



**Perceção de inclusão por parte de colaboradores e clientes
de uma Organização Não-Governamental para a inclusão
de pessoas com deficiência: estudo exploratório no Centro
de Educação Especial, Reabilitação e Integração de
Alcobaça**

Cheila Raquel Estanqueiro Peças

**Dissertação de Mestrado realizada sob orientação da
Professora Doutora Maria Antónia Belchior Ferreira Barreto**

Leiria, Setembro de 2017

MESTRADO EM EDUCAÇÃO ESPECIAL

DOMÍNIO COGNITIVO-MOTOR



**Perceção de inclusão por parte de colaboradores e clientes
de uma Organização Não-Governamental para a inclusão
de pessoas com deficiência: estudo exploratório no Centro
de Educação Especial, Reabilitação e Integração de
Alcobaça**

Cheila Raquel Estanqueiro Peças

**Dissertação de Mestrado realizada sob orientação da
Professora Doutora Maria Antónia Belchior Ferreira Barreto**

Leiria, Setembro de 2017

MESTRADO EM EDUCAÇÃO ESPECIAL

DOMÍNIO COGNITIVO-MOTOR

Para os meus pais,
que me ensinaram a apreciar a vida e as
especificidades magníficas de cada ser.

A suprema felicidade da vida é a convicção de
ser amado por aquilo que você é, ou melhor,
apesar daquilo que você é.

Vitor Hugo

AGRADECIMENTOS

Um especial agradecimento à professora Maria Antónia Belchior Ferreira Barreto coordenadora deste mestrado e orientadora desta dissertação.

Agradeço ao CEERIA pela sua disponibilidade e colaboração nesta investigação. Uma Instituição aberta a novas propostas e sugestões, mostrando-se sempre atenciosa e interessada neste e noutros projetos.

Um abraço apertado de gratidão aos clientes do CEERIA que sempre me acompanharam calorosamente e participaram em todas as tarefas solicitadas com um grande sorriso e preocupação. Obrigada pelos cumprimentos sempre saudosos a cada encontro.

Agradecida pelo apoio, pelas chamadas de atenção e especialmente por serem pessoas maravilhosas que levarei comigo para o resto da vida. Às colegas do mestrado.

Um forte abraço aos meus pais que me apoiaram nesta jornada, sempre de mãos dadas ao meu coração, imanando uma força inigualável de positividade, ansiando por bons frutos nesta investigação, enaltecendo desde sempre a minha evolução interior e acima de tudo o bem-estar e harmonia.

Uma gratidão enorme a quem me encorajou na etapa final. Obrigada pela paciência.

Muito obrigada!

Resumo

Esta dissertação apresenta como pergunta de partida: “Instituições para a inclusão de pessoas com deficiência ajudam a construir a percepção de inclusão por parte dos seus clientes?” Com esta questão pretende-se perceber como a instituição trabalha o conceito de inclusão e como este é inculcado nos seus clientes. Efetua-se um estudo de caso, utilizando entrevistas como método de recolha de dados que nos ajudam a compreender a dimensão da inclusão numa instituição.

Na parte teórica são sistematizadas teorias sobre a inclusão, fazendo uma abordagem à história do conceito de inclusão. Também são apresentadas medidas para a promoção deste conceito. Na metodologia são apresentadas a problemática, a questão de investigação: “Qual a percepção dos clientes e colaboradores no Centro de Educação especial e Reabilitação de Alcobaça sobre a dimensão da Inclusão?” Expõem-se ainda os objetivos da mesma. É apresentado o trabalho desenvolvido pelo CEERIA internamente e na comunidade envolvente. Tenta-se perceber se os serviços prestados nesta instituição vão ao encontro das necessidades e expectativas dos clientes. Para qual questionámos a instituição de forma direta e indireta sobre qualidade de vida; avaliação e conhecimento em relação aos seus clientes e a sua satisfação; desenvolvimento do autoconceito e da autonomia; integração socioprofissional; relações interpessoais proporcionadas pela instituição dentro e fora da mesma; formação e as habilitações de quem acompanha os beneficiários; opinião de colaboradores e clientes sobre o tema “inclusão”; entre outros. A análise dos dados permitiu perceber que o CEERIA tem em conta as necessidades específicas de cada cliente, orientando-os e capacitando-os para uma melhor inserção na comunidade, sendo uma preocupação prioritária a sua qualidade de vida e a satisfação das suas necessidades, concomitantemente com as políticas de inclusão. Estas estão a ser inculcadas nos diversos intervenientes e levadas para o meio envolvente à instituição. Observou-se nos testemunhos dos entrevistados a satisfação em relação às metas já alcançadas, no CEERIA, para a promoção da inclusão e o desejo de uma contínua melhoria na abordagem deste conceito.

Palavras-chave

Inclusão, CEERIA, Instituições de apoio à inclusão

Abstract

This dissertation presents the question “Institutions for the inclusion of disabled people, do they help in constructing a perception of inclusion in their clients?” With this question, the aim is to understand how this institution works the concept of inclusion, and how is this instilled on its clients. A research is elaborated which deals with several subjects in order to understand and situate the with the objective to understand and situate the study. This is being achieved by using interviews as a data collection method, which helps us understand the dimension of inclusion in an institution.

In the theoretical part, inclusion theories are systemized, taking an approach to the history of the concept of inclusion. Also, measures are introduced to the promotion of this concept. In the methodology, the problem is introduced: “What is the perception of the clients and employees in the Centro de Educação Especial e Reabilitação de Alcobaça about the dimension of inclusion?” The aims are the same as the above. It is introduced the work carried out internally by CEERIA and on the involving community. There is the initiative to understand if the provided services in this institution meet the needs and expectations of clients, touching topics such as: quality of life; evaluation and knowledge in relation to its customers and their satisfaction; the development of the self-concept and autonomy; socio-professional integration; the interpersonal relationships provided by the institution inside and outside; the training and the qualifications of those accompanying the beneficiaries; knowing the opinion of employees and clients on the topic of “Inclusion”; among others. The analysis of data allowed to understand that CEERIA takes into account the specific needs of every single client, guiding them and enabling them into a better integration into the community, being their priority concern, the quality of life and satisfaction of their needs, concomitantly with the politics of inclusion. These are being inculcated in the diverse participants and taken to the institutional environment. It has been observed on the testimonies of the interviewed the satisfaction in relation to the objectives already achieved, in CEERIA, to the promotion of the inclusion and the desire of a continuous improvement on the approach of this concept.

Key words:

Inclusion, CEERIA, Institutions to support inclusion

ÍNDICE GERAL

AGRADECIMENTOS	IV
Resumo	VI
Abstract.....	VIII
ÍNDICE GERAL	X
ÍNDICE DE FÍGURAS	XII
ÍNDICE DE TABELAS	XII
ABREVIATURAS	XIV
INTRODUÇÃO.....	1
PARTE I. ENQUADRAMENTO TEÓRICO	3
I. Inclusão de Pessoas com Necessidades Especiais	4
1. Da segregação à Inclusão	4
2. Evolução das medidas da Inclusão em Portugal	13
3. Facilitadores da inclusão	18
II. Organizações Não-Governamentais para a Inclusão de Pessoas com Deficiência	
32	
1. Centro de Educação Especial, Reabilitação e Integração de Alcobaça.....	33
PARTE II. ESTUDO EMPÍRICO	37
I. Metodologia.....	38
1. Problemática.....	38
2. Questão de investigação	39
3. Objetivos de investigação.....	39
II. Desenho da investigação.....	40
1. Tipo de estudo	40
2. Meio onde se realizou a investigação.....	41

3.	População alvo e Amostra.....	41
4.	Instrumentos de recolha dos dados.....	43
5.	Instrumentos de Tratamento dos dados.....	44
PARTE III.	APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	49
I.	Apresentação e Análise dos Dados.....	50
1.	Análise da entrevista à direção da instituição	50
2.	Análise das entrevistas aos colaboradores	54
3.	Análise das entrevistas aos clientes.....	67
II.	Comentário dos Dados.....	73
CONCLUSÕES		79
BIBLIOGRAFIA		85
APÊNDICES		89
I.	Recolha de dados	90
1.	Entrevistas Exploratórias.....	90
2.	Guiões de entrevistas ao CEERIA	99
II.	Análise de Conteúdo:.....	112
1.	Transcrição das Entrevistas	112
2.	Grelhas de Análise de Conteúdos das entrevistas	209

ÍNDICE DE FÍGURAS

Figura 1: Pirâmide de Maslow (adaptado de (Tatsch, 2014))	23
--	----

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Apresentação de Categorias, Subcategorias e Objetivos da entrevista do guião A	45
Tabela 2: Apresentação de Categorias, Subcategorias e Objetivos sobre o Guião B.....	46
Tabela 3: Apresentação de Categorias, Subcategorias e Objetivos sobre o Guião C.....	47

ABREVIATURAS

(AC) - Apoio à Colocação;

(ADFA) - Associação dos Deficientes das Forças Armadas;

(APD) - Associação Portuguesa de deficientes;

(ASU) – Atividades Socialmente Úteis;

(CAO) - Centro de Atividades Ocupacionais;

(CAR) - Centro de Apoio Residencial;

(CEERIA) – Centro de Educação Especial, Reabilitação e Inserção de Alcobaça;

(CERCI) - Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas;

(CIF) – Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde;

(CRI) - Centro de recursos para a inclusão;

(CRP) - Centro de reabilitação profissional;

(IP) - Intervenção Precoce;

(IPI) - Intervenção Precoce na Infância;

(NEE) – Necessidades Educativas Especiais;

(OMS) – Organização Mundial de Saúde;

(PCT) – Projeto Curricular de turma;

(PEI) – Plano Educativo Individual;

(PIC) – Plano Individual do Cliente

(PIT) – Plano Individual de trabalho;

(PNUD) – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento;

(UNESCO) – Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura;

(UNICEF) – Fundo das Nações Unidas para a Infância;

(USE) - Valência socioeducativa;

(SDT) - Self Determination Theory

(ISO) - Organização Internacional de Normalização

INTRODUÇÃO

No âmbito do Mestrado em Educação Especial especialização no Domínio Cognitivo-Motor competia a elaboração de uma dissertação como trabalho final de curso. Para este estudo escolhi o tema inclusão, nomeadamente em instituições que acolhem e apoiam pessoas com deficiência ou incapacidades nas áreas da reabilitação, apoio social e (re) integração socioprofissional.

A aceitação da diversidade foi desde cedo uma questão abordada no contexto particular da família. Depois de algumas experiências vívidas no contexto de educação especial, o interesse pela descoberta, conhecimento e entendimento do outro foi crescendo, levando-me à frequência deste mestrado a fim de adquirir ferramentas para uma melhor resposta nomeadamente às necessidades de pessoas com deficiência.

O tema sobre a perceção de inclusão por parte de clientes de instituições de Educação Especial e Reabilitação surgiu a partir de uma situação particular experienciada por mim com um cliente de uma instituição, ao observar a insatisfação do mesmo acerca da presença de pessoas estranhas à instituição, numa festa da mesma. Este estudo prende-se com a vontade de entender como o Centro de Educação Especial e Reabilitação de Alcobaça (CEERIA) trabalha o conceito de inclusão e como este é inculcado nos seus clientes.

O CEERIA atua em diversas áreas e faixas etárias: na Intervenção Precoce na Infância, com crianças dos 0 aos 6; na valência Socioeducativa e no Centro de Recursos para a Inclusão, com crianças e jovens entre os 6 e os 18; no Centro de Reabilitação Profissional, com adultos a partir dos 18; no Centro de Atividades Ocupacionais e no Centro de Apoio Residencial com jovens a partir dos 16 anos. Nesta dissertação, o estudo de campo incide sobre a população adulta de clientes, integrantes do Centro de Reabilitação Profissional, do Centro de Atividades Ocupacionais, do Centro de Apoio Residencial e que eventualmente frequentam alguns serviços da valência Socioeducativa.

O contexto familiar não é aqui explorado embora seja um elemento fulcral e influente para o tema do relatório porque quisemos direcionar a investigação especialmente para o trabalho realizado pelo CEERIA com os seus clientes.

A instituição oferece serviços, efetua intervenções e tem um grande leque de objetivos. Presta serviços especializados nas áreas da reabilitação, apoio social e contextos inclusivos, tendo a inclusão como missão. Para o sucesso desta missão existem diferentes fatores a desenvolver e a proporcionar, que podem influenciar a inclusão. Estes fatores reveem-se nas diferentes valências e serão os pilares de todo o processo desta investigação, tais como: Avaliação, Comunicação, Qualidade de vida, Autoconceito, Autonomia, Relação Profissional e Relações Interpessoais.

No enquadramento teórico deste relatório, o primeiro capítulo incide sobre o conceito de Inclusão de Pessoas com Necessidades Especiais. Fazemos um percurso histórico da Segregação à Inclusão, apresentamos a Evolução das Medidas da Inclusão em Portugal e abordamos alguns conceitos que nomeámos de Facilitadores da Inclusão, falando da importância da avaliação e dos seus métodos, da importância da comunicação para evolução dos indivíduos, de teorias e conceitos influentes na qualidade de vida, de pensamentos de vários autores sobre o desenvolvimento do autoconceito, da importância da autonomia e da relação profissional para o sucesso da inclusão e de questões que influenciam as relações interpessoais. No segundo capítulo apresentamos e descrevemos as Organizações Não Governamentais para a inclusão de Pessoas com Deficiência e entre elas caracterizamos o Centro de Educação Especial, Reabilitação e Integração de Alcobaça.

No estudo empírico apresentamos a metodologia, que contém a problemática; a questão de investigação e os objetivos de investigação, e o desenho de investigação, que contém o tipo de estudo realizado, o meio onde se realizou a investigação, a população alvo e amostra, os instrumentos de recolha dos dados e os instrumentos de tratamento dos dados.

Na apresentação, análise e discussão dos dados fazemos uma apresentação dos resultados obtidos, analisamos e elaboramos a discussão dos resultados tendo em conta o problema de investigação e considerando a bibliografia explorada.

Por fim apresentam-se as conclusões, seguindo-se a bibliografia e os apêndices.

PARTE I. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

I. Inclusão de Pessoas com Necessidades Especiais

1. Da segregação à Inclusão

O termo inclusão é bastante recente. Este conceito ganhou força em 1990 com a Declaração Mundial sobre Educação para todos, realizada em Jomtien, na Tailândia. Até ao movimento de inclusão houve um grande percurso que teve início na exclusão, passando pela segregação e integração. Este caminho foi e é influenciado pelas características económicas, sociais e culturais de cada época bem como pelo modo como se olha a diferença (Silva, 2009).

Segundo Leontiev (2004), citado em (Fernandes, Schlesener, & Mosquera, 2011) as gerações iniciam-se num meio já criado pelos seus antecessores e por isso há transição de conhecimentos. A forma como a cultura evolui define os processos educativos de uma sociedade. Existe uma adaptação dos indivíduos ao meio em que crescem, que é modificado para que os indivíduos obtenham resposta para as suas necessidades (Fernandes, Schlesener, & Mosquera, 2011). Esta evolução aconteceu por exemplo em relação à problemática da deficiência. Para a compreensão da dimensão deste conceito é necessário perceber como a sociedade foi encarando a pessoa com deficiência ao longo dos tempos, influenciada por fatores económicos, sociais e culturais (Veiga, et al (2000) referidos em Dias, 2011).

A sociedade é responsável pela exclusão da pessoa com deficiência, dificultando-lhes o acesso a oportunidades. Existe uma multiplicidade de circunstâncias que são desfavoráveis a indivíduos com deficiência e a “negação dos direitos sociais e de oportunidades vitais fundamentais leva à exclusão social” (Dias, 2011, p. 32).

Segundo Dias (2011), a intervenção junto de cidadãos portadores de deficiência (s) para além de ter em conta as suas necessidades, deve promover a sua autonomia e as suas capacidades. Também se deve ter em conta a sua inclusão plena na sociedade e agir sobre esse contexto (Dias, 2011, p. 33).

Para Clavel (2004) citado em (Dias, 2011)

“a exclusão é definida em termos do conceito de negação ou de privação de direitos: seria «o não respeito pelos direitos civis, sociais, políticos, que são declarados abertos a todos numa dada entidade geográfica», tais como o acesso ao trabalho, aos cuidados de saúde, ao alojamento. A privação de facto dos direitos é uma das características essenciais da exclusão.” (Dias, 2011, p. 35).

Na época clássica a deficiência tanto era vista como uma divinização pelos egípcios como um mau presságio pelos gregos e romanos, que abandonavam ou atiravam as crianças deficientes da Rocha da Trapeia porque eram associados a forças demoníacas ou feitiçaria e bruxaria. Nos tempos medievais alguns nobres e ordens religiosas fundaram hospícios e albergues que acolheram os deficientes e outros discriminados. O seu isolamento passou a ser visto como uma necessidade para a segurança da sociedade (Silva, 2009).

Nos séculos XVII e XVIII as grandes cidades eram repletas de mendigos, muitos deles deficientes que haviam sido comprados aos asilos quando crianças, que mais tarde, com a perda de utilidade eram mutiladas e abandonadas. Os “deficientes” mentais que sobreviviam iam para orfanatos, prisões ou outras instituições do Estado (Silva, 2009). Na Alemanha e França surgiram instituições onde se depositavam as pessoas com deficiência, tendo como objetivo a sua segregação (Zayareze, 2009).

Durante o século XIX e a primeira metade do século XX os “deficientes” eram inseridos em instituições assistencialistas, construídas em locais isolados, sem contacto com as povoações, funcionando em regime de prisão (Silva, 2009).

A teoria da Escola Nova bem como as transformações sociais do século XIX e os estudos de Esquirol que vieram mostrar a diferença entre “deficiência” e doença mental influenciaram a uma alteração da perceção da sociedade sobre as pessoas com deficiência. Começou a considerar-se que as causas da deficiência eram de ordem biológica, sociológica ou psicológica, devendo ser tratadas por médicos, psicólogos ou educadores (Silva, 2009).

No início do século XX o objetivo era educar os alunos especiais com intervenções que resultavam de um diagnóstico médico-psicopedagógico, inserindo-os em escolas de ensino especiais ou numa classe especial, continuando a existir um processo segregativo onde as

peessoas eram rotuladas e separadas em função da sua deficiência. A construção de centros para pessoas com deficiência continuou até meados do século XX (Silva, 2009).

Em 1959 surgiu o princípio da normalização de Bank Mikkelsen, que defendia que as condições de vida das pessoas com deficiência deviam ser idênticas às das restantes pessoas consideradas “normais”, adaptando-os aos contextos, proporcionando condições de vida diária semelhantes às dos restantes cidadãos, igualando os direitos de todos, aceitando as especificidades de cada um. Pretendeu-se com esse princípio, estimular o desenvolvimento das habilidades dos cidadãos com deficiência, proporcionando-lhes serviços da comunidade a fim de adaptarem os seus comportamentos, aproximando-se do que era considerado “normal”.

Este conceito foi base da filosofia da integração. Nos anos 50 e 60 na Europa do norte vivia-se um período de integração. Começaram-se a consolidar práticas integracionistas como por exemplo o movimento de *mainstreaming* que ditou que os alunos deficientes deviam ser escolarizados num ambiente o mais normalizador possível, fugindo aos ambientes de segregação; apenas se devia recorrer a situações especiais quando realmente fosse necessário e com a aprovação dos familiares. (Silva, 2009); (Galeano, 1999). A partir dos anos 60 com as transformações sociais do pós-guerra as declarações dos direitos da criança e do homem, as associações de pais, de voluntários e de “deficientes” apoiando-se nessas declarações começaram a reivindicar e a questionar as práticas de institucionalização. A perspectiva da integração, defende que os “deficientes” devem ter lugar na sociedade, tendo igualdade de oportunidades, direito à educação e participação ativa. Considerou-se ainda que a intervenção com as crianças deveria ser o mais precoce possível, sempre com a participação da família. Na educação tinha-se como objetivo um ensino diferenciado e individual, adequando métodos de ensino, meios pedagógicos, currículos, recursos humanos e materiais e espaços educativos consoante os indivíduos, de forma a estes atingirem metas semelhantes às dos indivíduos sem deficiência (Silva, 2009).

Segundo Rodrigues (2006) a integração é como uma participação protegida numa organização com valores próprios, onde as pessoas com necessidades especiais, integradas, têm que se adaptar. Na área da educação a aplicação do conceito de integração não reduziu o insucesso e o abandono escolar, não foram elaborados novos modelos de gestão de sala de aula, os alunos eram separados em “normais” e “deficientes” e criaram-se escolas paralelas

às escolas regulares para atender aos “deficientes”, com aulas suplementares, com apoio educativo, com a possibilidade de estender o plano escolar e com condições especiais de avaliação. As crianças tinham apoio especializado, mas o currículo mantinha-se, não sofrendo qualquer alteração ou adaptação. Nas escolas regulares apenas os alunos que se conseguiam adaptar a nível de comportamento e aproveitamento frequentavam o ensino regular, caso não atingissem essas expectativas eram devolvidos às escolas especiais (Rodrigues, 2006).

Em 1975, nos Estados Unidos, após a aprovação da lei federal (Public Law 94-142), “The Education for All Handicapped Children Act” a educação pública tornou-se gratuita para pessoas com deficiência, não existindo qualquer discriminação cultural ou étnica, os alunos não eram colocados num meio restrito, elaboraram-se planos educativos individuais anualmente por professores, encarregados de educação ou órgãos de gestão da escola e as famílias foram envolvidas no processo educativo dos seus educandos. Em 1990 foi feita uma revisão a esta lei, alterando-lhe o nome para “ Individuals with Disabilities Education Act”, e foram considerados mais dois temas: autismo e traumatismo craniano. Foi utilizado o termo “ disability” em vez de “handicap” e criou-se a obrigatoriedade das escolas contribuírem para a transição para a vida ativa dos seus alunos (Silva, 2009) .

Em 1978 o relatório de Warnock foi um importante passo para a integração escolar. Este foi elaborado pelo Comité de Investigação, liderado por Helen Mary Warnock, que estudou o processo educativo das crianças e jovens com deficiência física e mental desde setembro de 1974 a março de 1978 em Inglaterra, País de Gales e Escócia (Meireles-Coelho, Izquierdo, & Santos, 2007).

O relatório pretendeu substituir o modelo de classificação das pessoas pela deficiência, modelo médico, por um modelo educativo com identificação, descrição e avaliação das necessidades educativas especiais, defendendo que a educação deve apoiar todas as crianças a superar as suas dificuldades, sejam de caráter temporário ou permanente, de forma a garantir o sucesso e a integração no ensino regular. Teve o intuito de alterar métodos de ensino especializado, utilizando meios e técnicas especiais, promovendo a alteração do currículo, adaptando-o aos alunos, utilizando os recursos necessários a cada problemática. O relatório veio falar também na necessidade de se proceder a alterações arquitetónicas dos espaços, no número de alunos por turma, que deve ser reduzido, colocando a possibilidade

de os alunos frequentarem instituições de ensino especial em tempo parcial, alertando para a necessidade de transformação e flexibilidade das escolas regulares e da formação de professores (Meiros-Coelho, Izquierdo, & Santos, 2007).

O conceito de Necessidades Educativas Especiais foi introduzido pela primeira vez neste relatório, e englobou os alunos com deficiências e aqueles que apresentem dificuldades específicas de aprendizagem (Meiros-Coelho, Izquierdo, & Santos, 2007).

O relatório Warnock veio referir a importância da intervenção precoce e da fase de transição para vida adulta, período em que os jovens com NEE que não adquirem todas as competências podem frequentar o meio escolar juntamente com atividades fora da escola, promovendo novas aprendizagens. Foi também exposta a importância de haver professores especializados na educação especial de modo a ajudarem as escolas, professores e família, a intervirem com os alunos com NEE, a avaliarem e registarem os alunos com NEE, acompanharem os processos, garantindo a sua eficácia. Foi proposto também a elaboração do processo individual dos alunos, onde devem constar todos os dados relevantes do seu percurso escolar, documento que está à disposição de pais, docentes, titulares entre outros. A participação dos pais na avaliação e decisões relacionadas com os seus educandos foi vista como muito importante no percurso escolar dos alunos (Meiros-Coelho, Izquierdo, & Santos, 2007).

O relatório faz ainda referência ao documento “Table Ronde International Surlethème”: “Image du handicapé proposées au grand public” elaborado pela Unesco em 1977, que descreve a evolução da humanidade em relação à forma como o deficiente tem sido observado e tratado. Este documento divide a evolução do homem em cinco estágios: o “filantrópico” onde o conceito está ligado a doença, enfermidade ou incapacidade e o sujeito é considerado “anormal” sendo segregado e alvo de compaixão; a “assistência pública” onde são institucionalizados os necessitados, podendo ser internados como “medida de higiene social”; “os direitos fundamentais” onde é dada a importância aos direitos universais, nomeadamente o direito à educação, com exceção aos casos de QI baixos; o da “igualdade de oportunidades” em que é exposto o conceito de normalidade, e se considera que deve existir uma ligação do indivíduo com o meio, dando-se importância aos contextos socioeconómico e socioculturais das famílias para o sucesso escolar e social e o se defende o direito à integração (Meiros-Coelho, Izquierdo, & Santos, 2007).

O conceito de integração fundamenta-se ainda na teoria de Hunt em que todos os indivíduos se desenvolvem através da mesma sequência de estágios, dependendo de fatores ambientais ricos e estimulantes desde o nascimento e na teoria de Piaget e Bruner sobre a aprendizagem progressiva desde os primeiros anos de vida (Silva, 2009).

Na chamada fase de integração, nas escolas, o apoio aos alunos com NEE era feito em salas especiais, para que na turma de ensino regular não houvessem perturbações. Quem interagía com estes alunos eram os professores especializados, os psicólogos ou os terapeutas. (Silva, 2009). Na década de 80, devido à luta pelos direitos das pessoas com deficiência, a prática de integração foi questionada, e nasceram outras concepções e conhecimentos. Na comunidade científica gerou-se a percepção de que a integração era insuficiente, e a participação das pessoas com deficiência na sociedade não precisava de ser igual à dos restantes (Prado & Morostega, 2001).

1981 foi proclamado o “Ano internacional das pessoas portadoras de deficiência”, pelas Nações Unidas, com o objetivo de promover a igualdade de oportunidades, a reabilitação dos indivíduos e a prevenção da deficiência. Reconheceu-se o direito à integração e “normalização” de pessoas deficientes, sendo que todas deveriam ser ativas na sociedade e terem melhores condições de vida. Focando a intervenção nas escolas, nomeadamente sobre situações educativas, teria de se responder às necessidades especiais de cada aluno individualmente. Apenas se encaminhava para as instituições de educação especial quando não fosse possível responder às necessidades dos indivíduos (Meireles-Coelho, Izquierdo, & Santos, 2007).

A 3 de Dezembro de 1982 a Assembleia Geral das Nações Unidas adotou o “Programa Mundial de Ação Relativo às Pessoas com Deficiência”, determinando normas sobre a igualdade de oportunidades. A reabilitação Internacional adotou a Carta para os anos 80, o que contribuiu para um entendimento mais aprofundado dos princípios sobre a inclusão (Meireles-Coelho, Izquierdo, & Santos, 2007).

De 1983 a 1992 foi declarada a “Década das pessoas com Deficiência” (Meireles-Coelho, Izquierdo, & Santos, 2007, p. 181).

Em 1989 a convenção das Nações Unidas sobre os direitos da criança veio apontar que as crianças devem ter todas os mesmos direitos sem discriminação, que as crianças deficientes

têm o direito a uma vida com condições que garantam a sua dignidade, favorecendo a sua autonomia e promovendo-lhes uma vida ativa e participativa (Meireles-Coelho, Izquierdo, & Santos, 2007).

Em 1990 foi organizada a Conferencia Mundial sobre a “Educação para todos” pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, (PNUD), pela UNICEF, a UNESCO e o Banco Mundial em Jomtien na Tailândia. Nesta conferência estipularam-se metas a atingir em 2000 em relação à ampliação da “educação pré-escolar, à generalização do acesso à educação primária, ao desenvolvimento do sucesso escolar, à redução do analfabetismo na população adulta, à expansão do ensino de competências capazes de promover o emprego, o bem-estar e a saúde dos jovens e adultos.” (Meireles-Coelho, Izquierdo, & Santos, 2007, p. 181) Foram estipuladas medidas para garantir a igualdade de oportunidades no acesso à educação para todas as pessoas com deficiência, (Meireles-Coelho, Izquierdo, & Santos, 2007).

Outra referência importante para a evolução da educação especial foi a Declaração de Salamanca, em 1994. Esta incentiva os governos para que através de medidas políticas e orçamentais se desenvolvam sistemas educativos que incluam todas as crianças seja qual for a sua condição. Todas as crianças e jovens com NEE devem poder frequentar escolas regulares, acontecendo uma educação inclusiva, voltada para o sucesso de todos. Deve existir uma pedagogia centrada na criança adequada às suas necessidades, e a escola deve seguir uma orientação inclusiva, sem atitudes discriminatórias. Esta declaração altera ainda o paradigma do conceito de inclusão, dizendo que a escola regular se deve adaptar a cada aluno e não o contrário, ajustando-se a todas as crianças independentemente das suas condições físicas, sociais, linguísticas, sejam “ (...) sobredotadas, crianças de rua ou crianças que trabalham, crianças de populações imigradas ou nômadas crianças pertencentes a minorias linguísticas, étnicas ou culturais e crianças de áreas ou grupos desfavorecidos ou marginais.” (Silva, 2009, p. 145); (Meireles-Coelho, Izquierdo, & Santos, 2007).

Portanto a Convenção de Salamanca veio confirmar o já sugerido pelo relatório Warnock, em 1978, sobre a mudança do “paradigma médico (classificação pela deficiência) para o paradigma educativo (identificação, descrição e avaliação das necessidades educativas especiais) ” (Meireles-Coelho, Izquierdo, & Santos, 2007, p. 183).

Em 2004 a Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde veio unir a abordagem médica, onde a deficiência tinha uma dimensão pessoal resultante de uma doença ou de um acidente, ao meio físico e social, considerando contextos facilitadores ou inibidores, (Gardou, 2011).

Em Maio de 2015 em Incheon, na Coreia do Sul foi organizado o Fórum Mundial de Educação, baseado no legado de Jomtien e Dakar, que veio afirmar a responsabilidade de todos nós numa nova visão para a educação, transformando as vidas, assegurando qualidade na educação, inclusão e equidade, promovendo oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos, “com ações ousadas e inovadoras, para que alcancemos nossa ambiciosa meta até 2030” (Educação F. M., 2015, p. 4).

O conceito de inclusão considera que a diferença é intrínseca ao ser humano, a diversidade é natural, todos têm os mesmos direitos na sociedade e todos são considerados cidadãos legítimos (Prado & Morostega, 2001). “A ideia inicial foi, então, a de normalizar estilos ou padrões de vida, mas isto foi confundido com a noção de “ tornar normais as pessoas deficientes” (Prado & Morostega, 2001, p. 1).

“O conceito de inclusão está relacionado antes de mais com não ser excluído, isto é, com a capacidade de pertencer ou de se relacionar com uma comunidade.” (Rodrigues, 2006, p. 2).

Segundo Rodrigues, (2006) não existe um critério para classificar alguém diferente. A diferença é uma característica humana e comum e não deve ser considerada um atributo negativo de alguém. Quando alguém classifica alguém de “deficiente”, significa que existe uma outra categoria a de “normal”, na qual automaticamente se insere. Rodrigues diz ainda que não existe um critério que classifique alguém diferente, que esta é uma construção social, histórica e cultural (Rodrigues, 2006).

Gardou (2011) diz-nos que no ponto de vista iluminista a deficiência deve ser entendida de uma forma diversificada e deve ser refletida, de forma a afastar obscurantismos existentes na escola, no trabalho entre outros, como: a ignorância, estereótipos, superstições, hábitos cristalizados e de obediência a terceiros. Segundo esta abordagem não pensar nesta questão seria como manter-se preso a classificações, convenções e preconceitos, não admitindo as diferenças que existem (Gardou, 2011).

Segundo Sasaki, (1997) referido em (Prado & Morostega, 2001) a inclusão é um processo que contribui para a construção de uma nova sociedade, nos âmbitos físicos e na mentalidade de todos até do próprio indivíduo com deficiência.

“Na verdade, as nossas sociedades são animadas por dois movimentos divergentes: por um lado uma febre de modernidade e de futuro, como na área das ciências, da técnica e da comunicação, por outro, uma resistência, até mesmo uma imobilidade nos arcaísmos, quando se trata do olhar que lançamos aos nossos pares em situação de deficiência. Um olhar pesado de incrustações, de depósitos ancestrais que continuam a gerar a sua exclusão. Apesar de nunca termos ido tão longe e tantas vezes ao âmago da inventividade, o espírito humano parece tímido nesta esfera” (Gardou, 2011, p. 14).

Gardou, (2011) fala da inclusão como forma de conhecer a diferença, um conceito onde existe uma flexibilidade para a mudança, permitindo a todos o acesso ao património comum e a todos os bens sociais; bem como uma vida autónoma; cidadania; saúde; ética e deontologia; vida afetiva e sexual; vida profissional, escolar, cultural, desportiva, artística e lazer. Fala da necessidade de existir uma mudança no pensamento da sociedade para atingir a plenitude da inclusão, contra os pensamentos já conformados, contra a imitação, a observação da norma, contra nós próprios, apela à inovação, à criatividade, à originalidade e à necessidade de determinar novos princípios de vida com e para os mais vulneráveis. Cita Derrida e a sua teoria sobre a ideia de desconstrução, como uma transformação de uma ideia construída. Considera que a atitude para a construção da mesma tem de ser feita de uma forma coletiva, social, renovando conceitos e aceitando novas aprendizagens.

“ A inclusão é um movimento educacional, mas também social e político que vem defender o direito de todos os indivíduos participarem, de uma forma consciente e responsável, na sociedade de que fazem parte, e de serem aceites e respeitados naquilo que os diferencia dos outros.” (Freire, 2008, p. 5) e “ Falar de educação inclusiva é por isso falar de exclusão, mas é um comportamento necessário quando se procura atingir o oposto ao que é praticado, correndo o risco de, por vezes esse risco se tornar em dura realidade.” (Sanches, 2011, p. 136).

Segundo Sasaki (1997) referido em (Prado & Morostega, 2001, p. 1) “Conceitua-se a inclusão social como processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com necessidade especiais e, simultaneamente, estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade.” Sanches, (2011) diz que a inclusão é um novo paradigma social que leva a uma reorganização social, aberta a mudanças e prática. Uma construção significativa para cada um, consoante o seu contexto social e cultural.

O termo inclusão tornou-se banal, é um conceito “politicamente correto”, sendo usado de forma indistinta em diversos contextos, como a nível da política nacional ou sectorial, programas de lazer, saúde, educação, sector bancário, entre outros. Este termo tem tendência a ser cada vez mais usado mas a exclusão social tende a crescer (Rodrigues, 2006).

O processo da inclusão é dinâmico e inacabado. Direciona-se para a eliminação da discriminação seja ela positiva ou negativa. Transmite a ideia de igualdade, na educação, nas oportunidades e na participação; de multiplicidade seja física, intelectual, étnica, cultural ou religiosa; onde todos têm os mesmos direitos e deveres, incluindo o direito de ser diferente, de fazer diferente, de ser cidadão, de responsabilidade, de estar com outros, colaborando, aprendendo e obtendo sucesso; onde se rompem barreiras colocadas pela utopia de obter a homogeneidade. Nesta perspetiva deve-se aprender com as diferenças, aprendendo a viver com elas como sendo algo enriquecedor (Sanches, 2011).

“ Estar incluído significa querer estar, estar disponível para respeitar e ser respeitado, gerir os seus pré-conceitos e compreender (não implica aceitar) os outros, mudando e fazendo mudar mentalidades, participando e não se autoexcluindo, tendo o direito à sua diferença e o dever de respeitar a diferença dos outros.” (Sanches, 2011, p. 139).

2. Evolução das medidas da Inclusão em Portugal

Dias (2011) fala na importância das redes de suporte social para a promoção de qualidade de vida das pessoas com deficiência ou com falta de autonomia. As redes de suporte social

são de dois tipos de apoio: “apoio psicológico, ligado à satisfação de vida e ao bem-estar psicológico; apoio instrumental que pressupõe a ajuda física por diminuição das capacidades funcionais dos cidadãos e perda de autonomia física temporária ou permanente” (Dias, 2011, p. 39). Deve existir uma rede de apoio informal onde estão a família, os amigos e os vizinhos e uma rede de apoio formal onde estão as instituições (Dias, 2011).

Pimentel (2005) referida em (Dias, 2011) diz que estas são muito importantes no apoio a pessoas com deficiência. Os cuidados formais são solicitados quando os cuidados informais são insuficientes ou inexistentes, perante a exigência que o indivíduo apresenta (Dias, 2011).

Nos anos 50 e 60 do século XX surgiram associações que recebiam e atendiam pessoas com diferentes dificuldades e deficiências (Rodrigues & Nogueira, 2010).

Nos anos 70 e 80 foi-se desenvolvendo a política de educação integrativa e foram criadas cooperativas de ensino por pais e técnicos com o nome de Movimento Cooperativo para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas, (CERCI), chegando a existir 100 instituições no país.

Em 1971 o Diário da República publica a lei 6/71, de 8 de Novembro sobre as bases relativas à reabilitação e integração social de indivíduos deficientes. Na base VI, ponto dois, fala-se da criação de um “Secretariado Nacional de Reabilitação” ou um organismo equivalente e que enquanto este não existir funcionará uma Comissão Interministerial.

Em 1973 a 25 de Setembro, pelo Decreto-Lei nº474/73 foi criada a Comissão Permanente de Reabilitação (CPR), a fim de coordenar as atividades dos Ministérios e serviços com interesse na aplicação de princípios e métodos da reabilitação e dirigir o planeamento das medidas reabilitativas a nível nacional.

A revolução de 25 de abril modificou a educação em geral e nomeadamente a educação especial. A integração implementada, depois desta data, foi influenciada por documentos internacionais como “Public Law 94-142” de 1975 no EUA e “Warnock Report” no Reino Unido de 1978. (Rodrigues & Nogueira, 2010). As leis passam a conter direitos fundamentais da educação e igualdade de oportunidades. (Rodrigues & Nogueira, 2010) Pelo Decreto-Lei nº 425/76, de 29 de Maio a Comissão Permanente de Reabilitação (CPR), foi reestruturada passando a ter uma administração autónoma com um “presidente, dois vice-

presidentes e vogais representantes de Ministros e Secretários de Estado, e dois vogais em representação da Associação Portuguesa de deficientes (APD) e Associação dos Deficientes das Forças Armadas (ADFA).

Devido à insuficiência de oferta educativa a alunos deficientes nas escolas regulares, foram criadas cada vez mais instituições, procurando oferecer cuidados médicos, atendimento especializado e escolarização, dando respostas pedagógicas e sociais. Também foram dadas respostas a outras faixas etárias. Estas instituições passam a oferecer formação profissional, emprego, residências, intervenção precoce e valências ocupacionais, tentando responder a deficientes intelectuais mais profundos, dando apoio às famílias, proporcionando suporte técnico e especializado a todos (Rodrigues & Nogueira, 2010).

Em 1976, a Constituição da República portuguesa, sétima revisão, veio dar um grande passo nos direitos dos indivíduos com deficiência, nomeadamente na Lei Constitucional nº1 de 2005, evocando o princípio da universalidade, o princípio da igualdade, como pode ser exemplificado com o artigo 71 (Cidadão Portadores de Deficiência) que refere o seguinte:

1. “Os cidadãos os portadores de deficiência física ou mental gozam plenamente dos direitos, estão sujeitos aos deveres consignados na Constituição, com ressalva do exercício ou do cumprimento daqueles para os quais se encontrem incapacitados.
2. O Estado obriga-se a realizar uma política nacional de prevenção, e de tratamento, reabilitação e integração dos cidadãos portadores de deficiência e de apoio às suas famílias, a desenvolver uma pedagogia que sensibilize a sociedade quanto aos deveres de respeito e solidariedade para com eles e a assumir o encargo da efetiva realização dos seus direitos, sem prejuízo dos direitos e deveres dos pais ou tutores.
3. O Estado apoia as organizações de cidadãos os portadores de deficiência.”
(República, 12 de Agosto)

Em 1977 o Decreto-Lei nº346/77 de 20 de Agosto criou sob a dependência do Primeiro-ministro o Secretariado Nacional de Reabilitação (SNR)

(...) que sucedeu à Comissão Permanente de Reabilitação, com autonomia administrativa e financeira e património próprio, que possuía como órgãos o secretário nacional (coadjuvado por dois secretários-adjuntos), o Conselho Nacional de Reabilitação e o conselho administrativo. O SNR tinha por objeto ser o instrumento do Governo para a implementação de uma política nacional de habilitação, reabilitação e integração social das pessoas com deficiência, assente na planificação e coordenação das ações em ordem à concretização do artigo 71º da Constituição da República Portuguesa.” ((Ministério do trabalho Solidariedade e Segurança social, 2017, p. 1).

Em 1982 pelo Decreto-Lei nº 355/82, de 6 de Setembro a orgânica do SNR foi alterada, mantendo-se a autonomia administrativa e financeira e os seus órgãos, mas o secretário nacional passa a ser coadjuvado por apenas um secretário-adjunto. (Ministério do trabalho Solidariedade e Segurança social, 2017).

Em 1988 foi criado o Centro de Investigação e Formação Maria Cândida Marques de Sousa Beirão da Veiga Cunha pelo Decreto-Lei nº 176-B/88, de 18 de Maio, e “a orgânica do SNR passou a integrar o serviço “Centro Maria Cândida da Cunha”” (Ministério do trabalho Solidariedade e Segurança social, 2017).

Em 1989 foram aprovadas as Bases da Prevenção e da Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência pela Lei nº9/89, de 2 de Maio revogando a Lei nº6/71, de 8 de Novembro (Ministério do trabalho Solidariedade e Segurança social, 2017).

Em 1992 o Decreto-Lei nº 184/92, de 22 de Agosto, dotou o SNR de uma nova orgânica. Este passou a ser um organismo apenas com autonomia administrativa, tendo como tutor o Ministro do Emprego e da Segurança Social, com os seguintes órgãos: “o secretário nacional (coadjuvado por dois secretários-adjuntos), o Conselho Nacional de Reabilitação, o Conselho de Investigação em Reabilitação e o conselho administrativo” (Ministério do trabalho Solidariedade e Segurança social, 2017).

Em 1996 o SNR deu lugar ao Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência (**SNRIPD**) pelo Decreto-Lei nº 35/96, de 2 de Maio. O SNRIPD era

um organismo com autonomia administrativa e património próprio, tendo como tutela o Ministro da Solidariedade e Segurança Social, com um conselho diretivo composto por um secretário nacional e dois secretários nacionais-adjuntos. Por este mesmo Decreto-Lei foi criado o Conselho Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência (CNRIPD), que até esta data era um órgão do SNR presidido pelo Secretário Nacional. Este passou a ser um órgão de “consulta do Ministro do Trabalho e da Solidariedade Social para a definição e execução da política de reabilitação e integração das pessoas com deficiência (Ministério do trabalho Solidariedade e Segurança social, 2017).

Em 2000 na Carta dos direitos fundamentais da União Europeia no artigo 26 sobre a integração das pessoas com deficiência é reconhecido “ (...) o direito das pessoas com deficiência a beneficiarem de medidas destinadas a assegurar a sua autonomia, a sua integração social e profissional e a sua participação na vida da comunidade” (Europeia, 2000, p. 14).

Em 2014 a Lei nº 38/2004, de 18 de Agosto, definiu as bases gerais do regime jurídico da prevenção, habilitação, reabilitação e participação da pessoa com deficiência. O artigo 17º refere a necessidade de existência de uma entidade coordenadora. Esta Lei revogou a Lei nº 9/89, de 2 de Maio (Ministério do trabalho Solidariedade e Segurança social, 2017).

Em 2007 houve uma reestruturação do SNRIPD. Este deu lugar ao Instituto Nacional para a Reabilitação (INR), I.P. definido pelo Decreto-Lei nº 217/2007, de 29 de Maio sob as orientações do Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE) e da orgânica do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social descritos no Decreto-Lei nº 211/2006, de 27 de Outubro. O INR, I. P. foi provido de autonomia administrativa e património próprio, sob tutela e superintendência do Ministro do Trabalho e da Solidariedade Social. Este Instituto Público deve “assegurar o planeamento, execução e coordenação das políticas nacionais destinadas a promover os direitos das pessoas com deficiência. De acordo com o Decreto-Lei nº 31/2012, de 9 de fevereiro tornou-se num instituto público, sob a direção do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social e sob tutela do respetivo ministro (Ministério do trabalho Solidariedade e Segurança social, 2017).

3. Facilitadores da inclusão

“Há que, claramente, tomar plena consciência de que a deficiência não resulta exclusivamente da deficiência ou da pessoa em si, mas, por um lado, da forma como os espaços de educação, de cultura, de trabalho e, de modo geral, a sociedade a considera e, por outro, as respostas que esses lhe dão.” (Gardou, 2011, p. 15).

A inclusão das pessoas com deficiência é responsabilidade de todos e são vários os aspetos que devem ser considerados para a construção da mesma. Existem fatores que podem ajudar nesse caminho, tais como: a avaliação que permite conhecer a capacidade dos indivíduos encaminhando para metas a alcançar e ferramentas; a comunicação que é o condutor do conhecimento; a promoção da qualidade de vida; o desenvolvimento do autoconceito enaltecendo a importância da autoimagem e da autoestima para o bem-estar dos indivíduos; a promoção da autonomia; a importância das relações profissionais e a importância da qualidade das relações interpessoais.

Avaliação/CIF

A avaliação é um processo de tomada de decisões para estabelecer respostas educativas, ajudando a gerir e contribuindo para o desenvolvimento e aprendizagem de todos, direcionando para a remoção de barreiras encontradas tanto em situações de aprendizagem, como em questões extrínsecas que possam estar a interferir no desenvolvimento global do indivíduo.

Antes de estabelecer objetivos é necessário conhecer as necessidades das pessoas, pois a avaliação começa com o estudo dessas necessidades a fim de se fornecer para a orientação de processos de ensino-aprendizagem. Estes processos podem variar consoante o sujeito que ensina e o que aprende, podem passar por estratégias para uma melhor assimilação e

aquisição de conhecimento tendo em conta a pessoa, a idade da mesma, os objetivos e as necessidades de cada uma das partes (Educação M. d., 2006; Inácio, 2007).

A avaliação deve garantir a formação contínua de todos os que trabalham na comunidade escolar e encaminhar os beneficiários de aprendizagem para o atendimento adequado. A avaliação calcula os recursos necessários à melhoria da qualidade de resposta educativa sempre com o intuito da inclusão, alterando as atitudes face às diferenças, valorizando-as (Educação M. d., 2006).

Hadji afirma que a avaliação permite chegar às mudanças necessárias para garantir o sucesso na aprendizagem e no processo educativo. Esta dá-nos informação acerca das potencialidades e dificuldades dos indivíduos, auxilia e orienta na tomada de decisões que contribuam para o aprimoramento de respostas adequadas às necessidades apresentadas, promovendo mudanças, seja em atitudes a tomar ou em relação a dificuldades apresentadas. Ao avaliador cabe apreciar, refletir, analisar determinados aspetos considerados significativos (Educação M. d., 2006).

Uma avaliação não se deve centrar apenas em problemas intrínsecos ao indivíduo mas também extrínsecos, pois estes podem ser uma das primeiras causas das dificuldades (Organização Mundial de Saúde, 2004).

A Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF), tem uma linguagem unificada e padronizada, bem como uma estrutura de trabalho para a descrição da saúde e de estados relacionados com a mesma, tendo componentes da área da saúde e componentes ligados ao bem-estar relacionados com a saúde, como a educação e o trabalho, baseando-se assim em domínios da saúde e domínios relacionados com a saúde, englobando a perspetiva do corpo, do indivíduo e da sociedade explorados de forma organizada e divididos em duas listas: “funções e estruturas do corpo” e “atividades e participação”. Esta avaliação pretende considerar domínios sobre o que uma pessoa com determinada condição de saúde faz ou pode fazer, explorando dois conceitos a funcionalidade e a incapacidade, considerando também fatores ambientais que podem influenciar os anteriores, tanto como barreira como facilitadores dessa funcionalidade, implicando o envolvimento e o contributo de profissionais de diferentes áreas. A CIF permite então registar perfis úteis da

funcionalidade, incapacidade e saúde dos indivíduos em vários domínios (Organização Mundial de Saúde, 2004).

“A CIF é propriedade de todos os seus utilizadores. Ela é, com estas características, o único instrumento, aceite internacionalmente. Tem como objetivo obter melhores informações sobre o fenómeno da incapacidade e da funcionalidade e obter um vasto consenso internacional. Para conseguir o reconhecimento da CIF, pelas diversas comunidades nacionais e internacionais, a OMS não poupará esforços para garantir que ela seja de utilização amigável e compatível com os processos de padronização, tais como, aqueles estabelecidos pela Organização Internacional de Normalização (ISO).” ((Organização Mundial de Saúde, 2004, p. 224)

A Comunicação na Inclusão

“A comunicação é uma necessidade humana fundamental, vital. Comunicar é viver, é dinamizar o progresso, é transformar mentalidades e o mundo em favor do bem-estar social e da felicidade de todos os cidadãos, sem discriminações, sem exclusões. Comunicar é empreender itinerários, estratégias, projetos, e materializá-los nos horizontes da vida, da ciência, da história, da arte das ideias e também nos lídimos quereres nas asas da utopia, do sonho, da imaginação e do pensamento (empírico e científico), comunicar é escrever no tempo (para que a história registre e não esqueça) utopias da vida, é plasmar cultura e a sua diversidade, para estarmos vivos, atualizados, evolutivos e actantes, visto que é, vitalmente, nos universos complexos, multifacetados, multidimensionais e pluridireccionais da comunicação que tudo se gera e se desenvolve” ((A. D. Guerreiro, 2000a, b, c) citado em (Guerreiro A. D., 2002, p. 368).

A comunicação trabalhada de uma forma eficaz contribui para uma comunidade aprendente, autónoma, estratégica, inovadora e com capacidade de adaptação às diversidades. Esta deve gerar integração e motivação com vista à inclusão, procurando satisfazer necessidade e expectativas. A comunicação promove um clima satisfatório e produtivo proporcionando abertura, boas relações, uma atitude cooperativa e lógica entre os intervenientes (David, 2015).

Os meios de comunicação aproximaram as pessoas e os lugares, a sociedade tornou-se mais pequena com a facilidade no acesso à informação e à comunicação com o outro. O sucesso de crianças e jovens é influenciado a nível da inclusão social, bem como no conhecimento e reconhecimento do outro e da sociedade, unindo cada vez mais as pessoas (David, 2015).

Numa organização o indivíduo deve saber comunicar para que haja uma contribuição para o bem-estar, com uma linha direcionada conhecida por todos para que os objetivos específicos estabelecidos sejam cumpridos (David, 2015).

A quantidade de serviços prestados numa instituição e a sua qualidade têm uma grande importância no sucesso da mesma. Então existe a preocupação de melhorar a comunicação entre os vários intervenientes, pois com o aumento da sua eficiência no contexto impulsiona trocas de informação que podem ajudar a melhorar o processo de satisfação das necessidades da organização escolar, bem como dos clientes; identificar necessidades, no desenvolvimento dos produtos e serviços; direciona para as tarefas a realizar; enriquece a forma de transmitir informação, utilizando recursos diversificados; aumenta a capacidade de intervenção e de gestão de conflitos para responder às necessidades encontradas (David, 2015).

No domínio do ensino e da aprendizagem, principalmente na questão da educação especial esta revê-se essencial, pois existe uma relação entre a escola e o meio envolvente, devendo haver uma preocupação na preparação dos indivíduos que a frequentam para a vida numa sociedade competitiva onde a comunicação é uma mais-valia que promove o bem-estar da comunidade (David, 2015).

Qualidade de vida

São diversos os fatores que influenciam a qualidade de vida do ser humano, tais como as condições de vida, bem-estar físico, mental, psicológico, emocional, grau de independência, crenças e relacionamentos sociais e com o ambiente circundante (Teixeira, 2012).

Segundo a organização mundial de saúde, a saúde “ é o estado completo de bem-estar físico, mental e social e não somente a ausência de doença” (Teixeira, 2012, p. 2). Este conceito direciona-se para o modo como cada indivíduo se sente extrinsecamente e intrinsecamente, dependendo da história de vida de cada um, das condições do meio que o envolve, podendo induzir a comportamentos saudáveis ou de risco. A qualidade de vida pode ser determinante na saúde influenciando-a e promovendo-a (Teixeira, 2012).

Segundo a Carta de Ottawa Promoção da Saúde no Países Industrializados (1986):

“A Promoção da Saúde é o processo que visa aumentar a capacidade dos indivíduos e das comunidades para controlarem a sua saúde, no sentido de a melhorar. Para atingir um estado de completo bem-estar físico, mental e social, o indivíduo ou o grupo devem estar aptos a identificar e realizar as suas aspirações, a satisfazer as suas necessidades e a modificar ou adaptar-se ao meio.” (Carta de Ottawa Promoção da Saúde no Países Industrializados, 1986, p. 1).

A teoria de Abraham Maslow mostra as necessidades do ser humano de uma forma hierárquica, representada numa pirâmide, onde as necessidades devem ser satisfeitas a partir da base até ao mais elevado o topo da pirâmide. Nesta pirâmide as necessidades estão ordenadas da seguinte forma: necessidades fisiológicas, necessidades de segurança, necessidades sociais, necessidades de estima e necessidade de autorrealização (Tatsch, 2014).

Pirâmide de Maslow:

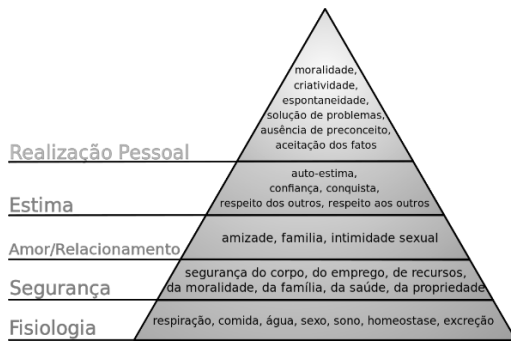


Figura 1: Pirâmide de Maslow (adaptado de (Tatsch, 2014))

O desenvolvimento de diversas ideias sobre a forma de entender a qualidade de vida levou a Organização Mundial de Saúde a definir o conceito como “ a percepção do indivíduo da sua posição na vida, no contexto de cultura e do sistema de valores em que vive em relação aos seus objetivos, expectativas padrões e percepções” (Teixeira, 2012, p. 4).

Desenvolvimento do Autoconceito

William James (1890) foi o primeiro teórico a analisar sistematicamente o autoconceito em “Principles of psychology” no capítulo “The consciousness of self”. Definia o autoconceito como “ Conjunto de tudo aquilo que o indivíduo pode chamar seu, não só o seu corpo e suas capacidades físicas, mas também seus vestidos, sua casa, seu cônjuge, suas crianças, seus antepassados e amigos, sua reputação, sua terra, seus cavalos, seu iate e sua conta bancária” (Tamayo, EFA: Escala fatorial de Autoconceito, 1981, p. 88). Para Tamayo(1981)o autoconceito é tudo aquilo que pode ser chamado de seu ou que faça parte de si.

O autoconceito pode ser formulado a partir de uma organização hierárquica com variadas dimensões, tendo em conta um conjunto de percepções que um indivíduo tem de si mesmo. Essas percepções são consideradas como o que faz parte de si, como: sentimentos, traços e imagens (Tamayo, EFA: Escala fatorial de Autoconceito, 1981).

Tamayo, (1981) refere ainda que o autoconceito tem várias dimensões como: o self social, o self pessoal, o *self* somático e o self ético-moral. Estas são hierarquizadas de uma forma coerente integrando os diversos elementos. Tamayo, (1981) refere que o *self* não é estável, tem tendência a se adaptar ao dinamismo individual tendo em conta características sociais e os contextos.

Segundo Sorakin, (1947), referido em (Tamayo, EFA: Escala fatorial de Autoconceito, 1981), a necessidade de aceitação por parte de outros modifica o autoconceito, podendo alterar consoante as características do interlocutor ou a situação no relacionamento social. Estas mudanças são inconscientes e tornam o *self* maioritariamente social (Tamayo, EFA: Escala fatorial de Autoconceito, 1981).

Segundo Serra (1988), o autoconceito está ligado a outros conceitos da psicologia e significa a perceção que os indivíduos têm de si mesmos e o que isso influencia a ideia a seu respeito. Refere que existem 4 factores que contribuem para a construção do autoconceito: o “fenómeno de espelho” que segundo Shrauger e Shoeneman (1979), consiste no facto de os indivíduos se verem da mesma forma que os outros os consideram; o feedback através de estudos de Tamayo, (1985), que pode influenciar as autodecisões do mesmo, bem como a expectativa do indivíduo em relação a uma determinada tarefa, julgando ser capaz ou não, antes de o experimentar; o terceiro factor refere-se ao confronto do relacionamento dos indivíduos com os seus pares sociais com os quais se identifica e por último a avaliação do comportamento consoante valores transmitidos por diferentes grupos. A partir destes factores o indivíduo pode construir a ideia de si mesmo, positiva ou negativa, satisfatória ou não (Serra, 1988).

Segundo Wells e Marwell (1976), citado em (Serra, 1988) o autoconceito construído a partir de acontecimentos pessoais possibilita descrever, explicar e prever o comportamento humano produzindo uma ideia de como a pessoa se observa, ajudando a compreender as mudanças do comportamento ao longo do tempo e a formação da identidade sendo um “elemento integrador” (Serra, 1988).

Segundo Serra (1988), a auto-imagem é um dos constituintes do autoconceito, uma ferramenta para a construção da própria perceção pois não existe apenas uma auto-imagem mas várias, consoante o contexto, por exemplo: auto-imagem como filho, marido, mãe ou

profissional. Cada indivíduo organiza as imagens de uma forma hierárquica consoante o valor que atribui a cada uma.

A auto-estima também contribui para a construção do autoconceito, e consiste na avaliação das qualidades e desempenhos que o indivíduo faz de si mesmo. É produto de julgamentos ligados a fenómenos de compensação ou descompensação emocional do indivíduo (Serra, 1988).

Epstein (1990,1993) apresentou uma outra teoria acerca do autoconceito, a da self cognitivo-experiencial, uma lógica do sistema conceptual, procurando o equilíbrio, a proximidade e a coerência. Esta teoria tem como objetivo valorizar o prazer e diminuir a dor.

Também a teoria da Autodeterminação, pela Self Determination Theory, (SDT), no início dos anos 80, veio dar uma nova atenção ao aspeto do autoconceito. Os autores focam-se num funcionamento mais eficaz debruçando-se sobre as necessidades psicológicas inatas que encaminham o organismo para a integridade e bem-estar (Guerreiro , 2011).

Decy e Ryan, (2000) referidos em (Guerreiro, 2011) apresentam 3 necessidades psicológicas básicas tais como: competência, relacionamento e autonomia. Estas influenciam no caminho para a autoeficácia, proximidade e coerência. Satisfeitas estas necessidades psicológicas alcança-se o bem-estar. Para estes autores as psicopatologias têm origem nas privações de necessidades psicológicas básicas, ao longo do desenvolvimento de cada indivíduo.

Segundo Sheldon, Elliot, Kim e Kasser, (2001) referidos em (Guerreiro, 2011) os conceitos dos autores referidos anteriormente unem-se, considerando em conjunto as seguintes necessidades psicológicas básicas: Autonomia, competência, relacionamento autoestima e segurança.

“ (...) o self deve ser observado como uma experiência subjetiva, o locus das experiências emocionais (eu sinto), a origem do sentido da atividade (eu faço), a base do sentido do autoconhecimento e reflexividade (eu sou) ”
(Guerreiro, 2011, p. 5).

Através do autoconceito podemos compreender o comportamento humano e a sua coerência, a consciência, a noção de identidade, podemos conservar certos estereótipos de acção ao longo do tempo (Serra, 1988).

Promoção da Autonomia

Quando se fala em autonomia fala-se em tornar acessíveis espaços ou serviços. É não apenas ser autónomo numa cidade mas “ (...) também, ser autor da sua própria história, capaz de identificar as suas necessidades, de reconhecer os seus desejos, de formular as suas questões, de realizar os seus projetos; é, ainda, sentir-se responsável pela comunidade, capaz de se comprometer em prol do futuro comum” (Gardou, 2011, p. 18).

A autonomia há 40 anos era uma ilusão e um ideal que mobilizava movimentos sociais contra os mecanismos institucionais, mas hoje são as instituições quem mais falam de autonomia, tanto em contexto de trabalho, escola ou de comportamento dos beneficiários. (Monteiro, 2011)

A sociedade deve-se adaptar às limitações dos cidadãos com necessidades especiais, promovendo um caminho favorável para o desempenho dessas pessoas através da educação e qualificação para o trabalho. (Prado & Morostega, 2001)

A construção da autonomia está na valorização da noção de responsabilidade individual, sendo um direito, um princípio moral, promovendo o bem-estar de cada um, libertando-o de constrangimentos (Monteiro, 2011).

Relação profissional

A forma como as pessoas são tratadas nas organizações depende muitas vezes das características pessoais do indivíduo, de fatores ambientais e características organizacionais.

Existem avanços nas práticas de inclusão tomando-se medidas na área da saúde, educação, acessibilidade aos espaços públicos e privados, mas ainda continuam a existir discursos fundamentados na compaixão e benfeitoria baseados em ideias de caridade (Freitas, 2007). A falta de acessibilidade e da não adequação das condições de trabalho leva a uma não inserção de algumas pessoas, conduzindo a uma segregação em serviços específicos de uma empresa por exemplo (Freitas, 2007).

O ambiente pode pois tornar a pessoa mais, ou menos deficiente. A interpretação sobre a deficiência e a dimensão do espaço fazem parte do contexto social e profissional dessas pessoas. O contexto pode confirmar a visão que os deficientes têm de si mesmos, das suas possibilidades e do mundo que os rodeia. O indivíduo deficiente integra a imagem social transmitida do que seja ser deficiente ou do que se espera de uma pessoa com deficiência (Freitas, 2007). Os próprios indivíduos por vezes já têm uma ideia negativa e passiva de si mesmos, visualizando-se como inválidos, incapazes, tristes ou inferiores, tendo necessidade de caridade e compaixão, subestimam as suas próprias capacidades e são conscientes do tratamento desigual (Freitas, 2007).

A maioria destas pessoas acaba por ter dificuldades de inserção no meio profissional, sendo poucas as oportunidades existentes devido, não só ao preconceito, mas também por questões económicas e tecnológicas, cada vez mais complexas, e as dificuldades apresentadas por estes cidadãos seja a nível cognitivo, seja a nível de imaturidade socio-emocional e vocacional dificultam a inserção e o sucesso nas tarefas exigidas pelo trabalho. (Freitas, 2007).

O ser humano valoriza o reconhecimento. O reconhecimento social é relevante para os indivíduos, é como uma retribuição, uma mostra da contribuição da pessoa e pode ser visto como um agradecimento. Quando a avaliação do outro é positiva, esta pode ser um fortalecimento que pode influenciar a identidade do indivíduo, que se constrói através de relações interpessoais. No contexto de trabalho o reconhecimento diz respeito primeiramente ao saber fazer, ter reconhecida a qualidade do seu trabalho só depois se volta esse reconhecimento para a questão do ser (Lancman & Uchida, 2003).

O emprego tem assim um papel fundamental no reconhecimento social, sendo um factor importante para a participação na comunidade e no comportamento humano bem como na

organização social, proporcionando ainda boas condições socio-económicas (Romão, 2014). A formação profissional é fulcral para a inserção na vida ativa, devendo ser proporcionadas atividades de preparação profissional e formação, formação para as atividades de vida quotidiana, cursos de alfabetização e formação em áreas que afetem a reabilitação profissional, dando a oportunidade de conservarem o emprego e progredirem, sendo necessária a examinação das medidas de reabilitação para uma avaliação dos seus resultados, de forma a adequar as práticas, bem como medidas para estimular durante o percurso profissional (Romão, 2014).

“O sucesso da formação e da integração profissional de jovens portadores de deficiência, depende para além da vontade e empenho do formando, do envolvimento dos técnicos e da sensibilização, bem como abertura do tecido empresarial. É por isso imperativo desenvolver todo o tipo de esforços e estratégias no sentido de continuar a integrar estes jovens em projetos formativos que vão ao encontro das suas necessidades como também das necessidades do mercado de trabalho.” ((Barreiro & Gonçalves, 2005) citado em (Romão, 2014, p. 59)).

Romão (2014) fala da importância em estabelecer parcerias com empresas para a formação profissional, sendo esta elaborada nas próprias empresas, fugindo a contextos artificiais, desta forma a contratação, integração ou reintegração das pessoas fica também facilitada e possibilita a descoberta de novas capacidades no formando, bem como potencialidades. Cooperando com parceiros procuram-se não só soluções de emprego, mas também apoio social e promovem-se valores individuais (Romão, 2014).

“É essencial que os empregadores proporcionem formação e emprego às pessoas portadoras de deficiência assim como adaptar dentro de limites razoáveis, os locais de trabalho, a estrutura das tarefas, as ferramentas, a maquinaria e a organização do trabalho para facilitar tal formação e emprego” ((MTE, 2007) citado em (Romão, 2014, p. 59)).

A falta de informação sobre a deficiência e a percepção social das pessoas com deficiência fundamentada em incapacidade e improdutividade impedem a inserção no mercado de trabalho, assim como existe dificuldade em identificar e encaminhar para as tarefas, atividades ou profissões que podem ser exercidas por quem tem alguma limitação, de modo a que se sintam tão capazes como os outros (Romão, 2014).

Qualidade das Relações interpessoais

“Aquele que fica separado dos demais, isolado, privado de sua capacidade de agir, está socialmente morto. É precisamente em razão disso que o respeito à diversidade e a prática de cooperação e solidariedade devem ser os sólidos pilares da edificação de uma ordem social que prioriza a construção do outro como sujeito e cidadão.” ((Mazzotta, 2007) citado em (Mazzotta, et al., 2007, p. 59)).

As relações interpessoais são determinadas através de indícios verbais e não-verbais, existindo motivos básicos que estimulam as relações interpessoais como: boa educação, amizade, cortesia, entre outras regras sociais (David, 2015).

A comunicação interpessoal é composta por percepções, atitudes recíprocas e interpretação do outro. Podem-se criar juízos, apreciações que diversificam mediante experiências pessoais, sociais ou culturais tendo em conta sentimentos preexistentes, informações em documentos, aparência, entre outras, contando com estereótipos e preconceitos (David, 2015).

Segundo Freixo (2012), citado em (David, 2015), qualquer tipo de interação funciona como uma mensagem: palavras, silêncio, atividade ou inatividade. Os comportamentos podem transmitir algo, até mesmo evitar a interação é interagir. A comunicação deve ser eficaz,

transmitindo um conteúdo através de palavras, gestos ou objetos mediante valores, atitudes e intenções, ligada à consciência de cada um (David, 2015).

Para o entendimento da mensagem transmitida ao outro, o indivíduo deve recorrer à pontuação a fim de se entender a ordem e a delimitação de episódios e o desenrolar das interações. Utilizando em conjunto a linguagem verbal e não-verbal a mensagem compreender-se-á melhor, onde a expressão facial, entoação da voz, postura, gestos, entre outras, reforçam ou ajudam na eficácia do comunicado, transmitindo ainda sentimentos e afetos (David, 2015).

Segundo Freixo citado em David, (2015) na educação existem dois tipos de interação: a comunicação simétrica onde ambos os indivíduos se comportam da mesma forma e uma interação complementar onde uma das pessoas tem uma posição superior em relação à outra (David, 2015).

O relacionamento com os outros é uma necessidade do ser humano sendo que estes gerem as suas intenções sociais e apresentam-se de forma a cativar, influenciando o comportamento dos demais. O indivíduo utiliza diversas estratégias como: A autopromoção ou a autovalorização; a insinuação, procurando agradar, sendo afáveis, simpáticos para proveito próprio; a intimidação provocando medo com palavras e expressões intimidantes obtendo submissão por parte dos outros; súplica, fazendo-se parecer frágil e necessitado de ajuda; exemplificação, mostrando uma imagem de integridade atuando de forma a conseguir respeito, estima e admiração dos outros, apresentando um comportamento modelo (David, 2015).

A atração interpessoal desenvolve-se por diversos motivos tais como: afeto pelos que nos recompensam e ajudam, sentindo o oposto por aqueles que agem de forma contrária; onde a relação apenas se mantém enquanto os benefícios são superiores aos custos; quando existe um equilíbrio entre recompensa e custo; e quando existe um instinto de propagar os genes. Enquanto os fatores que determinam o “gostar”, segundo Neto (2000), são: a familiaridade, ao existir o hábito de estar com alguém; a proximidade, quando as pessoas têm uma convivência próxima; a semelhança, ao existir partilha de valores e convicções; a complementaridade, quando as qualidades se completam; a reciprocidade, o gostar de quem gosta de nós; as qualidades positivas, como sinceridade e honestidade; a atratividade física,

o ser fisicamente mais atraente infere que ao ser atrativo tem-se qualidades positivas. Caso não existam estes fatores entre as pessoas podem gerar-se conflitos (David, 2015).

II. Organizações Não-Governamentais para a Inclusão de Pessoas com Deficiência

Em Portugal existem registadas 172 Organizações Não-Governamentais, para inclusão das pessoas com deficiência, conforme indicação na portaria nº7/2014 de 13 de Janeiro, no (INR), I.P. (Ministério do trabalho Solidariedade e Segurança Social, 2017).

O Decreto-Lei nº106/2013, de 30 de Julho definiu o estatuto destas organizações, que podem ser de âmbito Nacional, Regional e Local, estando distribuídas por todo o país. São sem fins lucrativos e são constituídas de forma formal e autónoma. Estas têm o direito de participar na definição das políticas e das linhas de orientação legislativas no domínio da reabilitação e integração das pessoas com deficiência, promovendo a sua interação social e familiar, com o intuito de eliminar a discriminação da pessoa com deficiência (Couto & Lima, 2014).

Das organizações registadas a Cooperativa de Educação e Reabilitação de cidadãos com Incapacidade, de Beja (CERCI Beja), uma organização Local, foi a primeira a efetuar o seu registo. Foi criada em 1978 por pais de cidadãos com deficiência e técnicos de saúde, educação e intervenção social, como consequência de movimentações da sociedade civil pela falta de respostas ajustadas no quadro público. Este movimento foi-se alastrando por todo o país, criando oportunidades a crianças e jovens. O último registo efetuado foi da Familiar Mente- Federação Portuguesa das associações das famílias de pessoas com experiências de doença mental, constituída a 31 de Março de 2015, sendo uma organização de âmbito nacional (Ministério do trabalho Solidariedade e Segurança Social, 2017).

Entre estas organizações está o Centro de Educação Especial, Reabilitação e Integração de Alcobaça (CEERIA), de âmbito local, com o número de registo 25.

1. Centro de Educação Especial, Reabilitação e Integração de Alcobaça

Em 1976 no dia 3 de Dezembro foi constituída a associação sem fins lucrativos Centro de Educação Especial, Reabilitação e Integração de Alcobaça, com o intuito de dar as respostas não encontradas no sistema de ensino regular. Em 1980 esta adquiriu o estatuto de Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, e em 1990 foi registada como Instituição Particular de Solidariedade Social.

O CEERIA apoia então crianças, jovens e adultos com problemas nos contextos familiar, escolar, social e profissional, adequando respostas ao seu nível etário e às características pessoais, apoiando nos dias de hoje mais de 700 pessoas com deficiências e incapacidades, bem como familiares dos clientes. Conta com 90 colaboradores e um grande número de parcerias com outras entidades locais, regionais e nacionais. O CEERIA tem serviços especializados nas áreas de Reabilitação Apoio social e da (Re) Integração socioprofissional das pessoas com deficiência ou incapacidade em contextos inclusivos com 6 valências, cada uma direcionada para uma população diferente: Intervenção Precoce na Infância (IPI); Valência Socio-Educativa (VSE); Centro de Recursos para a Inclusão (CRI); Centro de Reabilitação Profissional (CRP) | Empresa de Inserção; Centro de Atividades Ocupacionais (CAO); Centro de Apoio Residencial (CAR).

A Intervenção Precoce na Infância é destinada a crianças dos 0 aos 6 anos que apresentem alterações nas funções ou estruturas do corpo ou com risco grave de atraso de desenvolvimento, direcionando-se também para as famílias das mesmas. Esta é uma medida que serve para prevenção e reabilitação nos âmbitos da educação, saúde e ação social, sendo as intervenções feitas em contextos naturais da vida das crianças. Nesta valência faz parte a Equipa Local de Intervenção Precoce (ELI) de Alcobaça – Nazaré onde atuam o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, representado pelo CEERIA, com os serviços de: Psicologia; Serviço Social; Terapia da Fala; Terapia Ocupacional; o Ministério da Educação e Ciência, com os serviços de: Apoio Educativo e o Ministério da Saúde, com os serviços de: Enfermagem e Saúde Infantil. Tem como objetivos: “criar condições facilitadoras do desenvolvimento global da criança, minimizando atrasos de desenvolvimento, deficiências

existentes ou emergentes e prevenindo eventuais sequelas; promover a saúde e o bem-estar da criança e família; potenciar as competências da criança e família, otimizando a interação criança/família; envolver a comunidade no processo de intervenção, de forma contínua e articulada, otimizando os recursos existentes” (CEERIA, 2017).

A valência Sócio-Educativa pretende escolarizar as crianças e jovens com necessidade educativas especiais que precisam de intervenções especializadas e diferenciadas, adequando o processo de educação ou de ensino e aprendizagem, considerando aquelas crianças e jovens em que as suas necessidades não são colmatadas no ensino regular. Contém os seguintes serviços e intervenções: escolaridade funcional; estimulação sensorial; terapia ocupacional; hipoterapia; hidroterapia; socialização – comportamento adaptativo. Tem ainda como objetivos: “(...) estimular o desenvolvimento global e harmonioso valorizando-o no seio da família e comunidade onde se insere; (...) promover ações de apoio à família; apoiar a transição de alunos para a vida pós-escolar” (CEERIA, 2017).

O Centro de Recursos para a Inclusão apoia a inclusão de crianças e jovens com deficiência e incapacidade, facilitando o acesso ao ensino, à formação, ao trabalho, à participação social e à vida autónoma. Trabalha em parceria com estruturas da comunidade, tem uma equipa multidisciplinar que intervém nos estabelecimentos de ensino de Alcobaça e Porto de Mós. Existem os seguintes serviços e intervenções: psicologia; terapia da fala; terapia ocupacional; fisioterapia; hidroterapia; hipoterapia/ equitação terapêutica; psicomotricidade; planos individuais de transição para a vida ativa. Tem como objetivos: “Apoiar o processo de avaliação das situações de capacidade por referência à Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF); apoiar a elaboração, implementação e a monitorização de programas educativos individuais; dotar a comunidade educativa dos recursos terapêuticos necessários à inclusão dos alunos com Necessidades Educativas Especiais (NEE); mobilizar as entidades empregadoras e apoiar a integração profissional; promover ações de apoio à família e comunidade docente” (CEERIA, 2017).

O Centro de Reabilitação Profissional apoia as pessoas com deficiência e incapacidade na (re) integração na vida ativa e profissional, com a integração de serviços no âmbito da avaliação e valorização de competências pessoais, sociais e profissionais, integrando e acompanhando no mercado de trabalho. Engloba os seguintes serviços e intervenções: Qualificação - Pessoas com deficiência e incapacidade que abrange a formação profissional

inicial e formação profissional contínua; Apoio à Inserção e Colocação no Mercado de Trabalho - Pessoas com deficiência e incapacidade englobando informação, avaliação e orientação para a qualificação e o emprego, apoio à colocação, acompanhamento pós-colocação; Emprego Apoiado em Mercado Aberto – Procedimento de Avaliação da capacidade de trabalho e Prescrição de Produtos de Apoio.

O Centro de Atividades Ocupacionais promove o bem-estar e a qualidade de vida, a reabilitação funcional, a valorização familiar e comunitária e a ocupação socialmente útil de pessoas com deficiência ou incapacidade graves ou profundas. Esta valência é composta por 4 Pólos. Acompanha permanentemente as famílias e presta cuidados básicos de alimentação, higiene e mobilidade. A valência compõe-se dos seguintes serviços e intervenções: Atividades Terapêuticas como hidroterapia, hipoterapia, musicoterapia, psicomotricidade, relaxamento e estimulação sensorial, boccia; Atividades Ocupacionais como expressão plástica, trabalhos artesanais, expressão dramática, teatro, culinária, comunicação em grupo, Socialização; Atividades Desportivas como natação, hidroginástica, remo indoor, caminhada, equitação, atividade física de manutenção; Atividades Socialmente uteis como horticultura, prestação de serviços, protocolos de cooperação em ocupação no exterior, oficina do azulejo. Tem como objetivos: “Promover espaços de comunicação e relação que potenciem o desenvolvimento psicossocial da pessoa com deficiência ou incapacidade e o seu respeito enquanto ser capaz de fazer opções e definir interesses; potencializar uma maior autonomia pessoal e social em todos os espaços de intervenção; proporcionar espaços e tempos de relação e comunicação, bem-estar e prazer que levem em conta as necessidades, interesses, potenciais e expectativas das pessoas com deficiência ou incapacidade e respetivas famílias” (CEERIA, 2017).

O Centro de Apoio Residencial apoia pessoas com deficiência e as suas famílias criando soluções complementares ou alternativas à situação familiar contribuindo para a autonomia, valorização pessoal e desenvolvimento de competências, onde o processo de integração social dos clientes é facilitado. Nos serviços e intervenções realizadas encontram-se: alojamento e apoio residencial permanente ou temporário incluindo alimentação, cuidados de higiene e imagem, tratamento de roupa e atividades de recreação, lazer e bem-estar. Tem como objetivos:” Proporcionar condições de normalização de vida e bem-estar, assegurando um apoio no quotidiano de modo a possibilitar o exercício da autonomia numa ótica de

coresponsabilização; proporcionar o equilíbrio psico-emocional e afetivo; promover situações de aprendizagem nas atividades de vida diária; facilitar o processo de integração social; oferecer diferentes atividades e ocupações para os tempos livres; estabilizar comportamentos e interiorizar regras de convivência social; reforçar os laços familiares existentes” (CEERIA, 2017).

PARTE II. ESTUDO EMPÍRICO

I. Metodologia

1. Problemática

O caminho até à inclusão, para a aceitação e valorização da diferença e das multiplicidades dos indivíduos passou por várias medidas e decisões. Organizações e agências internacionais trabalharam para a promoção da cooperação entre pessoas diferentes e aceitação das diversidades.

O conceito de inclusão é um conceito em constante reconstrução. Novas teorias surgem colocando em causa as anteriores, promovendo a igualdade, equidade e a qualidade de vida de todos. Até ao século XX as pessoas com deficiência estavam isoladas de outras pessoas, mas no século XX a legislação veio alterar essa situação. Nos anos 50 e 60 do século XX, num período de práticas de integração, foram criadas instituições encarregues de realizar tarefas socioeducativas com crianças e jovens deficientes. Nos anos 70 e 80 criaram-se salas de educação especial nas escolas e criaram-se também cooperativas de ensino para a educação e reabilitação de crianças e jovens inadaptados (CERCI).Entretanto o número de instituições de educação especial aumentou, atendendo a várias faixas etárias, procurando responder às necessidades pedagógicas e sociais que a escola regular não tem capacidade para responder.

É no contexto de instituição de educação especial e de reabilitação que surge esta investigação, devido a um caso particular experienciado: um cliente da organização revela insatisfação acerca da presença de desconhecidos numa festa da mesma. Esta situação levou-me a questionar o conceito de inclusão e de que forma este estaria a ser inculcido nos beneficiários dessa mesma instituição, questionando ainda se os clientes, pela sua condição e pelo facto de se encontrarem “à parte”, numa instituição especial, levaria a que formulassem ideias baseadas na exclusão.

Esta investigação vai analisar como está a ser promovida a inclusão de pessoas com deficiência numa instituição em particular, percebendo se este conceito é inculcido e

compreendido pelos seus clientes e também colaboradores, pela sua importância neste processo.

2. Questão de investigação

O CEERIA, instituição sobre a qual se debruça esta investigação, é uma das organizações que pretende responder às necessidades dos seus clientes de uma forma inclusiva.

É neste contexto que surge a seguinte pergunta de partida:

Instituições para a inclusão de pessoas com deficiência ajudam a construir a perceção de inclusão por parte dos seus clientes?

Pretende-se assim analisar se na perceção de clientes e colaboradores acontece a inclusão, de que forma é fomentada e alcançada e se o trabalho desenvolvido rumo à inclusão acaba por excluir.

3. Objetivos de investigação

Atendendo à questão de investigação consideramos os seguintes objetivos de investigação:

Objetivo geral:

- Analisar de que forma o CEERIA está sensibilizado e sensibiliza para a inclusão.

Objetivos específicos:

- Relacionar os serviços prestados na instituição com as necessidades e expectativas dos clientes

- Conhecer as medidas utilizadas para a promoção da inclusão
- Analisar a opinião de colaboradores e clientes sobre as práticas de inclusão na instituição
- Interpretar práticas à luz dos princípios base da inclusão

II. Desenho da investigação

1. Tipo de estudo

A investigação apresentada tem um teor descritivo, indutivo e exploratório o que faz dela um estudo com características do paradigma qualitativo (Fortin, 1999).

O tipo de investigação é determinado pelo nível de conhecimento que se tem sobre o assunto que se pretende debruçar. Quando este é escasso o investigador orienta o estudo para a descrição de conceitos ou fatores mais facilmente do que para o estudo de relações entre fatores. Segundo Fortin (1999) o estudo é exploratório-descritivo quando o conhecimento é de nível I, onde se elaboram “estudos de exploração e de descrição dos fenómenos”, que visam “ (...) denominar, classificar, descrever uma população ou conceptualizar uma situação (...) ” (Fortin, 1999, pp. 137,138). Este tipo de estudo vai da exploração de um conceito à descrição de uma população ou de um fenómeno, o que se enquadra nesta investigação. Com características de estudos descritivos, que têm como objetivo descrever as características de um fenómeno ou facto estabelecendo relações entre variáveis, mas revelando métodos de pesquisa aproximados aos estudos de carácter exploratório. Sendo assim é possível documentar e comunicar uma experiência, programas ou observações, tendo como objetivo uma visão vasta sobre o tema escolhido, explorando e descrevendo fenómenos, identificando relações (Fortin, 1999).

2. Meio onde se realizou a investigação

O estudo apresentado foi realizado no Centro de Educação Especial e Reabilitação e Integração de Alcobaça. Esta instituição apoia crianças e jovens com necessidades educativas especiais que não podem ser atendidas no ensino regular, bem como pessoas que requerem dos seus serviços e encaminhamento, devido a alguma deficiência ou incapacidade para uma construção como cidadão de pleno direito. A instituição está organizada por valências, que apoiam os clientes com dificuldades em contextos familiares, escolares, sociais e profissionais. As valências são as seguintes: Intervenção precoce na infância (IPI); Valência Socio-Educativa (USE); Centro de Recursos para a Inclusão (CRI); Centro de Reabilitação Profissional (CRP); Centro de Atividades Ocupacionais (CAO); Centro de Apoio Residencial (CAR), (CEERIA 2017).

3. População alvo e Amostra

Os sujeitos a participar neste estudo foram os colaboradores e os clientes do CEERIA, entendendo-se por colaboradores e por clientes.

Mas dentre esta população alvo achou-se pertinente uma seleção de forma a abranger as diferentes valências e cargos existentes no CEERIA, considerando também a disponibilidade das pessoas.

Escolhemos cinco colaboradores. Cada um dos colaboradores está ligado a uma ou mais valências/funções, no âmbito da Direção, Coordenação, Intervenção IP, CRP; CAO e Monitorização. É importante referir que o colaborador 1 respondeu a duas entrevistas: uma direcionada ao seu papel na direção e outra direcionada ao seu papel como colaborador.

O colaborador 1 tem 38 anos, tem formação base em sociologia, prestando serviços nessa área fazendo gestão de qualidade há 15 anos no CEERIA.

O colaborador 2 tem 30 anos e é Técnica de Serviço Social, trabalhando há 11 anos no CEERIA com funções de TSS, trabalhando na coordenação da Intervenção Precoce.

O colaborador 3 tem 38 anos tendo formação base em psicologia, exercendo funções nessa área e fazendo a coordenação do CRP no CEERIA.

O colaborador 4 tem 36 anos, com formação base em sociologia e presta serviço no CEERIA há 13 anos, fazendo parte da coordenação do CAO, há 10 anos.

O colaborador 5 tem 44 anos e trabalha no CEERIA há 25 anos na monitorização de atividades ocupacionais.

Foram escolhidos cinco clientes, dois deles frequentam a valência CRP e os outros três frequentam as valências CAO e CAR. Existe a preocupação de envolver neste estudo clientes com uma maior abertura e disponibilidade, tendo em conta o consentimento dos familiares, visto que são expostos a uma atividade vinda de um contexto exterior à instituição.

O cliente 1 tem 27 anos e beneficia dos serviços do CEERIA desde 2007, frequentando as valências CAO e CAR. Tem o 9º ano de escolaridade e apresenta uma deficiência intelectual moderada.

O cliente 2 tem 47 anos e beneficia do ensino especial desde os 12 anos, sendo admitido no CEERIA em 1995, estando inserido na valência CAO, apresentando uma deficiência intelectual moderada.

O cliente 3 tem 25 anos e beneficia dos serviços do CEERIA desde 2007, estando inserido nas valências CAO e CAR. Tem o 9º ano de escolaridade, apresenta deficiência intelectual moderada e perturbação psicológica.

O cliente 4 tem 39 anos e ingressou no CEERIA em 2014, frequentando o CRP. Tem o 6º ano de escolaridade, apresenta dificuldades de literatura e escrita, possuindo deficiência das funções intelectuais.

O cliente 5 tem 61 anos e ingressou no CEERIA em 2007, frequentando o CRP. Concluiu o Ensino Secundário/12.º ano, através do curso de formação profissional de Técnico de Contabilidade, possui deficiência músculo-esquelética (amputação de parte da mão direita).

A amostra encontrada foi portanto uma amostra de conveniência e como tal os resultados da investigação não podem ser generalizados.

4. Instrumentos de recolha dos dados

Primeiramente elaboramos duas entrevistas exploratórias em duas instituições diferentes: a Organização de Apoio e Solidariedade para a Integração Social (OASIS) e os Malmequeres ambas em Leiria. Nestas entrevistas foram colocadas duas questões: “Como tem sido o trabalho desenvolvido na instituição com fim a fomentar a ligação entre clientes, técnicos e comunidade envolvente à instituição?” e “Tendo os clientes necessidade de uma maior proteção será que isso poderá levar a um certo isolamento?” (ver apêndice pág.90-98).

Para Quivy & Campenhoudt, (2008), as entrevistas exploratórias vêm colmatar a literatura explorada orientando a sequência do trabalho, revelando ainda aspetos do fenómeno estudado que não ocorreriam de imediato ao investigador (Quivy & Campenhoudt, 2008).

As entrevistas exploratórias alertaram para algumas questões relevantes para a investigação, ajudando a formar os guiões das entrevistas a aplicar à população do CEERIA de modo a colher dados relativos à questão de investigação.

Para Quivy & Campenhoudt (2008), a entrevista, como método de colheita de dados é um processo de comunicação e interação humana, permitindo acesso a informação e elementos de reflexão variados e abundantes. (Quivy & Campenhoudt, 2008) Para Fortin (1999), este método é utilizado frequentemente em estudos exploratórios-descritivos, servindo para examinar conceitos, relações entre variáveis e conceber hipóteses. É um instrumento de medida principal de uma investigação, completa outros métodos, explorando resultados inesperados, ou avaliando resultados obtidos de outros métodos, dando a possibilidade ainda de aprofundar assuntos (Fortin, 1999)

Elaboram-se entrevistas semiestruturadas, para haver a possibilidade de serem abordados outros assuntos para além dos que se enquadram no guião. Reúne-se assim uma grande variedade de informação, abrangendo diversos aspetos do assunto (Fortin, 1999).

As entrevistas semiestruturadas permitem ter uma conversa fluida possibilitando o aprofundamento e a reformulação das questões, dando abertura à colocação de dúvidas caso surjam. O entrevistado pode exprimir as suas perceções, interpretações e experiencias, onde o entrevistador facilita essa expressão, conduzindo-o e impedindo-o de um afastamento ao objetivo inicial, alcançando veracidade e profundidade.

Elaboram-se três guiões, (A, B e C) direcionados a três grupos diferentes: à direção da instituição (ver apêndice pág.99-102) aos colaboradores (ver apêndice pág.103-107) e aos clientes da instituição (ver apêndice pág.108-111). Foi feito o pre-teste das entrevistas aos colaboradores junto de outros colaboradores e aos clientes junto de dois outros clientes.

As entrevistas foram agendadas previamente. Foi garantido o anonimato do entrevistado e das suas declarações. No caso dos clientes as perguntas foram reformuladas e adaptadas no momento da entrevista de modo a serem compreendidas. A entrevista aos clientes foi elaborada a pensar naqueles que melhor conheciam a instituição, com mais apoio da mesma, tendo perguntas bastante específicas. Numa das entrevistas algumas perguntas não foram feitas pois achou-se que não se enquadravam no perfil do cliente e na experiencia que teve no CEERIA. Assume-se que esta entrevista não colmatou todos os pontos, mas foi bastante importante para a reflexão final sobre a inclusão, mostrando de alguma forma a visão de quem está de fora, pois este cliente frequentou o CEERIA durante pouco tempo, estando ligado à instituição com o intuito de ser encaminhado para um emprego, não tendo conhecimento nem experiencia em muitos aspetos requeridos.

As entrevistas aos colaboradores e aos clientes estão identificadas de “1” a “5”. Por exemplo: Colaborador 1 (C1) e Cliente 1 (CL1).

A informação foi colhida através da gravação de áudio, com o consentimento dos entrevistados, sendo posteriormente transcrita. (ver anexo pág.112-208).

5. Instrumentos de Tratamento dos dados

Para a análise das entrevistas recorreu-se à análise de conteúdo, (ver apêndice pág. 209-349), que obrigou à definição de categorias e subcategorias de análise, agregadoras da informação. Constam da tabela seguinte:

Guião A- Entrevista à direção do CEERIA		
Categorias	Subcategorias	Objetivos
Facilitadores da inclusão	Pretende-se unir informação sobre diversos aspetos relativos à ação do CEERIA que possam ajudar no entendimento da dimensão da inclusão	
	Opinião sobre o conceito de inclusão	Perceber o que é a inclusão para o CEERIA
	Gestão de clientes/ funcionalidade	Perceber se a instituição está preparada para receber e atender os seus clientes, e como é feita a seleção de clientes a frequentar a instituição, mediante os seus serviços.
	Satisfação em relação à instituição	Conhecer a perceção que existe em relação à satisfação dos clientes em relação ao CEERIA
	Integração na Comunidade	Perceber o trabalho realizado entre o CEERIA e a comunidade e a sua importância
	Relação profissional	Saber como funciona a integração socioprofissional

Tabela 1: Apresentação de Categorias, Subcategorias e Objetivos da entrevista do guião A

Guião B- Entrevista aos colaboradores do CEERIA		
Categorias	Subcategorias	Objetivos
Facilitadores da inclusão	Pretende-se unir pensamentos sobre diversos aspetos para um melhor entendimento da ação do CEERIA com fim à inclusão	

Opinião sobre a dimensão da inclusão no CEERIA	Levantamento de opiniões sobre a dimensão da inclusão no CEERIA
Organização dos clientes pelas atividades	Perceber como é feita a organização dos clientes pelas atividades
Gestão e formação dos colaboradores	Perceber a importância da formação dos colaboradores para o CEERIA e a concordância entre o número de colaboradores e as necessidades apresentadas pela instituição
Satisfação dos clientes	Perceber como é feita a análise de satisfação dos clientes. Se estes são estimulados a dar a sua opinião
Sugestões dos clientes, colaboradores, parceiros e família	Perceber se as sugestões dos intervenientes são tidas em conta com fim a melhorias
Relações interpessoais	Perceber como são proporcionadas e promovidas as relações interpessoais entre clientes, colaboradores e comunidade
Relação com a comunidade	Conhecer em que atividades da comunidade os clientes participam e se as pessoas fora do CEERIA participam nas atividades da instituição
Relação profissional dos clientes/ Atividades	Saber se existem clientes envolvidos em trabalho fora do CEERIA e em que áreas, percebendo como são desenvolvidas as capacidades dos clientes
Autonomia dos clientes	Perceber o nível de autonomia dos clientes do CEERIA, como é feita a promoção da mesma e a sua dificuldade
Promoção da autoestima	Levantamento de estratégias utilizadas para a promoção de autoestima, tendo como principal foco a interação com a comunidade

Tabela 2: Apresentação de Categorias, Subcategorias e Objetivos sobre o Guião B

Guião C- Entrevista aos clientes do CEERIA

Categorias	Subcategorias	Objetivos
Facilitadores da inclusão	Conhecer o trabalho que o CEERIA faz com os seus clientes como promotora da inclusão. Visão dos clientes	
	Opinião sobre a inclusão	Parecer dos clientes sobre a inclusão
	Atividades proporcionadas	Conhecer as atividades proporcionadas pelo CEERIA dentro e fora da instituição em que os clientes já participaram e se estes têm opção de escolha
	Opinião sobre a instituição	Conhecer a opinião dos clientes sobre a instituição e se estes a comunicam
	Interação do CEERIA com a comunidade	Saber a opinião dos clientes em relação às visitas de pessoas de fora da instituição, participação da comunidade nas atividades do mesmo, divulgação, sugestões atendidas e desenvolvimento das capacidades.
	Relações interpessoais entre os clientes e entre cliente/colaborador	Entender como os clientes interagem uns com os outros, e com os colaboradores

Tabela 3: Apresentação de Categorias, Subcategorias e Objetivos sobre o Guião C

PARTE III. APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E
DISCUSSÃO DOS DADOS

I. Apresentação e Análise dos Dados

1. Análise da entrevista à direção da instituição

Conceito de inclusão

Segundo o elemento da direção entrevistado, a instituição tem um ambiente aberto, onde os espaços podem ser frequentados sem restrições, acessível quando solicitado tanto por clientes como por instituições, possibilitando ajuda em algumas questões e disponibilizando informação sobre a instituição. A instituição tenta responder ao que é pedido ou ao que possa ser exigido da comunidade, mantendo-se atualizada e atenta ao que acontece na comunidade, estando disponível não só para os seus clientes como para o resto da comunidade, aumentando parceiros e reforçando-os.

Para a instituição incluir não é apenas pôr os clientes no exterior, colocá-los num trabalho; é tudo o que está por de trás dessa integração, é ir ao encontro das necessidades, dos desejos e das capacidades, é o convívio, o conhecimento, a aprendizagem, o estar juntos, transformando mentalidades. Tenta-se promover a inclusão na comunidade, mantendo-a informada e criando meios para que esta aprenda a incluir, criando aproximação para que haja uma noção da realidade de cada pessoa.

A instituição demonstra preocupação com situações pontuais que poderão não ir ainda ao encontro da sua missão, mas cria continuamente estratégias para chegar à inclusão, pretendendo melhorar a qualidade de vida dos clientes pelo menos em alguns aspetos, sendo a integração no mercado de trabalho uma delas.

Se calhar é muito mais importante esta pessoa estar lá, não fazer nada de jeito no trabalho mas ser convidada para um jantar de natal, ser convidada para sair, ser convidada para ir ao cinema e ter atenção, almoçarem com ele, do que se calhar fazer o trabalho muito bem, tudo muito certinho mas depois não há relação, não há aquelas redes não é, portanto

inclusão tem de ser feita em todas as vertentes, o CEERIA tenta de alguma maneira, claramente é isto, é transformar mentalidades e incluir é isto.

(...) a inclusão é um aspeto muito importante, a inclusão não se faz apenas do CEERIA para fora, faz-se de fora também para o CEERIA.

(...) é importante estar lá fora, mas não estar lá fora isoladamente, estarmos de alguma maneira cruzados com todos, é por aí.

(...) ao querermos melhorar a qualidade de vida dessas pessoas, naturalmente não podemos só ter a pretensão de querer arranjar um emprego, não é, porque aí não estamos ao melhorar a qualidade de vida destas pessoas, estamos a melhorar um aspeto da qualidade de vida destas pessoas, portanto, se nós queremos ser mediadores neste processo de inclusão temos que abranger todas as vertentes e, portanto, o trabalho naturalmente tem que se especializar dentro de uma área, não conseguimos estar em todas as frentes, mas ao fazermos isto numa área queremos de alguma maneira que ela se alastre para todas as outras da vida desta pessoa (...)

Gestão de clientes/ funcionalidade

Segundo a direção do CEERIA, as infraestruturas não são a sua prioridade. Inaugurou-se um novo espaço a fim de responder à necessidade de dispor de um lar, abrangendo um maior número de clientes e respondendo a variadas problemáticas:

(...) infraestruturas naturalmente não é esse o nosso objetivo claramente que abrimos um espaço para dar resposta sobretudo mais à questão do lar (...) essa era uma necessidade fundamental e naturalmente também abrangemos aqui um maior número de pessoas no CAO, pessoas também mais dependentes, mas o objetivo não é permanecer cá dentro.

Percebeu-se que o CEERIA tenta não só responder internamente às diversidades existentes, como procura que esse trabalho seja feito na comunidade e prestado pela mesma de modo a estimular também a uma maior interação a nível social.

É importante salientar que todos os clientes são avaliados segundo a classificação internacional de funcionalidade (CIF) da pessoa com deficiência, para perceber o tipo de deficiência e em que valência ou programa podem ser inseridos. Um caso mais específico é

o que está ligado à valência socioprofissional em que o cliente tem de estar inscrito nos serviços de emprego e ser encaminhado a partir daí.

(...) cada serviço como é muito direcionado para a necessidade da pessoa e para o desejo da pessoa também precisa de ter critérios muito bem definidos relativamente a isso (...)

Como resposta a necessidades também houve o aumento de colaboradores.

(...) beneficiamos de um alargamento muito grande de colaboradores da instituição, portanto, passámos cerca de dois três anos passámos de sessenta, quase para noventa, quase cem e portanto, um reforço (...)

Satisfação em relação à instituição

Na instituição é feita avaliação de satisfação aos clientes, colaboradores e parceiros no final de cada ano. O entrevistado afirma que para uma plenitude da felicidade e da qualidade de vida os aspetos que influenciam esses estados devem continuar fora da instituição, continuando o trabalho feito pelos familiares. A família deve confirmar aquilo que é visto e proposto pela instituição.

Considera que os jovens se sentem bem na instituição:

(...) este trabalho que é feito, que tem de ser feito permanentemente, a pessoa não pode ser feliz só em determinadas horas do dia não é, pronto, e essa se calhar poderá ser a questão mas, basta perguntar a qualquer um deles eu acho que sim, claramente que eles gostam de estar na instituição.

Integração na Comunidade

A instituição tem o intuito de colocar os clientes na comunidade, mesmo que seja apenas uma hora, fazendo-os interagir com o mundo “fora das paredes” do CEERIA.

O CEERIA tem trabalhado para conseguir preparar e sensibilizar a comunidade para receber e interagir com as pessoas que frequentam esta instituição.

(...) sentir unidades hoteleiras a falarem sobre o que é que é uma pessoa com necessidades especiais, têm um conceito têm uma forma de ver as coisas, que é totalmente oposta à nossa, oposta, não se contraria, mas foge muito daquilo que achamos que é uma necessidade educativa, uma necessidade especial para estas pessoas da unidade hoteleira, era ter uma necessidade especial, era ter uma cadeira de rodas, portanto, temos que adaptar só um quarto, temos que ter mais espaço, temos que ter algumas coisas, alguns equipamentos que possam de alguma maneira estar disponíveis para esta pessoa, mas é sobretudo a deficiência motora que está na cabeça dos empresários (...)

Assume-se que a intenção é melhorar e facilitar a relação dos jovens com a comunidade, mas esta também deve ser preparada para receber e interagir, estando em constante atualização. Deste modo a instituição proporciona a participação em eventos abertos a toda a comunidade, mostra-se acessível a novos estudos e promove estágios, estimulando a interação entre clientes e o resto da sociedade.

Na questão sobre as visitas à instituição o entrevistado fala da forma como os clientes recebem os visitantes e como se apresentam, da sua curiosidade em relação a estes e do desejo em mostrar o trabalho que fazem dentro e fora da instituição.

É referido o problema de a sociedade nem sempre acolher bem a pessoa com deficiência, mencionando que o problema não está na pessoa.

(...) eles sentem-se muito bem com os outros, eu acho que a dificuldade é os outros não terem ainda capacidade ou conhecimento, isto não é julgar nem é uma crítica, é claramente o que é mais natural, ter essa capacidade de estar com eles.

Considera-se que há uma relação de bem-estar com a comunidade havendo exceções: alguns não se sentem bem nesta interação por serem “olhados de lado” ou por serem tratados com pouca simpatia e com menos assertividade.

Refere-se que a maioria dos clientes do CEERIA estão habituados a interagir com a comunidade mas:

(...) naturalmente que há exceções, portanto há pessoas que não se sentem muito bem na comunidade ou porque são olhadas de lado ou porque não são tratadas da mesma maneira, as vezes nem sempre com simpatia, com assertividade, há realmente exceções mas a maioria dão-se muito bem com o exterior e com a comunidade.

Relação profissional

O CEERIA oferece para além da formação profissional, as medidas de apoio à integração e medidas que acompanham o trabalho, disponibilizando a ajuda técnica, apoios e avaliando as capacidades de trabalho. É referido que depois da inscrição dos clientes efetua-se sempre uma avaliação, onde se tenta compreender as necessidades e capacidades, identificar as competências de forma a encaminhar as pessoas da melhor maneira para a formação profissional, estipulando cargas horárias e tarefas mediante a condição de cada um.

(...) fazemos esta avaliação no contexto de trabalho, percebemos que de acordo às suas competências e capacidades ela está apta para fazer determinadas tarefas, daí resulta uma percentagem, que nos diz que ela está apta para integrar aquela tarefa, que é destinada aquela tarefa, para integrar, portanto, tem uma capacidade de 50% para integrar aqueles trabalho e depois a entidade de alguma maneira que está a contratá-la, recebe um apoio financeiro pela baixa capacidade ou competência para a função (...)

2. Análise das entrevistas aos colaboradores

Opinião sobre a dimensão da inclusão no CEERIA

Segundo os colaboradores entrevistados todo o trabalho realizado tem como fim a inclusão, desenvolvendo estratégias para a inserção dos clientes na comunidade e para que estes se sintam incluídos.

Reflete-se sobre a dimensão da inclusão pois este é o principal foco, a fim de a melhorar. Expõe-se a questão do que é a inclusão, promovendo-a em eventos, mostrando em que aspetos pode ser melhorada.

É contabilizado o número de clientes que frequenta as atividades fora do CEERIA a cada ano, trabalhando para que este número aumente, procurando incentivar à participação em atividades na comunidade. Para estes cada evento realizado é uma aproximação à realidade, inculcando a missão da inclusão em todos os intervenientes bem como o conhecimento das problemáticas e dos procedimentos para a inclusão:

A visão da instituição sempre foi incluir (...) o incluir muitas vezes para a sociedade era somente tirá-los de casa e coloca-los nas instituições que isso também não acontecia e hoje incluir é diferente, (...) é tirá-la da instituição e coloca-la na comunidade (...) a dimensão vai mudando não porque é o CEERIA que dita, nem é pelos relatos dos nossos clientes é porque a história nos vai dizendo que é assim que se deve fazer (C1)

(...) é uma coisa que está em tudo aquilo que nós fazemos, num evento por exemplo, ainda recentemente, relativamente (...) até o carnaval, a nossa ida, por exemplo, a uma tenda aqui em Alcobaça, em que nós temos sempre que pensar, como é que estamos nela, como é que estamos nesse evento, o que é que fazemos naquele evento que permita que aquilo seja inclusivo. (C4)

(...) os clientes estão muito já direcionados para aqui no seu pensamento, tanto que eles manifestam imenso que gostavam de frequentar isto ou aquilo, ou gostavam de fazer qualquer atividade que estão aqui e já falam muito em poder fazer fora, cada vez mais pedem para ter, consideram o trabalho, pedem imenso para ir, pelo menos aqueles mais autónomos para poderem ter o seu trabalho (...) às vezes até começamos uma vez por semana ou um tempo e o pedido é sempre de alargar, eles têm muito esta necessidade também e vão até apontando espaços para o poderem fazer. (C5)

Organização dos clientes pelas atividades

A organização dos clientes pelas atividades e valências é feita a partir de uma avaliação inicial, elaborada por uma equipa especializada, onde se conhecem desejos, necessidades, competências e potenciais a fim de perceber que intervenções podem ser feitas. É feita uma avaliação duas vezes por ano e mediante a situação dos clientes, estes são direcionados de forma a responder às suas necessidades e interesses.

Os clientes têm a possibilidade de escolher, em primeiro lugar, a área em que querem participar diante do leque que a instituição oferece. A seleção das atividades a frequentar para um maior desempenho no trabalho é feita anualmente. É feito um Plano Individual do Cliente (PIC) com a família e com os jovens para perceber os seus desejos, havendo flexibilidade para a mudança de atividade caso esta desagrade.

(...) em primeiro lugar está o desejo e depois temos que levar a pessoa a reconhecer a necessidade e até conseguirmos isso a pessoa não vai ter aquela atividade enquanto não for esse o desejo da pessoa (...) (C3)

Há aqui uma fase de acolhimento, vamos perceber onde é que ele se encaixa melhor e portanto esta escolha é feita muitas vezes consciente, no sentido de definir claramente a atividade que quer ou não, temos que ser nós a perceber ao longo dos dias, e do período em que está aqui, em que atividade ele se sente melhor, não só a executar como também em termos de relação com o grupo (...) (C1)

(...)os grupos são formados, são heterogéneos, pronto e as pessoas estão lá porque têm o desejo em frequentar essa atividade, então podemos ter grupos muito destintos, mistos, pronto, e o horário é sempre igual portanto aquilo que têm à segunda, terça, quarta, quinta e sexta e na semana a seguir é sempre um horário anual, que é subscrito por eles e pela família e é assim que organizamos (...) (C3)

Gestão e formação dos colaboradores

É necessário perceber se os colaboradores têm formação para as funções que exercem. Os colaboradores devem ser pessoas com competências técnicas, com um conjunto de soft skills, de variadas áreas, habilidades, aptidões e conhecimentos.

Existem requisitos básicos que têm de ser cumpridos. São tidas em conta as habilitações literárias e também as ações de voluntariado, sendo que estas por vezes são mais valorizadas do que as habilitações académicas.

A maioria dos colaboradores possui formação especializada de base. Quem não a tiver pode desenvolver competências e frequentar formações. Todos têm que estar preparados para o que vão fazer, isso é uma preocupação da direção:

(...) necessidade de encontrar pessoas que tenham um mínimo de competências técnicas, mas sobretudo ter aqui um conjunto das soft skills, que são as tais aptidões e habilidades das pessoas, muito ativas, temos pessoas das mais diversas áreas (...) (C1)

(...) poderá haver alguns que não tenham e que possam continuar a desenvolver as suas competências e a ter mais formação (...) (C2)

(...) os monitores e os auxiliares aí nem todos (...) (C3)

Sabe-se que o CEERIA tem uma preocupação constante sobre este aspeto, disponibilizando e ajudando a frequentar formações fora da instituição, dando dispensa e suporte financeiro, embora já tenha havido mais formação do que no momento atual.

(...) desenvolvendo ações de formação aqui, internamente ou tentando dar acesso aos colaboradores de poderem fazer formação lá fora (...) é uma preocupação constante (...) já tivemos várias formações, primeiros socorros, comunicação assertiva, ou planeamento e gestão, áreas mais específicas, temos a preocupação de poder ser uma alavanca para que estes colaboradores não necessitem de grandes recursos para poderem atualizar os seus currículos. (C1)

(...) é uma instituição sensível a essa parte, sem dúvida e as chefias estão realmente sensíveis para essa questão, mas normalmente para dar formação há uma quantidade tão grande de pessoas, efetivamente isto exige que as pessoas paguem para ter formação e essa formação obviamente tem que ter um custo e neste momento não existem medidas para enquadramento desses custos (...) (C4)

Percebeu-se que existe uma disparidade de opiniões sobre o número de funcionários necessários para responder ao número de clientes da instituição. Percebeu-se que se tenta ajustar o número de técnicos à dimensão da população que o CEERIA abrange. Pretende-se levar o cliente para fora do CEERIA, daí deixa de ser necessária a presença de alguns

funcionários e tenta-se tornar a comunidade mais ativa, optando-se por estratégias fora da instituição.

(...) temos a preocupação de ajustar sempre a necessidade e ir ao encontro desta necessidade, mas tanto ela pode ser aumentar o número de colaboradores como simplesmente optar por outras estratégias, lá para fora por exemplo. (C1)

(...) há momentos se calhar de mais exigência em que percebemos que se calhar mais dois ou três técnicos na instituição poderiam fazer um trabalho mais tranquilo (...) tentamos sempre fazer este ajustamento, temos a preocupação de perceber se existe um grupo, se existe aqui uma lacuna em termos técnicos, tentamos preencher esta lacuna (...) (C1)

Eu penso que é insuficiente, que deveríamos ser mais, (...) vamos conseguindo fazer o melhor possível. Se fossemos um pouco mais, se calhar podíamos atender a mais especificidades.” (C5)

Satisfação dos clientes

Segundo os colaboradores entrevistados, os clientes são incentivados a dar a sua opinião sobre a instituição. Existe o sistema de reclamação e sugestão. Há um sistema de avaliação de satisfação (um questionário para os clientes e para as famílias dizerem o seu parecer sobre a instituição). Estes podem também apresentar a sua opinião no grupo de autorrepresentação ou no livro de reclamações. Existe uma preocupação em saber se as pessoas estão satisfeitas para se melhorar os serviços.

Sim, pelo menos todos os anos é feito um questionário de avaliação e satisfação dos clientes (...) em que é recolhida a opinião deles (...) (C2)

(...) sei que há (...) uma coisa que nós ainda não pusemos em prática aqui no CRP, que é o grupo de autorrepresentação. Isso é uma boa maneira de, não só, avaliar a satisfação anualmente, mas ir sabendo as opiniões deles e eles exercerem também o direito deles darem a opinião (...). (C4)

Sugestões dos clientes, colaboradores, parceiros e família

Segundo os entrevistados as sugestões dos intervenientes são consideradas pelo CEERIA. É referido que os técnicos ajudam os seus clientes quando estes pretendem assinalar alguma ocorrência que possa ser colmatada.

(...) estas sugestões, estas reclamações quando existem se nos fizerem sentido a nós e a eles e se ajustarem ao contexto e ao momento é claro que é nosso dever poder melhorar, rever, alterar aquilo que está a ser reclamado ou sugerido (...) (C1)

(...) por exemplo naquilo em que é feita depois uma percentagem, aquilo que é avaliado como mais baixo, são esses os pontos que nós temos que olhar e pôr no plano de melhoria, ou seja que ações é que temos que fazer para poder no próximo ano as pessoas estarem mais satisfeitas com estes pontos que neste ano estão menos satisfeitas (...) (C3)

(...) temos os parceiros, portanto estas pessoas todas onde eles estão, as piscinas, o Dino's etc., também lhes aplicamos um questionário em termos da parceria e como é que as coisas estão a correr (...) e às famílias também, aquilo que vem lá assinalado como menos bom, portanto sugestões, coisas que gostavam de ver melhoradas é nessas (...) (C3)

Relações interpessoais

Segundo os entrevistados fomenta-se a interação entre colaboradores e clientes de modo a estabelecer uma relação de proximidade nas rotinas, e em outras atividades da instituição. São incentivadas a partilha, a conversa, a empatia, indo-se de encontro aos gostos dos cliente e com abertura a novas solicitações.

(...) irmos alimentando esta relação que é uma relação de confiança e ela tem que ser feita a todos os momentos, não só nos momentos formais como nos momentos informais (...) (C1)

(...) acolhendo aquilo que nos solicitam, expectativas deles, os desejos deles, acho que como qualquer, uma relação próxima como qualquer pessoa, pronto que queremos manter uma relação de proximidade (...) (C3)

É referida a importância dos serviços diferenciados que o CEERIA oferece dando oportunidade de escolha aos clientes, considerando os gostos, as necessidades e as competências.

Os entrevistados consideram que o CEERIA tem como objetivos fomentar as relações interpessoais dos clientes, tendo em conta que tempo de interação de cada grupo e os interesses mútuos podem influenciar as mesmas.

É descrito que nos momentos em que os clientes das diversas valências se unem, como a hora do almoço, entrada ou saída da instituição se nota uma forte interação entre eles

Acho que sim, a própria organização que é feita dos grupos e das atividades certamente vai condicionar (...) (C2)

(...) as pessoas mais dependentes juntas faz com que no grupo mais dependente se calhar as coisas sejam mais pacíficas (...) porque não há capacidade de linguagem, em termos de mobilidade, etc. (...) Estando as pessoas mais autónomas juntas, se calhar ajudamos a que isto interfira sim, porque acaba por estar ali o maior foco de confusão, e de pronto, e de às vezes, que traz estes tipos de conflitos, pronto. Pois se calhar sim. (C3)

As relações interpessoais na instituição são intensas mas instáveis, podendo os clientes darem-se bem com os que frequentam o mesmo grupo ou também estabelecer relações com pessoas de grupos diferentes. A idade não é um fator dominante embora por vezes em algumas situações possa influenciar. Contudo os entrevistados referem que existem alguns conflitos, principalmente com pessoas da mesma idade, mas com idade mental muito diferente, sendo assim o fator capacidades importante nas relações interpessoais. Os problemas pessoais e a falta de competências sociais também são um fatores, referido pelos entrevistados, como tendo grande influência nas relações de grupo.

(...) às vezes as relações interpessoais são um bocadinho conflituosas (...) porque eles precisam de muita ajuda, que ajudemos a gerir. (...) a gente diz muitas vezes, este assunto não tinha a ver contigo, não te metes era um conflito que evitavas, mas isto às vezes é mais forte que eles, está-se a passar com um colega e eles defendem-no ao máximo e vão-se meter

e já estão a oferecer pancada ao outro para defender o colega e pronto depois já está o grupo à mistura (...) (C3)

Também afirmam que os relacionamentos se constroem baseados na empatia e na identificação com o outro.

(...) por interesses, (...) ao fim ao cabo é como todos nós não é, vamos nos agrupando por interesses por coisas em comum (...) (C5)

Relação com a comunidade

Segundo os entrevistados, o CEERIA promove o contacto dos seus clientes com a comunidade de variadas formas, através da utilização de medidas de integração na comunidade, como: Planos Individuais de trabalho (PIT); Atividades Socialmente Úteis (ASU); Apoio à Colocação (AC) e Projetos Curriculares de turma (PCT); eventos, torneios, emprego, atividades socialmente uteis, visitas de estudo, atividades fora da instituição, parcerias, visitas à instituição, envolvimento das famílias para que estas também incutam o estar na comunidade. Os clientes que estão no mercado de trabalho têm uma relação com os profissionais do local de trabalho. Os que têm capacidade de usufruir dos serviços prestados pela comunidade acabam por estabelecer uma interação com a mesma.

Existem variadas iniciativas que juntam o mais variado público, como o Sarau, o dia internacional da pessoa com deficiência e a semana aberta. Sempre que possível os clientes são levados a uma grande variedade de atividades no exterior, tendo em conta os gostos e desejos e sempre com o foco de estar junto da comunidade, no contexto real.

(...) tentar explorar aqui outros mundos que eles não conhecem, tudo o que fazemos em parcerias lá fora (...) (C1)

Nos clientes que estão nos postos de trabalho, aí é feito esse contacto e é feita a articulação sempre dos profissionais do CEERIA com os profissionais dos locais de trabalho onde os jovens estão (...) envolve-los na dinâmica da comunidade nos serviços em que eles possam, que tenham capacidades e consigam usufruir (...) (C2)

O Carnaval, o Natal e a Páscoa marcam algumas datas em que é frequente a participação em eventos da comunidade, desde a decoração de espaços às vendas para a angariação de fundos.

(...) tentamos ao máximo fazer, dar a estas pessoas a oportunidade de ter uma vida normal como todos (...) ao fazer uma vida normal, de alguma maneira estão a participar na comunidade (...) (C1)

Pessoas de fora da instituição participam em atividades organizadas pela mesma:

(...) quando participamos tentamos participar com a comunidade, o carnaval, por exemplo, é o exemplo disso, vamos para a tenda e estamos só nós, já refletimos sobre isto, será que não era importante estar no carnaval com as outras pessoas da comunidade, (...) das únicas atividades em que estamos na comunidade mas sem a maioria da comunidade, (...), mas de resto o objetivo é estar com a comunidade, quando estamos lá fora. (C1)

Uma opinião diverge das restantes:

Se calhar não tanto como seria desejável para já, se calhar, os nossos grupos vão mais à comunidade, do que se calhar atividades conjuntos, que seria idealmente aquilo que se pretende cada vez mais, mas penso que hoje em dia fazemos pouco disso. (C5)

Fala-se que os eventos nunca são organizados sem parcerias, pois estas são uma mais-valia.

(...) quando nós fazemos os eventos, obviamente que os parceiros para nós são importantes, nunca fazemos eventos sem parceiros, porque também sabemos que nós também não sabemos tudo e temos tido surpresas mesmo espetaculares, do género de parceiros nos acrescentarem valor e serem capazes de explicar aos nossos clientes, aos nossos formandos ou outros clientes de outras medidas, coisas que nós às vezes temos algum esforço em fazer (...) (C4)

Há o contacto com crianças e adultos e entre os clientes do CEERIA e as pessoas de fora. Dentro do CEERIA existe um contacto com pessoas de diferentes idades: à chegada; no refeitório e no CAO que recebe clientes de várias idades. A própria disposição das salas também permite a interação entre faixas etárias.

(...) tentamos abranger o maior número de pessoas possíveis e um maior número de faixas etárias, portanto conseguimos estar só com as criancinhas no sentido de também promover aqui lá está, este pensamento de igualdade, como podemos estar com os idosos, os idosos tanto podemos ir lá nós, como já tivemos oportunidade de eles estarem connosco. (C1)

Relação profissional dos clientes /atividades

Há áreas de trabalho em que estão inseridos os clientes na comunidade, tais como na jardinagem, na cerâmica, na agricultura, na cozinha, no lar de idosos, na limpeza, nos bombeiros, nas piscinas, nos cavalos, no clube de ténis, etc.

(...) só na formação profissional o ano passado fizemos setenta e tal protocolos com entidades empregadoras parceiras, portanto foram protocolos de apoio à colocação que é já uma medida de procura de emprego e outros protocolos nesse mesmo número foram (...) de formação profissional, portanto em que integramos as pessoas lá fora em prática de contexto de trabalho (...) (C4)

Segundo os colaboradores entrevistados existe a preocupação em conhecer as competências, as necessidades, das pessoas, tendo em conta as habilidades e aptidões, procurando motivar, dar sentido ao trabalho desenvolvido, mantendo-se ativos e participativos. Percebeu-se que existe atenção a dificuldades que possam surgir, desde a execução de tarefas a aspetos interpessoais, incentivando e melhorando a qualidade de vida, desde o nível social ao profissional.

Em todas as atividades o CEERIA pretende unir as necessidades e os gostos pessoais dos clientes arranjando estratégias para dar resposta a ambas.

Para cada atividade específica existem várias formas de desenvolver as capacidades, por exemplo, no remo existe uma pessoa que monitoriza, apoia, acompanha nas dificuldades e no desempenho, havendo um apoio mais técnico, especializado, dando a conhecer aos clientes o seu desempenho, motivando-os no sentido de eles próprios ansiarem por melhorias. Cada atividade tem a sua forma de desenvolver capacidades, muitas vezes até mesmo o reconhecimento do público pode ser um incentivo para melhorias. Por exemplo no teatro o esforço é recompensado com o reconhecimento, reforçando a força de vontade. Numa das valências, a da intervenção precoce, as capacidades dos clientes são estimuladas pela família e os técnicos intervêm junto dessas, de modo a capacitá-los, dando-lhes

ferramentas, estratégias, fim de utilizarem com a criança, promovendo o seu desenvolvimento.

(...) incentivo (...) feito em cada um destes contextos de intervenção, cada um terá as suas habilidades e as suas aptidões para o fazer, mas de alguma maneira é motivá-los para o trabalho, é explicares para quê que estamos a fazer aquele trabalho, é envolve-los é mantê-los ativos na instituição em termos de participação (...) (C1)

(...) eles trabalharem semana após semana, (...) e depois eles sentem-se reconhecidos e a motivação vem daí, quando vão atuar, ou no natal, ou a uma instituição, ou no dia mundial do teatro, ou assim, o público, pronto, as palmas do público, é a motivação deles, vão trabalhando e o importante é sentirem-se reconhecidos. (C3)

Autonomia dos clientes

Segundo os colaboradores entrevistados muitos dos clientes são autónomos, fazendo a sua rotina sozinhos, bem como outras tarefas sem ajuda. Existe um grupo de pessoas que consegue ter uma vida “normal” sendo independentes, criando a sua família mas outros não.

É referido que a autonomia pode depender do tipo de deficiência, dos recursos da instituição, da família, do contexto onde vive, das condições, das competências e do próprio indivíduo.

(...) há realmente aqui um grupo de pessoas que conseguem facilmente ter uma vida “normal”, dentro dos parâmetros que a sociedade diz que são normais, casam, têm filhos, temos jovens assim, há outros que nem tanto, que vivem com a família (...) (C1)

(...) vai depender muito de cada jovem do seu grau de autonomia, das dificuldades, de cada caso.” (C2)

Cada valência tem formas e estratégias de promover a autonomia, tendo em conta a diversidade de pessoas. Esta é trabalhada no dia-a-dia, em todas as tarefas, principalmente no incentivo aos clientes para que façam sozinhos, levando-os a aprender a ser autónomos. Incute-se na família e na comunidade a estratégia de incentivar a que os clientes desenvolvam a sua capacidade de autonomia, promovendo essa atitude sempre que possível, sendo por vezes necessária alguma orientação. É importante fazer os clientes passarem mais

tempo na comunidade, como por exemplo ir almoçar fora, tornando-os autônomos nesse momento, capacitando-os para as adversidades do dia-a-dia fora da instituição, englobando todas as aprendizagens prévias sobre questões e problemas que possam surgir, bem como regras. Trabalha-se sempre em contextos reais, incitando à deslocação a vários lugares. É necessário conhecer as capacidades de cada um para saber como pode ser feita a intervenção.

(...) tentar ter uma postura profissional no sentido de passar a mensagem no sentido de eles aprenderem a fazer sozinhos, o simples levar o casaco, o vir buscar o café sozinho, o saber o horário que têm durante o dia (...) (C1)

(...) é nos contextos reais (...) que trabalhamos a autonomia deles (...) (C3)

(...) dar-lhes as ferramentas (...) (C4)

Mas existem dificuldades na promoção da autonomia tais como: hábitos cristalizados, principalmente na valência CAO, pois a maioria são pessoas mais velhas. Neste caso torna-se assim mais difícil alterar hábitos concomitantemente ao facto de as aprendizagens não serem continuadas fora da instituição, nomeadamente no ambiente familiar, onde os que os rodeiam acabam por fazer as tarefas que poderiam ser exercidas por eles:

(...) é um trabalho às vezes ingrato porque não é continuado quando estas pessoas regressam a casa ao final do dia e portanto se durante o dia estamos a tentar promover a tal autonomia, às vezes quando chegam a casa a mãe é que faz por ele, a mãe é que trata, a mãe é que (...) infantiliza a pessoa e não promove essa autonomia (...) (C1)

(...) a maior dificuldade dos técnicos é muitas vezes não acreditarem que são capazes e eles às vezes surpreendem-nos muito, e às vezes basta uma, duas pessoas terem um olhar que, aí isto não vai ser possível, há ele não vai ser capaz, então não damos o salto, não proporcionamos isto à pessoa e aí já não estamos a promover a autonomia da pessoa, estamos a castrar (...) (C3)

Eu penso que cada vez menos, mas se calhar ainda temos um bocado, principalmente com aqueles com maior dificuldade, se calhar até somos ainda um bocadinho paternalistas (...) algum que vai começar nos transportes públicos, se calhar a nossa reação é: se calhar não é capaz, se calhar retardamos, retardamos. E se partíssemos logo! Vamos lá experimentar, temos muito aquele, ... também por receio não é. (C5)

É referido que existe uma noção errada de que muitos clientes têm deficiência mental, o que se deve a um conhecimento imaturo em relação aos clientes, existindo uma tendência para

proteger, afirmando que se protege-se pelo próprio aspeto. Refere-se que é necessária uma tomada de consciência sobre os clientes como pessoas de pleno direito e a crença de que têm potencial de crescimento e autonomia, admitindo ser possível mudar esta atitude.

Alguns técnicos e algumas pessoas da comunidade em vez de tentarem perceber o porquê daquele comportamento tentam de alguma maneira evitá-lo, e ao evitá-lo não estamos também, de alguma maneira, a ajudar a pessoa, portanto essa pessoa vai reproduzir este comportamento mais tarde e portanto é mais fácil às vezes proteger, fazer por ele, do que compreender e de alguma maneira desmistificar (...) (C1)

(...) aquela situação de, é mais fácil poder fazer algumas coisas por eles e ajudá-los dessa forma é sempre mais fácil, do que realmente conseguir em conjunto com eles, fazer, dar-lhe algumas estratégias para eles conseguirem ultrapassar as suas dificuldades, isto em relação aos clientes que estão cá (...) (C2)

Sim, (...) se calhar sermos um bocadinho paternalistas e no sentido de cuidadores, de levarmos ao extremo, se calhar corremos os risco de não abrir tanto o espaço para isso. (C5)

Promoção da autoestima

É dada uma grande importância à autonomia para a promoção de autoestima, da valorização do que é feito. Há o reconhecimento e a divulgação do trabalho, a partilha das vivências, dos gostos, o cuidado com a imagem, a apresentação agradável aos outros.

(...) todo o trabalho que fazemos, de promoção de autonomia, maior participação, maior envolvimento, a avaliação de todo o processo (...) é uma forma de lhes criar também, maior amor-próprio, mais satisfação em estar, portanto, esta autoestima acaba por também ser melhorada (...) (C1)

(...) de maneira geral é estando na comunidade, eles sentem-se reconhecidos por aquilo que fazem (...) (C3)

(...) eles é que têm de escolher o que querem fazer fora daqui, para depois seguirem a vida deles, eles perceberem isto é já um nível (...) que lhes proporciona uma grande autoestima, porque sentem que são, eles é que provocaram aquele processo, eles é que escolheram aquele caminho, eles é que o fizeram e não dependem obviamente só de nós. (C4)

(...) procuramos que (...) tenham comportamentos adequados para serem aceites, penso que seja por aí também, depois também no cuidado da imagem, de ter uma apresentação que seja agradável aos outros e que estejam o mais enquadrado possível. (C5)

3. Análise das entrevistas aos clientes

Opinião sobre a inclusão

Os clientes têm uma opinião clara sobre inclusão, ansiando pela sua aceitação, sem preconceitos. Os clientes afirmam-se como “normais” não se acham diferentes das outras pessoas para serem tratados de maneira diferente.

A inclusão para mim é pôr as pessoas a aceitarem, as pessoas concedidas normais aceitarem as pessoas portadoras com deficiência e aceitarem como uma pessoa perfeitamente normal, e é, uma pessoa portadora com deficiência é uma pessoa completamente normal. (CL1)

Gostava que as pessoas deixassem o preconceito, o preconceito seja com a pessoa portadora com deficiência seja qualquer preconceito. (CL1)

Para mim a inclusão, a inclusão será acho que é importante, estamos a falar de inclusão será de pessoas excluídas, o que é mau mas acontece, acho bem acho que é fundamental, não deve haver excluídos, não é, no caso do CEERIA, sabemos mais que há pessoas com dificuldades não é, agora não deixam de ser pessoas e precisam de ser incluídas não é em atividades seja, porque se (...) não fossem instituições como o CEERIA, as pessoas teriam uma grande dificuldade, sabemos que é assim, muitos teriam de viver por casa, fechadas, sem estar em contacto com as pessoas ditas normais, ou anormais, muitas pensam que são normais e são anormais coitados (...) a inclusão é necessária, é fundamental há sempre pessoas que ficam de fora,

mas não devem ficar, agente vê aqui, as pessoas que estão no CEERIA estão em atividades não é, faz com que elas se sintam incluídas normalmente e lhes faz bem, a inclusão é isso. (CL5)

Atividades proporcionadas

Os clientes entrevistados participam em diversas atividades no contexto CEERIA e no contexto profissional fora da instituição. Os clientes estão inseridos em diferentes áreas, distribuídos consoante os seus gostos, capacidades e necessidade.

Tirei formação na Santa Casa da Misericórdia de Aljubarrota, tirei numa lavandaria e depois fui para o CAO. E agora estou no centro paroquial do Bárrio a trabalhar. (CL1)

Fazemos o teatro, o grupo de teatro do CEERIA, socialização, e acho que é só já não me lembro de mais nada. (CL1)

Torneios de andebol e torneios de piscina, natação, pronto. (CL2)

(...) foi TIC e foi a costura e lá em baixo foi a copa, a lavandaria e foi lavar as casas de banho, a limpeza, (...). (CL4)

Cada cliente manifesta o seu interesse perante as atividades existentes, respondendo a um questionário para se perceber em que áreas e atividades devem participar.

Foi ao meu gosto, a primeira vez que entrei para lá eu já sabia muita coisa, muita mesmo, porque o meu pai ensinou-me a trabalhar no campo. Perguntaram-me, fizemos um questionário, que é a minha avaliação. (CL3)

Os Clientes demonstram também uma clara satisfação sobre as atividades em que participam.

(...) o CEERIA ficou em segundo lugar, já foi muito bom, os resultados vão sair na segunda-feira e eu vou dizer a elas na residência que vão ter os

resultados. E eu não ganhei nada mas fiquei em oitavo lugar, mas já foi o suficiente para dar uma ajudinha ali para o segundo lugar. (CL2)

(...) fez-me bem, estou feliz com isso. (CL4)

Opinião sobre a instituição

Confirma-se que os clientes dão a sua opinião sobre a instituição regularmente.

Sim posso dar a minha opinião sobre o CEEERIA. Costumam dar um questionariozinho uma vez por ano. (CL1)

Quando me a pedem dou, às vezes faz, já fiz uma vez ou duas, normalmente o questionário que eu me lembre uma ou duas vezes é sobre a satisfação com a intervenção do CEERIA, pronto é essa a opinião normalmente que me pedem. (CL5)

Os clientes afirmam que o número de funcionário é insuficiente.

(...) mais para a residência, para a residência e para o CEERIA.” (CL1)

Haviam de existir mais, na parte da psicologia, mais na parte de apoio à psiquiatria. Porque muitas das pessoas tentam-me discriminar e eu não gosto. (CL3)

Sentem-se protegidos pela instituição e reconhecem valor nessa atitude protetora, pois acham que precisam dela em certas situações.

Sim, sim. Porque tinham que proteger, para não me acontecer nada de grave, nada de mal, querem sempre fazer o seu melhor comigo. (CL1)

Os clientes demonstram também satisfação sobre as estratégias de autonomia proporcionadas pelo CEERIA

Eu acho que também, mas se eu for, quando vim para aqui tinha um livro para ir ao banco, depois andei, andei, andei e fui criei um cartão e fui lá eu e pediram-me o cartão e fiquei eu a gerir a minha conta, mais ninguém lá mexe, nem os meus pais, só eu e dantes não era. Mas acho muito bem que eles protejam alguns do CEERIA, gastam, tabaco então. (CL4)

Afirmam que as suas sugestões são atendidas.

Acho que sim. Eles melhoram. (CL2)

Podemos fazer uma reclamação, já fiz, chamaram as pessoas que me prejudicaram, foram chamadas. (CL3)

Percebe-se que a instituição ajuda no desenvolvimento das capacidades dos seus clientes, apoiando com persistência, incentivando-os, ajudando-os a evoluir. Esta está atenta ao problema, apoiando e os seus clientes.

Ajudam. Apoiando e teimando, com persistência, com persistência a ajudar. (CL1)

Sim muito. Eu não andava de autocarro, não sabia ir a uma caixa levantar dinheiro com o cartão, não sabia ir ao banco, pronto. E agora falta dinheiro, passo acolá na caixa levanto dinheiro (...) sei ir ao banco, sei ir, pronto, à farmácia, ao médico, receitas as receitas e eu trago as receitas. Fez muito bem. (CL4)

Sim claro, a formadora sim, isso não tenho duvidas nenhuma, uma formadora espetacular e sim fizemos chegamos a plantar algumas, ali no CEERRIA, chegámos a fazer umas plantações (...) e depois mais tarde fomos ver o que é que tinha resultado disso e, nesse aspeto a nível de apoio sim, aí tudo bem. (CL5)

Os clientes afirmam que o CEERIA ajuda a prepará-los para a vida na comunidade.

Sim, muito bem. Não tenho razão de queixa. (CL4)

Interação do CEERIA com a comunidade

Os clientes demonstram satisfação na interação da comunidade com o CEERIA pois assim conhecem melhor as suas capacidades e o que se passa dentro da instituição.

Gosto, porque por um lado veem que as pessoas portadoras com deficiência são capazes de fazer o que as pessoas que não têm. Com deficiência, mas que são capazes de fazer. (CL1)

É favorável, é uma forma de integração e de as pessoas conhecerem e darem a sua parte de apoio na participação, acho bem, estou a falar de pessoas já reformadas que possam ajudar os alunos, reformadas de qualquer atividade, porque não, não estou a falar a nível profissional estou a falar a nível de voluntariado, de forma de educação, porque é que o CEERIA, pessoa da carpintaria, seja o que for, fazer aqui umas duas horas, três horas por semana o que for, que seja possível para esta atividade assim, assim. (CL5)

O CEERIA divulga o trabalho dos clientes à comunidade, em diversos momentos, incluindo eventos, vendas, onde são elaborados também prospectos para divulgar não só esses eventos como também a própria instituição. Mas um dos entrevistados afirma que seria necessária mais divulgação:

(...) provavelmente a nível da cidade talvez necessite mais. As pessoas sabem que existe o CEERIA, agora se calhar é preciso provavelmente sei lá um evento mais a nível, se calhar os eventos que fazem se calhar mais a nível interno, dentro das paredes vamos lá não é, digo eu. (...) Se calhar poderia ser mais divulgado, agora eu sei que fazem eventos não é (...) as pessoas sabem não é, as pessoas que lá andam, os familiares, e sabem não é, mas nem toda a gente se calhar está desperta para de uma forma despertar outras pessoas eu não estão implicadas diretamente, não é, ou por familiares ou por, ou por eles próprios não é, despertar outras pessoas (...). (CL5)

Os clientes valorizam a divulgação do trabalho que é feito no CEERIA, porque demonstra aquilo que são capazes, que estão num bom caminho. Um reconhecimento que é um reforço.

Gosto. Porque gosto de mostrar aquilo que sou capaz de fazer e que consigo fazer. (CL1)

Gosto, porque já convidei a D. Arminda e a D. Arminda já me viu lá a trabalhar na agricultura, eu adoro, eu é que apanho os coentros aqui para a cozinha, sou eu só mais ninguém. (CL3)

Relações interpessoais entre os clientes e entre cliente/colaborador

Percebe-se como interagem uns com os outros, com quem se dão melhor e com quem estabelecem uma relação de maior proximidade. Tentam dar-se bem com todos, mesmo sendo difícil, tendo em conta os feitios diferenciados, estabelecendo amizade com quem frequenta os mesmos espaços, consoante a maturidade e empatia

No geral tento dar bem com todos, mas às vezes é difícil lidar com alguns feitios, é difícil, lidar com os feitios, lidar com todos, tento ser amiga, tento ser uma boa colega, tento ser uma boa amiga mas nem sempre é fácil. Dou-me com as pessoas que frequentam os mesmos sítios que eu dou-me melhor. (CL1)

É com todos. Tudo. (CL3)

(...) mas pessoas são mais velhas que eu, eu sempre gostei, não leves a mal, sempre gostei de trabalhar com pessoas mais velhas, eu estive aqui com um grupo era todas mais novas era muito barulho e eram mais, mais garotas e eu ficava, tive um bocado aqui coiso, agora já.... Mas a gente convive muito (...). (CL4)

II. Comentário dos Dados

O CEERIA disponibiliza-se a ajudar, estabelecendo um ambiente aberto aos seus clientes, a outras instituições e à comunidade. Esta instituição está em constante atualização, adotando novos métodos a fim de responder às problemáticas encontradas.

Para o CEERIA incluir é ir ao encontro das necessidades, desejos e capacidades possibilitando a integração no meio da comunidade sempre que possível. A instituição pretende melhorar os seus serviços de modo a responder a todas as necessidades, criando estratégias para ultrapassar os problemas. O CEERIA preocupa-se com a forma como cada um vê a inclusão tentando promovê-la, mudando mentalidades.

A opinião da direção sobre a inclusão vai ao encontro de Sanches (2002), referindo que a inclusão leva a uma reorganização social, aberta a mudanças e práticas onde cada um evolui consoante o seu contexto social e cultural. Para Sanches (2011) é necessário procurar o oposto à exclusão embora afirme que falar de inclusão seja falar de exclusão. Para se estar incluído é querer estar disponível para respeitar e ser respeitado, compreender o outro, mudando a sua mentalidade e fazendo mudar a da sociedade. O cidadão deve ser participativo e não se autoexcluir.

Para Gardou (2011), a inclusão é uma forma de conhecer a diferença, onde existe flexibilidade para a mudança, onde todos têm acesso ao património comum, a bens sociais, a uma vida autónoma e cidadania, saúde, ética e deontologia, vida afetiva e sexual, vida profissional, escolas, cultura, às práticas artísticas e lazer.

Em relação à dimensão da inclusão no CEERIA observámos que as opiniões dos clientes vão ao encontro das referidas pela direção e colaboradores: O CEERIA têm como objetivo colocar a pessoa com deficiência na comunidade. A opinião que os clientes têm sobre a inclusão é focada na sua questão pessoal, como pessoas, na forma como são vistos e na forma como se caracterizam, não se achando diferentes do resto da sociedade, utilizando palavras como aceitação e preconceito nos seus discursos.

Para Rodrigues & Nogueira (2010) inclusão é não ser excluído, é pertencer e relacionar-se com a comunidade. A diferença não deve ser atributo negativo de alguém. Este afirma que um indivíduo que fala de outro ser “deficiente” é porque existe nesse pensamento o ser “normal”, no qual se insere, argumentando que a classificação sobre o que é diferente é devido a uma construção social, histórica e cultural.

É importante referir que o CEERIA adapta os seus espaços e serviços dependendo do número de clientes e das suas necessidades, procurando que a maioria do trabalho seja feito na comunidade, estimulando a interação social e fazendo a comunidade trabalhar também para a inclusão dessas pessoas.

Tal como Freire (2008) referiu há o reconhecimento da importância das instalações e dos serviços, no sentido que a acessibilidade dos espaços e serviços influenciam na construção da autonomia. Segundo este autor o ambiente pode tornar a pessoa mais, ou menos deficiente. A interpretação sobre a deficiência e a dimensão do espaço fazem parte do contexto social e profissional dessas pessoas. O contexto pode confirmar a visão que os deficientes têm de si mesmos, das suas possibilidades e do mundo que os rodeia (Freire, 2008).

Na gestão dos clientes e das atividades recorre-se à avaliação através da CIF que considera o que um indivíduo faz ou pode fazer, analisando a sua funcionalidade e incapacidade, considerando os fatores ambientais influentes e analisando de que forma se pode atuar mediante o perfil de cada um (Organização Mundial de Saúde, 2004).

Segundo Educação M. d., (2006) o conhecimento das necessidades das pessoas é fundamental antes de estabelecer quaisquer objetivos. Uma avaliação informa sobre as potencialidades e dificuldades dos indivíduos, auxiliando e orientando na tomada de decisões, ajudando a criar recursos para uma melhor resposta com o intuito da inclusão.

Depois da avaliação inicial os colaboradores referem ainda que os clientes têm a possibilidade de escolher as atividades em que desejam participar, o que coincide com as respostas dos clientes.

O CEERIA vai ao encontro dos objetivos e necessidades dos clientes na integração dos mesmos nas atividades o que para Inácio (2007) é um dever.

Desta forma os clientes definem as suas aspirações de forma a alcançar o seu bem-estar, condição fundamental para a promoção da saúde, conforme é apontada na Carta de Ottawa Promoção da Saúde no Países Industrializados, (1986).

É referido pelos colaboradores que é importante disponibilizar formação contínua aos funcionários. Para (Educação M. d., 2006) deve haver uma formação contínua dos trabalhadores de uma comunidade institucional para que sejam encaminhados de forma a atender adequadamente os seus clientes. Afirmam também que a qualidade da comunicação entre os elementos de uma organização é crucial para que os objetivos específicos estabelecidos sejam cumpridos.

A direção e os colaboradores afirmam que os clientes estão satisfeitos com a instituição, referindo que são elaborados questionários de avaliação da mesma e que estes podem sempre dar a sua opinião. Os clientes confirmam o seu agrado em relação à instituição embora apontem para a falta de funcionários. O CEERIA promove o contacto com a comunidade de variadas formas, sendo a integração socioprofissional a mais apontada bem como a organização de eventos junto da comunidade, referindo as parcerias como uma mais-valia.

Romão (2014) afirma que as parcerias com empresas são importantes para a formação profissional no contexto real de empresa, o que facilita a contratação, a integração ou reintegração das pessoas no mercado de trabalho, permitindo também dar a conhecer as capacidades e potencialidade dos formandos.

Os colaboradores afirmam haver uma abertura para receber pessoas de fora do CEERIA e para estes participarem nos seus eventos.

Segundo David (2015), a comunicação torna a sociedade aprendente, autónoma, inovadora e com uma maior capacidade de adaptação às diversidades, motivada para a inclusão. O contato entre os indivíduos é facilitado e os seus conhecimentos são propagados mais facilmente, informando sobre os acontecimentos e as diferenças existentes, permitindo novas formas de tratar problemáticas.

A direção refere que talvez ainda exista um preconceito por parte da comunidade mas refere que os clientes se sentem bem em contacto com a mesma. Segundo Dias, (2011) a forma

como as pessoas com deficiência têm sido encaradas ao longo dos tempos deve-se a fatores económicos, sociais e culturais, referindo que a negação dos direitos sociais e de oportunidades levam à exclusão.

A inclusão é um conceito que ainda tem de ser bastante lapidado junto da comunidade e clientes. Os clientes referem que no contacto com a comunidade podem mostrar aquilo de que são capazes, mas que por vezes são olhados de forma diferente.

Segundo Prado & Morostega (2001) deve haver uma adaptação da sociedade às limitações dos indivíduos promovendo um melhor desempenho dessas pessoas através de educação e qualificação para o trabalho.

Gardou (2011), fala da necessidade de existir uma mudança no pensamento da sociedade para atingir a inclusão, apelando à inovação, à criatividade e à originalidade, desconstruindo ideias já concebidas, transformando-as, completando-as, renovando conceitos e aceitando novas aprendizagens de uma forma coletiva, social, e Freire (2008), refere que a inclusão é um movimento educacional, social e político, que defende o direito dos indivíduos participarem na sociedade, de serem aceites e respeitados.

O CEERIA oferece medidas de apoio à integração no trabalho. Encaminha as pessoas para a formação profissional e trabalho com diferentes cargas horárias e tarefas mediante o cliente. É assim importante conhecer competências, necessidades, habilidades e aptidões, motivando para o trabalho. Para todas as atividades pretende-se unir as necessidades e os gostos, motivando e criando estratégias para responder a ambas.

Freitas (2007) fala em criar condições para a integração dos indivíduos com necessidade especiais no mercado de trabalho. Também Romão (2014) diz que o emprego tem um papel fundamental no reconhecimento social. A formação profissional é fundamental para a inserção na vida ativa, indo ao encontro das necessidades do formando e das necessidades do mercado de trabalho. É necessário haver uma adaptação do local de trabalho, estrutura de tarefas, ferramentas e organização do trabalho a fim de facilitar a integração destas pessoas.

Segundo Monteiro (2011) hoje as instituições falam regularmente de autonomia em contextos laborais, escolares ou de comportamento dos beneficiários.

Muitos clientes do CEERIA são autónomos mas a autonomia depende de diversos fatores como a família, o contexto, as condições de cada um e as suas competências. Nas valências tenta-se promover a autonomia tendo em conta as diversidades dentro de cada grupo, dando orientação e criando capacidades para lidar com as adversidades do dia-a-dia. São apontados os hábitos cristalizados como inibidores da autonomia, bem como o facto de o trabalho não ser continuado noutros contextos. É afirmado que alguns colaboradores têm tendência a proteger e pensar em primeiro lugar que as pessoas com deficiência não são capazes. Os clientes dão exemplos de tarefas que não faziam sozinhos e passaram a fazer com a ajuda do CEERIA.

Para Decy e Ryan (2000) referidos em (Guerreiro D. P., 2011), a autonomia é uma das necessidades básicas do ser humano que proporciona bem-estar quando satisfeita. *Para* Dias (2011) é importante promover a autonomia e as capacidades dos indivíduos além de satisfazer as suas necessidades. *Para* Monteiro (2011) a autonomia deve ser promovida, valorizando e libertando os indivíduos de constrangimentos, sendo um direito que promove o bem-estar de cada um.

Existe uma promoção da autoestima dos clientes, incentivando-os a comportamentos adequados e a uma boa apresentação. Na divulgação do trabalho desenvolvido pelos clientes existe um reconhecimento que os fortalece. Quando são questionados afirmam que a divulgação é uma mais-valia pois assim todos sabem do que são capazes e sentem-se felizes com a sua realização pessoal proporcionada pelo CEERIA.

Segundo Serra (1988) a autoimagem é um dos constituintes do autoconceito, é uma ferramenta na construção da própria perceção, seja como filho, marido, profissional, etc. Existe uma valorização hierárquica dependendo da importância que cada uma tem para cada individualidade. A autoestima também é um dos constituintes do autoconceito, que decorre da avaliação que os sujeitos fazem de si mesmos, das qualidades e desempenhos, é produto de julgamentos ligados a fenómenos de compensação ou descompensação emocional do indivíduo.

Tamayo (1981) refere Sorakin (1947) que este fala na necessidade de aceitação por parte do outro, o que modifica a forma como a pessoa se vê. Guerreiro (2002) refere Sheldon, Elliot,

Kim e Kasser que consideram a autoestima como uma das necessidades psicológicas básicas do ser humano. Segundo Lancman & Uchida (2003) o reconhecimento social é muito relevante para a construção da identidade dos indivíduos. Estes referem a aprovação como uma retribuição, fortalecendo e influenciando o seu ser.

O CEERIA estabelece uma relação de proximidade com os seus clientes, incentivando-os à partilha, à conversa e à empatia. Alimentar e mediar as relações interpessoais é um objetivo do CEERIA, sendo estas uma influência para a inclusão dos seus clientes. Refere-se que os clientes de um modo geral têm uma boa relação entre si e com os colaboradores. São apontados pelos colaboradores a idade mental diferente em relação à idade dos indivíduos e os fatores pessoais como inibidores das relações interpessoais, já os clientes afirmam que têm boas relações uns com os outros, aproximando-se tal como referido pelos colaboradores, pela empatia e pela frequência nas mesmas atividades.

Segundo David, (2015) o relacionamento com os outros é uma necessidade do ser humano, sendo que aqueles gerem as suas intenções sociais e apresentam-se de forma a cativar, influenciando o comportamento dos demais, e a atração interpessoal desenvolve-se por motivos variados: afeto pelos que nos recompensam e ajudam, sentindo o oposto por aqueles que agem de forma contrária. Para David as percepções as atitudes recíprocas e a interpretação do outro influenciam as relações interpessoais, criando-se juízos e apreciações que diferem consoante as experiências de cada um, seja a nível social ou cultural, sentimentos vividos, informações fornecidas ou até a aparência, onde os estereótipos e os preconceitos de cada um também podem influenciar as relações.

Neto (2000) refere que aspetos como a familiaridade, a proximidade, a semelhança, a complementaridade, a reciprocidade, as qualidades positivas e a atratividade física também influenciam nas relações interpessoais e caso não existam estes fatores entre as pessoas podem gerar-se conflitos.

CONCLUSÕES

Prosseguindo com o objetivo desta dissertação sobre a percepção de inclusão por parte de colaboradores e clientes de uma Organização Não-Governamental para a inclusão de pessoas com deficiência, tendo como preocupação o benefício ao cliente da instituição sobre a qual se elaborou o estudo, recorreu-se a uma investigação exploratória-descritiva, qualitativa, com utilização de entrevistas semiestruturadas para a recolha de dados, contando com a participação de um elemento da direção do CEERIA, de cinco colaboradores e cinco clientes do mesmo. Sendo neste caso avaliada a dimensão de um conceito que envolve a qualidade de vida das pessoas com necessidades especiais tentou-se que os entrevistados respondessem sem condicionamentos ou inibições desenvolvendo uma abertura, procurando a sinceridade para a exposição de todos os fatores que pudessem ajudar nesta investigação, procurando diminuir o risco de comprometer os resultados com factos beneficiantes. Procurou-se que a amostra fosse variada obtendo testemunhos de trabalhadores e beneficiários a fim de conhecer os dois pontos de vista. Os dados recolhidos foram significativos e permitiram retirar diversas ilações, considerando algumas limitações encontradas no final deste estudo.

Foi necessário fazer um enquadramento teórico abordado na Parte I estudando a inclusão de pessoas com necessidades especiais, percorrendo alguns pontos fundamentais para entender a história da segregação à inclusão de pessoas com deficiência, sendo apresentados conceitos de integração e inclusão segundo Gardou (2011), Rodrigues (2006), Sanches (2011), entre outros. De seguida apresentámos as medidas adotadas por Portugal visando a inclusão, debruçando-nos nomeadamente sobre o sistema institucional. Fez-se uma exploração sobre alguns facilitadores da inclusão: a avaliação, referindo a CIF segundo Saúde (2004) e Educação M. d. (2006); a comunicação para a inclusão, nomeadamente num contexto organizacional citando David (2015) e Guerreiro A. D. (2002); a qualidade de vida e elementos promotores de bem-estar do ser humano segundo Abraham Maslow (1970) e a Carta de Ottawa Promoção da Saúde nos Países Industrializados (1986); o desenvolvimento do autoconceito referindo Guerreiro D. P. (2011), Serra (1988), Tamayo (1981), entre outros; a promoção da autonomia segundo Gardou (2011), Monteiro (2011) e Prado & Morostega (2001); a relação profissional citando Freitas, (2007), Lancman & Uchida (2003) e Romão

(2014), falando da adaptação dos espaços laborais e da importância das parcerias entre instituições e empresas; a qualidade das relações interpessoais segundo Mazzotta, et al. (2007) e David (2015). No segundo capítulo fez-se uma abordagem sobre as Organizações Não Governamentais em Portugal onde se insere o CEERIA, fazendo, por conseguinte, uma apresentação do mesmo, dos seus serviços e objetivos.

Na Parte II, o estudo empírico, apresentou-se a metodologia, integrando a problemática estudada, a questão de investigação os objetivos da investigação e o desenho de investigação, integrando o meio onde foi realizada, a população com quem se trabalhou e se obteve a informação necessária para este estudo e os instrumentos de recolha e tratamento de dados.

Na Parte III, apresentámos, analisámos e discutimos os resultados da investigação obtidos através de entrevistas semiestruturadas, que refletiram estratégias e medidas desenvolvidas pela instituição em diferentes níveis relacionando com opiniões de diferentes autores, à luz da pergunta que impulsionou a este estudo “Instituições para a inclusão de pessoas com deficiência ajudam a construir a perceção de inclusão por parte dos seus clientes?” onde se concluiu que para o CEERIA:

- a) os serviços e instalações são importantes a fim de satisfazer necessidades, promover a autonomia e a inclusão.
- b) é importante conhecer as necessidades dos indivíduos a fim de os poder orientar, utilizando métodos de avaliação como a CIF, que engloba diversos fatores caracterizantes dos indivíduos.
- c) a integração socioprofissional e a preparação dos clientes para a vida ativa são das componentes mais importantes com fim a promover a inclusão, reforçando que o emprego é fundamental para o reconhecimento social e a necessidade de criar condições para essa integração, adequando as atividades às suas capacidades, procurando os melhores locais para a sua inserção, capacitando os seus clientes através do incentivo à elaboração das suas tarefas sozinho, a ser autónomo que é uma necessidade básica do ser humano influente na autoeficácia.

- d) Existem outras formas de incluir os seus clientes na sociedade além da inserção no mercado de trabalho como a organização de eventos juntamente com a comunidade, expondo a variedade de trabalho desenvolvido, sensibilizando a comunidade para práticas inclusivas. Sendo importante que sempre que possível se efetuem interações com o meio envolvente à instituição, tornando a própria comunidade agente condutor da inclusão.
- e) as atitudes devem ser tomadas consoante as necessidades dos indivíduos e as diversidades entre eles, sendo que existe uma adequação dos seus métodos e estratégias dependendo do cliente, promovendo o desenvolvimento das suas capacidades. São então consideradas a idade, as necessidades, o gosto pessoal, a valorização da experiência pessoal de cada um e os seus objetivos, fatores que motivam para aprendizagem, demonstrando a sua utilidade e o seu sentido, tendo em conta conhecimentos pré-existentes, criando ligações entre as aprendizagens.
- f) a comunicação é essencial.
- g) É importante valorizar a autoimagem, as qualidades e os desempenhos, pois podem influenciar a identidade de cada um, que é construída através das relações interpessoais, pois o reconhecimento pelos outros é uma necessidade do ser humano.
- h) A divulgação do trabalho elaborado na instituição também demonstrou ser um aspeto positivo no reconhecimento social. A instituição dá a conhecer o que se passa, facilita a passagem da mensagem, dá a conhecer a diversidade de indivíduos, de estratégias e inovações, promovendo conhecimento para uma adaptação às diversidades e permitindo novas formas de tratar problemáticas.
- i) a formação o número de colaboradores é uma preocupação, pois pretende-se que haja um atendimento adequado, uma comunicação acessível e objetivos direcionados. Existem algumas observações sobre o número de colaboradores da instituição, alegando que este não é suficiente, revendo-se que este poderá vir a ser colmatado, mas com algumas reticências, pois com a receção dos seus clientes a aumentar por

parte da comunidade, estes passam a ser guiados pela mesma, não sendo talvez para já necessária urgência na admissão de novos colaboradores.

O CEERIA atua em diversos meios a fim de promover a inclusão tornando os seus clientes cada vez mais autónomos, mas observa-se um trabalho acrescido na mesma devido à falta de continuação de métodos e estratégias no meio familiar, onde persiste a ideia de que as pessoas não são capazes de efetuar tarefas sozinhas, acabando por não os estimular nas suas aprendizagens. Por isso CEERIA aponta a comunidade como um dos principais suportes para a inclusão considerando que esta deve ser direcionada para um pensamento inclusivo, apelando à transformação e à mudança de conceitos.

Em relação aos clientes, estes demonstram satisfação em relação à instituição, pois alegam uma maior autonomia e novas aprendizagens como gratificantes, bem como argumentam ter uma boa relação com todos os elementos da instituição. Sentem-se apoiados e incentivados, sendo a palavra “persistência”, a que mais caracteriza a abordagem do CEERIA para com os seus clientes. Os clientes estão cientes da ideia de inclusão e dos preconceitos existentes na sociedade, almejando o fim do último. Falam que inclusão é a pessoa se sentir incluída, aceite pelo outro, estando inseridas na vida social como os outros.

Considero que a maioria dos intervenientes da instituição está a par das políticas de inclusão e tenta ir ao seu encontro, incutindo as práticas inclusivas e promovendo a inclusão tanto dentro como fora do CEERIA, levando ensinamentos e ideias para toda a comunidade mostrando a realidade e a verdade de todos sem constrangimentos ou inibições. Noto que visam a uma evolução da mentalidade interna e externamente à instituição. Aos poucos as mentes vão sendo trabalhadas e mediante as possibilidades e aceitação gradual da população e do cliente, este passa a estar cada vez mais incluído e adaptado à comunidade e vice-versa.

Depois de uma reflexão cuidada sobre os temas abordados, os testemunhos e a bibliografia estudada concluo que a instituição propõe-se a uma contínua melhoria. Revelou-se que tem como principal preocupação o bem-estar dos seus clientes, atuando em diversos aspetos a fim de melhorar a qualidade de vida dos mesmos. Concentra-se no conceito de inclusão, abordando esta questão da melhor maneira possível tendo em conta limitações que possam

existir principalmente a nível de recetividade dos clientes e da comunidade, tentando inculir a cada passo a ideia atual de inclusão.

O tema inclusão abrange diversas teorias e atitudes nos diferentes meios da sociedade, seja no trabalho, na escola ou numa instituição, podendo-se desdobrar para outros variados temas. Este é bastante exigente no que toca a igualar os direitos de todos e a sua acessibilidade tanto a nível físico como cognitivo. Reviu-se nesta dissertação a importância na promoção da inclusão e sua consciencialização, pois a visão da sociedade sobre o tema abordado, que é bastante exigente, indica que esta deve ser renovada, considerando a tomada de novas medidas que se adequem aos perfis mais variados de pessoas que apresentem necessidades especiais, tendo a instituição de tomar decisões assertivas e cuidadas para que a inclusão seja inculida em todos os intervenientes, fazendo chegar os seus objetivos a toda a sociedade.

Conhecer e entender a problemática com que estamos a lidar é o ponto primordial para que as mudanças possam acontecer, bem como saber comunicá-las.

Como limitações deste estudo referimos:

- a) a escassez de informação no que diz respeito aos nomeados “facilitadores da inclusão”, na pertinência da existência de uma lista de elementos que conduzissem à inclusão no âmbito institucional de pessoas com deficiência.
- b) que com os testemunhos dos beneficiários correu-se o risco de as informações serem refletidas com base nos desejos e necessidades dos mesmos, podendo também influenciar as conclusões da investigação, nomeadamente nas questões de acompanhamento e atenção, por exemplo: sobre o número de funcionários que lhes prestam serviços.
- c) que os testemunhos, embora toquem em diversos pontos de igual forma, não se podem generalizar no âmbito do CEERIA, pois este dispõe de uma grande diversidade de serviços, que dentre alguns não se obteve qualquer amostra. Havendo grupos e funções variadas, bem como objetivos específicos e diversificados por parte de cada individuo, ao analisar uma maior amostra o leque de informação poderia

umentar, alterando possivelmente as conclusões. Neste prisma considero a amostra reduzida.

- d) que este estudo não pode ser generalizado, pois embora seja comum a muitas instituições deste tipo a inclusão como missão, não podemos deduzir que todas trabalham da mesma forma e obtêm os mesmos resultados.

Como estudos futuros nesta área seria pertinente recolher e analisar as opiniões de familiares e de empresas, ambientes onde se realiza ou não a inclusão de pessoas com deficiência.

Este estudo foi gratificante, tanto a nível de tema de investigação elucidando-me sobre algumas questões relativas ao conceito de inclusão e em como pôr em prática atitudes inclusivas, bem como a nível de métodos a utilizar em pesquisas e projetos futuros.

Com esta investigação, surgiu uma maior ligação com o CEERIA através do conhecimento do seu trabalho, estratégias e do seu vínculo com os seus clientes. As experiências enquanto em contato com a instituição foram enriquecedoras.

BIBLIOGRAFIA

- Carta de Ottawa Promoção da Saúde no Países Industrializados. (1986). *1ª Conferência Internacional sobre Promoção da Saúde*, (pp. 1-9). Canadá.
- CEERIA. (11 de Março de 2017). *Valências*. Obtido de CEERIA: <http://www.ceeria.com/pt/valencias>
- Couto, M., & Lima, P. S. (2014). Registo das Organizações Não Governamentais das Pessoas com Deficiência Terceiro Sector. *Flash informativo*.
- David, I. (2015). *A Comunicação na Inclusão de Crianças com Necessidades Educativas Especiais e na Gestão de Conflitos – Perceção da Comunidade Educativa*. Porto: Universidade Fernando Pessoa.
- Dias, L. P. (2011). *Inclusão Social de Cidadãos Portadores de Deficiência(s) Residentes no Concelho de Miranda do Douro*. Bragança: Instituto Politécnico de Bragança.
- Educação, F. M. (2015). Declaração de Incheon Educação 2030: rumo a uma educação de qualidade inclusiva e equitativa e À educação ao longo da vida para todos., (pp. 1-4). Incheon, Coreia do Sul.
- Educação, M. d. (2006). *Saberes e práticas da inclusão Avaliação para a identificação das necessidades educacionais específicas*. Brasília: Governo Federal.
- Epstein, S. (1990). Cognitive-experiential self-theory. In L. A. Pervin (Ed.), *Handbook of personality*. (Guilford, Ed.) *Theory and research*, 165-192.
- Epstein, S. (1993). Emotion and Self-Theory. In M. Lewis, & J. M. Haviland (Eds.). (Guilford, Ed.) *Handbook of emotions*, 313-326.
- Europeia, U. (2000). Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia. *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*, 1-22.
- Fernandes, L., Schlesener, A., & Mosquera, C. (2011). Breve Histórico da Deficiência e seus Paradigmas. *Revista do Núcleo de Estudos e Pesquisas Interdisciplinares em Musicoterapia*, 132-144.

- Fortin, M.-F. (1999). *O processo de investigação: Da concepção à realização*. (N. Sálgueiro, Trad.) Loures: LUSOCIÊNCIA.
- Freire, S. (2008). Um olhar sobre a inclusão. *Revista da Educação*, XVI, 5-20.
- Freitas, M. N. (2007). *A inserção de pessoas com deficiência em empresas Brasileiras- Um estudo sobre as relações entre concepções de deficiência, condições de trabalho e qualidade de vida no trabalho*. Belo Horizonte: UFMG.
- Galeano, E. (1999). Normalização, Integração, Inclusão. *Ponto de vista*, 1-13.
- Gardou, C. (2011). Pensar a deficiência numa perspetiva inclusiva. *Revista lusófona de Educação*, 19, 13-23.
- Guerreiro, A. D. (2002). Para uma comunicação mais inclusiva. *Análise Psicológica*, 367-371.
- Guerreiro, D. P. (2011). *Necessidade psicológica de Auto-estima / Auto-crítica*. Lisboa: Universidade de Lisboa.
- Inácio, M. (2007). *Manual do formando: O processo de aprendizagem*. Lisboa: Delta consultores e perfil em parceria.
- Lancman, S., & Uchida, S. (2003). Trabalho e subjetividade: o olhar da psicodinâmica. *Cadernos de psicologia social do trabalho*, 6, 79-90.
- Leontiev, A. (2004). *O desenvolvimento do psiquismo*. São Paulo: Centauro.
- Mazzotta, M. J., Ribeiro, A. d., Horvat, C. d., Gonçalves, E. G., Manuchakian, F., Prado, G. M., & Muniz, J. d. (2007). Relações Interpessoais na Inclusão de Pessoas com Deficiência: Estudo sobre Ppoio Psicologico a Pessoas com Deficência Visual. *Cadernos de Pós-Graduação em Distúrbios do Desenvolvimento*, 53-82.
- Meireles-Coelho, C., Izquierdo, T., & Santos, C. (2007). Educação para todos e sucesso de cada um: do Relatório de Warnock à Declaração de Salamanca. *Actas do IX Congresso da SPCE: Educação para o sucesso: políticas e actores* (pp. 178-189). Universidade da Madeira: Porto.
- Monteiro, A. A. (2011). Autonomia e coresponsabilidade ou o lugar da educação de Adultos na luta pela inclusão social. *Revista Lusófona de Educação*, 19, 67-83.

- Neto, F. (2000). *Psicologia Social*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Pimentel, L. (2005). *O lugar do idoso na família – contextos e trajetórias*. Coimbra: Edições Quarteto.
- Prado, A. M., & Morostega, V. L. (2001). A inclusão do portador de Necessidades Especiais em Âmbito Social e Escolar. *Cadernos*, 17.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (2008). *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (5ª ed.). Lisboa: Gradiva.
- República, A. d. (12 de Agosto). Lei Constitucional n.º 1/2005 sétima revisão constitucional. *Diário da República*, 4642-4686.
- Rodrigues, D. (2006). Dez ideias mal feitas sobre a Educação Inclusiva. pp. 1-16.
- Rodrigues, D., & Nogueira, J. (2010). Educação Especial e Inclusiva em Portugal Factos e Opções. *Revista Education Inclusiva*, 3, 97-109.
- Romão, J. M. (2014). *O cidadão deficiente no mercado de trabalho*. Leiria: Instituto Superior de Línguas e Administração.
- Sanches, I. (2011). Do "aprender para fazer" ao "aprender fazendo": As práticas de educação inclusiva na escola. *Revista Lusófona de Educação*, 19, 135-156.
- Sassaki, R. K. (1997). *Inclusão. Construindo uma sociedade para todos*. Rio de Janeiro: WVA.
- Saúde, O. M. (2004). *Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde*. Lisboa: Direcção-Geral da Saúde .
- Serra, A. V. (1988). O autoconceito. *Análise psicológica*, 101-110.
- Shrauger, J. S., & Schoeneman, T. (1979). Symbolic Interaccionist view of self-concept: through the looking glass darkly. *Psychological Bulletin*, 549-573.
- Silva, M. O. (2009). Da Exclusão à Inclusão: Concepções e Práticas. *Revista Lusófona de Educação*, 135-153.

- social, M. d. (10 de 3 de 2017). *Organizações Não Governamentais*. Obtido de Instituição Nacional para a Reabilitação: <http://www.inr.pt/content/1/42/organizacoes-nao-governamentais>
- Tamayo, A. (1981). EFA: Escala fatorial de Autoconceito. *Psicologia do aconselhamento*, 87-102.
- Tamayo, A. (1985). Relação entre o autoconceito e a avaliação percebida de um parceiro significativo. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 88-96.
- Tatsch, F. (23 de Novembro de 2014). *Abraham Maslow*. Obtido em 15 de Fevereiro de 2015, de Wikipédia A enciclopédia livre: http://pt.wikipedia.org/wiki/Abraham_Maslow
- Teixeira, E. (2012). *Dissertação de mestrado A qualidade de vida de jovens e adultos com deficiência mental*. Porto: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação.
- Zayareze, T. E. (2009). A Construção Histórico Cultural da Deficiência e as Dificuldades Atuais na Promoção da Inclusão. *O Portal dos Psicólogos*, 1-5.

APÊNDICES

I. Recolha de dados

1. Entrevistas Exploratórias

Entrevista na “OASIS” 17/04/2015

Com tem sido o trabalho desenvolvido na instituição com fim a fomentar a ligação entre clientes, técnicos e comunidade envolvente à instituição?

São muitas coisas desde o início que se tenta fazer isso. Antigamente as instituições penso que eram um bocadinho mais fechadas e a população no geral também era mais fechada à problemática da deficiência, mas hoje em dia com a inclusão nas escolas veio melhorar muito também essa ligação. Nós aquilo que tentamos fazer aqui são sempre atividades em conjunto e atividades fora. Fazemos as caminhadas que são na rua, vamos à piscina de leiria, onde estão em contacto com os vários clientes da piscina, tentamos ir a escolas, fazer alguns trabalhos em conjunto com os miúdos das escolas, tentamos ajudar na comunidade em tudo aquilo que nos pedem, estamos presentes em feiras para mostrar os trabalhos que eles fazem aqui, temos várias apresentações, ou de danças ou de teatro também aqui na comunidade de leiria e entre funcionários e eles, isto para a grande maioria dos funcionários e para a maioria deles esta é a nossa vida, nós estamos sempre em contacto com eles, temos sempre, estamos sempre a ter ações com eles, ou seja, na hipoterapia, na piscina, nos trabalhos de intervenção psicológica, outras das coisas: foi criada aqui há pouco tempo, foi um grupo de autorrepresentação dos clientes em que têm listas, são votadas e depois tem um grupo que vai ouvindo as dificuldades, os problemas e as alegrias dos próprios pares e depois comunicam tanto à direção como à coordenação para haver melhorias no sentido das dificuldades e dos desejos deles e pronto vamos tentando. Depois também temos o acompanhamento sempre das famílias que muitas vezes nos esquecemos das famílias que também têm problemas graves para além já de terem “um peso” entre aspas, como é ter uma pessoa com deficiência, algumas pessoas a ficarem cada vez mais velhas e sem condições para cuidar de um familiar e há sempre um, um acompanhamento contínuo por parte das técnicas de serviço social por parte dos psicólogos que quando, quando veem alguma situação procuram intervir de modo a que se consiga viver melhor.

Tendo os clientes necessidade de uma maior proteção será que isso poderá levar a um certo isolamento?

Sim mas tenta-se combater isso porque geralmente quando se olha para uma pessoa com deficiência, aquilo, aquilo que as pessoas de fora, que não trabalham com eles todos os dias, por exemplo a minha mãe quando vê algum dos clientes que vai comigo ou em algum lado, e eles aparecem, ai coitadinho, é sempre o coitadinho é sempre e eles não são coitadinhos, não há aqui coitadinhos. Eles são felizes como nós são tristes têm alegrias têm tristezas, têm o problema deles como nós temos os nossos, são problemas diferentes e às vezes tende-se. Se antigamente havia a tentação de esconder pessoas com deficiência e alias eles eram mesmo escondidos e eram fechados em casa ou em sanatórios etc. Hoje em dia penso que a comunidade também, com a abertura e com a inclusão destes miúdos nas escolas e penso que a geração que vem, vem mais preparada para aceitar e para ajudar, aa mas sim havia uma grande tendência de proteger, mas não eles têm de estar preparados para o mundo em que vivem não podem viver isolados em instituições. As instituições têm que tentar e a sociedade também tem que estar cada vez mais aberta para os ajudar porque eles também nos ajudam muito a nós. As pessoas que não têm contacto com eles e que não conhecem esta problemática não sabem o quanto perdem em não tê-los mais perto aa são pessoas que ficam felizes com muito pouco são pessoas que precisam de pouco para serem felizes e dão-nos grandes lições de vida.

Entrevista em “Os Malmequeres” 24/04/2015

Como tem sido o trabalho desenvolvido na instituição com fim a fomentar a ligação entre clientes, técnicos e comunidade envolvente à instituição?

Como tem sido o trabalho da instituição com os objetivo de ligar essas partes todas?

É assim. Existe o trabalho na instituição e existe o trabalho ao nível da ligação da instituição com a comunidade. Posso falar um bocado disso.

Dentro da instituição, tentamos que, a instituição seja sempre uma instituição pequena. Nós também temos 17 clientes, temos uma tentativa de alargar, que implica obras aqui no

edifício. Temos a tentativa de alargar, mas o alargamento nunca será muito grande, desde a fundação até aqui nós vamos conseguindo, incluímos 17 pessoas, quer dizer, houve outras que passaram por cá, os clientes temos 17 pessoas e a nossa ideia é que a instituição nunca cresça muito. Enquanto nós formos as pessoas que decidem aqui dentro, a direção que tem estado aqui à frente, enquanto for esta, nós não queremos que a instituição seja uma grande instituição.

Então não queremos porquê? Porque se nós tivermos poucos clientes, nós conhecemo-los ao mínimo pormenor, então tudo o que nós, tudo, com este conhecimento todo que nós temos de cada um deles, isso quer dizer que nós podemos fazer um trabalho de proximidade, o máximo possível e podemos desenvolver as capacidades das pessoas o máximo possível.

Nós todos sabemos que são pessoas com limitações, que são pessoas que, que vão ser dependentes para o resto da vida, vão sempre precisar de alguém que cuide delas, em algumas coisas mas, há um montam de coisas que elas podem fazer por si próprias, a nível de autonomia, a nível das relações interpessoais, ao nível de áreas em que eles podem ser pessoas excecionais. Então a nossa ideia é: com uma equipa pequena forte, coesa, trabalhadora e com a mesma filosofia da instituição nós podemos ter este tipo de trabalho ou seja um trabalho de proximidade e ao mesmo tempo uma instituição que tem 17 pessoas no campo instituição, em termos de edifício não precisa de ser muito grande, ou mesmo que tenha 25 ou 30. Queremos que toda a gente que trabalha aqui sinta que isto é a casa dela, cada pessoa que aqui trabalha sente que isto é a minha casa e isso é fundamental quer ao nível dos clientes quer ao nível dos técnicos. Não temos espaços para isto e espaços para aquilo, toda a gente passeia e passa por todos os espaços, nós todos, todos nós passamos em todos os espaços, claro que temos trabalhos nuns sítios e mais noutros, de qualquer maneira não existe aquelas barreiras de espaço, essas coisas que normalmente agente vê muito e portanto é nossa intenção também que eles sintam, eles clientes a casa como sua, mas também, os, que a equipa técnica seja uma equipa que também sinta a casa como sua. Então, a hierarquia é quase nula é uma hierarquia basicamente rasa, em que todos discutimos todos os problemas, em que todos damos a nossa opinião sobre todos, em que todos partilhamos as preocupações da instituição, damos sugestões, falamos de tudo é uma casa que tenta que todas as pessoas estejam envolvidas e não só tenta como conseguem. Estamos todas envolvidas e há um espírito de equipa muito, muito, muito forte e a equipa técnica é uma equipa exigente que procura além de trabalhar imenso, vestiu a camisola, isto para lhe

explicar como é que é o ambiente aqui dentro da casa.

Quando a instituição apareceu e foi em 1988, nós não sabíamos muito bem para onde é que íamos, obviamente que tínhamos um problema que tínhamos de resolver e os centros de atividades ocupacionais não existiam, em termos de legislação, não existiam, a legislação apareceu depois. Então aquilo que era a nossa ideia era a partir de algumas experiências que já tinha havido e que nós já tínhamos feito, a ideia foi começar a fazer brinquedos em madeira, então começamos a fazer brinquedos em madeira, começamos com 4 clientes e a ideia era fazer brinquedos em madeira e depois o brinquedo em madeira começou a revelar-se com mais potencialidades do que aquilo que nós pensávamos porquê? Porque o criar um brinquedo em madeira passa por tantas fases, tantas fases, por tanto tipo de material diferente, por tanta atividade diferente, por tanta coisa que torna a atividade agradável, além do mais todas as pessoas que pensam como crianças, ou seja, as crianças e os deficientes mentais, ou deficientes intelectuais como se diz agora, são pessoas que gostam de desenhar, gostam de brincar com cores, que gostam de fazer misturas de cores, gostam. Então isso começou a revelar-se realmente numa atividade fascinante para muita gente.

Agora havia uma necessidade muito grande a partir de certa altura de nós mostrarmos à comunidade o que é que nós fazíamos, o que é que nós eramos, o que é que nós pretendíamos. Então para além das feiras onde nós começamos a ir, dos brinquedos, e agora vou fazer um parentese (os brinquedos neste momento não é como o princípio, no princípio as monitoras, tentavam, copiavam brinquedos que os punham a fazer e neste momento cada um deles faz a sua proposta de brinquedo, portanto os brinquedos são feitos a partir de desenhos deles, foi uma evolução muito grande que nós fizemos, nos anos 90 e que remodelou, a casa foi toda reestruturada, foi toda mudada em função disso, mas neste momento os brinquedos são feitos a partir de desenhos deles), isto era só um parentese, mas era importante para além das feiras, quando agente ia com os brinquedos e tudo isso era importante que nós mostrássemos o trabalho que as pessoas com deficiência são capazes de fazer, mostrar à comunidade e ao mesmo tempo pensávamos nós que tínhamos que mudar a mentalidade da sociedade face às pessoas com deficiência. Pronto, e então os brinquedos eram uma arma nessa guerra, mas pareceu-nos a certa altura que não chegava e que nós poderíamos fazer mais qualquer coisa em termos de abrir a instituição à comunidade, de abrir ao exterior e foi nessa altura que nós pensámos na ludoteca e a ludoteca é um espaço, nessa altura era um espaço fixo, foi uma sala que nós abrimos aqui, em que trazíamos as crianças das escolas para brincarem com os brinquedos que os malmequeres fazem e foi uma experiência fabulosa. Mas depois nós não

tínhamos a sala aqui, tivemos que arranjar, foi um corrupio arranjar salas aí na comunidade, arranjamós e durante anos a ludoteca foi uma ludoteca fixa e de vez em quando a ludoteca ia às escolas, íamos fazendo experiencias novas e vendo como funcionava. Começamos a ver que o facto de a ludoteca ir às escolas era também interessante. Então, a ludoteca vai às escolas, a ludoteca é fixa até ao ponto em que as escolas deixam de ter autonomia suficiente para poder levar os seus meninos quando lhes apetecia, ou seja, uma professora não podia ter tempo e dizer, eu vou agarrar nos meus alunos e vou aos malmequeres, alugo uma carrinha, um autocarro, não sei quê e vou aos malmequeres. Neste momento os professores não podem fazer isso, os professores têm um agrupamento, têm burocracias, têm não sei quê, e têm uma quantidade de papelada para preencher que está em cima deles e que nem sequer lhes dá quase para eles pensarem nessas coisas, pronto. O que acontece é que nós começamos a ter a ludoteca fixa e a cada vez menos concorrida, ou seja as pessoas, deixaram, começaram a deixar de vir, não que não nos apercebêssemos, não pelo facto de não prestarmos um bom trabalho, mas por limitações das próprias escolas. Aí nós pensámos, bom, com grande pesar nosso vamos ter de fechar o ludoteca fixa e vamos ter que fazer isto de outra maneira. Então se calhar vamos desenvolver as experiencias que fizemos com a ludoteca itinerante. A ludoteca itinerante neste momento é uma instituição quase, é uma coisa que funciona desde 1993, não com esta força, mas, foram as primeiras experiencias, foram em 93, íamos a cinco, seis, sete, oito escolas por ano, neste momento estamos a fazer cinquenta visitas às escolas durante o ano, já chegámos a fazer oitenta em tempos muito mais recuados. Então a ludoteca vai duas vezes por semana, há um grupo de pessoas que vai às escolas e que levam uma história de sombras chinesas, tudo feito pelos nosso clientes, eles é que manipulam as sombrinhas, eles é que montam o material todos, fazem tudo, vai a monitora com eles e uma técnica de reabilitação normalmente vão as duas, mas no sentido de darem apoio, não de serem elas a desenvolverem as atividades, são eles que as desenvolvem e depois de fazerem a história de sombras chinesas, há um boneco que é, que está cortado em madeira, já cortado e leva-se e as crianças pintam e levam o brinquedo para casa. Paralelamente a isso temos uma ludotecazinha com brinquedos para aqueles que já pintaram o seu brinquedo ou que ainda estão à espera de pintar, isto é o esquema da ludoteca. É um esquema que inicialmente nos pareceu muito importante porque ia começar a mudar a mentalidade das pessoas ao nível mas baixo, as crianças. Há pessoas que estão neste momento com trinta e tal anos e passaram pela ludoteca dos malmequeres e às vezes vêm cá fazer trabalhos, pessoas e vêm cá fazer estágios, pessoas que foram clientes da ludoteca, já está a ver, desde 1993. Então isto foi o

trabalho que nós fizemos, foi a forma que nós arranjamos de, para além das pessoas reconhecerem que os brinquedos ficam bonitos e de gostarem dos brinquedos que os malmequeres fazem, de apanhar uma população jovem que pudesse de alguma maneira de encarar a deficiência de uma maneira diferente, pronto. Em termos, há, estas são as duas principais atividades, estas são as duas atividades, digamos assim, que trabalham com a comunidade, é claro que piscinas campos de férias, relaxamento há todo o outro tipo de atividade, mas estas atividades são aquelas que, como estava a falar como é que agente liga as coisas todas com a comunidade, estas são as atividades que ligam tudo, ou seja passam-se aqui, preparam-se aqui, a equipa técnica está toda envolvida mas são projetadas para fora.

Tendo os clientes necessidade de uma maior proteção será que isso poderá levar a um certo isolamento?

Eu acho que o isolamento não é por causa de eles precisarem de proteção, o facto é que estas pessoas estão muitíssimo isoladas e eu vou tentar-lhe explicar a minha opinião. A minha opinião é a seguinte, primeiro existe um preconceito brutal em relação às pessoas deficientes mentais e considera-se que os deficientes mentais são os piores dos doentes mentais, isto por estudos feitos que eu vi, não estou a inventar nada, isto são histórias que eu vi. Ou seja, embora a deficiência mental não tenha, a deficiência intelectual, eu digo deficiência mental porque eu já há trinta anos que digo mental e agora isto mudou. Embora a deficiência intelectual não tenha absolutamente nada que ver com a doença mental, a verdade é que em termos de preconceito ela está abaixo da doença mental, ou seja as pessoas têm mais preconceitos, consideram que a deficiência intelectual é a pior das doenças mentais, o que é uma mentira. Primeira, ela não é uma deficiência mental e segundo não é pior. Porque é que as pessoas estão tão isoladas? Estão tão isoladas eu vou-lhe explicar porquê.

Uma pessoa com uma deficiência intelectual é uma pessoa que teve um problema qualquer, esse problema provocou-lhe morte de parte de algumas células nervosas, células essas que não se recompõe, não é como a célula da pele que depois se recompõe, são células que não voltam, que não se tratam não se reproduzem outras células, e que por exemplo não saram, morreu aquela parte, aquela parte está morta, mas a partir daí essas pessoas, têm, isso tem uma consequência grave que é a pessoa fica com um pensamento infantil, ou seja, nunca chega à idade adulta em termos de pensamento, mas chega em termos de corpo, então isto cria aqui para nós, indivíduos normais uma grande confusão, mas é na nossa cabeça que essa

confusão se gere, que é, como é que uma pessoas, por hipótese, tem um metro e noventa pode pensar como uma criança de três anos, certo, pronto. Então o que é que acontece? Os que têm idade mental deles, eles não querem brincar com eles, não querem relacionar-se com eles, é natural, eu não vou estar agora, com este corpo de metro e oitenta, estar-me a relacionar com um miudito de três anos, se bem que nós temos experiencias muito interessantes na ludoteca, a esse nível, é por isso que a ludoteca também é importante, não só por causa do que faz aos outros, o que faz a eles. Além de lhes dar aquele papel do professor, é por que eles sentem-se, a autoestima vai por aí fora, porque eles sentem-se como um professora, mas por outro lado podem brincar, que é uma coisa que eles precisam, aí está, sem que o reconheçam, porque são grandes, não é, consideram-se grandes mas precisam de brincar, mas agente consegue pô-los a brincar, que é uma coisa que eles precisam bastante, pronto.

Essas pessoas portanto que eu estava dizer, que têm a idade mental deles, não há grande possibilidade de relação, muitas vezes há relações que eles estabelecem com pessoas, tipo um sobrinho um primo, alguém da família que tenha mais ou menos a idade mental deles e quando essas pessoas tem a idade mais ou menos parecida com a deles as coisas funcionam muitíssimo bem, o que acontece é que essa pessoa cresce e torna-se uma pessoa adulta e as coisas são diferentes, essas pessoas já tem outros interesses, já tem outras preocupações e é tal de modo, e a relação não se mantem, com as pessoas adultas que têm a mesma idade que eles, eles não estão ao nível dessas pessoas em termos intelectuais, então o isolamento é quase total. Então aquilo que nós, nós por exemplo temos agora um projeto, que é o projeto dos amigos, que é um conjunto de pessoas que vêm, vêm não, vão, que nos tempos livres os levam a uma serie de sítios, tomar um café ao fim de semana, ir a uma discoteca ao fim de semana, à noite ir beber um café e ver um teatro ou um cinema, esse tipo de coisas, em pequenos grupos, pronto.

Mas muito por causa dessa, desse isolamento em que eles estão, porque é assim, eles precisam, mas atenção eu não estou a falar de deficientes, de deficientes intelectuais profundos, eu estou a falar da nossa população, a nossa população não inclui nem os profundos nem os ligeiros, inclui os moderados e os severos, portanto, que é um grupo que está ali entre aquilo que se considera os profundos e os ligeiros, pronto, mas estes nosso clientes são pessoas que não precisam de tutela ao nível da sua higiene, da alimentação, do vestir e despir, do cuidar de uma casa, se forem bem orientados. Eles precisam de apoio em quê? Em coisas que são complicadas, como, projetar-se para o futuro, fazer projetos para o

futuro, ver como é que um projeto que eu faço para o futuro, como é que eu hei-de fazer para lá chegar, trabalhar com dinheiro, trabalhar com, há uma serie de coisas que eles estão impedidos de fazer. O que acontece é que nós sociedade, nós pais, nós professores, nós educadores, nós seja o que for, quando situados perante uma pessoa com deficiência intelectual à partida a consideramos muito mais incapaz do que o que ela na realidade é. E então essas expectativas vão fazer com que essa pessoa, não se desenvolva aquilo que ela precisa de desenvolver e então eles ficam afetivamente muito mais dependentes. Tenho aqui pessoas que chegam aqui e não sabem ir à casa de banho sozinhas, que não sabem comer, de forma adequada à mesa, que não se sabem, algumas delas nem falam, outras não têm qualquer consciência de si, nem de que podem ter uma opinião, que podem ser pessoas que podem dizer aquilo que pensam, que podem escolher coisa, não têm noção dessas coisas, porquê? Porque foram à partida consideradas doentes e doentes totalmente dependentes e então por isso faz com que as pessoas que estão à volta se comportem dessa maneira em relação a elas, façam tudo por elas, quando os menininhos fazem disparates não os educam, eles podem fazer tudo o que eles querem porque coitadinhos, porque eles têm uma doença, porque eles isto e pode-lhes dar uma crise e pode isto e pode aquilo e pode aqueloutro. E então nós sociedade, ou seja, eles estão, são vítimas de uma deficiência intelectual e em cima de uma sociedade que nada espera deles. Então eles são vítimas de duas coisas horrorosas. E aí eles desenrascam-se conforme podem. No meio disto tudo há aqueles que ficam completamente apáticos e são pessoas que não têm interesse nenhum pela vida e há aqueles que se revoltam com toda a razão. Eu não sei. Repita-me só a pergunta já agora. **Tendo os clientes necessidade de uma maior proteção será que isso poderá levar a um certo isolamento?** Pronto não sei se respondi, eles têm efetivamente mais necessidade de proteção, ou seja, eles não são capazes de lutar pelos seus direitos, de dizer nós somos capazes disto, nós somos capazes daquilo, não, eles são capazes de nuns casos calam-se completamente e não lutam, desistem e tornam-se pessoas apáticas, deprimidas, noutras casos são pessoas que vão pelo lado da violência e com toda a razão, porque aquilo que nós estamos a fazer aos deficientes intelectuais é na maior parte dos casos não os deixar desenvolver, isso se fosse eu também partia tudo. Se visse que as outras pessoas podem fazer, podem isto podem aquilo e eu não posso, acho que toda a violência que se exerce sobre eles é natural que tenham uma resposta, porque quando as pessoas, deficientes intelectuais são tratadas de forma justa, de forma adequada, de forma em que se espere coisas deles, de forma em que se possam projetar, que possam ser intervenientes, interventivas que

possam dar opiniões, que possam vestir-se e despir-se sozinha, tratar da sua casa, tudo isso elas são capazes de o fazer, isso nós temos a prova aqui, portanto toda a sociedade lhes nega isto, ao negar-lhes isto muitas vezes surgem comportamentos violentos, perfeitamente normais. Não são comportamentos que, nós não temos esse tipo de comportamentos, mas que noutras situações eu percebo perfeitamente que esses comportamentos surjam, percebo, portanto, eu acho que elas, efetivamente têm, são pessoas que têm, agora, era aqui que eu queria chegar, agora são pessoas que efetivamente vão ficar sempre dependentes de alguém, mas com pouco trabalho se conseguiria numa sociedade, justa, se conseguiria com um pouco de trabalho nós conseguíssemos que eles vivessem a sua vidinha, tivessem as suas coisas, resolvessem a maior parte dos seus problemas, não problemas com o banco, nem problemas com a segurança social, com instituições, tinha que haver sempre alguém que tratasse deles, mas aquilo que é a vida do quotidiano eles poderiam viver sem tanta proteção e poderiam viver uma vida mais ou menos normal, desde que houvesse alguém que os apoiasse, porque isso eles vão sempre precisar de apoio. A questão do isolamento tem a ver com o preconceito que é brutal, as pessoas têm muitas vezes medo de se aproximar, têm medo não sabem o que é que não-de fazer, têm medo da violência deles, que não é uma violência natural, as pessoas acham quase que é natural, um deficiente intelectual ser violento, o que não é verdade e portanto as pessoas ao terem medo, porque é o medo que nós temos do que é desconhecido. Mas eu acho que se toda a gente percebe-se bem o que é deficiência mental não tinha medo de nada, mas pronto há o preconceito que eu acho que é, o que os isola mesmo é o preconceito, é isso que os isola mesmo porque não é difícil nós sermos amigos de uma pessoa que tem uma deficiência intelectual, não é difícil até porque eles são pessoas extremamente, são pessoas que têm menos maldades obviamente do que tem uma pessoa intelectualmente superior é evidente que tem também uma maldade superior, como também pode ter uma bondade superior, isto para dizer que são pessoas que podem perfeitamente ter uma vida, não de tanta exclusão, de tanta solidão, como eles têm a maior parte deles. O grande valor que eles têm no malmequeres são os amigos, terem a equipa técnica e terem agora os tais amigos que vêm de fora que vão resolver alguma dessa solidão, isso para eles deve ter sido completamente excepcional, como eles estão a reagir neste projeto do amigo, que é um projeto que nós tínhamos há muitos anos e depois tivemos de acabar com ele por causa de uma serie de questões, sobretudo por preconceito e que tanto se tentará repor de outra forma e é uma coisa que em termos de solidão lhes está a resolver montes de problemas.

2. Guiões de entrevistas ao CEERIA

Identificação do entrevistado	Código atribuído
Direção do CEERIA	D
Colaboradores do CEERIA	C1, C2, C3, C4, C5
Cientes do CEERIA	CL1, CL2, CL3, CL4, CL5

Guião A - Destinatário: Direção do CEERIA

Dados pessoais do entrevistado

Nome:
Idade:
Formação académica:
Tempo de serviço no CEERIA:
Funções desempenhadas no CEERIA:
Período de tempo de desempenho dessa (s) função (ões):
Data da entrevista:
Duração da entrevista:

Guião:

Bloco Temático	Objetivos	Guião da entrevista
Legitimação da entrevista e motivação do entrevistado	Motivar o entrevistado. Garantir confidencialidade. Identificar o entrevistado.	Informar sobre a o trabalho a realizar. (Papel do CEERIA na comunidade) Solicitar a colaboração do entrevistado, assegurando o anonimato das informações/opiniões. Pedir autorização para gravar a entrevista.
Caracterização do entrevistado	Caracterizar o entrevistado	Há quanto tempo acompanha o trabalho do CEERIA? Qual a sua função/ relação no/ com o CEERIA?
Gestão dos clientes/ Funcionalidade	Perceber se a instituição está preparada para receber e atender os seus clientes, e como é feita a seleção de clientes a frequentar a instituição, mediante os seus serviços.	O CEERIA está preparado para receber e atender todos os seus clientes? (arquitetura e serviços) Quais são os critérios para a seleção dos clientes que devem frequentar o CEERIA?

Satisfação em relação à instituição	Conhecer a percepção que existe em relação à satisfação dos clientes em relação ao CEERIA	Os clientes gostam de frequentar a instituição, sentem-se bem? Justifique.
Integração na comunidade	Perceber o trabalho realizado entre o CEERIA e a comunidade e a sua importância	Os clientes gostam que as pessoas de fora visitem a instituição, conheçam o seu dia-a-dia e os seus trabalhos realizados na mesma? Nos eventos da instituição os clientes sentem-se bem com a presença e participação de pessoas de fora? Justifique
Relação Profissional	Saber como funciona a integração socioprofissional	Como funciona a integração socioprofissional promovida pelo CEERIA? (como selecionam os clientes e o trabalho)
Opinião sobre o conceito de inclusão	Perceber o que é a inclusão para o CEERIA	O que gostaria que fosse implementado para as pessoas contactarem mais com o meio? O que é para o CEERIA a inclusão? Como é que o CEERIA tem promovido a inclusão? O que o CEERIA pensa fazer futuramente para promover a inclusão?

		O CEERIA inclui? Em que dimensões?
Finalização e Agradecimento	<p>Apurar se o entrevistado ainda tem algo a dizer.</p> <p>Agradecer a colaboração na realização da entrevista.</p>	<p>Há alguma coisa que deseje acrescentar?</p> <p>Tem alguma sugestão a fazer?</p> <p>Agradecer a colaboração do entrevistado.</p>

Guião B – Destinatário: Colaboradores do CEERIA

Dados pessoais do entrevistado

Nome:
Idade:
Formação académica:
Tempo de serviço no CEERIA:
Funções desempenhadas no CEERIA:
Período de tempo de desempenho dessa (s) função (ões):
Data da entrevista:
Duração da entrevista:

Guião:

Bloco Temático	Objetivos	Guião da entrevista
		Perguntas
Legitimação da entrevista e motivação do entrevistado	Motivar o entrevistado. Garantir confidencialidade. Identificar o entrevistado.	Informar sobre o trabalho a realizar. (Papel do CEERIA na comunidade) Solicitar a colaboração do entrevistado, assegurando o

		<p>anonimato das informações/opiniões.</p> <p>Pedir autorização para gravar a entrevista.</p>
Caracterização do entrevistado	Caracterizar o entrevistado	<p>Há quanto tempo acompanha o trabalho do CEERIA?</p> <p>Qual a sua função/ relação no/ com o CEERIA?</p>
Organização dos clientes pelas atividades	Perceber como é feita a organização dos clientes pelas atividades	<p>Como é feita a organização dos clientes pelas atividades?</p> <p>Como é que os clientes escolhem as atividades?</p>
Gestão e formação dos colaboradores	Perceber a importância da formação dos colaboradores para o CEERIA e a concordância entre o número de colaboradores e as necessidades apresentadas pela instituição	<p>O número de funcionários é suficiente para responder às problemáticas que surgem tendo em conta o número de clientes?</p> <p>Os funcionários têm formação base adequada para as funções que exercem?</p> <p>O CEERIA proporciona aos seus funcionários um plano de formação contínua?</p>

Satisfação dos clientes	Perceber como é feita a análise de satisfação dos clientes. Se estes são estimulados a dar a sua opinião	Os clientes são estimulados a dar a sua opinião acerca da instituição? Como?
Sugestões dos clientes, colaboradores, parceiros e família	Perceber se as sugestões dos intervenientes são tidas em conta com fim a melhorias	Os problemas e as dificuldades levantados pelos clientes, caso o façam, são tomados em consideração para melhorar o funcionamento da instituição?
Relações interpessoais	Perceber como são proporcionadas e promovidas as relações interpessoais entre clientes, colaboradores e comunidade	Como interagem com os clientes de modo a estabelecer uma relação de proximidade? Como são as relações interpessoais dentro da instituição? Geram-se grupos? De que forma? Por idades? Por capacidades? A organização do CEERIA poderá ter influência nas relações entre os clientes? Justifique. Visto que o CEERIA abrange diversas faixas-etárias, como é proporcionado o relacionamento entre os mesmos e a comunidade envolvente de modo a promover a interação entre diferentes idades?
Relação com a comunidade	Conhecer em que atividades da comunidade os clientes participam e se as pessoas	Como dão a conhecer a realidade do CEERIA à comunidade? Existem atividades específicas de

	<p>fora do CEERIA participam nas atividades da instituição</p>	<p>divulgação do trabalho do CEERIA? Quais? Quem as faz?</p> <p>Como é que promovem o contacto dos clientes com a comunidade?</p> <p>Em que atividades da comunidade os clientes participam?</p> <p>Outras pessoas participam nas atividades?</p>
<p>Relação dos clientes/ Atividades</p>	<p>Saber se existem clientes envolvidos em trabalho fora do CEERIA e em que áreas, percebendo como são desenvolvidas as capacidades dos clientes</p>	<p>Existem clientes envolvidos em trabalho fora do CEERIA? Em que áreas?</p> <p>Como incentivam os clientes a desenvolver as suas capacidades?</p>
<p>Autonomia dos clientes</p>	<p>Perceber o nível de autonomia dos clientes do CEERIA, como é feita a promoção da mesma e a sua dificuldade</p>	<p>Como promovem a autonomia dos clientes?</p> <p>Na sua opinião quais as maiores dificuldades dos técnicos na promoção da autonomia dos clientes?</p> <p>Na sua opinião pode-se correr o risco de existir superproteção dos clientes? Porquê?</p> <p>Na sua opinião os clientes são suficientemente autónomos de modo a terem uma participação</p>

		ativa na comunidade de alcobaça? Justifique.
Promoção da autoestima	Levantamento de estratégias utilizadas para a promoção de autoestima, tendo como principal foco a interação com a comunidade	São elaboradas estratégias para aumentar a autoestima dos clientes, principalmente perante a comunidade? Quais?
Acontecimentos relevantes	Fazer o levantamento de pensamentos, ideias ou experiências do entrevistado sobre acontecimentos relevantes	Houve alguma situação que levou a refletir sobre a dimensão da inclusão no CEERIA? (experiências, relatos de clientes ou do pessoal da instituição)
Finalização e Agradecimento	Apurar se o entrevistado ainda tem algo a dizer. Agradecer a colaboração na realização da entrevista.	Há alguma coisa que deseje acrescentar? Tem alguma sugestão a fazer? Agradecer a colaboração do entrevistado.

Guião C - Destinatário: Clientes do CEERIA

Dados pessoais do entrevistado

Nome:
Idade:
Formação académica:
Tempo de serviço no CEERIA:
Funções desempenhadas no CEERIA:
Período de tempo de desempenho dessa (s) função (ões):
Data da entrevista:
Duração da entrevista:

Guião:

Bloco Temático	Objetivos	Guião da entrevista
		Perguntas
Legitimação da entrevista e motivação do entrevistado	<p>Motivar o entrevistado.</p> <p>Garantir confidencialidade.</p> <p>Identificar o entrevistado.</p>	<p>Informar sobre o trabalho a realizar. (Papel do CEERIA na comunidade)</p> <p>Solicitar a colaboração do entrevistado, assegurando o</p>

		<p>anonimato das informações/opiniões.</p> <p>Pedir autorização para gravar a entrevista.</p>
Caracterização do entrevistado	Caracterizar o entrevistado	<p>Há quanto tempo frequentas ou tens apoio do CEERIA?</p> <p>Estás inserido(a) em que valência?</p>
Atividades proporcionadas	Conhecer as atividades proporcionadas pelo CEERIA dentro e fora da instituição em que os clientes já participaram e se estes têm opção de escolha	<p>Que atividades frequentas ou já frequentaste?</p> <p>Tens desenvolvido as tuas capacidades? Quais?</p> <p>Ajudam-te a melhorar as tuas capacidades? Como?</p> <p>Escolhes as atividades em que participas? Como?</p> <p>Trabalhas fora do CEERIA? Em quê?</p> <p>Gostas das atividades em que participas?</p>
Opinião sobre a instituição	Conhecer a opinião dos clientes sobre a instituição e se estes a comunicam	<p>Na tua opinião, achas que as pessoas aqui no CEERIA te querem sempre proteger? Porquê?</p>

		<p>Na tua opinião deviam existir mais colaboradores/ técnicos a apoiar em cada atividade? Em que atividades?</p> <p>Costumas dar a tua opinião acerca da instituição? Como?</p> <p>Sabes de alguma melhoria que tenham feito devido a problemas e dificuldades levantados pelos clientes?</p>
<p>Interação do CEERIA com a comunidade</p>	<p>Saber a opinião dos clientes em relação às visitas de pessoas de fora da instituição, participação da comunidade nas atividades do mesmo, divulgação, sugestões atendidas e desenvolvimento das capacidades.</p>	<p>O CEERIA mostra à comunidade o vosso trabalho? Como?</p> <p>Gostas que as pessoas da comunidade visitem o CEERIA? Porquê?</p> <p>Gostas de dar a conhecer o teu trabalho desenvolvido no CEERIA à comunidade? Porquê?</p> <p>Que atividades fazem fora do CEERIA?</p> <p>Qual é a tua opinião em relação à participação de pessoas de fora do CEERIA nas atividades?</p>

		O CEERIA prepara-te para a vida na comunidade?
Relações interpessoais entre os clientes e entre cliente/colaborador	Entender como os clientes interagem uns com os outros, e com os colaboradores	Quem são as pessoas com quem te dás melhor? (São da tua idade? Frequentam as mesmas atividades?) Como é a tua relação com os colaboradores do CEERIA?
Opinião sobre a inclusão	Parecer dos clientes sobre a inclusão	O que é para ti a inclusão?
Finalização e Agradecimento	Apurar se o entrevistado ainda tem algo a dizer. Agradecer a colaboração na realização da entrevista.	Há alguma coisa que desejes acrescentar? Tens alguma sugestão a fazer? Agradecer a colaboração do entrevistado.

II. Análise de Conteúdo:

1. Transcrição das Entrevistas

A - Transcrição da entrevista realizada à direção do CEERIA

Há quanto tempo acompanha o trabalho do CEERIA?

EU? Eu já estou cá há treze anos, já estou cá há treze anos. Não com as minhas funções, nem sempre com as mesmas funções, mas iniciei mais no trabalho direto com os clientes, com os nossos jovens e adultos um trabalho sobretudo mais ligado à área do emprego e da formação profissional, neste momento estou mais ligada à gestão da instituição, gestão da qualidade, portanto isto engloba um bocadinho de tudo não é, passando sobretudo pelos recursos humanos na área da formação do recrutamento, da integração e depois tudo o que tenha a ver com a vida da instituição, desde eventos a metodologias de trabalho, instrumentos de trabalho, gestão documental, à promoção da imagem da instituição. Portanto tudo o que envolva um bocadinho daquilo que consideramos que é, acabo por ficar como de alguma maneira a assegurar o coordenador geral neste sentido porque acabo por ficar com um bocadinho de tudo, não estou agregada a nenhuma valência e acabamos por estar ligados a todas elas, portanto no sentido que, estou a ser redundante, mas acabamos por gerir tudo, a vida da instituição, desde a decoração do espaço da receção até à formalização de projetos que vêm buscar apoios financeiros até fazer instrumentos de trabalho para ajudar a facilitar práticas de trabalho, desde gerir páginas *online*, portanto, que de alguma maneira, portanto, também são um suporte fundamental no sentido de demonstrarmos e darmos visibilidade ao trabalho da instituição lá para fora e pronto é um bocadinho isto às vezes nem consigo definir muito bem o que é que efetivamente, são as minhas funções, acabo por estar envolvida em quase tudo não é, pronto.

Qual a sua função/ relação no/ com o CEERIA?

Deu a resposta na primeira questão.

O CEERIA está preparado para receber e atender todos os seus clientes? (arquitetura e serviços)

Eu acho que se dissesse-mos que estamos preparados para tudo não estávamos cá a fazer nada portanto naturalmente que a instituição precisa sempre de melhorar não só as práticas de trabalho mas sobretudo também a questão de infraestruturas e a exemplo disso foi a inauguração do novo espaço do CEERIA, que é lá em baixo na Quinta das freiras. Esse espaço foi inaugurado também nesse sentido, no sentido de dar a resposta a maior número de clientes, o que significa ou pode não significar aliás abranger todas as problemáticas, as dificuldades, as realidades que, que nos chegam. (interrupção). Eu acho que nós estamos preparados para efetivamente sermos mediadores de todo o tipo de realidades e o que é que isto quer dizer: tentamos sempre a todo o custo que todas as pessoas que nos procuram que acham que podemos ser resposta para eles tentando a todo o custo servir de mediador, seja esta mediação feita com recursos a serviços prestados internamente, seja eventualmente apenas e somente encaminhado pelo tipo de resposta da comunidade local, regional ou até mesmo nacional. Há algumas especificidades, estou-me a lembrar de algum tipo de deficiências, se calhar mais a deficiência visual que não temos uma população muito grande desta tipologia, de incapacidade, mas tentamos sempre adaptar, e a inclusão acaba por ser inclusiva neste sentido, ou seja não somos estanques tentamos sempre abranger um maior numero de pessoas no sentido de tentarmos dar resposta que internamente como lhe disse quer no externo, infraestruturas naturalmente não é esse o nosso objetivo claramente que abrimos um espaço para dar resposta sobretudo mais à questão do lar tanto que tínhamos realmente dezasseis pessoas num lar abrangidas, neste momento já temos cerca de trinta e oito, e portanto essa era uma necessidade fundamental e naturalmente também abrangemos aqui um maior numero de pessoas no CAO, pessoas também mais dependentes mas o objetivo não é permanecer cá dentro. Portanto, por mais e para fazer um bocadinho do doutor Luís por mais que nos pudesse calhar o euro milhões ou termos aqui recursos financeiros disponíveis não era esse o objetivo, o

objetivo é claramente ser como eu disse, ser mediador. Mediador é transportar a responsabilidade, que neste momento acaba por ser um bocadinho do CEERIA, transportá-la e transferi-la para a comunidade. Portanto, a inclusão faz-se lá fora, como eu dizia, podíamos ter muito dinheiro, podíamos construir muitas piscinas, muitos ginásios, muitas coisas boas aqui dentro, mas esse não é o nosso objetivo. A ideia é claramente colocá-los lá fora, é com a inclusão, naturalmente, que se faz lá fora, e claro, as infraestruturas é claro que são precisas, não é o mínimo, o básico, o essencial e daí também alargarmos, mas não é isso que nos foca, o foco, efetivamente, não é nas condições relativamente aos equipamentos e aos espaços.

Quais são os critérios para a seleção dos clientes que devem frequentar o CEERIA?

É uma questão muito mais técnica, portanto que eu não estou apta para responder a 100%, aquilo que posso dizer é que em todas as valências e em todos os serviços que prestamos existe uma equipa de avaliação, esta equipa de avaliação baseia-se na CIF, na Classificação Internacional da Funcionalidade de uma pessoa com deficiência, da pessoa aliás e portanto é uma classificação que tem um conjunto de itens e critérios e portanto mediante essa predefinição de critérios é feita uma avaliação por um conjunto de técnicos, desde a área da psicologia, terapia ocupacional, o serviço social, portanto, uma pessoa quando entra, portanto, de alguma maneira é o primeiro passo: está disponível ao que é realmente a ser beneficiada pelo serviço do CEERIA, vem ao CEERIA, faz a inscrição no CEERIA e os critérios para entrada, há critérios de ponderação que têm a ver não só com o tipo de deficiência, com a área de residência, com a autonomia ou não, para poder beneficiar desses serviços, portanto, há um conjunto de critérios que são específicos de cada valência que depois nos diz e nos dita se a pessoa está de alguma maneira a ter ou tem realmente condições para integrar os serviços é um bocadinho isso, portanto, na formação, há um conjunto de critérios, por exemplo um deles que é fundamental é estar inscrito nos serviços de emprego, portanto seja de Alcobaça ou de Leiria, no CAO, já há condições muito mais específicas na valência socioeducativa, portanto, tem que estar agregado ou tem que vir destacado também do ministério da educação, portanto há aqui especificidades muito, muito precisas, portanto, que não é apenas ou o CEERIA é realmente uma instituição

tentamos que seja um todo mas depois cada serviço como é muito direcionado para a necessidade da pessoa e para o desejo da pessoa também precisa de ter critérios muito bem definidos relativamente a isso (interrupção).

Os clientes gostam de frequentar a instituição, sentem-se bem? Justifique.

Fazemos a avaliação ou o levantamento da satisfação não só das pessoas que acompanhamos, mas dos colaboradores, dos parceiros. Há aqui a preocupação em tudo, é em todos os anos, no final do ano, percebermos como é que estamos perante as nossas partes interessadas, quer dizer são todos, as pessoas que nos envolvem e portanto, sendo eu aqui a tratar essas coisas vou-me apercebendo que efetivamente há uma clara satisfação, há um grau de satisfação muito elevado da parte dos jovens, claro que há naturalmente sugestões propostas, mas basta estar aqui todos os dias no CEERIA e percebemos que eles são felizes portanto. Há aqui, uma questão que eu acho que é fundamental, esta permanência no CEERIA durante o dia e dá-nos claras evidências que há bem-estar, há qualidade de vida destas pessoas, naturalmente que isto é um trabalho que não é das nove às cinco da tarde, sabe-se que há partida que esta vida destas pessoas pode não ser a todos os momentos do dia muito feliz, mas sabemos que trabalhamos para isso, fazer essa, a ter essa plenitude de felicidade, claramente que precisamos muito das famílias para nos ajudar e portanto, quando perguntamos se eles são felizes precisamos de ter a família ao pé de nos para dizer e para confirmar também este estado. Durante o dia, durante a nossa atividade, durante a nossa intervenção o foco é este é melhor e aumentar a qualidade de vida dos nossos jovens, precisamos é claramente de estas famílias a os ajudar neste caminho, portanto e as vezes nem sempre é muito fácil, de gerir estas duas partes, este trabalho que é feito, que tem de ser feito permanentemente, a pessoa não pode ser feliz só em determinadas horas do dia não é, pronto, e essa se calhar poderá ser a questão mas, basta perguntar a qualquer um deles eu acho que sim, claramente que eles gostam de estar na instituição.

Os clientes gostam que as pessoas de fora visitem a instituição, conheçam o seu dia-a-dia e os seus trabalhos realizados na mesma?

Acho que sim, basta ver quando chegaste aqui, portanto o Ulisses e o João abraçaram-te logo, há muita curiosidade sempre que vem alguém, têm a curiosidade de perguntar de onde é que são, o que fazem, mostrar o que estão a fazer e não só aqui dentro como também quando nos deslocamos lá fora, quando participamos em eventos. Lá fora há uma clara boa disposição e predisposição para estar com os outros e o nosso papel enquanto instituição, enquanto técnicos de facilitar esta relação com os outros e às vezes essa é que não é muito fácil, eu lembro-me por exemplo, o ano passado, o ano passado na gala de desporto há dois anos talvez de termos alguma dificuldade, tanto que tínhamos um dos jovens que em termos de comportamento é diferenciado, portanto, há aqui gritos, há aqui muito movimento, portanto, e isto acontecendo perante a comunidade, e a comunidade estando presente às vezes a comunidade não tem noção como é que há-de reagir, portanto há uma primeira reação é assustar-se, uma primeira reação é afastar-se e aí é que sentimos que tudo isto podia ser muito melhor se nós enquanto técnicos conseguirmos melhorar, é este que é o nosso trabalho é melhorar e facilitar a relação desses jovens com a comunidade, eles sentem-se muito bem com os outros, eu acho que a dificuldade é os outros não terem ainda capacidade ou conhecimento, isto não é julgar nem é uma crítica, é claramente o que é mais natural, ter essa capacidade de estar com eles. Há pouco tempo a título de exemplo, estava na comunidade, era um sábado à noite, estava sentada com pessoas da minha relação e veio o grupo de jovens da residência e viu-me e ficou todo eufórico, todas as pessoas que estavam ao meu lado ficaram assustadíssimas, estarmos num café aqui em alcobaça, não souberam como é que haviam de reagir, o sentimento foi vamos estar quietos, não vamos olhar, não nos podemos mexer muito se não a pessoa vem ter connosco e portanto, eles depois foram embora e aquilo que eu constatei é dificuldade como é que eu interajo com esta pessoa, esta pessoa tirou-me os óculos, chegou-me a tirar os óculos e levou-mos e escondeu-mos, o que é que eu faço, numa situação normal eu chamo a atenção, grito, não faças isso, como é que eu faço, acho que claramente a comunidade e nós precisamos de ser mais ajuda para a comunidade neste sentido, ajudá-lo a estar com estas pessoas que são diferentes e claramente que são diferentes, não podemos negá-lo faz parte do nosso trabalho esta mediação. Portanto, por isso é que eu digo que o CEERIA está em constante atualização, melhoria, crescimento e é

um passo importante, acho que já se deram muitos passos, acho que a comunidade já aceita muito bem, mas ainda falta muito trabalho, ainda há muito trabalho para fazer.

Nos eventos da instituição os clientes sentem-se bem com a presença e participação de pessoas de fora? Justifique

Pronto reforço o que disse ainda a pouco, efetivamente estão muito bem com a comunidade, eu não digo que, este ano acompanhamos mais de setecentas e cinquenta pessoas que o ano passado, este ano temos este numero em termos de plano de atividades, claro que estas setecentas e cinquenta pessoas não estão connosco nesta instituição, mas temos cerca de cento e cinquenta pessoas que normalmente nos cruzamos no dia-a-dia, portanto, que estão connosco no CAO ou formação pronto, deste bolo de pessoas que acompanhamos, naturalmente que há exceções, portanto há pessoas que não se sentem muito bem na comunidade ou porque são olhadas de lado ou porque não são tratadas da mesma maneira, as vezes nem sempre com simpatia, com assertividade, há realmente exceções mas a maioria dão-se muito bem com o exterior e com a comunidade. Portanto estes eventos são sempre e nós procuramos sempre estar, a exemplo disso tivemos agora na venda de natal no parque dos monges, lá dentro de um espaço, também com a fundação vida nova, estivemos no mercadinho de chiqueada na associação, agora vamos voltar a estar na pascoa, fazemos muito torneios, vamos a muitos torneios desportivos, procuramos sempre abrir portas para este tipo de coisas, para estudos, para estágios, o caminho faz-se desta maneira e eu acho que eles também acompanham muito bem este caminho, por estarem habituados a estar la fora não é uma coisa que lhe incomode, pelo contrario gostam bastante.

Como funciona a integração socioprofissional promovida pelo CEERIA? (como selecionam os clientes e o trabalho)

Esta é uma questão mais direcionada para o centro de reabilitação profissional, portanto, como eu disse ainda há pouco as pessoas que procuram os serviços da formação profissional, portanto, que neste momento já não é só formação que oferecemos, oferecemos formação profissional, medidas de apoio à integração, medidas que após a integração, que acompanham este jovem no trabalho,

prescrevemos ajudas técnicas e produtos de apoio, fazemos a avaliação da capacidade de trabalho. Portanto o CEERIA ao longo do tempo e sobretudo esta valência mais ligada ao emprego e à formação tem vindo a evoluir claramente, portanto só em termos de dimensão de pessoas de pessoas que acompanhamos, mas sobretudo também dos serviços que prestamos. Como eu disse ainda há pouco, a pessoa que procura um serviço que esteja ligado mais à formação em emprego tem que naturalmente estar inscrito no centro de emprego, tem de haver o encaminhamento da parte do centro de emprego que é uma fichinha, portanto, formaliza-se com uma ficha a solicitar o nosso apoio, um processo normal, a pessoa está inscrita no centro de emprego esta ficha vem de lá, vem no sentido da pessoa ser avaliada entra na medida do IAOC, que é a informação à avaliação que de alguma maneira faz o despiste vocacional da pessoa, a pessoa é avaliada pela nossa equipa ao final da avaliação a pessoa, vamos imaginar que a avaliação diz que a pessoa está apta para integrar uma formação profissional se calhar de baixa duração portanto cinquenta horas, vinte e cinco horas, pode eventualmente ser integrada na formação que temos ou não, ou pode eventualmente não ter perfil para enquadrar a formação profissional ou não é isso que pretende também e é novamente colocada ou ajudada a ser colocada no mercado de trabalho sem fazer formação, portanto, há uma primeira fase que é a avaliação vamos perceber o que é que esta pessoa precisa, o que é que ela tem, o que é que podemos fazer com ela, após isto pode ser encaminhada pela formação profissional, pode ser encaminhada pela medida da AC, que é, apoio à colocação, procurar um novo trabalho ou o primeiro trabalho ou pode, eventualmente apenas e pode acontecer a pessoa já estar a trabalhar, vem para nós para ser avaliada no sentido depois de adquirir uma ajuda técnica, uns óculos, uma mesa ou um computador adaptado, o que quer que seja, depois também há esta de que falei, que é a avaliação da capacidade de trabalho, que normalmente a pessoa está desempregada ou está numa medida que chamamos um bocadinho precária, porque é aquela que antecipam um contrato de trabalho, um CEI, um estágio, eventualmente, e precisa para integrar para ter esta contratação, de ser avaliada pela capacidade de trabalho. Nós fazemos esta avaliação no contexto de trabalho, percebemos que de acordo às suas competências e capacidades ela está apta para fazer determinadas tarefas, daí resulta uma percentagem, que nos diz que ela está apta para integrar aquela tarefa, que é destinada aquela tarefa, para integrar, portanto, tem uma capacidade de 50% para integrar aqueles trabalho e depois a entidade de alguma

maneira que está a contratá-la, recebe um apoio financeiro pela baixa capacidade ou competência para a função, Os critérios como eu digo, portanto, reforço isto, os critérios para entrada depende, portanto, normalmente esta inscrição, como eu volto a frisar, portanto, é importante e depois depende da avaliação. Portanto, ou seja, nós não temos, apenas dizemos, a partir dos dezoito anos a inscrição no centro de emprego e duas ou três questões que podem estar aqui e pouco mais, depois é que nós vamos perceber, depois da avaliação é que há este despiste para a medida e para a área que se pretende.

O que gostaria que fosse implementado para as pessoas contactarem mais com o meio?

Nós de alguma maneira formalizamos aquilo que é a nossa metodologia já há muito tempo, a metodologia do planeamento centrado na pessoa. Esta metodologia tem realmente os seus princípios mas claramente um deles é o foco da pessoa que acompanha-mos, desses jovens e clientes, mas é a metodologia que de alguma maneira nos está a fazer direccionar a nossa estratégia de intervenção, mais ainda porque já o fazíamos para o exterior, uma das coisas que estamos neste momento a tentar, aumentar exponencialmente o numero de pessoas que estão no CAO, ou para estarem la fora em actividades la fora isso já acontecia nos protocolos cobrança e ocupação, já acontecia mas em numero reduzido, neste momento a estratégia é não só no CAO mas sobretudo no CAO é colocar estes jovens la fora seja duas horas, seja uma hora por semana, seja um dia inteiro, seja os cinco dias, seja na agricultura, seja no clube de ténis, seja numa empresa, seja numa instituição é claramente o objetivo da instituição, portanto é reforçar esta metodologia quem diz do CAO diz da formação. Estamos também a tentar que a formação seja feita sobretudo la fora e portanto acho que ao longo do tempo fomos consultando aquilo que eramos, que achámos e que achamos que é a inclusão. Este ano tem um cheirinho a culminar desta metodologia porque efetivamente estamos em força, trabalhar la fora e a colocar estes jovens la fora, o que é que eu acho que é preciso é isto, acho que é da nossa parte, esta é a minha opinião muito pessoal, acho que a adaptação tem que vir em primeiro lugar do CEERIA e só depois podemos de alguma maneira exige-la da comunidade, não queremos nunca e não o fazemos apontar a comunidade como responsável porque não acompanha porque

fala mal porque não entendem, não, faz-se é da nossa responsabilidade e é da nossa competência preparar a comunidade para isto o que é que nos faz falta, estarmos mais preparados para prepararmos melhor a comunidade para acolher esta realidade e portanto eu acho que é isto que nos falta, não são carros, não são recursos, não é dinheiro, claramente que isso também faz falta no dia-a-dia mas é sobretudo transformar mentalidades é isso que nos falta, fazemo-lo, fazemo-lo ao longo destes anos todos mas não fazemos se calhar de uma forma tão focada tao ajustada, tao, precisamos de nos preparar melhor para preparar a comunidade.

O que é para o CEERIA a inclusão?

A inclusão, eu acho que é isto tudo, eu acho que é não vou entrar muito em lugares comuns nem em chavões porque eu acho que todas as instituições dentro desta área têm como a inclusão a sua missão, mas para mim incluir e acho que para a maioria das pessoas que está cá na instituição incluir é isto. É o pedro entrar é podermos dar espaço, é podermos dar espaço de uma forma assertiva é tratá-lo como uma pessoas que tem vinte e muito anos não que tem dez, é se calhar agora chegar aqui a sala e pedir-me para ajudá-lo na máquina, é receber um telefonema de uma instituição que precisa de ajuda ou que precisa de saber mais sobre nós e nós estarmos disponíveis a incluir. Incluir é isto, é estarmos em sintonia com aquilo que nos vai sendo pedido e exigido da comunidade. Esta sintonia não só sobretudo e fundamentalmente em sintonia com as necessidade e os desejos e os potenciais dos nossos clientes, mas depois em sintonia com aquilo que nos chega da comunidade, nós precisamos de estar, precisamos sempre de ter uma atitude proactiva, não podemos aguardar, vamos ver no que é que dá daqui a dois, três anos, logo resolvemos o que é que fazemos, não, temos de estar sempre o passo atrás daquilo que está a acontecer no sentido de podermos responder melhor aquilo que dependendo das necessidade que vamos encontrando, não só de pessoas que nos procuram para ser apoiadas, mas também da comunidade, portanto, essa é uma mais-valia, portanto incluir eu acho que é isto tudo, é preocuparmo-nos na, no registo da integração, não num registo de, vamos tirá-los daqui vamos pô-los la fora, não, para mim inclusão e para o CEERIA inclusão é apenas isto é quase uma filosofia de vida né, que tem que estar incutida e que tem que estar, tem que ser uma forma, é quase corporal está implícito na nossa maneira de estar, não entramos no CEERIA temos de

fazer coisas muito inclusivas, inclusão é muito mais e o CEERIA tenta transmitir isto para fora não é apenas só, vamos lá meter um menino numa empresa a ver se funciona bem, já incluímos, fazermos inclusão não é isto. Se calhar é muito mais importante estas pessoas estarem lá não fazer nada de jeito no trabalho mas ser convidada para um jantar de natal, ser convidada para sair, ser convidada para ir ao cinema e ter atenção, almoçarem com ele do que se calhar fazer o trabalho muito bem, tudo muito certinho mas depois não há relação, não há aquelas redes não é, portanto inclusão tem de ser feita em todas as vertentes, o CEERIA tenta de alguma maneira, claramente é isto é transformar mentalidades e incluir é isto.

Como é que o CEERIA tem promovido a inclusão?

Acho que todos os dias esta preocupação, preocupação com a pessoa sobretudo, com as famílias, com os parceiros, a dar importância ao outro, a respeitarmos muito a comunidade onde estamos, eu acho que são estes pequeninos passos que vamos dando, naturalmente que precisamos, precisamos de mais coisas mas o facto de sermos reconhecidos na comunidade, uma importante estrutura social dentro da área, é meio caminho andado para nos dizer e darem evidências de que estamos a trabalhar para a inclusão, portanto, não bastam papeis, não bastam indicadores, não bastam avaliações, claramente essa inclusão é sempre um feedback que nos vem de fora e nós temos recebido algum, acho que sim.

O que o CEERIA pensa fazer futuramente para promover a inclusão?

Manter o que fazemos, eu acho que é manter, manter o registo que temos agora, esta metodologia no planeamento centrado na pessoa, vem afunilar cada vez mais este nosso objetivo e portanto, vem de alguma maneira como eu disse reforçar, solidificar, consolidar as práticas e os procedimentos que já tínhamos e que iam de encontro de alguma maneira à tal filosofia da inclusão e portanto, acho que é manter o que fazemos e reforçar sobretudo este trabalho que é feito lá fora, mais uma vez reforço a inclusão é feita na comunidade, reforçar parcerias, aumentar parcerias aumentar também as interações que são feitas entre as instituições, nós temos por exemplo um projeto que foi começado o ano passado que é, é quase uma permuta, de serviços, portanto, a santa

casa disponibiliza refeições para a instituição ao fim de semana e nós disponibilizamos serviços especializados na área da musicoterapia, na sala de snosland, para os clientes da santa casa da misericórdia, portanto, isto também é um caminho a seguir, isto também é inclusão, porque a inclusão é um aspeto muito importante, a inclusão não se faz apenas do CEERIA para fora, faz-se de fora também para o CEERIA. Nós achamos que ao colocar as pessoas lá fora, ao colocar privilegiamos também o contexto externo, não estamos a falar apenas da inclusão dos nossos jovens lá fora, precisamos também desta inclusão da comunidade no CEERIA, portanto, estou é a reforçar muito estas ligações, não é, que se fazem de diversas maneiras, nas participações nos eventos, estas permutas de serviços, esta necessidade permanente de explicar, de esclarecer melhor a comunidade aquilo que fazemos, sobre aquilo que fazemos, e esta instrução, estou-me a lembrar do carnaval do CEERIA e este ano deu um bocadinho de espaço para reflexão, portanto, que é um carnaval que é feito isoladamente na tenda, à sexta-feira à tarde e pensamos porque não fazer em conjunto com outro tipo de população, a população sénior, os miúdos, portanto, isto foi um assunto que foi colocado na mesa, porque não esta é uma das coisas que podíamos pensar, porque se calhar a diversão destes jovens também passa por estar com outras pessoas neste contexto, este foi um a parte, mas há muitos, há muitos momentos e situações que nós procuramos estar sobretudo para estar com os outros, não é, portanto é importante estar lá fora, mas não estar lá fora isoladamente, estarmos de alguma maneira cruzados com todos, é por aí.

O CEERIA inclui? Em que dimensões?

Acho que em todas, precisamos de estar em todas, não sei se estamos, não sei se estamos em todas, e no início eu dizia e falava um bocadinho do trabalho que é feito com as famílias, naturalmente que fazemos todos os esforços para que a família se esteja a par de todo o processo do seu familiar aqui na instituição, as vezes não é um trabalho fácil, as vezes é um trabalho que começa e acaba aqui, que não é prolongado, infelizmente em casa e esta inclusão e esta vertente mais familiar é sempre muito melindrosa, é sempre muito delicada, é um terreno que tentamos, em que tentamos estar, mas as vezes não é muito fácil, a inclusão familiar, a inclusão profissional se calhar é onde demos mais passos e neste momento conseguimos ter um largo número de pessoas com uma ocupação ou com uma formação, estamos a dar estamos a meio

de um processo, digamos assim, no centro de atividades ocupacionais, no sentido que estamos, como eu disse, a reforçar, portanto, os nossos protocolos lá fora, portanto, ao colocar os nossos jovens lá fora, seja do grupo das pessoas mais dependentes ou menos dependentes e portanto as vertentes profissional ocupacional, familiar, social, acho que claramente se conseguirmos que uma integração profissional para este jovem, claramente estamos a conseguir uma inclusão social, há aqui uma rede que é alargada de pessoas que eles conhecem, como eu dizia e portanto, há já convites para jantares de natal, há convites para sair, portanto, ao ter um emprego também é alargada a rede social, a inclusão a inclusão de forma geral eu estou a pensar aqui nas vertentes todas, mas a pessoa e nós estamos, não é, nós somos um ser humano que precisamos de muitas coisas para sermos felizes e, portanto, ao querermos melhorar a qualidade de vida dessas pessoas, naturalmente não podemos só ter a pretensão de querer arranjar um emprego, não é, porque aí não estamos ao melhorar a qualidade de vida destas pessoas, estamos a melhorar um aspeto da qualidade de vida destas pessoas, portanto, se nós queremos ser mediadores neste processo de inclusão temos que abranger todas as vertentes e, portanto, o trabalho naturalmente tem que se especializar dentro de uma área, não conseguimos estar em todas as frentes, mas ao fazermos isto numa área queremos de alguma maneira que ela se alastre para todas as outras da vida desta pessoa e portanto passinhos maior, passinhos mais pequenos, tentamos sempre que esta inclusão seja feita a todos os níveis, pronto mas aí era ouro sobre azul.

Há alguma coisa que deseje acrescentar? Tem alguma sugestão a fazer?

Então esta casa, já há algum tempo eu e a maioria destas pessoas, portanto, nós sofremos agora neste momento, sofremos não, beneficiamos de um alargamento muito grande de colaboradores da instituição, portanto, passámos cerca de dois três anos passámos de sessenta, quase para noventa, quase cem e portanto, um reforço também para este trabalho que as vezes é e eu tive há, desculpa estar a andar de trás para a frente, mas eu tive a semana passada há quinze dias num *workshop* de turismo inclusivo e é tão caricato e eu estava a falar do alargamento dos colaboradores, mas agarro nisto é tão caricato que as pessoas, e estive num grupo de pessoas sobretudo empresários na área do turismo e é tao curioso sentir as pessoas da comunidade desta maneira, sentir unidades hoteleiras a falarem sobre o que é que é uma pessoas com

necessidades especiais, têm um conceito têm uma forma de ver as coisas, que é totalmente oposta à nossa, oposta, não se contraria, mas foge muito daquilo que achamos que é uma necessidade educativa, uma necessidade especial para estas pessoas da unidade hoteleira, era ter uma necessidade especial, era ter uma cadeira de rodas, portanto, temos que adaptar só um quarto, temos que ter mais espaço, temos que ter algumas coisas, alguns equipamentos que possam de alguma maneira estar disponíveis para esta pessoa, mas é sobretudo a deficiência motora que está na cabeça dos empresários. Portanto, é muito mais do que isto, não só tivemos uma pessoa lá com deficiência intelectual que em termos de verbalização e da comunicação oral não era muito fácil de chegar e portanto, nós questionámos, como é que esta unidade hoteleira, se esta pessoa nos aparecer lá que não tem qualquer dificuldade em termos físicos, como é que ela é atendida e, portanto, é nestas coisas, nestes pequenos momentos que conseguimos estar no exterior que nos conseguimos aperceber da dificuldade, às vezes que é do outro entender realmente esta realidade. Aquilo que eu sugeria é, nós somos muitos ca dentro, já somos noventa e muitos, o trabalho que vamos fazendo felizmente começa a alastrar cada vez mais na comunidade, mas precisamos sobretudo de, disto e eu acredito piamente nisto nós precisamos de ser mais ajuda para as pessoas do exterior às vezes nós próprios também não conseguimos fazer da melhor maneira, mas temos que caminhar neste sentido, esclarecer, clarificar estas unidades hoteleiras que não há só deficiências físicas, que há deficiências intelectuais há comportamentos que podem perturbar o normal funcionamento destas unidades hoteleiras e nos questionamos sobre isso, como é que fazem? “Sei la como é que fazemos nós precisamos da vossa ajuda”, nós precisamos de estar mais atentos aos sinais que a comunidade nos vai dando, acho que só assim é que conseguimos fazer este trabalho da inclusão, portanto, eu diria isto, somos muitos temos cada vez mais exigência em cima de nós no sentido de modificar mentalidades e pronto fica este pensamento, porque me assustou muito, porque para nós é tao claro que a Alexandra reage desta maneira faz, o Ulisses tem aquele, aquela maneira de estar dele e se calhar estas pessoas se fossem as duas para o exterior para um sitio completamente diferente a pessoa nunca iria entender, portanto, o que é que nós podemos fazer neste sentido, transformação, não é, sugestão: venham ao CEERIA estejam com eles, portanto, eu acho que isto é uma forma de conhecer melhor a realidade, aproximem-se das pessoas, tenham a noção de que eles são claramente, um bocadinho como o doutor Luís dizia:

o que há mais de próximo do sagrado ou se gosta ou não se gosta né, pronto e aí percebemos claramente que estamos a avaliar não uma característica da pessoa, que é uma deficiência, mas sim, um conjunto de emoções, um conjunto de pensamentos que todos eles têm, todos eles têm direito a tê-los e isto não está lá fora, portanto, acho que as pessoas são categorizadas, catalogadas com uma deficiência e não como uma pessoa que tem uma característica que a impossibilita de fazer determinadas coisas.

B - Transcrição das entrevistas realizadas aos colaboradores do CEERIA

Colaborador A

Há quanto tempo acompanha o trabalho do CEERIA?

Deu a resposta na entrevista do guião A.

Qual a sua função/ relação no/ com o CEERIA?

Deu a resposta na entrevista do guião A.

Como é feita a organização dos clientes pelas atividades?

Sei que os clientes aqui da instituição quando entram na instituição há de alguma maneira um despiste, pronto, para perceber que valências e que intervenções podem ser feitas. Naturalmente que isto é um despiste inicial, depois há a necessidade de avaliação desta pessoa, só aí então é que de alguma maneira conseguimos perceber quais são as necessidades, os desejos e os potenciais de cada um destes clientes. Depois eles organizam-se pelas atividades como? Tendo em atenção a esta mesma avaliação, portanto seja no CAO, seja na formação, seja mesmo no lar, portanto, de acordo com a avaliação que é feita, que é feita sempre por uma equipa especializada, vamos perceber que necessidades é que precisam de ser colmatadas e que desejos é que estas pessoas têm e de alguma maneira também que capacidades e que competências têm e após este despiste, esta é mais um despiste de competências, acaba por ser. Vamos então organizar a atividade para esta pessoa, o tal projeto de vida que organizamos na instituição, é certo que quando esta pessoas chega à instituição já sabe à priori que vai para formação ou vai para CAO, depois dentro destas valências é que há realmente as atividades e essas sim são organizadas de acordo com a avaliação que é feita desta pessoa. Naturalmente que tentamos sempre

ao máximo aproveitar tudo o que são competências da pessoa no sentido de depois de as maximizar, de as melhorar, portanto é um bocadinho este o sentido e é feito desta maneira, portanto é de acordo com uma avaliação especializada e depois é despistado para as atividades correspondentes.

Como é que os clientes escolhem as atividades?

Eu tenho noção de que, por exemplo aqui na formação, após a avaliação destas pessoas que entram na instituição, na formação há um despiste, então para uma medida, esta escolha é uma escolha consciente, naturalmente que há uma escolha limitada mediante também os serviços que prestamos, no CAO. Quando entram, quando há também, após a avaliação, há um despiste para as atividades que estão disponíveis, quando não estão disponíveis o CAO é mais fácil de gerir e de poder de alguma maneira organizar outro tipo de atividades, é mais fácil no CAO, nesta valência, até porque as entidades titulares também permitem que isso aconteça e portanto estes clientes escolhem as atividades verbalizando aquilo que desejam, quando demonstram ou quando dão a entender aquilo que gostam e que não gostam, às vezes é difícil, claramente não dizem quero piscina, quero culinária porque muitos não conseguem, mas no dia-a-dia vamos percebendo. Há aqui uma fase de acolhimento, vamos perceber onde é que ele se encaixa melhor e portanto esta escolha é feita muitas vezes consciente, no sentido de definir claramente a atividade que quer ou não, temos que ser nós a perceber ao longo dos dias, e do período em que está aqui, em que atividade ele se sente melhor, não só a executar como também em termos de relação com o grupo, portanto, mas esta escolha, ou esta opção de escolha, ela está sempre em cima da mesa, tentamos sempre ouvir os clientes nesse sentido.

O número de funcionários é suficiente para responder às problemáticas que surgem tendo em conta o número de clientes?

Existe a preocupação permanente a ajustarmos os recursos humanos à dimensão da população que abrangemos e este ajustamento não passa obrigatoriamente pelos recursos humanos no CEERIA apenas, porquê? Naturalmente que há momentos se

calhar de mais exigência em que percebemos que se calhar mais dois ou três técnicos na instituição poderiam fazer um trabalho mais tranquilo, digamos assim, tentamos sempre fazer este ajustamento, temos a preocupação de perceber se existe um grupo, se existe aqui uma lacuna em termos técnicos, tentamos preencher esta lacuna, mas maioritariamente tentamos fazê-lo também não só com as pessoas daqui de dentro ou seja, precisamos de, com o contexto aqui de sei lá, de socialização, em vez de irmos buscar mais um técnico que possa trabalhar esta socialização com eles aqui dentro, porque não levá-los lá fora e tornar a comunidade mais ativa, ter um papel mais ativo nesta função, que é em vez de estarmos numa salinha a trabalhar o que é que é socialização, ver uns vídeos e não sei quê, vamos lá para fora, vamos para um café e vamos a uma loja, vamos aos correios e o papel que poderíamos fazer aqui é a comunidade que o faz sem se aperceber que o faz, portanto, claramente que acho que temos sempre que melhorar, temos sempre que crescer, temos a preocupação de ajustar sempre a necessidade e ir ao encontro desta necessidade, mas tanto ela pode ser aumentar o numero de colaboradores como simplesmente optar por outras estratégias, lá para fora por exemplo.

Os funcionários têm formação base adequada para as funções que exercem?

A politica de recrutamento do CEERIA é, baseia-se claramente na necessidade de encontrar pessoas que tenham um mínimo de competências técnicas, mas sobretudo ter aqui um conjunto das soft skills, que são as tais aptidões e habilidades das pessoas, muito ativas, temos pessoas das mais diversas áreas, ainda há pouco tempo integramos uma outra pessoa que tem uma área diferenciada, é a segunda pessoa da instituição que tem aquela área de formação e portanto aparentemente esta formação em termos de atividade ou de função que ele vai exercer não corresponde em nada aquilo que era previsto, mas em termos de soft skills, em termos de conhecimento, em termos de percurso faz-nos todo o sentido ter esta pessoa connosco, portanto a preocupação mínima quando fazemos o recrutamento é ver aqui um conjunto de requisitos básicos que têm que ser cumpridos, claramente que não somos insensíveis ao facto de a pessoa estar mais ligada à área social, portanto é importante para nós, portanto haver esta ligação, que pode ser uma ligação por aquisição de competências técnicas, haver uma licenciatura, um curso de formação continua, ou simplesmente

por ter feito voluntariado a vida toda, ser, sei lá, por exemplo de uma área de gestão de economia, o que seja, mas ter feito, ter um percurso, ter um vivido de voluntariado grande e portanto isso para nós às vezes diz-nos mais do que a própria habilitação académica, e portanto tentamos sempre ao máximo, é difícil o recrutamento é sempre muito difícil, há-de ser aqui e em todo o lado, avaliar pessoas em tão pouco tempo, mas o objetivo é competências mínimas e depois ter sobretudo aqui um background muito grande em termos de soft skills.

O CEERIA proporciona aos seus funcionários um plano de formação contínua?

Nós temos tido a preocupação ao longo dos anos formalmente ou informalmente e digo isto no sentido de ou desenvolvendo ações de formação aqui internamente ou tentando dar acesso aos colaboradores de poderem fazer formação lá fora, portanto esta é uma preocupação constante, sempre que há, já tivemos várias formações, primeiros socorros, comunicação assertiva, ou planeamento e gestão, áreas mais específicas, temos a preocupação de poder ser uma alavanca para que estes colaboradores não necessitem de grandes recursos para poderem atualizar os seus currículos. Quando não é possível, lá está disponibilizamos e somos ajuda para a pessoa poder frequentar lá fora, portanto, nomeadamente, a dispensa ao serviço para poder frequentar a formação, algum suporte também financeiro, portanto temos esta preocupação, ainda há pouco tempo fizemos uma ação de formação de mais ou menos duas, três horas sobre esta estratégia nova da instituição, planeamento centrado na pessoa, é difícil colocar oitenta e tal pessoas na mesma sala, mas conseguimos fazê-lo, o objetivo era poder passar esta metodologia a um maior número de pessoas da instituição e fizemo-lo, esta preocupação é permanente.

Os clientes são estimulados a dar a sua opinião acerca da instituição? Como?

Além, mais uma vez este trabalho é contínuo, é non stop, não é só nos momentos específicos de intervenção que isto acontece e isso também pode ser uma forma de eles poderem dar a sua opinião nos momentos da intervenção, mas há depois dois sistemas formais que lhes permite com maior evidência dar a opinião sobre a instituição, que é nomeadamente o sistema de reclamação sugestão, há um sistema

que está implementado na instituição e que eles a qualquer momento podem dirigir-se ali à secretaria, com a nossa ajuda claramente se for preciso e reclamar sobre alguma coisa que não gostaram ou sobre alguma coisa que pode ser mudada ou simplesmente dar uma sugestão de acrescentar alguma coisa, melhorar ou alterar alguma coisa. E depois existe o sistema de avaliação e satisfação, que também anualmente nos dá alguns dados sobre esta opinião portanto eles todos os anos preenchem um questionário, eles e as famílias e têm a oportunidade de nos dizer o que é que sentem e o que é que acham sobre a instituição. Outra que é importante relativamente a esta, é os projetos de vida, ou seja, quando eles entram são avaliados e depois é redigido um projeto de vida e também aqui é uma forma de eles darem opinião sobre a instituição, têm quem ser envolvidos, têm que perceber o que é que vão ter em termos de horário, que objetivos é que precisam de ser trabalhados e também aqui eles podem verbalizar aquilo que acham sobre a instituição.

Os problemas e as dificuldades levantados pelos clientes, caso o façam, são tomados em consideração para melhorar o funcionamento da instituição?

Claramente, claro que estas sugestões, estas reclamações quando existem se nos fizerem sentido a nós e a eles e se ajustarem ao contexto e ao momento é claro que é nosso dever poder melhorar, rever, alterar aquilo que está a ser reclamado ou sugerido, é importante manter estes canais de comunicação ativos, portanto estas dificuldades, elas existem sempre da parte deles e da nossa parte, pronto e é importante e é fundamental manter isto ativo só assim é que conseguimos construir alguma coisa com eles, porque nunca devemos achar que temos um sistema muito bom, temos papelinhos, temos procedimentos, temos autocarros, temos salas, mas se nos esquecermos desta parte de envolvimento deles o nosso trabalho até pode ser muito bom, pode ser certificado por entidades de fora mas nunca é suficientemente bom se não estivermos envolvidos na nossa vida diária digamos assim, da instituição.

Como interagem com os clientes de modo a estabelecer uma relação de proximidade?

Eu acho que isto, é todos os dias, desde o momento em que saem do autocarro, aliás, desde o momento em que entram no autocarro, que saem de casa até que entram no autocarro, até serem levados novamente para as suas casas. Essa interação é constante, ou seja, lá está se eles estão nas atividades mais específicas, mais especializadas, atividades de piscina, de artesanato, de hipoterapia ou de formação, pronto, seja depois na relação informal, digamos assim, nos pequenos-almoços, na higiene, no almoço, até mesmo na hora de intervalo dos técnicos nós mantemos sempre esta necessidade e eles também procuram-nos sempre muito no sentido também de conviver de estar connosco, partilhar. Portanto, esta interação com eles é feita, tem de ser feita de forma formal, no sentido de haver aqui um conjunto de atividades, um conjunto de dinâmicas, em que eles têm que respeitar os objetivos e têm que também trabalhar para eles. E depois tudo o que é vida da instituição, pronto, de segunda à sexta-feira, de segunda a domingo, tem que haver sempre a necessidade, portanto, de irmos alimentando esta relação que é uma relação de confiança e ela tem que ser feita a todos os momentos, não só nos momentos formais como nos momentos informais. É isto sim.

Como são as relações interpessoais dentro da instituição? Geram-se grupos? De que forma? Por idades? Por capacidades?

São variadas, tal como uma empresa normal, ou numa instituição normal, ou num lar, ou num centro de dia, são variadas, portanto depende, Há uns que se dão muito bem. Na instituição nós rimo-nos porque todos os dias eles são muito namorriqueiros, portanto hoje namoram uma, amanhã namoram outra, hoje estão chateados, hoje há uma intriga, amanhã já estão aos beijinhos, noutro dia já estão aos abraços, que é que eu posso dizer em relação a isto, sinto que desde que aqui estou, que as relações são muito intensas, vivem-se muito, não por serem profundas, acho que não são, são muito leves porque facilmente troca-se de namorado, troca-se de amigo, diz-se bem, amanhã diz-se mal, também é em prol da idade às vezes mental que estamos a falar, mas as relações geram-se naturalmente, tanto pode ser grupos que são criados dentro de uma valência, no CAO, como pode os do CAO darem-se muito bem com algumas pessoas da formação, portanto aqui não conseguimos categorizar, portanto eles

efetivamente juntam-se, aproximam-se porque se identificam com a pessoa, não porque eu sou deste serviço e tu és daquele.

A organização do CEERIA poderá ter influência nas relações entre os clientes? Justifique.

Eu acho que sim, porque a partir do momento em que temos serviços diferenciados eles podem juntar-se mais a um grupo, porque estão diariamente mais com aquele grupo, mas isso não é sinal que só acontece isso, naturalmente, se eu estou, se a Fátima está com a Beatriz o dia todo e vão ter andebol e vão ter piscina, mais facilmente cria uma relação com a Beatriz, mas depois também sabemos que a Fátima à hora de almoço vem aqui, está com os meninos da formação, também fala com os técnicos, e portanto as coisas vão-se gerindo eu acho que sobretudo com o desejo pessoal de cada um, portanto a organização pode influenciar só neste sentido por haver períodos mais extensos de grupos de pessoas portanto.

Visto que o CEERIA abrange diversas faixas-etárias, como é proporcionado o relacionamento entre os mesmos e a comunidade envolvente de modo a promover a interação entre diferentes idades?

Então o que é que fazemos, isto é, por exemplo, nós tínhamos o teatro que o teatro todos os anos faz um tema itinerário e vai fazendo representação das peças que vai tendo por varias instituições, as instituições tanto podem ser, jardins-de-infância, podem ser centros de dia, tem sobretudo sido isto, portanto abrangemos um, ou tentamos abranger o maior número de pessoas possíveis e um maior número de faixas etárias, portanto conseguimos estar só com as criancinhas no sentido de também promover aqui lá está, este pensamento de igualdade, como podemos estar com os idosos, os idosos tanto podemos ir lá nós, como já tivemos oportunidade de eles estarem connosco. No CEERIA Acontece, se calhar há dois anos em que eles vieram ou há mais, vieram há dois ou três anos fazer velas connosco aqui na instituição, portanto, esta interação entre, com públicos diferenciados em termos de faixa etária, é feita a todo o momento. Nos torneios são pessoas mais jovens, no carnaval é todo o tipo de pessoas, nas vendas que fazemos dos nossos produtos, portanto, também

conseguimos abranger um maior número de pessoas, não nos direcionamos nunca para uma faixa etária, tentamos sempre estar como comunidade.

Como dão a conhecer a realidade do CEERIA à comunidade? Existem atividades específicas de divulgação do trabalho do CEERIA? Quais? Quem as faz?

Aquilo que fazemos em termos de trabalho de divulgação da instituição é sobretudo usar os meios institucionais, portanto: o *website* foi construído um novo o ano passado com a parceria da velcro; temos a página do facebook, digamos assim; e temos o boletim informativo que agora está parado. Pronto, são os três meios de comunicação da instituição que de alguma maneira divulgam e promovem a instituição, no sentido de divulgarmos não só notícias dos eventos, dos carnavais, do natal, das festas, mas depois também às vezes vamos buscar informação a entidades nacionais. A fenacerci às vezes tem notícias sobre a deficiência ou da realidade da deficiência, vamos buscar parcerias, divulgando estas parcerias, envolvimento com outras instituições parceiras, por exemplo dos cursos de investigação com a ESECS, participamos muito e ajudamos muito, também tentamos ser ajuda quando nos solicitam também apoio em estudos ou de estágios, no âmbito de licenciaturas, estágios curriculares, ou até mesmo noutra âmbito, portanto, temos as portas abertas, acho que todas as formas, até mesmo a forma como estamos lá fora, quando vamos lá para fora com os miúdos a uma atividade de socialização, a um evento ou a um torneio, essa também é uma forma de divulgarmos aquilo que fazemos, portanto na forma como, a postura que temos, o comportamento que temos, a maneira como interagimos com os outros, portanto isto também é o reflexo daquilo que somos. Há realmente camisa específicos para divulgarmos, mas depois tudo o que é parceria e tudo o que é o estar e o participar, o envolver com a comunidade de alguma maneira é também outra forma de nos darmos a conhecer, portanto, além dos eventos temos também as campanhas, aqui, alguns serviços que são contactos permanentes com a comunidade, nomeadamente uma articulação que fazemos com as entidades empregadoras, isto também é uma forma de dar a conhecer aquilo que fazemos na instituição. Estes contactos com as entidades empregadoras são feitos sobretudo para colocar jovens lá fora, seja em estágio ou entidades principalmente uteis, os planos

de transição, isto ao aproximarmo-nos desta realidade do tecido empresarial estamos também de alguma maneira a divulgar aquilo que fazemos, o serviços externo da jardinagem são serviços pagos feitos à comunidade, portanto também é outra forma de mostrar aquilo que fazemos. Resumindo, canais específicos de comunicação e depois tudo e qualquer participação e envolvimento na comunidade também é uma forma de dar a conhecer o trabalho que fazemos.

Como é que promovem o contacto dos clientes com a comunidade?

Além do trabalho mais específico são as tais medidas de integração todas as formas e formatos de nós podermos solicitar à comunidade a integração destes jovens, nomeadamente aqui há medidas muito específicas, os PIT's, os ASU's, os AC's, os PCT's, tem tudo a ver com ocupações lá fora, ou no registo de emprego, ou no registo socialmente útil, isto é uma forma de promover este contacto com a comunidade, depois os eventos, os torneios, as visitas de estudo, tentamos também não estar só na zona, tentamos ir mais longe, portanto, tentar explorar aqui outros mundos que eles não conhecem, tudo o que fazemos em parcerias lá fora, as piscinas, a natação, o andebol, todas as parcerias que estabelecemos aqui sobretudo com a comunidade também é outra forma de promover o contacto ou que eles possam contactar com a comunidade. As próprias visitas à instituição quando nos solicitam para visitar a instituição também é outra forma e depois, lá está, é envolvimento das famílias, que nós falamos muito, essa também é outra forma de promover o contacto com os clientes com a comunidade ou envolver as famílias. As famílias também se sentem integradas, digamos assim, naquilo que é a missão da instituição, ao se sentirem integradas também de alguma maneira passam esse estar e essa postura para os seus pares na comunidade, isto também é outra forma de alastrar positivamente a forma, a tal tentativa de inclusão que todos os dias fazemos.

Em que atividades da comunidade os clientes participam?

Todas as possíveis, carnaval, no natal, o natal e pascoa, quando, sobretudo quando a Axia ou outra entidade pede a colaboração para decorar as lojas ou os espaços da comunidade, às vezes no natal, metemos as árvores de natal espalhadas pela cidade

ou os ovinhos da pascoa, portanto, sempre que há solicitação da comunidade para nós participarmos em algum evento nós tentamos estar sempre. Tentamos dar algum sentido a essa participação, organizá-la da melhor maneira no sentido de passar bem a mensagem, mas tentamos estar, os jantares do dia da mulher, aos próprios, coisas mais corriqueiras, atividades mais rotineiras, portanto ir ao cinema, fazer as compras no supermercado com eles, ir ver um jogo de futebol ir ao cabeleireiro. Portanto tentamos ao máximo fazer, dar a estas pessoas a oportunidade de ter uma vida normal como todos, portanto ao fazer uma vida normal, de alguma maneira estão a participar na comunidade, portanto há coisas mais organizadas como eu falei, atividades mais festivas, mais sazonais e depois há estas coisas do dia-a-dia que também é outra forma.

Outras pessoas participam nas atividades?

Pronto, naturalmente que sim, tentamos sempre que, quando participamos tentamos participar com a comunidade, o carnaval, por exemplo, é o exemplo disso, vamos para a tenda e estamos só nós, já refletimos sobre isto será que não era importante estar no carnaval com as outras pessoas da comunidade, penso que deve ser das únicas atividades em que estamos na comunidade mas sem a maioria da comunidade, portanto pessoas que estão ali e vão estando ali, mas de resto o objetivo é estar com a comunidade, quando estamos lá fora.

Existem clientes envolvidos em trabalho fora do CEERIA? Em que áreas?

Sim claramente, há uma estratégia, há uma metodologia que nos vem reforçar esta nossa necessidade de colocar estes jovens lá fora em contexto normal de comunidade e portanto há muitos jovens, portanto, na formação claramente isto é o espelho vivo desta realidade, pronto acabam o curso e agora cada vez mais, portanto há um período que é a prática em contexto de trabalho em que eles vão para as empresas e aqui as áreas são diversificadas, tanto pode ser na cerâmica, jardinagem, pode ser a agricultura, pode ser uma instituição ou num lar de idosos, pode ser numa cozinha, pronto. No CAO temos também esta necessidade e ela vai sendo reforçada de colocar jovens lá fora também nestas atividades, temos no clube de ténis de Alcobça, temos

nas piscinas, tínhamos nos cavalos, portanto o objetivo é em primeiro lugar, lá está a pergunta anterior, tentar agarrar naquilo que eles são mais competentes e depois direcionar esta competência, este desejo, e também esta vontade para os locais que estão disponíveis na comunidade, portanto existem muitas áreas em que eles estão envolvidos.

Como incentivam os clientes a desenvolver as suas capacidades?

É este incentivo, é um bocadinho isto, é em primeiro lugar, é fazer esta relação ser muito precisa, sermos capazes mesmo de perceber quais são as necessidades e as competências deles. Depois de conseguirmos perceber isto, este incentivo é feito diariamente, é feito em cada um destes contextos de intervenção, cada um terá as suas habilidades e as suas aptidões para o fazer, mas de alguma maneira é motivá-los para o trabalho, é explicares para quê que estamos a fazer aquele trabalho, é envolve-los é mantê-los ativos na instituição em termos de participação, portanto eu acho que isto é a forma, portanto, de incentivar e motivar estes, estes, e depois também estarmos muito atentos às dificuldades destes jovens, seja dificuldade em fazer, em executar, seja dificuldade na relação às vezes com o colega que está no mesmo grupo, que às vezes é difícil, pronto, este incentivo tem que, tem que vir de várias vertentes. Portanto o objetivo é realmente poder melhorar a qualidade de vida dessas pessoas, se com isto conseguimos desenvolver as capacidades deles sejam a nível social, profissional, melhor ainda.

Como promovem a autonomia dos clientes?

Pronto, fugindo um bocadinho também a situações mais específicas, porque depois cada valência, cada serviço que prestamos tem formas e estratégias de promover esta autonomia, até porque falamos depois também de pessoas muito diferentes, mas esta autonomia faz-se também, lá está, no dia-a-dia, portanto não, tentar não fazer por eles, tentar ter uma postura profissional no sentido de passar a mensagem no sentido de eles aprenderem a fazer sozinhos, o simples levar o casaco, o vir buscar o café sozinho, o saber o horário que têm durante o dia, portanto todas as pequeninas coisas no dia-a-dia têm que servir de pretexto para promover esta autonomia. Depois

também o trabalho tem sido com a família no sentido também de promover isto, com a comunidade, e no geral eu acho que no dia-a-dia todas as nossas ações têm que promover essa autonomia quando ela é possível, naturalmente que há aqui situações da instituição em que esta autonomia não pode nunca ser alcançada a 100%, há sempre aqui a necessidade de alguma orientação e ajuda da nossa parte, mas o nosso trabalho não pode ser entre horários, portanto digamos assim, quando entramos na instituição é vestir a camisola e vestir a camisola em todos os momentos, seja num momento específico da intervenção, seja formação, seja numa atividade específica, seja no momento do café, do almoço, etc.

Na sua opinião quais as maiores dificuldades dos técnicos na promoção da autonomia dos clientes?

Olhando, assim para o nosso dia-a-dia é difícil às vezes fazer face a hábitos cristalizados de alguns jovens que sobretudo mais no CAO, pessoas mais velhas é difícil às vezes esbater um bocadinho os hábitos que trazem, pronto, é um trabalho às vezes ingrato porque não é continuado quando estas pessoas regressam a casa ao final do dia e portanto se durante o dia estamos a tentar promover a tal autonomia, às vezes quando chegam a casa a mãe é que faz por ele, a mãe é que trata, a mãe é que, isso sem, não é dizê-lo de forma pejorativa, mas infantiliza a pessoa e não promove essa autonomia, portanto as maiores dificuldades aqui eu acho que é um bocadinho a própria pessoa, portanto todos nós temos as nossas características e portanto há pessoas que é mais difícil às vezes de promover esta autonomia, porque têm hábitos muito enraizados.

Na sua opinião pode-se correr o risco de existir superproteção dos clientes? Porquê?

Eu acho que se corre o risco e acontece em alguns casos, também tem a ver, e não falando no sentido também negativo, mas tem a ver com a postura, porque a comunidade, nós próprios às vezes adotamos no sentido de é diferente, não conhecemos, e eu acho que a primeira, acho que isto é comum, a primeira reação é, vamos fazer por eles, vamos passar a estrada, vamos passar agarrando, ou seja eu acho que é isto, é como lidar com filhos mais pequeninos, não os tenho, mas é no

sentido de proteger ao máximo no sentido de, porque é diferente, não, para que a pessoa não sofra represálias das outras pessoas, então isso as vezes acontece. Alguns técnicos e algumas pessoas da comunidade em vez de tentar perceber o porquê daquele comportamento tentam de alguma maneira evitá-lo, e ao evitá-lo não estamos também de alguma maneira a ajudar a pessoa, portanto essa pessoa vai reproduzir este comportamento mais tarde e portanto é mais fácil às vezes proteger, fazer por ele do que compreender e de alguma maneira desmistificar, e portanto esta superproteção há-de acontecer sempre, portanto é, os nossos meninos e por eles serem diferentes e por serem alvo às vezes de reações menos positivas às vezes o comportamento é proteger, é superproteger sim. Por nós e pelas famílias, sobretudo pelas famílias.

Na sua opinião os clientes são suficientemente autónomos de modo a terem uma participação ativa na comunidade de alcobaça? Justifique.

Sim, muitos deles são, vemos isto em alguns jovens do CAO, que vão almoçar aos restaurantes sozinhos, fazem compras sozinhos, em casa também com as famílias temos o relato que também vão ao supermercado, vão despejar o lixo, vão à igreja, ainda que de alguma maneira acompanhados, mas têm autonomia sim, não são todos, claro, têm de haver serviços diferenciados, há realmente aqui um grupo de pessoas que conseguem facilmente ter uma vida “normal”, dentro dos parâmetros que a sociedade diz que são normais, casam, têm filhos, temos jovens assim, há outros que nem tanto, que vivem com a família, mas há claramente, há que desmistificar que a deficiência é em primeiro lugar, existem vários tipos de deficiência, vários graus, não sei se estou a dizer alguma barbaridade, mas chamamos-lhes graus, tipologias, digamos assim, que lhe permite ter uma vida minimamente autónoma, digamos assim, e portanto não podemos categorizar o CEERIA. Tem pessoas com deficiências e incapacidade e portanto esta autonomia é quase reduzida ou esta participação ativa é quase reduzida, não, tal como nós depende, depende da pessoa, depende da família, depende do contexto onde vive, depende de uma serie de condicionantes e não depende somente por ter deficiência, não é na deficiência que nos devemos agarrar por ele ser autónomo ou não, depende sim do contexto dele de vida.

São elaboradas estratégias para aumentar a autoestima dos clientes, principalmente perante a comunidade? Quais?

Eu acho que quando nós fazemos o tal trabalho de promoção de autonomia no sentido de procurar ajudar a que eles aprendam a fazer e não fazer por eles, de alguma maneira estamos-lhe também a aumentar a autoestima. Perante a comunidade, todo o trabalho que fazemos aqui é no sentido de ele ser, é ser um trabalho quase de, o fim é realmente a inclusão, portanto se a inclusão, nós pensamos na comunidade todo o trabalho que fazemos aqui de alguma maneira é para que ele possa surtir efeito quando esta pessoa está na comunidade, e portanto todo o trabalho que fazemos, de promoção de autonomia, maior participação, maior envolvimento, a avaliação de todo o processo, portanto, logo por aí, penso eu, portanto é uma forma de lhes criar também, maior amor-próprio, mais satisfação em estar, portanto esta autoestima acaba por também ser melhorada, acho que é um bocadinho por aqui sim.

Houve alguma situação que levou a refletir sobre a dimensão da inclusão no CEERIA? (experiencias, relatos de clientes ou do pessoal da instituição)

A dimensão do CEERIA, sempre foi igual, temos é estratégias de a trabalhar. A visão da instituição sempre foi incluir, mas se calhar há trinta anos atrás incluir era feito de uma forma diferente, mais ao registo interno, o incluir muitas vezes para a sociedade era somente tirá-los de casa e coloca-los nas instituições que isso também não acontecia e hoje incluir é diferente, claramente é diferente, claramente é tirá-la da instituição e coloca-la na comunidade, portanto se calhar a dimensão vai mudando não porque é o CEERIA que dita, nem e pelos relatos dos nossos clientes é porque a história nos vai dizendo que é assim que se deve fazer.

Há alguma coisa que deseje acrescentar? Tem alguma sugestão a fazer?

Eu penso que não, está tudo.

Colaborador B

Há quanto tempo acompanha o trabalho do CEERIA?

Vai fazer cinco anos e meio.

Qual a sua função/ relação no/ com o CEERIA?

Sou técnica de serviço social e estou neste momento como coordenadora da equipa de intervenção precoce.

Como é feita a organização dos clientes pelas atividades?

A minha valência é aos pequeninos não é propriamente cá dentro mas tenho alguma noção de como é que é feito a organização dos clientes do CEERIA pelas atividades, portanto isso é a nível global? Portanto depende das valências, no CRI as atividades são, deixa-me pensar, é uma perguntar um bocado geral não sei se vou responder. No CRI eles vão às escolas e cada criança tem as várias terapias e é feita nos contextos, na formação profissional sei que é se calhar a valência que eu domino menos, mas sei que tem a parte da formação, tem a parte dos postos de trabalho que eles acompanham, as atividades são desenvolvidas na comunidade, depois o CAO está dividido por grupos, produtivo, ocupacional e terapêutico e as atividades também são organizadas tendo em conta as especificidades de cada utente e o seu grau de autonomia ou dependência daí também se organizarem os grupos. A intervenção precoce também, em que as atividades são direcionadas com as crianças e com as famílias e com a comunidade e vamos diretamente aos contextos, também temos profissionais na área da terapia da fala, psicologia, serviço social, terapia ocupacional e a intervenção, as atividades desenvolvidas com as crianças são feitas nos contextos, na escola, em casa em articulação com os educadores de infância e com as famílias e com outros parceiros da comunidade sempre que seja necessário. Ainda há a valência socioeducativa também, que também tem atividades, é um grupo pequenino,

eles têm atividades também de carácter mais ocupacional e depois também vão a atividades mais fora do contexto, contexto de CEERIA na comunidade.

Como é que os clientes escolhem as atividades?

Sei que é feito um PIC, que é feito com a família e também com os jovens e, mas sei que é feito um levantamento de expectativas e os técnicos responsáveis pelo grupo geralmente fazem esse levantamento junto dos jovens, no sentido de perceber quais é que eram as atividades onde eles gostavam de estar, de participar, do porquê, e depois também perceber e avaliar se, em conjunto com eles, se aquela atividade depois se adequa. Acho que tem sido feito e mesmo eu acho que não é estanque, há jovens que chega a uma altura que se calhar nem estão a gostar muito daquela atividade e pedem ajuda, se calhar não estou a gostar muito desta e acho que há essa flexibilidade depois para trocar em função dos interesses dos jovens.

O número de funcionários é suficiente para responder às problemáticas que surgem tendo em conta o número de clientes?

Acho que não, acho sempre difícil responder, sei que na realidade ca dentro do CEERIA. Sei que há pessoas que ficam muito sobrecarregadas, porque tem vindo a aumentar cada vez mais o número de jovens e houve agora um alargamento. Acho que não é suficiente, mesmo assim as pessoas claro que se vão esforçar para fazer um bom trabalho, mas se calhar se houver mais recursos, muito melhor. Na intervenção precoce, posso dizer mesmo claramente que, não é suficiente mesmo, porque temos muitas crianças que não podem ter o apoio direto regularmente, porque não temos recursos, portanto uma equipa pequena, já foi feito o pedido de alargamento à segurança social, os técnicos, os profissionais continuam a não ser suficientes para responder às necessidades das crianças que cada vez são mais, crianças com necessidades, tanto na IPI como no CRI.

Os funcionários têm formação base adequada para as funções que exercem?

Pelo menos a maioria, poderá haver alguns que não tenham e que possam continuar a desenvolver as suas competências e a ter mais formação, mas a maioria penso que sim.

O CEERIA proporciona aos seus funcionários um plano de formação contínua?

O CEERIA incentiva a que os profissionais se, procurem formação fora, incentiva sim e também são promovidas algumas ações ca dentro, sim pelo menos todos os anos há uma ou duas que o CEERIA oferece para os funcionários.

Os clientes são estimulados a dar a sua opinião acerca da instituição? Como?

Sim, pelo menos todos os anos é feito um questionário de avaliação e satisfação dos clientes que é, em que é recolhida a opinião deles e depois também há os grupos de autorrepresentação em que eles podem também expressar a sua opinião e depois no dia-a-dia acho que isso é tido em conta, poderá, se calhar é uma área que poderá melhorar e cada vez mais termos em conta as opiniões dos clientes, poderemos depois tê-las em conta para a organização das atividades e dinâmica do CEERIA, mas eu penso que vai sendo feito.

Os problemas e as dificuldades levantados pelos clientes, caso o façam, são tomados em consideração para melhorar o funcionamento da instituição?

Sim, penso que sim, recorde-me de haver algumas sugestões de clientes que depois são analisadas pelo CEERIA e são tidas em conta na medida das possibilidades.

Como interagem com os clientes de modo a estabelecer uma relação de proximidade?

E relação à intervenção precoce os clientes são crianças, temos que procurar também ir ao encontro dos interesses deles e criar uma relação de empatia e depois o foco, e se calhar o mais difícil, é mesmo com as famílias e com a comunidade, neste caso com as educadoras, mas o que nós tentamos sempre também é que o trabalho seja

feito, todo o trabalho seja feito em torno da criança que englobe sempre o pensamento e a reflexão de todas as partes, e que a família e as educadoras, sejam tomadas não só como uma pessoa que se consulta, porque trabalha com a criança e conhece, mas uma pessoa que toma as decisões em conjunto conosco, para que seja, para que a intervenção seja realmente eficaz tomando como princípio que as pessoas ao estarem envolvidas nas decisões acabam também por, por ser mais eficaz para as crianças e o facto de ir de encontro às, às preocupações delas, também poder, é mais eficaz porque as pessoas estão mais envolvidas.

Como são as relações interpessoais dentro da instituição? Geram-se grupos? De que forma? Por idades? Por capacidades?

Eu acho que é natural que se formem grupos dentro da instituição, não me parece que seja por idades, quer dizer, depende, acho que não é o fator dominante, as idades, capacidades se calhar sim, sinceramente também não tenho assim muita perceção em relação aos grupos mas vejo, por exemplo, um grupinho novo que agora chegou, esses por idades sim que são assim jovens e que até há uns namoros e etc., e eles se calhar juntam-se mais por idade esse grupito, depois os outros acho que é um bocado também heterogéneo, depende, pelas capacidades.

A organização do CEERIA poderá ter influência nas relações entre os clientes? Justifique.

Acho que sim, a própria organização que é feita dos grupos e das atividades certamente vai condicionar, depois as ligações entre eles, porque se estão mais com aquele grupo é normal que depois se vão criando mais relações entre eles e mais proximidade, acho que sim.

Visto que o CEERIA abrange diversas faixas-etárias, como é proporcionado o relacionamento entre os mesmos e a comunidade envolvente de modo a promover a interação entre diferentes idades?

Estou-me a recordar que até há uma parceria com a Misericórdia de Alcobaça, na parte dos idosos em que eles beneficiam de atividades do CEERIA, o CEERIA lá, é feita essa promoção da ligação entre os idosos e os jovens do CEERIA. Depois, por exemplo, no CEERIA acontece na semana aberta costumamos convidar às vezes outras instituições tanto crianças com idosos, já aconteceu participar em atividades cá no CEERIA e acontece também estas instituições convidarem o CEERIA a participar, recorro por exemplo das IPSS's, algumas delas costumam convidar com frequência o CEERIA para realizar a peça do teatro lá com a instituição, com as crianças, vão ser organizadas colónias de férias, o ano passado também já foram, e que também promoviam a interação das crianças com adultos do CEERIA, crianças tanto da intervenção precoce como no CRI, outras não estavam enquadradas em nenhuma valência, da comunidade e foi feita essa interação, portanto, eu acho que é um bocadinho os eventos que vão sendo realizados pelo CEERIA nesta promoção das parcerias com outras instituições.

Como dão a conhecer a realidade do CEERIA à comunidade? Existem atividades específicas de divulgação do trabalho do CEERIA? Quais? Quem as faz?

Há vários eventos durante o ano, há o CEERIA Acontece, que antes era a semana aberta, o ano passado, nós tivemos uma experiência que foi um mês em que há várias atividades que são desenvolvidas na comunidade e cá no CEERIA e são chamadas também pessoas da comunidade para conhecer como é que funciona o CEERIA, as atividades que tem para interagir com os nossos clientes e dentro dessa semana há imensas coisas, há a caminhada, costuma haver quarta-feira à noite, a caminhada, costuma em termos de CRP, de formação profissional, costuma ser feita uma sessão de entrega de diplomas em que são convidados os empresários da comunidade, depois depende, todos os anos há atividades diferentes: há o Sarau cultural do CEERIA, que também é feito para a comunidade e são apresentadas; há o grupo de teatro do CEERIA, que também trabalha, que vai apresentando as suas peças na comunidade e acaba por ir dando a conhecer; temos a página do facebook que vai divulgando tudo o que vai sendo feito; as próprias valências, que vão, que se deslocam, o IPI e o CRI, também acabam por ir dando; os contextos onde se

deslocam acabam por ir dando também esse conhecimento da realidade do CEERIA; no dia 3 de dezembro também é um dia que costuma ser bastante divulgado, que é o aniversário do CEERIA e é o dia internacional da pessoa com deficiência e geralmente também são realizadas atividades na comunidade. Todos os anos há atividades diferentes, no próximo ano vai ser a gala que é, fazemos quarenta anos e é m pouco nesses momentos e também através das atividades dos nossos jovens que vão sendo desenvolvidas nas parcerias com ginásio, nos locais onde eles estão a trabalhar, um bocadinho por aí se calhar.

Como é que promovem o contacto dos clientes com a comunidade?

Nos clientes que estão nos posto de trabalho, aí é feito esse contacto e é feita a articulação sempre dos profissionais do CEERIA com os profissionais dos locais de trabalho onde os jovens estão, depois há jovens também que costumam fazer as refeições, o almoço e assim, costumam ir lá a baixo a Alcobaça, alguns utilizam transportes próprios é um bocadinho envolve-los na, envolve-los na dinâmica da comunidade nos serviços em que eles possam, que tenham capacidades e consigam usufruir, depois também das iniciativas como o dia internacional da pessoa com deficiência, o Sarau, a semana aberta, todas essas comemorações.

Em que atividades da comunidade os clientes participam?

Além destes eventos mais globais temos também a festa de natal e temos as vendas, além disso sei que eles têm hipoterapia no Pólo Equestres, têm um ginásio Dino's, têm, aqui a lembrar-me de mais parcerias, têm a parte da alimentação, têm os postos de trabalho, a nível do desporto do teatro, por exemplo, os jovens da residência também têm, como ao fim de semana estão em casa, estão na residência também são promovidas atividades em contacto com, com atividades de carácter cultural que eles possam participar, no cinema, outro tipo de atividades na comunidade em que se promove esse envolvimento.

Outras pessoas participam nas atividades?

Sim.

Existem clientes envolvidos em trabalho fora do CEERIA? Em que áreas?

Do restaurante, lares, nas piscinas, não sei se ainda lá estão, mas lembro que havia um utente nas piscinas e depois a nível da formação há imensos sítios, há mecânicos, por exemplo, pelo menos dois jovens na área da mecânica e deve de haver muitas outras mais que eu agora não me lembro.

Como incentivam os clientes a desenvolver as suas capacidades?

O meu trabalho é mais com as famílias, as famílias também são aqui os clientes, como incentivo. Portanto, as famílias, no sentido de as capacitar e de valorizar as capacidades que elas têm e ao mesmo tempo procurar dentro das capacidades, dos pontos fortes, transformá-los em conjunto, de forma a que eles possam utilizá-los em benefício da criança, pronto, mais no sentido de capacitar e dar-lhes estratégias, ferramentas, para que a família possa ajudar a criança a desenvolver-se. O foco acaba por ser sempre muito nos adultos que estão com ela e um bocadinho das crianças, é muito pegar nas rotinas naturais, que é na rotina de vida da criança, neste contexto naturais que elas aprendem e incentivar a família e, pronto aqui também a criança aprender durante esses momentos, por exemplo, quando é o banho dá para aprender as partes do corpo, identificando na rotina da alimentação, poderem ir nomeando os alimentos, pôr a mesa no caso de ser para trabalhar a autonomia, um bocadinho por aí. Pelo contexto natural.

Como promovem a autonomia dos clientes?

Tenho que pensar a nível da intervenção precoce e a nível global, dos meus colegas, eu sei que eles tentam ao máximo promover a autonomia dos clientes para que eles possam fazer as atividades de forma mais independente possível. A nível da intervenção precoce é novamente aquela questão de capacitar as famílias, serem elas próprias a tomar as decisões com algumas orientações nossas, a serem elas a deslocar-se aos serviços, a serem elas a aplicarem algumas estratégias que possam

ajudar o desenvolvimento da criança e com as crianças a mesma coisa, tentar que elas nos seus contextos, tomando aqui como exemplo, a cresce, sendo crianças com dificuldade de desenvolvimento, mas tentar que elas possam fazer as atividades tal como as outras crianças, com autonomia, ao nível da autonomia que eles têm, mas tentando adaptar se calhar algumas estratégias para que as crianças possam fazer as mesmas coisas que os outros, mesmo que seja de forma diferente com, adequando algumas estratégias, mas que o façam.

Na sua opinião quais as maiores dificuldades dos técnicos na promoção da autonomia dos clientes?

Estou aqui a pensar a nível da intervenção, a nível da autonomia, no caso das famílias as dificuldades, se calhar é o facto quer pela dificuldade delas próprias a nível cognitivo, muitas vezes pela não-aceitação de algumas coisas que seja difícil chegar a elas, elas estejam dependentes do serviço, dos serviços e nós próprios, se calhar, também podemos estar a fomentar isso e temos que agir mais numa de capacitar a família, não de dar os serviços, aquela questão de ensinar, dar a cana de pesca para ensinar a pescar e não dar-lhe a pesca por eles. Em relação aos meus colegas não sei, talvez a questão do CEERIA, que cada vez está a crescer mais e são muitos clientes, o facto de quando, e está a mostrar os cuidados, a falta de tempo para estar com eles e ajudá-los de forma a que sejam eles a fazer as coisas às vezes pode condicionar, serem eles a fazer as suas tarefas de forma autónoma.

Na sua opinião pode-se correr o risco de existir superproteção dos clientes? Porquê?

Acho que sim, acho que isso é sempre possível, porque o facto de serem pessoas com algumas fragilidades, não é! E provavelmente é aquela situação de, é mais fácil poder fazer algumas coisas por eles e ajudá-los dessa forma é sempre mais fácil, do que realmente conseguir em conjunto com eles, fazer, dar-lhe algumas estratégias para eles conseguirem ultrapassar as suas dificuldades, isto em relação aos clientes que estão cá e em relação aos clientes que estão fora, na comunidade também, falo se calhar por mim, se calhar em relação a algumas famílias esta questão do capacitar

também é um bocado difícil, porque há famílias que às vezes não estão disponíveis e exige muito mais de nós conseguir que elas consigam fazer as coisas por elas do que nós podermos fazer nós. Acho que sim, que se corre sempre esse risco.

Na sua opinião os clientes são suficientemente autónomos de modo a terem uma participação ativa na comunidade de alcobaça? Justifique.

Se calhar, depende dos clientes, alguns conseguem realmente ser autónomos, pelo menos nas atividades mais básicas, da alimentação, de ir apanhar o autocarro para ir para casa, há muitos que sim que conseguem há outros que se calhar ainda temos muito trabalho para fazer com eles, e ainda temos que tentar ajudá-los mais, para que eles consigam ser autónomos e participarem mais na comunidade e ter mais atividades e estarem mais presentes na dinâmica da comunidade, até um acesso a serviços pessoais para eles próprios, mas isto depois também vai depender muito de cada jovem do seu grau de autonomia, das dificuldades, de cada caso.

São elaboradas estratégias para aumentar a autoestima dos clientes, principalmente perante a comunidade? Quais?

Em relação às crianças, em termos de comunidade, tomando como referencia outra vez o grupo da sala, nós tentamos sempre que a criança seja incluída nas atividades com outros meninos e também fazendo este trabalho com a educadora, no sentido de valorizar as competências dela e muitas vezes perante também as outras crianças, valorizar em frente às outras crianças, para as crianças também reconhecerem, apesar de ser uma criança com dificuldades, mas tem outras potencialidades, todas as crianças têm coisas boas e menos boas como todas as pessoas, e envolver os outros meninos também na ajuda à criança nas rotinas, mas não, não ser por exemplo aquela ajuda de ter a outra criança a fazer tudo mas ser o promotor do desenvolvimento da outra criança, ajudá-la ao estar com ela, tipo dar o exemplo, por exemplo de uma atividade que a criança não consegue fazer, a outra criança dá o exemplo e faz com ela, mas não ser ela a ajudá-la, a fazer por ela, é um bocado por aí.

Houve alguma situação que levou a refletir sobre a dimensão da inclusão no CEERIA? (experiências, relatos de clientes ou do pessoal da instituição)

Acho que a prática diária é uma coisa que temos vindo sempre a refletir, não sei se tanto por situações concretas, como, porque é importante nós somos uma instituição em que a missão é a inclusão e é natural que se dedique algum tempo a refletir sobre a dimensão da inclusão do CEERIA de forma de poder melhorar, melhorá-la, não me recordo assim de nenhuma situação concreta, mas recordo-me das reuniões que temos em que várias vezes se reflete sobre a inclusão no CEERIA sim.

Há alguma coisa que deseje acrescentar? Tem alguma sugestão a fazer?

Não.

Colaborador C

Há quanto tempo acompanha o trabalho do CEERIA?

Então, desde 2003, portanto estamos a falar de, vai fazer treze anos, pronto.

Qual a sua função/ relação no/ com o CEERIA?

Eu sou socióloga, estudei sociologia, ramo de políticas sociais e simultaneamente sou coordenadora de uma das respostas sociais do CEERIA, que é o Centro de Atividades Ocupacionais que abrange neste momento cento e quinze pessoas.

Como é feita a organização dos clientes pelas atividades?

A organização é feita tendo por base três pressupostos, portanto, em primeiro lugar é os desejos deles, depois em cima disso colocamos os potenciais, ou seja, a pessoa

tem estes desejos, mas depois temos que ver quais são as mais-valias dela, os seus potenciais, em que é que a pessoa é melhor e ainda as necessidades, pronto, e a ideia é tentar dentro desta tríade, digamos assim, os desejos, o que é que a pessoa quer, aquilo em que é boa ou tem mais competências versos as suas necessidades, porque às vezes pode acontecer e acontecem situações em que a pessoa quer muito uma coisa, mas ou tem necessidade muito de uma coisa, mas não é isso que a pessoa quer, então temos que arranjar estratégias ou levar a pessoa a reconhecer, por exemplo, que a fisioterapia é uma necessidade que tem em termos físicos, só que a pessoa não quer, não tem esse desejo, então em primeiro lugar está o desejo e depois temos que levar a pessoa a reconhecer a necessidade e até conseguirmos isso a pessoa não vai ter aquela atividade enquanto não for esse o desejo da pessoa, isto chama-se, é desenvolvimento no projeto pessoal do cliente, é o instrumento que temos, que tem a caracterização da pessoa, os dados biográficos, etc.. Depois, aparece os desejos, em primeiro lugar, potenciais, expectativas, e corrente daí depois os objetivos e os resultados esperados dentro de cada intervenção para atingir um desejo da pessoa. Pronto, depois é avaliado duas vezes num ano, e é assim que é construído, portanto, nós não temos grupos é como nas turmas, há uma do português e da matemática, nós temos a expressão plástica, temos o teatro, temos a musicoterapia, temos o grupo da natação, é desenvolvido porque a pessoa, os grupos são formados, são heterogéneos, pronto e as pessoas estão lá porque têm o desejo em frequentar essa atividade, então podemos ter grupos muito distintos, mistos, pronto, e o horário é sempre igual portanto aquilo que têm à segunda, terça, quarta, quinta e sexta e na semana a seguir é sempre um horário anual, que é subscrito por eles e pela família e é assim que organizamos, não sei se fui clara.

Como é que os clientes escolhem as atividades?

Eles escolhem as atividades dentro do leque que têm, pronto eles, primeiro temos que dar a conhecer o leque das atividades que temos, pronto e eles depois escolhem dentro das suas preferências, por exemplo, temos a horta e cultura, temos algumas pessoas que nos dizem logo, não, não gosto de sujar as mãos, eu não quero ir para essa atividade, e há mesmo pessoas que não gostam, pronto, de estar lá e sujar as mãos e ter que calçar os botins e andar na terra e assim, outros são mais virados para

o desporto e pronto e querem a natação e querem o andebol e pronto outros detestam fazer desporto, pronto, portanto eles escolhem dentro daquilo que são os seus desejos, o nosso papel depois é também tentar, porque também temos que ter um papel técnico, dar-lhes sempre primazia, mas se virmos que uma pessoa por exemplo precisava de desporto e não está a escolher atividades de desporto e não está a escolher atividade desportiva nenhum, tentamos negociar com ele, olha mas não achas importante ter esta atividade, não gostas muito, vamos então pelo menos ter uma, isso depois vai-te ajudar em termos de saúde porque sabemos que o desporto é uma área muito importante e alguns não querem mesmo, nunca a escolheriam, então tentamos negociar com eles e ajudando a demonstrar importância, o que é que pode ter para a vida deles, que normalmente depois acabam por aceitar, outros às vezes nem tanto porque, recusam trazer equipamento, etc. Mas eles escolhem dentro da oferta que têm, pronto e anualmente fazem isso, portanto chegam a dezembro fazemos a avaliação do ano e é-lhes perguntado dentro daquilo tudo que tiveram o que é que gostavam de manter, por exemplo para o ano de 2016, o que é que gostavam de mudar eles dizem pronto, fazemos esse, um horário outra vez para o ano a seguir.

O número de funcionários é suficiente para responder às problemáticas que surgem tendo em conta o número de clientes?

Sim, agora sim, se calhar isto nem sempre aconteceu, mas sim, porque é, o que é que também temos vindo a notar, a questão da inclusão, estando cada vez mais pessoas mais fora vamos utilizar também cada vez mais recursos da comunidade, que faz com que o número cá dentro neste momento eu considero que é suficiente para a resposta àquilo que necessitamos seja nas áreas ocupacionais, seja nas áreas expressivas, nas áreas terapêuticas ou nas áreas desportivas, temos internamente os recursos necessários para tal e depois com o apoio da comunidade, pronto a complementar aquilo que são as suas necessidades.

Os funcionários têm formação base adequada para as funções que exercem?

Nem todos, portanto, em termos de, dos técnicos sim, portanto desde os assistentes sociais aos psicólogos, às terapeutas ocupacionais, à fisioterapeuta, todos eles têm formação, os técnicos de reabilitação, etc. Depois da área desportiva sim, temos, se calhar até a cima do que é exigido, porque eles são monitores de atividades ocupacionais e portanto bastava um nível de um cursos técnico-profissional, ao nível do 12º e os três que temos até são licenciados em educação física mesmo, pronto. Depois se formos mais para os monitores e os auxiliares aí nem todos, portanto aquilo que fomos fazendo foram várias formações internas a nível do desenvolvimento pessoal, a nível da deficiência, sempre, por exemplo, de vez em quando há dificuldade com o autismo, vamos fazendo, há questões como a sexualidade e a deficiência que proporcionamos às pessoas, portanto há sempre um mínimo de horas que vamos, no fim da pessoa cá estar, que vamos proporcionando à pessoa e todas as pessoas podem propor, com dificuldade nesta área, gostava de aprender mais nesta área, para tal. Agora da sua formação de base todos os auxiliares e monitores terem formação na área da reabilitação, não, vamos é depois proporcionando, ou por proposta da instituição, propõe à pessoa ou a pessoa que se propõe a fazer. Pronto.

O CEERIA proporciona aos seus funcionários um plano de formação contínua?

Sim, sim, sim, todos os anos há um plano de formação para os colaboradores, desde formação interna, até formação externa para poderem participar. Financiada pela instituição.

Os clientes são estimulados a dar a sua opinião acerca da instituição? Como?

Pronto, através, temos dois ou três mecanismo, portanto, um deles foi, criámos aqui há algum tempo, não foi há muitos anos, isto são coisas recentes elas vão aparecendo, a questão das sugestões, ou seja já, o livro de reclamações sempre houve em todas as instituições há muito tempo, mas é importante também termos a sugestão da pessoa, portanto como é que, o que é que achavam que devia mudar e ser melhorado? Então temos na nossa secretaria e os técnicos também têm acesso em todos os gabinetes, há um documento de sugestão, gostava que melhorasse determinado serviço, determinado aspeto, poder opinar sobre a vida da instituição, todos eles o podem fazer e são muitas vezes incentivados a tal com também reclamações, já tivemos

muitos a fazer reclamação, não sabiam escrever mas com a ajuda de um técnico apresentaram uma reclamação sobre alguma coisa que a pessoa achou que não estava bem, outra via é o questionário que é aplicado uma vez por ano é a avaliação da satisfação das pessoas que apoiamos, destas atividades todas que elas vão tendo, desde a alimentação, transporte, da alimentação perguntamos se estão satisfeitos como por exemplo: a quantidade de comida que lhe é dada, a diversidade, a qualidade, o transporte, perguntamos, relativamente ao percurso ao tempo de duração, se estão satisfeitos, a relação com os motoristas, áreas assim mais, coisas mais globais, que não conseguimos ir a tudo, com os serviços administrativos se estão satisfeitos com o atendimento com o atendimento telefónico, com a simpatia dos técnicos, com o apoio que lhe é dado, pronto e é um questionário, se nós formos ver é um questionário de satisfação é feito uma vez por ano a todos eles e pronto para sabermos se estão satisfeitos ou não e porquê e pronto e depois daí decorre o plano de melhoria da instituição.

Os problemas e as dificuldades levantados pelos clientes, caso o façam, são tomados em consideração para melhorar o funcionamento da instituição?

Sim, é através por exemplo deste plano de melhoria, o plano de melhoria resulta de quê? Pronto nós fazemos a avaliação de satisfação, onde eles, os colaboradores, pronto nós próprios também somos ouvidos e também podemos apresentar sugestões de melhoria etc. e também fazemos a avaliação, temos os parceiros, portanto estas pessoas todas onde eles estão, as piscinas, o Dino's etc., também lhes aplicamos um questionário em termos da parceria e como é que as coisas estão a correr, e depois aquilo, e às famílias também, aquilo que vem lá assinalado como menos bom, portanto sugestões, coisas que gostavam de ver melhoradas é nessas, os colaboradores por exemplo naquilo em que é feita depois uma percentagem, aquilo que é avaliado como mais baixo, são esses os pontos que nós temos que olhar e pôr no plano de melhoria, ou seja que ações é que temos que fazer para poder no próximo ano as pessoas estarem mais satisfeitas com estes pontos que neste ano estão menos satisfeitas, pronto e depois temos um plano de melhoria, vamos acompanhando ao longo do ano, umas conseguimos melhorar, outras as vezes nem tanto, têm que voltar a dar no outro ano, é assim.

Como interagem com os clientes de modo a estabelecer uma relação de proximidade?

Conversando, conversando abertamente, acolhendo aquilo que nos solicitam, expectativas deles, os desejos deles acho que como qualquer, uma relação próxima como qualquer pessoa, pronto que queremos manter uma relação de proximidade, os gabinetes estão abertos, podem nos vir sempre procurar, sempre que entendam obviamente que depois temos alguns limites, se não vêm para a atividade, não devem sair sem avisar a pessoa responsável remetemos sempre mais para o final, temos os gabinetes abertos, podem nos fazer por escrito, podem vir conversar conosco, pronto. Basicamente.

Como são as relações interpessoais dentro da instituição? Geram-se grupos? De que forma? Por idades? Por capacidades?

Sim, relações interpessoais, há grupos, eles não se juntam todos uns com os outros, por capacidades nem tanto, normalmente, pronto tem a ver com a empatia e com o identificarem-se mais uns com os outros, pronto, à partida têm quase sempre as mesmas capacidades mas não é obrigatório, porque há pessoas que se identificam com colegas que até têm menos capacidades, pronto, mas há os grupos tal e qual, às vezes são hostis uns com os outros, há conflito, há muitos conflitos, pronto, por exemplo temos agora um grupo grande de pessoas que entraram com cerca de dezoito, dezanove, vinte anos, depois a idade mental não corresponde a essa idade, pronto, uns mentalmente estão nos quinze, dezasseis anos, naquela fase da adolescência, da rebeldia, muitos deles depois fora daqui quando vão para os seus contextos não têm muita vida, digamos assim, muita autonomia, pronto, depois já têm vinte anos, mas não têm um carro, não podem sair muitas vezes sozinhos porque, dentro dos seus contextos familiares isso não é possibilitado, então o que têm é aqui, tudo o que é as suas vivências é canalizado para aqui, então tudo o que é problemas de casa, tudo o que é namoros, tudo o que é, isto gera às vezes muitas intrigas, muitos conflitos entre eles, pronto, nem sempre é assim, mas há, acontece muito isso, pronto e no grupo das pessoas mais autónomas basta um entende uma coisa mas não foi aquilo que o outro disse, depois já toma partido pelo outro, depois já quer bater no

outro e portanto às vezes é difícil gerir, pronto, pronto mas temos que o ir fazendo, porque às vezes as relações interpessoais são um bocadinho conflituosas, pronto, porque eles precisam de muita ajuda, que ajudemos a gerir, pronto a gente diz muitas vezes, este assunto não tinha a ver contigo, não te metes era um conflito que evitavas, mas isto às vezes é mais forte que eles, está-se a passar com um colega e eles defendem-no ao máximo e vão-se meter e já estão a oferecer pancada ao outro para defender o colega e pronto depois já está o grupo à mistura, pronto.

A organização do CEERIA poderá ter influência nas relações entre os clientes? Justifique.

Eu acho que sim, porque os grupos estão, quer queiramos quer não, organizados mais por competências, pronto, porque para a horta e cultura vão as pessoas que têm mais autonomia, por exemplo para a oficina de azulejo vão as pessoas que têm mais autonomia, pronto, eles próprios também, eles escolhem, porque também sentem que para estar lá eles ao fim de lá estarem algum tempo que é preciso ter determinadas capacidades e quando também sentem que não correspondem também querem sair. E às vezes as tais pessoas mais autónomas juntas e as pessoas mais dependentes juntas faz com que no grupo mais dependente se calhar as coisas sejam mais pacíficas e não esteja a haver tanta, porque não há capacidade de linguagem, em termos de mobilidade, etc. Estando as pessoas mais autónomas juntas se calhar ajudamos a que isto interfira sim, porque acabam por estar ali o maior foco de confusão e de pronto e de às vezes, que traz estes tipos de conflitos pronto. Pois se calhar sim.

Visto que o CEERIA abrange diversas faixas-etárias, como é proporcionado o relacionamento entre os mesmos e a comunidade envolvente de modo a promover a interação entre diferentes idades?

Pronto de várias maneiras, a valência socioeducativa, que tem a valência dos mais pequeninos, portanto dos seis aos dezoito anos, a sala deles é integrada no meio das salas do CAO, por exemplo lá em baixo no outro Pólo, em Chiqueda, portanto diariamente eles estão a cruzar-se à chegada, no refeitório, na hora dos lanches, com os mais pequeninos e portanto há uma interação todos os dias entre eles, as pessoas

mais velhas, que estão no CAO, porque o CAO só recebe pessoas a partir dos dezoito anos e as pessoas que estão na valência educativa que são mais, mais pequeninas, um exemplo disso depois em termos práticos, na festa de natal tivemos várias atuações em que entraram os grupos das pessoas mais novas até aos dezoito anos, adolescentes e crianças e pessoas de CAO, portanto tivemos grupos mistos a participar e no próprio CAO temos pessoas com dezoito anos, portanto é dos dezoito até, não tem limite de idade, portanto nós temos pessoas na faixa dos vinte, dos trinta, dos quarenta e dos cinquenta, eles estão divididos por estas atividades todas, pelos seus desejos e portanto temos pessoas de dezoito, ou de trinta, com quarenta, com cinquenta e a irem todas elas à comunidade, portanto quer internamente quer fora, eles relacionam-se todos uns com os outros. Não estão separados por faixas etárias.

Como dão a conhecer a realidade do CEERIA à comunidade? Existem atividades específicas de divulgação do trabalho do CEERIA? Quais? Quem as faz?

Existe essas coisas todas, temos a divulgação do *site*, não é só para a comunidade local, é para, pronto está disponível, pronto, depois temos o facebook, servimo-nos pronto, que hoje em dia é uma das redes sociais mais utilizadas e constantemente pela nossa, pelo departamento dos recursos humanos está sempre a ser atualizado com notícias de tudo o que estamos a fazer mensalmente, pronto, não digo diariamente, mas mensalmente, varias iniciativas, várias atividades, muitas vezes também através da empresa, mandamos coisas assim mais de destaque para os jornais da comunidade, Alcoa, Região de Cister, etc. e rádio muitas vezes, pronto. Depois, em termos práticos na comunidade, então como é que estamos, estamos em tudo aquilo que podemos, ainda podemos mais coisas, mas isso temos que continuar a trabalhar, as pessoas estão, levamos as pessoas ao clube de natação de Alcobaça onde estão as pessoas da comunidade e portanto contactam com eles e veem-nos lá, quer sejam em programas de hidroginásticas, natação e hipoterapia, vamos ao Pólo Equestre, onde outras pessoas, crianças, adultos fazem a prática de equitação, nós também levamos, diariamente estamos no Pólo Equestre ao lado da escola da EPADRC, vamos ao ginásio Dino's, portanto um ginásio frequentado por muitas pessoas da comunidade de Alcobaça, estamos lá três vezes por semana e há uma

interação com os outros utilizadores do ginásio, vamos à academia de música e dança de Alcobaça, duas vezes por semana e portanto onde também vão outras crianças portanto as pessoas que queriam aprender música e dança, etc. As pessoas que têm autonomia para isso e portanto, que fomos ajudando a construí-la vão aos restaurantes da cidade, portanto só almoçam mesmo aqui dentro as pessoas que têm, ou uma dieta muito específica e que tem que ser acompanhada por nós, ou que pronto, por outras razões ou de comportamento, ou mesmo, pronto em termos de autonomia não o possam fazer, de resto temos protocolos com restaurantes da cidade onde podem ir as pessoas, pronto, qualquer pessoa da comunidade, eles vão lá todos os dias, a vários restaurantes almoçar. Mediante o pagamento é o CEERIA que dá o dinheiro porque eles têm o direito à refeição não o fazendo aqui, fazendo fora, nós damos o dinheiro e eles depois trazem a senha comprovativa em como foram almoçar. Nos transportes públicos também, temos carrinhas para ir buscar a casa e trazer, porque transporte também é um serviço que asseguramos, mas quem tem autonomia para isso utiliza um autocarro da rodoviária que passa na sua zona de residência, eles vão até lá e de lá para cá eles vêm a pé. Tiram o passe mensalmente, portanto é outro local onde estamos, vão ao banco e estão em empresas, pronto, muitos deles estão em empresas, porque apesar de estarem no centro de atividades ocupacionais eles têm muitas atividades cá dentro mas a nossa ideia é que eles possam estar o mais possível em contextos normalizados, porque temos tido provas que estando em contextos normalizados que os ajuda a ter um comportamento também ele mais, mais normalizado, então temos várias pessoas a desenvolver aquilo que nós chamamos atividades socialmente úteis em varias empresas da comunidade, empresas, entidades, então lá têm uma ocupação, alguns é uma manhã outros é um dia inteiro, outros é dois dias, outros é a semana inteira, mas são apoiados por nós, é técnicos em vez de estarem aqui dentro, vão às empresas, às entidades acompanhá-los, ver como é que está a correr, falar com a pessoas responsável pela integração, portanto, estamos nisto tudo o mais possível, através da imprensa e das redes de comunicação, mas na pratica estamos por aí espalhados.

Como é que promovem o contacto dos clientes com a comunidade?

Pronto, desta forma, levando-os tanto quanto possível para as atividades de exterior, pronto, e as pessoas que estão no lar, pronto não sou a responsável do lar, mas sei que ao fim de semana tudo o que é atividades culturais, desde o cinema, agora indo mais para a questão do fim-de-semana, o cinema, jogos que haja de futebol, de andebol, de hóquei, pronto há a animadora sociocultural que faz o levantamento destas atividades todas mensalmente, depois vem com eles, tem que ter as questões de logísticas, pronto, as carrinhas disponíveis, etc. O que é que gostavam de ver naquele fim-de-semana e eles estão a sair, portanto a interagindo com a comunidade e estando a assistir a eventos desportivos ou culturais, onde estão na comunidade, pronto, é a nossa política é estar sempre junto da comunidade.

Em que atividades da comunidade os clientes participam?

Pronto, em todas estas, ginásio, natação de Alcobaça, no Pólo Equestre, nos restaurantes, portanto na área da alimentação, a nível dos transportes, a nível do banco, atividades culturais, não todas, mas nós próprios também não vamos a todas não é, portanto nas atividades culturais, desportivas, pronto.

Outras pessoas participam nas atividades?

Sim, por exemplo no grupo de teatro normalmente nunca é constituído só com pessoas com deficiência, ou seja eles ensaiam cá, mas depois convidamos sempre um ou dois atores, por exemplo ali da escola da ESDICA, pronto alunos que estejam lá a estudar, pronto e que normalmente gostem desta área, e tenham alguma veia artística, convidamo-los a integrar a peça de teatro ou mesmo atores mais conhecidos, digamos assim, tivemos o caso do Tomé Dionísio, da Diana, que têm participações especiais porque a ideia é não termos em palco sempre só pessoas com deficiência, poder estar representada a comunidade, que é composta por estas pessoas todas, este é um exemplo, por exemplo.

Existem clientes envolvidos em trabalho fora do CEERIA? Em que áreas?

Sim muitos, pronto temos em restaurantes, temos em café, temos nas piscinas quer municipais de Alcobaça, quer na Benedita, nas áreas de limpeza, temos nas Santas Casas da Misericórdia, nas áreas de lavandaria e áreas de cozinha, temos da área de jardinagem, temos da área dos cavalos, portanto uma pessoa que está a fazer de tratador de cavalos, desde limpar as boxes, alimentar, etc. Muitos em centros sociais e paroquiais, portanto que tenham estado também no trabalho com as crianças, pequenos-almoços, a pôr as mesas, etc. Temos em serviço de estafeta, portanto numa empresa que é preciso ir ao banco e pronto é uma rapariga que tem bastante autonomia, ir ao banco, pronto serviços de estafeta, questões administrativas, a tratar disso também, na área da limpeza das viaturas, pronto por aí, estas são alguns exemplos das áreas em que eles estão, em que eles estão integrados.

Como incentivam os clientes a desenvolver as suas capacidades?

Através de muita motivação, através de, depois depende da atividade, se estivermos a falar em termos físicos temos pessoas mais direcionadas para a atividade física, que estão ao lado deles muita vez, a monitorizar, por exemplo o desempenho deles, por exemplo no remo, temos o professor que dá o treino em termos de remo é as marcas pessoais deles, por exemplo de há anos, e agora, por exemplo estão para ir à taça nacional de remo eles têm a noção, quase todos, neste momento têm a capacidade para ter esta compreensão, para alguns é mais difícil mas a maioria sabe: olha o meu último record pessoal foi este, no treino está a atingir mais, ou então vamos batalhar para na taça de remo superares o teu objetivo. Isto depois na avaliação isto é-lhes transmitido e depois fazemo-lo nos meios de comunicação social, destacamos aqueles que foram por exemplo a uma prova e este ano destacou-se, teve record pessoal sempre, ou em termos da instituição porque depois também temos as marcas da instituição se a pessoa se destacou e vá, mas pronto este é um exemplo em termos por exemplo da área desportiva onde vamos trabalhando a motivação deles, o empenho. O teatro, através por exemplo do reconhecimento do público, as pessoas pronto, eles trabalharem semana após semana, é um grupo que todas as semana três vezes e depois eles sentem-se reconhecidos e a motivação vem daí, quando vão atuar, ou no natal, ou a uma instituição, ou no dia mundial do teatro, ou assim, o público,

pronto, as palmas do público, é a motivação deles, vão trabalhando e o importante é sentirem-se reconhecidos.

Como promovem a autonomia dos clientes?

Pronto, desta forma, ou seja, nós temos aqui um refeitório com todas as condições, eles podiam estar aqui todos por exemplo a almoçar, mas nós achamos que isso não é promover autonomia, promover autonomia é, saírem daqui, eles vão sozinhos, por exemplo almoçar, nós não vamos com eles, eles vão sozinhos, têm que atravessar passadeiras e portanto obviamente que isto teve que ser trabalhado com alguns deles previamente, ponto em termos das atividades de socialização, como é que se atravessa uma passadeira, ter atenção aos sinais, o pedir adequadamente o seu pedido, o poder estar adequadamente sentado à mesa alguns já traziam essas regras outros não, tivemos que ir trabalhando, o pagar, o trazer o recibo, portanto é nos contextos reais, digamos assim, que trabalhamos a autonomia deles, a mesma coisa para o autocarro, era muito mais fácil a gente no nosso autocarro apanhá-los todos em casa, até porque é mais pertinho e não têm que se deslocar, mas isso não os autonomiza, a ter que sair da sua casa, deslocar-se até à paragem, da paragem à rodoviária, da rodoviária terem que vir a pé e confrontarem-se com as dificuldades que às vezes e os obstáculos, ou pessoas que às vezes se metem ou às vezes conflitos ou, e pronto e a autonomia promove-se desta maneira, pronto, nas empresas, cumprir os horários, o cumprimento das regras, pronto por aí.

Na sua opinião quais as maiores dificuldades dos técnicos na promoção da autonomia dos clientes?

Eu acho que a maior dificuldade dos técnicos é muitas vezes não acreditarem que são capazes e eles às vezes surpreendem-nos muito, e às vezes basta uma, duas pessoas terem um olhar que ai isto não vai ser possível, há ele não vai ser capaz, então não damos o salto, não proporcionamos isto à pessoa e aí já não estamos a promover a autonomia da pessoa, estamos a castrar, pronto que é aquilo que não os ajuda no ponto em termos da promoção de autonomia, isso às vezes noto, acontece, em determinadas situações, pronto vê-los um bocadinho mais pequeninos, ou com

menos competências do que verdadeiramente eles têm e pronto acho que é por aí, pronto querer também proteger, que aquilo às vezes os pais também fazem, há técnicos que às vezes têm também essa postura, que é normal né, e isso acho que eles depois não, felizmente já estamos sensibilizados para isso e vamos às vezes tentando ter outro olhar e arriscar, e temos outro colega que vai dizendo, mas não havíamos de arriscar dar o salto.

Na sua opinião pode-se correr o risco de existir superproteção dos clientes? Porquê?

Pode-se, porque muitas vezes, pronto eles têm um corpo, ok, que nos mostra que são adultos, que são pessoas crescidas e etc., mas pronto às vezes têm comportamentos que não estão ainda de acordo com a idade que têm, pronto e isso é muito comum nas pessoas com deficiência mental e temos muitas pessoas com deficiência mental, já têm vinte, vinte e não sei quantos anos, mas que, mas que às vezes ainda são muito imaturos ao nível da adolescência, pronto. E havendo esta noção por parte das pessoas, às vezes tende a haver uma superproteção pronto, eu acho que tem a ver com isso, pronto mas reconhecendo-os como pessoas de pleno direito e que poderão ainda ter obviamente muito potencial de crescimento e de autonomia, as coisas podem-se inverter, mas sim há esse, e depois o, pronto olhando as pessoas, só dando o exemplo das pessoas com trissomia 21, têm sempre aquele ar afável, querido, meigo, aquele olhar característico, e depois a língua grande, eles são sempre muito amorosos muito afáveis, faz com que as pessoas também, pronto, protejam mais, o próprio aspeto de muito eles.

Na sua opinião os clientes são suficientemente autónomos de modo a terem uma participação ativa na comunidade de alcobaça? Justifique.

Suficientemente autónomos, depende, depende do que é que e a autonomia e de tudo o que está aí incluído, mas temos algumas pessoas, não são todos, que estão no CEERIA, que utilizam transporte público, que vão ao restaurante, que têm uma atividade socialmente útil, portanto, estão num determinado café, numa empresa, num restaurante, recebem uma compensação por isso, voltam para a sua família,

temos outros que não, porque se tendo mais incapacidades precisão de mais, de mais apoio, de estar mais internamente com os técnicos, portanto não estão todos aí, mas temos muitos que sim, suficientemente autônomos e estão na comunidade onde estão qualquer um de nós.

São elaboradas estratégias para aumentar a autoestima dos clientes, principalmente perante a comunidade? Quais?

Sim, por exemplo quando falamos em, por exemplo no teatro em eles ensaiam uma atuação que depois vai ser apresentada na comunidade e estamos a falar de aumentar a autoestima deles, porque depois eles são reconhecidos, eles depois vêm no jornal, eles depois vêm nas redes sociais, têm as pessoas todas a dar-lhes parabéns, isto é uma forma de melhorar a autoestima deles, eles sentem que são capazes, vão sempre nervosíssimos antes de cada atuação, mas depois, pronto, ou estando nas empresas também, aí estas pessoas são do CEERIA e têm capacidade, há mas estão aqui, portanto ao colocá-los na comunidade já estamos, desde que as coisas corram bem, pronto e às vezes é preciso dar um passinho atrás, alguma situação ou outra não corre bem e depois voltar a integrar, mas de maneira geral é estando na comunidade, eles sentirem-se reconhecidos por aquilo que fazem ou ela, uma ocupação socialmente útil ou uma atividade desportiva, ou mais a nível artístico é essa a nossa estratégia, é eles sentirem-se reconhecidos pelo outro, pelo outro dito normal digamos assim.

Houve alguma situação que levou a refletir sobre a dimensão da inclusão no CEERIA? (experiências, relatos de clientes ou do pessoal da instituição)

Um evento específico sobre isso não, mas agora por exemplo quando assinalamos no dia internacional da pessoa com deficiência, como é que o fazemos, por exemplo fazemo-lo fora daqui, alguém tem-nos a dar um sinal que a inclusão não é aqui, é fora, fizemos no cineteatro de alcobaça, depois fazemos com quem, no palco temos pessoas com deficiência, temos crianças, temos idosos, temos estudantes, temos a comunidade, pronto, as pessoas já profissionais, a academia de música, de dança, etc., ou seja nós damos sinais, sobre isso, sobre como é que para nós é a inclusão e há eventos por exemplo comemorativos ou assim em que expomos isso, pronto,

agora um evento assim vamos refletir sobre que forma, não, temos por exemplo os relatórios de atividades vamos monitorizando se quisermos para termos a noção internamente, ou seja em cada ano quantas pessoas tínhamos, isto fazemos, tínhamos nas piscinas, quantas pessoas temos agora, para ver se estamos a aumentar a inclusão ou a diminuir, quantas pessoas tínhamos nas empresas no ano de 2015, chegámos a 2016, quantas temos agora, portanto vamos monitorizando, digamos assim a inclusão, pronto, para irmos tendo alguma visibilidade do trabalho o que estamos a fazer, pronto e aí estamos a refletir sobre o nosso trabalho, sobre a nossa prática.

Há alguma coisa que deseje acrescentar? Tem alguma sugestão a fazer?

Não, acho que está muito bem, está muito completo o questionário, acho que também já toquei assim em várias áreas, vários aspetos.

Colaborador D

Há quanto tempo acompanha o trabalho do CEERIA?

Portanto, eu trabalho cá desde 2006, portanto Abril de 2006, portanto entrei como psicóloga, portanto há dez anos, há dez anos, mas portanto antes não conhecia o CEERIA, vim cá entregar o currículo e portanto fiquei a conhecer e foi aí, há dez anos que estou cá.

Qual a sua função/ relação no/ com o CEERIA?

Pronto, eu sou neste momento coordenadora da valência de Centro Reabilitação Profissional que engloba a formação profissional e também integração no mercado de trabalho e a parte da avaliação. Portanto neste momento exerço essas funções, mas até 2010, portanto, 2006 até 2010 fui psicóloga da valência, dessa mesma valência.

Como é feita a organização dos clientes pelas atividades?

Basicamente o processo é este. Nós somos centro de recurso, portanto aqui na reabilitação profissional e portanto nós, por exemplo sempre que há situações de pessoas que estão integradas, portanto inscritas no centro de emprego quer de alcobaça, quer pertençam à zona de Nazaré, Alcobaça ou que estejam inscritas no centro de emprego de Leiria e que pertençam aos concelhos da Batalha, Porto de Mós, Marinha Grande, Pombal e Leiria, normalmente são encaminhados para nós quando tenham algum tipo de deficiência, portanto, são normalmente clientes que estão lá inscritos com deficiência e portanto essas pessoas são encaminhadas para nós, nós avaliamos essas pessoas, portanto não há outra porta de entrada a não ser através do centro de emprego, porque nós somos o centro de recursos, para esses dois centros de emprego, credenciado, portanto para isso e então reencaminham essas pessoas, avaliamos essas pessoas e depois decidimos se fazemos ou não a integração no mercado de trabalho ou a formação profissional dessa pessoa, portanto normalmente a pessoa também pode ser encaminhada diretamente para a integração no mercado de trabalho ou para acompanhamento caso já esteja integrada, pode não ser só a avaliação.

Como é que os clientes escolhem as atividades?

O que é que tem acontecido até agora, nós temos o período de avaliação, depois desse período de avaliação nós tentamos a cima de tudo procurar saber o que é que eles querem fazer, o que é que gostariam de fazer e nessa situação tentamos perceber quais são as áreas de interesse, eles podem querer fazer, ir já para a integração no mercado de trabalho e realmente procuramos emprego para eles e ajudá-los a fazer esta procura, mas também tentamos perceber se eles necessitam de formação, se por acaso notarmos que há esta necessidade tentamos civilizá-los com esta questão mas serão sempre eles a decidir inclusivamente temos tido ao longo destes anos, então recentemente mais ainda, em que obviamente são eles que escolhem isto, eles não têm que se sentir pressionados a seguir um caminho que nós estamos a propor, portanto são eles que escolhem o caminho que querem fazer e a formação que querem, portanto a área de interesse deles, eles é que a escolhem, portanto é colocada

esta questão, o que é que queres fazer o que é que gostarias de fazer, para quando é que querias fazer isto e em que condições e em que é que também de certa medida que o CEERIA envolvido nisso, para fazer esse percurso com eles.

O número de funcionários é suficiente para responder às problemáticas que surgem tendo em conta o número de clientes?

É o seguinte, nós, acho que às vezes também, eu julgo que o que temos é suficiente, pelo menos falo pela minha valência, não quero dizer que são, porque, por exemplo, nós apoiámos em 2015 e até fizemos a conta há pouco, apoiámos à volta de duzentos e setenta e tal clientes nas várias medidas, só na valência do CRP. Foi com algum esforço que o fizemos e ultrapassámos realmente aquilo que tínhamos previsto abranger de número de pessoas, mas efetivamente se também tivermos recursos humanos a mais ou podemos dizer, suficientemente, por tanto o número, provavelmente também não faríamos também este esforço, eu acho que em 2015, funcionámos, e agora presentemente em 2016, acho que estamos a funcionar como uma equipa que consegue dar resposta àquilo que necessitamos de dar resposta, por vezes com mais esforço, outras vezes com menos esforço e com, se calhar em maior tranquilidade, mas eu julgo que fazemos, eu julgo que é suficiente para já, obviamente se for muito mais do que isto, para, se aumentarmos termos que obviamente e isso também se prevê que em 2016, perto do ano acabar, provavelmente vamos desenvolver uma série de outras ações e sim aí vamos ter que, temos que admitir mais pessoas e isso também está a ser previsto também internamente.

Os funcionários têm formação base adequada para as funções que exercem?

Sim, no CRP há muito esta, não sei de outras valências, porque obviamente não estou a ocupar, mas no CRP sim, porque inclusivamente nós temos no CEERIA, somos certificados em termos, como entidade formador, uma entidade credenciada e creditada e certificada para dar formação e portanto todos os recursos humanos que tenhamos cá dentro têm que estar devidamente classificados, temos que dizer qual é a formação que têm, tem que ser certificada, portanto todas as pessoas cá dentro têm que ter formação e ela tem que estar certificada, portanto as pessoas têm que estar

preparadas para o trabalho que vão fazer e a função que vão fazer. E também não só formação e também nós temos o cuidado de saber que quando vamos desenvolver uma ação aquela pessoa em si está preparada para fazer aquele trabalho e se não estiver então algum colega vai ter que ajudar aquela pessoa a aceder àquela formação ou de alguma maneira estar mais à vontade a fazer aquela função, portanto, preocupamo-nos com essa parte sim.

O CEERIA proporciona aos seus funcionários um plano de formação contínua?

Já teve mais, agora já não, também sei que o quadro comunitário também mudou e essas coisas também demoram, porque ainda por cima era uma área que eu estava a par normalmente mas é assim, é uma instituição sensível a essa parte, sem dúvida e as chefias estão realmente sensíveis para essa questão, mas normalmente para dar formação há uma quantidade tão grande de pessoas, efetivamente isto exige que as pessoas paguem para ter formação e essa formação obviamente tem que ter um custo e neste momento não existem medidas para enquadramento desses custos, portanto, mas sim eu noto que eles estão sensíveis a isto, mas ela não está a ocorrer neste momento, portanto não está a ocorrer neste momento, pronto é a verdade.

Os clientes são estimulados a dar a sua opinião acerca da instituição? Como?

É o seguinte, em todas as medidas, os clientes são inquiridos do ponto de vista da avaliação da satisfação anualmente, sempre que termina uma medida na qual estiveram integrados é avaliada a satisfação, portanto em relação àquele serviço, no entanto também sei que há aqui uma coisa que nós ainda não pusemos em prática aqui no CRP, que é o grupo de autorrepresentação, isso é uma boa maneira de não só avaliar a satisfação anualmente, mas ir sabendo as opiniões deles e eles exercerem também o direito deles darem a opinião de alguma coisa que está a acontecer naquele momento, portanto, ser uma coisa que é construída também por eles, neste momento só estamos a averiguar opiniões anualmente e isso eles podem até esquecer-se de alguma coisa que aconteceu em determinada altura e não referirem, portanto há aqui uma parte que não está a ser feita, portanto que é esse grupo de autorrepresentação, que é extremamente importante que entretanto haja, e é uma coisa que obviamente

já se preparou, a base está organizada, está preparada, mas ainda não se pôs em prática, que é a parte mais difícil de por em prática.

Os problemas e as dificuldades levantados pelos clientes, caso o façam, são tomados em consideração para melhorar o funcionamento da instituição?

Sim, também isso é importante, porque uma das vias também que temos para eles darem opinião é o registo de reclamações e sugestões, efetivamente eles usam-nos estão bem informados, e uma das coisas que temos tentado fazer dentro do CRP é que eles entendam que podem fazê-lo a qualquer momento, alguma coisa que lhes desagrade, alguma coisa que queiram ver melhorada tem que, têm o direito de poder dar voz àquilo que querem ver melhorado. Por exemplo ainda recentemente houve uma situação de, em que os caixotes da reciclagem estavam constantemente a ser, portanto, os resíduos eram sempre trocados dos locais e alguns deles juntaram-se em grupo em conjunto com o formador e puseram, fizeram uma exposição de modo a melhorar essa situação, portanto, e as coisas neste momento em termos de organização dos resíduos ali na entrada e noutros espaços do CEERIA está mais organizado, mas eles é que puseram esta questão em prática, também, há pouco tempo, também fizeram outra sinalização, mas portanto, e isso é posto em prática a seguir, eles são ouvidos, agora uma coisa que já tem acontecido, por exemplo situações em que eles vão, por exemplo (interrupção) já houve situações em que eles reclamavam situações de conflito entre eles, da forma como um colega tinha falado para ele, esse tipo de coisas depois tentamos tratar noutro contexto para que possamos depois resolver a situação, tudo o que for mudanças e até trazer aqui a melhoria de serviço isso temos em conta e depois percebemos a viabilidade da sugestão sim, mas temos em conta normalmente sim.

Como interagem com os clientes de modo a estabelecer uma relação de proximidade?

Tentamos focar o seguinte, é óbvio que nós temos noção e objetivo claro de que nós somos a figura ou neste caso o elemento que serve para eles se aproximarem do

mercado de trabalho e da comunidade. Mas também sabemos que muitas das vezes eles têm comportamentos do dia-a-dia deles que não lhes permitem fazer isto, portanto as vezes eles têm outros problemas, as questões de saúde, questões pessoais, questões de estabilidade pessoal e de até de organização financeira que precisam de ajuda também para acederem ao mercado de trabalho e à formação, portanto tentamos olhar à pessoa, no interesse e na vontade que ela tenha de nos procurar, mas não vamos focar apenas na questão da integração no mercado de trabalho e formação, tentamos ver a pessoa noutras necessidades.

Como são as relações interpessoais dentro da instituição? Geram-se grupos? De que forma? Por idades? Por capacidades?

Portanto o que é que eu no, nos clientes, é engraçado que ao longo dos anos vamos tendo, como temos formação de base, portanto são módulos, unidades de formação que desenvolvemos cá dentro o que acontece é que vamos tendo, noção de como é que eles se juntam e realmente ao longo desses anos, portanto, e há dez anos que estou cá tenho notado uma grande diferença nos formandos que recebemos, temos tido formandos muito autónomos que têm uma perspetiva e um interesse pela vida e pensam organizar a sua vida e até facilmente entramos num dialogo, discutimos ideias, partilhamos ideias e vivencias, por acaso uma coisa que eu noto recentemente é, os clientes que nos têm chegado com grandes dificuldades de comportamento, grandes problemas de saúde mental, que dependem dos serviços da comunidade, em grande escala, para comer, para conseguirem sobreviver, para terem uma casa, para pagarem as contas, dependem dos serviços de saúde para se conseguirem manter medicados, ou porque vão frequentemente ao médico, portanto, são pessoas com uma vida muito instável, que dificilmente têm disponibilidade e condições para partilhar seja o que for na instituição. Por exemplo no âmbito de uma formação, discutimos, vou dar um exemplo: discutimos por exemplo as questões familiares, discutimos questões de trabalho, são pessoas que dificilmente se concentram e concentram-se mais em quê? Nos seus conflitos pessoais, nas suas necessidades pessoais, estão muito mais virados para as suas questões e normalmente vão-se criando conflitos uns com os outros, por exemplo atualmente é o que acontece neste momento, existe um grupo forte de formandos que facilmente conflituam, e depois isto é transversal em

termos de idades, temos jovens formandos, temos formandos, que têm quarentas e tais e outros que têm vintes, tudo bem que nós só podemos abranger a partir dos dezoito e temos efetivamente formandos com dezoito, mas depois temos formandos em que já são pais de filhos, portanto e todos eles se envolvem desta forma, desta maneira, mas vão-se criando estes grupos, tem a ver a base com os conflitos e às vezes as poucas competências sociais neste momento, muito por esta questão de dificuldades intelectuais e também saúde mental é bastante afetada, muito afetada até, em que isto depois interfere obviamente nas relações interpessoais.

A organização do CEERIA poderá ter influência nas relações entre os clientes? Justifique.

É o seguinte uma das coisas que nós também temos notado é que esta forma de organização, por exemplo há pouco quando eu falava da superproteção, o facto de às vezes estarmos num ambiente em que os protegemos, eles vão sentido que podem facilmente entrar nesses conflitos e nessas dificuldades interpessoais, temos realmente muita dificuldade em poder resolver e ajudá-los a resolver essas questões porque são questões que nós notamos muito do foro da saúde mental e isto tem a ver com a organização, portanto limita-nos do ponto de vista, em termos do funcionamento não podemos chegar a esses problemas, até o próprio propósito do nosso trabalho do dia-a-dia temos objetivos grandes, portanto é a formação e integração no mercado de trabalho, mas isto, estas questões das relações interpessoais exige muito tempo, exige muita transformação deles próprios, olharem para si próprios e isso às vezes a própria organização do CEERIA não permite dar resposta a esse lado, porque é limitado, porque também não existem medidas de apoio para fornecer essas ajudas a essas pessoas, basicamente isso.

Visto que o CEERIA abrange diversas faixas-etárias, como é proporcionado o relacionamento entre os mesmos e a comunidade envolvente de modo a promover a interação entre diferentes idades?

Das idades e de contextos. Acontece mesmo já na fase da integração lá fora. Existe efetivamente, fazemos visitas pontoais lá fora, em que fazemos visitas às empresas

para que sintam a realidade das empresas, mas fora isso quando fazemos a integração no mercado de trabalho, seja através da formação, seja através da procura de emprego, é só nesse contexto que acontece e acho que é o melhor acho eu, porque é realmente, dar-lhes no sentido de contacto com a realidade do mundo lá fora, e de um mundo lá fora também em função das idades. Portanto, numa empresa pode haver pessoas bastante novas, como pode não haver, pode até haver pessoas muito mais velhas e portanto isso é uma coisa que, no fundo a comunidade é isto, pode haver pessoas realmente de diferentes idades, isso acontece no contexto da empresa, em que eles são integrados lá fora, portanto é desse formato que nós conseguimos a ligação com a comunidade e contacto com várias idades e vários tipos de pessoas.

Como dão a conhecer a realidade do CEERIA à comunidade? Existem atividades específicas de divulgação do trabalho do CEERIA? Quais? Quem as faz?

Pronto, nós em termos globais, todas as valências são incentivados a fazer eventos, a preparar projetos, temos um plano de atividades anual em que devemos incluir essa parte, ou seja, devemos ter a noção de que temos que divulgar, que temos que fazer coisas também para envolver a comunidade e fazer esta ligação, por exemplo no CRP, portanto temos para além dos eventos que fazemos, nós fazemos a entrega de certificados anualmente, e nessa entrega de certificados temos também normalmente um encontro de empresários, este é outro dos eventos que fazemos também que tem funcionado muito bem e que funcionou muito bem em 2015 e que vamos manter em 2016, é o ciclo de visitas, ou seja, nós vamos às empresas com os nosso jovens com os nosso formando e outros clientes que estejam noutras medidas de integração, vamos lá para fazer também a aproximação ao mercado de trabalho, conhecer as empresas, a realidade das empresas, lá com os empresários e os colaboradores destas empresas depois também tentamos estabelecer um objetivo anual que é fazer contactos com empresas novas, temos normalmente um objetivo que é fazer uma série contactos, portanto, à volta de cinquenta contactos por ano, novos contactos para ter digamos que um grupo bastante bom de entidades empregadoras parceiras da comunidade e depois também protocolos, portanto também temos um objetivo anual de protocolos como parceiros também que queremos desenvolver ao longo

daquele ano, porque para nós tendo este objetivo, vamos trabalhar nesse sentido de cada vez mais procurar fazer, fazer a nossa ação fora, portanto e estabelecemos esse objetivo anualmente e para além do facto de divulgarmos, uma das coisas que temos tentado fazer é sempre que fazemos um evento, uma formação diferente ou por exemplo um seminário qualquer, tentamos que ele seja divulgado ou nas redes sociais ou no nosso *site*, ou através do jornal local, portanto tentamos fazer dessa forma, portanto são as vias que utilizamos.

Como é que promovem o contacto dos clientes com a comunidade?

Pronto, para além dos eventos, no fundo convidamos também parceiros e para além de irmos com os clientes aos próprios parceiros não é, tentamos, há uma componente importante que é o facto de integrarmos estas pessoas no mercado de trabalho já estamos a procurar a comunidade, já estamos a levar para fora as pessoas, a dar-lhe oportunidades na comunidade, contextos reais de trabalho para que eles tenham conhecimento e para que conquistem também a comunidade e o sítio onde estão. E depois na nossa formação profissional sempre que sejam formações curtas ou longas, nós tentamos dar sempre uma componente prática, que é portanto em que, numa formação por exemplo de vinte e cinco horas ou cinquenta horas, nós tentamos ir fora, fazer por exemplo um dos módulos ou um dos dias de formação lá fora numa empresa numa entidade que nos permita dar o contacto da realidade e o utente tem uma experiência, ganha uma nova experiência e conhecimento da situação e depois também conhecer outras pessoas e depois também quando mesmo num curso mais longo tentamos sempre que a pessoa fique integrada lá fora e tentar dar-lhe o contacto com essa tal realidade, fazer a prática em contexto de trabalho que é no fundo um estágio, mas sempre num contexto real, tentamos que isso não aconteça internamente, ou seja vão para fora, tentamos pô-los lá fora.

Em que atividades da comunidade os clientes participam?

É assim as atividades, portanto aqui da CRP, nós juntamos mais a esta componente da formação e da integração no mercado de trabalho. É muito aí que nós fazemos o nosso trabalho é integrá-los o máximo lá para fora. Não temos normalmente a

espectativa de incluí-las ca dentro numa atividade qualquer, porque também sentimos que eles precisam, da mesma forma como vieram ca ter a nós, porque se calhar tinham dificuldade nesta relação com a comunidade, ou foram discriminados, ou porque tiveram más experiencias ou na escola ou no trabalho, nós tentamos que essas pessoas possam voltar à comunidade mas com ajuda, e portanto normalmente o nosso foco e é aí, é colocá-los no mercado de trabalho, os estágios serem efetivamente estágios no mercado de trabalho real, contextos reais é muito aí nós não temos atividades extra isto, basicamente, para além dos eventos que te falei.

Outras pessoas participam nas atividades?

Pronto, essas atividades, pronto, quando nós fazemos os eventos, obviamente que os parceiros para nós são importantes, nunca fazemos eventos sem parceiros, porque também sabemos que nós também não sabemos tudo e temos tido surpresas mesmo espetaculares, do género de parceiros que nos acrescentarem valor e serem capazes de explicar aos nosso clientes, aos nossos formandos ou outros clientes de outras medidas, coisas que nós às vezes temos algum esforço em fazer, fazemos algum esforço para que eles entendam nomeadamente esta questão da importância de se adaptarem ao mundo do trabalho, se tornarem flexíveis, serem assíduos, terem uma boa adaptação em termos pessoais, muitas das vezes estes parceiros estando connosco trazem-nos uma mais-valia muito grande, são empresários, são entidades empregadoras parceiras, são IPS's, também locais que integraram pessoas com deficiência, são, também já têm estado connosco os próprios diretores dos serviços de emprego, também locais, que nos tem também permitido dar este outro lado da integração no mercado de trabalho e também articulação com outras entidades formadoras também quando necessário, sim.

Existem clientes envolvidos em trabalho fora do CEERIA? Em que áreas?

Existem muitos, só na formação profissional o ano passado fizemos setenta e tal protocolos com entidades empregadoras parceiras, portanto foram protocolos de apoio à colocação que é já uma medida de procura de emprego e outro protocolos nesse mesmo numero foram, foram de formação profissional, portanto em que

integramos as pessoas lá fora em prática de contexto de trabalho, depois também só contratações, o ano passado conseguimos vinte e um e no ano anterior tinham sido dezanove, por exemplo, em 2014 dezanove e em 2015 foram vinte e uma contratações, portanto há realmente muito, isto só na zona de Alcobaça, porque se eu fosse dizer Leiria, portanto, é um território novo ainda para nós, aí conseguimos à volta de sete contratações, mas é um território que ainda estamos a iniciar um percurso só há cerca de dois anos é que temos então esse território, mas da formação, lá está a dada altura eles têm que sair para a prática em contexto de trabalho, portanto são estas as atividades.

Como incentivam os clientes a desenvolver as suas capacidades?

Nós tentamos incentivá-los mais pelo, pelo menos temos notado isso e isso tem sido um percurso também que e temos tido ao longo dos anos que é às vezes, já chegámos a ter uma perspetiva de olhar mais aquilo que, tínhamos um modelo e era esse modelo que púnhamos em prática como todos e portanto todos passavam por um, digamos, que um modelo, um procedimento, agora não, tentamos ver o que é que também faz sentido a cada pessoa, o que é que a pessoa quer fazer, qual é a escolha da pessoa, qual é a decisão, porque se não tivermos isso em conta mais tarde ou mais cedo a pessoa vai optar pelo caminho que desejou e portanto, e da forma como que deseja fazer e como deseja pôr em prática. Portanto tentamos envolver a pessoa, para que a pessoa também decida como é que o quer fazer.

Como promovem a autonomia dos clientes?

Um dos critérios que nós temos à partida quando a pessoa entra é efetivamente a pessoa tem que ser capaz de fazer algumas coisas sozinha, portanto não quer dizer que faça tudo, por exemplo um dos critérios é por exemplo o transporte, a pessoa tem de ser capaz de utilizar um meio de transporte público por exemplo, se a pessoa e já tem acontecido termos pessoas que chegam aqui e que nunca andaram de transporte publico, andaram sempre de carro com os pais ou qualquer coisa com outros familiares e nós vamos ensiná-los a fazer isso, portanto, promover essa autonomia porque é importante que eles se consigam deslocar sozinhos para um posto de

trabalho, depois também a promoção de algumas capacidades e competências que eles ainda não, realmente ainda não exploraram, como por exemplo tirar uma carta de condução ou fazer o ensino regular portanto eventualmente tentarem aqui uma equivalência de 12ºano ou 9ºano, não que tenham essas formação cá dentro porque não temos essas equivalências, essas qualificações académicas, mas acaba por ser uma coisa que incentivamos caso eles obviamente queiram. Também a questão de autonomia do ponto de vista do dia-a-dia do ponto de vida pessoal, quando percebemos que eles têm realmente condições e que querem fazer também ajudamos a contactar as entidades necessárias para que possam procurar uma casa ou qualquer coisa, para que tenham noção da realidade e estejam, a cima de tudo, informados também e contactar, por exemplo as entidades locais nomeadamente sociais, por exemplo a segurança social, no sentido de eles também terem os apoios que necessitam para fazer a vida deles, portanto a cima de tudo, dar-lhes as ferramentas, basicamente é isso.

Na sua opinião quais as maiores dificuldades dos técnicos na promoção da autonomia dos clientes?

Uma das coisas que eu acho que acontece muito connosco e nós estarmos numa fase até crítica disto, porque nós estamos a preparar as candidaturas deste ano, portanto, em termos de formação e uma das coisa que para nós é muito difícil é por exemplo estabelecermos um projeto ou um plano para uma pessoa e a pessoa efetivamente definiu que é aquele o caminho que quer tomar e faz um acordo connosco. Só que aquilo que nós notamos é que a vida destas pessoas normalmente está, são situações de vida muito frágeis, muito, situações de pessoas que fizeram percursos sempre muito difíceis, complexos e às vezes muito instáveis, pronto, e acabam por muitas vezes coisas que foram conquistando e que foram até acordando connosco facilmente caem e ficam desfeitas, portanto e que novamente temos que construir novamente as coisas acordar novas situações, recomeçar, este constante recomeçar, repetir porque efetivamente às vezes as vidas deles transformam-se muito e são efetivamente muito instáveis, hoje podem estar muito bem e termos as condições todas conseguidas atingimos determinados patamares que eles próprios também desejavam conquistar, mas perdem-se coisas, portanto transforma-se, perde-se e voltamos a ter que

reconstruir tudo do zero outra vez, portanto e é muito este o trabalho, e isso então nota-se muito nas autonomias, naquilo que depois, voltar a tentar, a precisar de nós e a depender de nós ou de familiares, é muito frequente acontecer isto.

São elaboradas estratégias para aumentar a autoestima dos clientes, principalmente perante a comunidade? Quais?

A estratégias muito sinceramente, uma coisa que nós temos percebido ao longo do tempo, é assim, nós não temos condições aqui internamente de fazer nenhum, não achamos que fosse necessário, mas um acompanhamento individual do ponto de vista terapêutico não é nesse sentido, porque nesta valência acabamos por ter e é contextos de, por exemplo de formação que estando eles todos em grupo conseguimos proporcionar um espaço em que eles possam fazer partilha das suas vidas e da sua maneira de estar e de coisas que gostariam de fazer, portanto termos uns espaços de formação de grupo que nos permitem isto e depois temos o acompanhamento individualizado, cada pessoa tem o seu percurso, cada pessoa é, tem um técnico atribuído, com que fala com quem se expressa, com quem vai até partilhando e definindo e acordando os projetos de vida que quer, não é em função das decisões até aqui tomadas. Mas uma das coisas que temos até aqui notado é que este acompanhamento individualizado, do percurso da pessoa e do plano que ela está a desenvolver connosco e a pergunta de que são eles que escolhem este caminho, são eles que o definem e que eles é que são importantes no processo, não somos nós que vamos estar aqui a definir o processo por eles, mas o facto de fazermos isto é obviamente refletir isto para fora, ou seja eles é que têm de escolher o que querem fazer fora daqui, para depois seguirem a vida deles, eles perceberem isto é já um nível de, que lhes proporciona uma grande autoestima, porque sentem que são, eles é que provocaram aquele processo, eles é que escolheram aquele caminho, eles é que o fizeram e não dependem obviamente só de nós.

Na sua opinião pode-se correr o risco de existir superproteção dos clientes? Porquê?

Pode haver, e se calhar nós já tivemos um período em que efetivamente se calhar e às vezes ainda com algumas pessoas temos este sentido, nós às vezes temos a ideia

de que por vezes o tempo que eles estão aqui dentro a fazer formação pode às vezes tornar-se demasiado, porque eles acabam por se sentir demasiado protegidos, no sentido em que lhes é permitida, por exemplo faltas, a falta de assiduidade, a falta de pontualidade, certos e determinados comportamentos que eles provavelmente na comunidade não teriam, porque teriam ou muito mais pessoas ali a olhar para eles ou muito mais pessoas a ficarem espantados ou ficarem revoltados com a maneira de eles estarem, portanto eles teriam, eles sentem aqui que realmente nós vamos gerindo com eles as situações, quando alguma coisa corre mal falamos com eles, lá fora não é assim portanto tentamos também evitar que isto aconteça, porque temos noção, temos vindo a ter noção que até mesmo e isto acontece até há bem pouco tempo, tem vindo a acontecer que é, estão cá dentro a fazer formação e na passagem para fora, portanto na altura em que eles têm que ir para a prática em contextos de trabalho, portanto fazer o estágio deles, eles ressentem-se porque de repente vão contactar com um mundo lá fora e de repente percebem que é extremamente exigente, é difícil, é complexo lidarem com aquele contexto, e de repente têm de crescer e isso às vezes dói-lhes bastante, portanto, esta passagem, porque saem de um ninho, saem de uma proteção muito grande daqui e para depois, para fora, para um mundo às vezes nem sempre preparado para os recolher e que portanto nós temos que ir preparando isso com eles, mas basicamente é muito este largo que nós temos a noção de que fazemos isto, por isso é que cada vez mais queremos fazer formação mais virada para o ajudar na passagem para fora, para estarem integrados lá fora não aqui.

Na sua opinião os clientes são suficientemente autónomos de modo a terem uma participação ativa na comunidade de alcobaça? Justifique.

Eu julgo que sim, mas é algo muito diferenciado, portanto isto depende muito das condições e das competências que eles têm, a grande maioria deles têm autonomias, algumas autonomias, que vivem sozinhos, que gerem o seu dia-a-dia, conseguem ir aos serviços, conseguem utilizar os serviços, conseguem nos procurar também para sinalizar dificuldades, mas há outros por exemplo que já estão integrados em mercado de trabalho, têm a sua carta de condução, têm até mesmo, tem o seu carro, estão integrados no seu trabalho e são vistos e sentidos como autónomos mas depois existem jovens que têm muitas dificuldades, muitas limitações, não conseguem gerir

a sua, o seu ordenado, ou a sua bolsa de formação, precisam sempre de muita ajuda dos serviços locais para que possam por exemplo ter alimentação, porque não têm condições para adquirir a alimentação, não conseguem cozinhar, não conseguem pagar as contas, portanto há aqui às vezes dificuldades muito diferentes uns dos outros, portanto e que os limita realmente para que realmente consigam ser mais autónomos, portanto exige, o que é que acontece, portanto acaba por exigir quer de nós, quer dos serviços com quem nos articulamos que eles sejam muito mais dependentes durante muito mais tempo, por isso é que às vezes tentamos que, negociar objetivos com eles, para que eles entendam que isto também não é uma dependência que tem que se prolongar na vida toda, que eles também sintam que conquistem autonomias e vão no sentido de avaliar isso e também adquirir competências.

Houve alguma situação que levou a refletir sobre a dimensão da inclusão no CEERIA? (experiências, relatos de clientes ou do pessoal da instituição)

É assim, a inclusão é uma coisa que nós, não é assim tao fácil, ou seja é uma coisa que ela está em tudo aquilo que nós fazemos, num evento por exemplo, ainda recentemente, relativamente à, até o carnaval, a nossa ida, por exemplo, a uma tenda aqui em Alcobaça, em que nós temos sempre que pensar, como é que estamos nela, como é que estamos nesse evento, o que é que fazemos naquele evento que permita que aquilo seja inclusivo. Fazemos um evento de entrega de certificados, como é que vamos fazer dessa entrega de certificados uma coisa que implica a inclusão e que tem a ver com a inclusão, por exemplo se calhar, como já temos feito vamos fazer entrega de certificados numa empresa, nas instalações de uma empresa, ou por exemplo os empresários que vamos chamar, portanto isso também é inclusivo, portanto vamos chamá-los para nós para lhe dar importância, ou então nós vamos lá, o ciclo de visitas é isso, estamos a incluí-los na comunidade, estamos a aproximá-los do mundo do trabalho real, para terem a experiência do que é que é uma empresa, mas tudo isto, todo o passo que damos, tem que ser sempre no sentido da inclusão e às vezes não é tão fácil quanto isso vemos essa perspetiva, às vezes são coisas mínimas que fazem toda a diferença, mas eu acho que essa ideia, é e essa a missão que temos, tem que estar em tudo e às vezes não podemos, e é ter o cuidado de não nos distrairmos em

relação a isso, porque cada coisa que fazemos, um simples relatório de execução de uma situação que estamos a realizar tem que ser inclusiva, portanto temos de ter noção muito bem do que é que estamos a fazer e temos refletido isso obviamente em equipa e em conjunto.

Há alguma coisa que deseje acrescentar? Tem alguma sugestão a fazer?

Eu acho que era importante, eu não sei se isto vai ser publicado ou não, uma coisa que eu acho que é importante porque lá está todos os contextos que nos permitam refletir sobre o que fazemos, ainda mais quando se faz, digamos que, o saber, a sondagem de cada um e ouvir cada um acho que é muito importante para depois juntar as ideias, para depois também pensarmos nisto, porque às vezes nesta azáfama que é o CEERIA e de instituições como a nossa temos obviamente pouco tempo para pensar e parar, precisamos sempre de contextos que nos façam pensar e toda a informação que vier de um resumo de um apanhado que está a acontecer na instituição, é sempre muito bom para que possamos olharmo-nos e até mudar aqui e ver pera aí que isto está a falhar, isto temos que ir por aqui, e estarmos a escapar ou a não ter isto em conta por tanto é muito isso.

Colaboradora E

Há quanto tempo acompanha o trabalho do CEERIA?

Há vinte, há cerca de vinte anos.

Qual a sua função/ relação no/ com o CEERIA?

Sou monitora.

Como é feita a organização dos clientes pelas atividades?

Portanto, isto é feito um plano, em que cada um é ouvido tendo em conta as suas expectativas, os seus gostos, também a família e depois são enquadrados nas várias atividades conforme as expectativas de cada um.

Como é que os clientes escolhem as atividades?

Primeiro é-lhes dado a conhecer as atividades, muitos quando vêm têm até o período experimental em que podem rodar aquelas atividades, conhecerem e depois são ouvidos no sentido de poderem fazer as suas escolhas também.

O número de funcionários é suficiente para responder às problemáticas que surgem tendo em conta o número de clientes?

Eu penso que é insuficiente que deveríamos ser mais, ou seja não quer dizer não vamos conseguindo fazer o melhor possível, se fossemos um pouco mais, se calhar podíamos atender a mais especificidades.

Os funcionários têm formação base adequada para as funções que exercem?

Sim, no geral acho que sim.

O CEERIA proporciona aos seus funcionários um plano de formação contínua?

Sim.

Os clientes são estimulados a dar a sua opinião acerca da instituição? Como?

Sim, existe um inquérito de satisfação que é fornecido aos clientes, pelo menos àqueles que têm mais capacidade para o fazerem assim como às famílias.

Os problemas e as dificuldades levantados pelos clientes, caso o façam, são tomados em consideração para melhorar o funcionamento da instituição?

Sim eles têm bastante espaço para isso.

Como interagem com os clientes de modo a estabelecer uma relação de proximidade?

Muito pela empatia, ao fim ao cabo, pela conversa, pelo, de ir de encontro aos gostos de cada um, portanto isto nas atividades, direcionando cada trabalho com os gostos de cada um e com aquilo que pretendem fazer, mesmo assim, quando não conseguem, arranjar alternativas para conseguirem fazer aquilo que gostariam e portanto isto também ajuda a captar a atenção de cada um e ao fim ao cabo criar, ajuda a criar uma empatia e uma relação, ao fim ao cabo é pela relação também.

Como são as relações interpessoais dentro da instituição? Geram-se grupos? De que forma? Por idades? Por capacidades?

É mais por grupos, ou por capacidades ou mais por interesses, todos eles se vão agrupando, pelo menos nestes tempos e convívio, juntam-se, criam afinidades tendo em conta mais as capacidades, eles não se juntam muito a quem tem menos capacidade, por interesses, ao fim ao cabo, ao fim ao cabo é como todos nós não é, vamos nos agrupando por interesses por coisas em comum, aqui joga muito também os namoros, agir é tudo muito à volta disto.

A organização do CEERIA poderá ter influência nas relações entre os clientes? Justifique.

Eu penso que acaba por ter, porque quando nós, portanto existe aqui, o CAO ao fim ao cabo, estou a falar mais do CAO porque é onde eu estou, portanto neste momento já são quatro pólos e nós próprios os agrupamos, e portanto ao agruparmos já estamos a influenciar a que eles estejam naquele grupo e que criem relações mais naquele grupo, ou por atividades, também os agrupamos por atividades, claro que vão tendo mais relações naqueles grupos ou no meio onde estão mais, penso que acabamos por influenciar neste sentido.

Visto que o CEERIA abrange diversas faixas-etárias, como é proporcionado o relacionamento entre os mesmos e a comunidade envolvente de modo a promover a interação entre diferentes idades?

Por exemplo o grupo de teatro por exemplo já tem feito apresentações em lares ou em creches, portanto penso que é mais por aqui, assim de repente, não estou a assim a ver atividades que se promovam nesse nível, mas é mais sobre esse aspeto.

Como dão a conhecer a realidade do CEERIA à comunidade? Existem atividades específicas de divulgação do trabalho do CEERIA? Quais? Quem as faz?

Portanto, temos um, além do facebook, agora é muito usado em vários contextos, em que com grande frequência são colocadas notícias e fotos de atividades, de eventos que nós fazemos e para além de várias iniciativas também da comunidade connosco e penso que também as atividades que temos agora fora, que também é um bom veículo de mostrar à comunidade e de estarem mais a par daquilo que nós fazemos.

Como é que promovem o contacto dos clientes com a comunidade?

Mais uma vez através das atividades, cada vez mais desenvolvem mais, se envolvem fora do CERIA, nos vários contextos da comunidade, atividades de socialização, cada vez mais incluí-los em atividades rotineiras e diárias, como por exemplo o almoço no restaurante, a utilização de transportes, penso que todas estas atividades são um bom veículo para a questão.

Em que atividades da comunidade os clientes participam?

Natação, frequentam um ginásio Dino's, na EPADREC, nos cavalos, na biblioteca, no cineteatro, atividades de socialização e de teatro e mais uma vez também a utilização dos serviços, restaurantes, transportes.

Outras pessoas participam nas atividades?

Se calhar não tanto como seria desejável para já, se calhar, os nossos grupos vão mais à comunidade, do que se calhar atividades conjuntos, que seria idealmente aquilo que se pretende cada vez mais, mas penso que hoje em dia fazemos pouco disso.

Existem clientes envolvidos em trabalho fora do CEERIA? Em que áreas?

Existe. Na área da, como é que hei-de chamar àquilo, portanto estão na Misericórdia, posso enumerar assim, estão na Misericórdia, ali nas freiras, aquilo tem um nome, estão, sei de um que foi agora para os bombeiros na cela, estão assim em instituições tanto como na área da cozinha como da limpeza também, e é mais por aí.

Como incentivam os clientes a desenvolver as suas capacidades?

Lá está mais uma vez, é indo de encontro aos gostos de cada um, é a apetência e aquilo que eles gostam de fazer, muitas vezes aquilo que eles pretendem ou querem fazer não corresponde às capacidades, muitas vezes tenho que arranjar algumas alternativas, arranjar formas de eles chegarem ao mesmo objetivo e se calhar contornando as situações e arranjando formas de conseguirem aquilo que pretendem ou aquilo que eu pretendo que eles façam, indo de encontro aqui, a uma junção de interesses.

Como promovem a autonomia dos clientes?

Aqui na atividades tentamos sempre que tudo aquilo que é feito, que seja o mais autonomamente possível, ou seja não fazendo por eles, mas promovendo sempre que sejam eles a fazê-lo, não só na higiene, como na alimentação, e fora precisamente isto, a utilização dos serviços para que lhes possam ser o mais autónomo possível.

Na sua opinião quais as maiores dificuldades dos técnicos na promoção da autonomia dos clientes?

Eu penso que cada vez menos, mas se calhar ainda temos um bocadinho, principalmente com aqueles com maior dificuldade, se calhar até somos ainda um bocadinho paternalistas e é, não colocamos aquela situação, não, eles são capazes de fazer, ainda se calhar a primeira iniciativa é fazer por e tentamos sempre ir quebrando cada vez mais esta este lado, ou seja, não fazer por, mas promover que eles façam, os receios, muitas vezes, imagina algum que vai começar nos transportes públicos, se calhar a nossa reação é se calhar não é capaz, se calhar retardamos, retardamos e se partíssemos logo, vamos lá experimentar, temos muito aquele, também por receio não é.

Na sua opinião pode-se correr o risco de existir superproteção dos clientes? Porquê?

Sim, um bocadinho aquela questão que falei há bocadinho, se calhar sermos um bocadinho paternalistas e no sentido de cuidadores, de levarmos ao extremo, se calhar corremos os risco de não abrir tanto o espaço para isso.

Na sua opinião os clientes são suficientemente autónomos de modo a terem uma participação ativa na comunidade de alcobaça? Justifique.

Nem todos, nós vamos alargando o mais possível ou pelo menos aqueles que nós consideramos, não tendo autonomias para irem, para estarem na comunidade, vamos incluindo cada vez mais em atividades ou em serviços.

São elaboradas estratégias para aumentar a autoestima dos clientes, principalmente perante a comunidade? Quais?

Para já procuramos que lhes estejam, tenham comportamentos adequados para serem aceites, penso que seja por aí também, depois também no cuidado da imagem, de ter uma apresentação que seja agradável aos outros e que estejam o mais enquadrado possível.

Houve alguma situação que levou a refletir sobre a dimensão da inclusão no CEERIA? (experiências, relatos de clientes ou do pessoal da instituição)

Eu penso que cada vês mais, sempre foi um pensamento e uma linha muito orientadora aqui no CEERIA, ou seja até faz, é mesmo a missão do CEERIA, ou seja, a inclusão como missão, e o pensamento sempre foi muito nesta linha e muito inculido nos funcionários e acho que os clientes estão muito já direcionados para aqui no seu pensamento, tanto que eles manifestam imenso que gostavam de frequentar isto ou aquilo, ou gostavam de fazer qualquer atividade que estão aqui e já falam muito em poder fazer fora, cada vez mais pedem para ter, consideram o trabalho, pedem imenso para ir, pelo menos aqueles mais autónomos para poderem ter o seu trabalho e poderem, às vezes até começamos uma vez por semana ou um tempo e o pedido é sempre de alargar, eles têm muito esta necessidade também e vão até apontando espaços para o poderem fazer.

Há alguma coisa que deseje acrescentar? Tem alguma sugestão a fazer?

Todas as ideias são bem-vindas e acho que é um trabalho excelente, e que vem mesmo de encontro aquilo que, ao espírito que é o CEERIA e portanto todos os contributos são válidos, são bons.

C - Transcrição das entrevistas realizadas aos clientes do CEERIA

Cliente A

Há quanto tempo frequentas ou tens apoio do CEERIA?

Desde o dia 19 de Novembro de 2007.

Estás inserido(a) em que valência?

No Centro Ocupacional de Atividades, o CAO e na residência, no CAR B.

Que atividades frequentas ou já frequentaste?

Na formação fiz cursos de operadora de jardinagem, fiz auxiliar de serviços gerais, que era costura, lavandaria, cozinha e limpezas. Tirei formação na Santa Casa da Misericórdia de Aljubarrota, tirei numa lavandaria e depois fui para o CAO. E agora estou no centro paroquial do Bário a trabalhar.

Tens desenvolvido as tuas capacidades? Quais?

Sim, muitas. Conseguir fazer o meu melhor do que consigo fazer, o trabalho, consigo melhorar muitos aspetos, muitos aspetos que estavam maus em mim e agora já consigo fazer melhor, consegui evoluir.

Ajudam-te a melhorar as tuas capacidades? Como?

Ajudam. Apoiando e teimando, com persistência, com persistência a ajudar.

Escolhes as atividades em que participas? Como?

Sim. Digo qual delas é que eu gosto.

Trabalhas fora do CEERIA? Em quê?

Sim. Várias coisas, no Centro Paroquial do Bário e a Quinta das freiras.

Gostas das atividades em que participas?

Gosto.

Na tua opinião, achas que as pessoas aqui no CEERIA te querem sempre proteger? Porquê?

Sim, sim. Porque tinham que proteger, para não me acontecer nada de grave, nada de mal, querem sempre fazer o seu melhor comigo.

Na tua opinião deviam existir mais colaboradores/ técnicos a apoiar em cada atividade? Em que atividades?

Acho que sim, mais para a residência, para a residência e para o CEERIA.

Costumas dar a tua opinião acerca da instituição? Como?

Sim posso dar a minha opinião sobre o CEEERIA. Costumam dar um questionariozinho uma vez por ano.

Sabes de alguma melhoria que tenham feito devido a problemas e dificuldades levantados pelos clientes?

Sim, são acessíveis nisso.

O CEERIA mostra à comunidade o vosso trabalho? Como?

Mostra. Por exemplo nos eventos, houve eventos de moda, houve eventos de moda e houve em Alcobaça, os eventos de canto com o Luís Peças, na sacristia do mosteiro, os eventos da abertura da nova residência, os eventos do teatro Boking movies, do teatro, da escola D. Inês de Castro, das terras aqui de Alcobaça, como Turquel, Benedita, o cineteatro de Alcobaça, Cela, o teatro e na culinária também, os livros de culinária, a apresentação dos livros de culinária e o remo, a apresentação do remo nos campeonatos de remo e de natação.

Gostas que as pessoas da comunidade visitem o CEERIA? Porquê?

Gosto, porque por um lado veem que as pessoas portadoras com deficiência são capazes de fazer o que as pessoas que não têm, com deficiência, mas que são capazes de fazer.

Gostas de dar a conhecer o teu trabalho desenvolvido no CEERIA à comunidade? Porquê?

Gosto. Porque gosto de mostrar aquilo que sou capaz de fazer e que consigo fazer.

Que atividades fazem fora do CEERIA?

Fazemos o teatro, o grupo de teatro do CEERIA, socialização, e acho que é só já não me lembro de mais nada.

Qual é a tua opinião em relação à participação de pessoas de fora do CEERIA nas atividades?

Boa.

O CEERIA prepara-te para a vida na comunidade?

Sim.

Quem são as pessoas com quem te dá melhor? (São da tua idade? Frequentam as mesmas atividades?)

No geral tento dar bem com todos, mas às vezes é difícil lidar com alguns feitiços, é difícil, lidar com os feitiços, lidar com todos, tento ser amiga, tento ser uma boa colega, tento ser uma boa amiga mas nem sempre é fácil. Dou-me com as pessoas que frequentam os mesmos sítios que eu, dou-me melhor.

Como é a tua relação com os colaboradores do CEERIA?

É boa.

O que é para ti a inclusão?

A inclusão para mim é pôr as pessoas a aceitarem, as pessoas concedidas normais aceitarem as pessoas portadoras com deficiência e aceitarem como uma pessoa perfeitamente normal e é uma pessoa portadora com deficiência é uma pessoa completamente normal.

Há alguma coisa que desejes acrescentar? Tens alguma sugestão a fazer?

Gostava que as pessoas deixassem o preconceito, o preconceito seja com a pessoa portadora com deficiência seja qualquer preconceito.

Cliente B

Há quanto tempo frequentas ou tens apoio do CEERIA?

Já há muito tempo. Já há uns anos bons. Tirei o curso de operador de jardinagem e agora estou na empresa de inserção daqui do CEERIA, to a trabalhar no CEERIA para fora, para os clientes do CEERIA e estou a gostar muito de trabalhar dois dias por semana.

Estás inserido(a) em que valência?

Estou no protocolo, tenho protocolo, eu gosto ter, tenho piscina, à quarta tenho andebol, quinta tenho piscina depois tenho horta e cultura, sexta tenho horta e cultura e depois tenho socialização é só o que tenho 3 dias.

Que atividades frequentas ou já frequentaste?

Já foram muitas já não dou conta, isso, mas já foram muitas já, já foram muitas.

Tens desenvolvido as tuas capacidades? Quais?

Tenho, tenho. Estou a melhorar muito mesmo, o meu colega diz que eu estou muito bem na, estou a ser um bom jardineiro. Melhorei, primeiro estava assim um bocado pior mas melhorei muito.

Ajudam-te a melhorar as tuas capacidades? Como?

Sim ajudam. Espaireço, trabalho mais no campo, mais de rua, faz bem desenvolve-me, faz-me desenvolver-me.

Escolhes as atividades em que participas? Como?

Andebol, natação. Eu escolhi que gosto de natação e gosto de andebol. Sim escolhi. Fiquei com dois dias de empresa de inserção e fiquei com três dias para mim, para aqui para o CEERIA, de atividades, sim.

Trabalhas fora do CEERIA? Em quê?

Trabalho. Trabalho na empresa de inserção, fazer a manutenção de jardins e isso tudo.

Gostas das atividades em que participas?

Sim gosto.

Na tua opinião, achas que as pessoas aqui no CEERIA te querem sempre proteger? Porquê?

Falam, protegem-me porque há coisas que já aconteceram e eu não quero lembrar-me delas, complicações que se passaram comigo, é complicado, coisas complicadas.

Na tua opinião deviam existir mais colaboradores/ técnicos a apoiar em cada atividade? Em que atividades?

Sim. Tipo no andebol, por exemplo, na natação ou assim, pronto, por exemplo estou a dizer, mais técnicos ou assim, tipo falar pronto, gostava.

Costumas dar a tua opinião acerca da instituição? Como?

Não tenho dito, porque não tenho dado opinião. Fazem um questionário por ano.

Sabes de alguma melhoria que tenham feito devido a problemas e dificuldades levantados pelos clientes?

Acho que sim. Eles melhoram.

O CEERIA mostra à comunidade o vosso trabalho? Como?

Sim. Agora assim não sei espera lá. Fazemos os porta-chaves na socialização, nos torneios, andebol, natação.

Gostas que as pessoas da comunidade visitem o CEERIA? Porquê?

Sim, gosto, porque seria bom, é o que eu acho, seria bom.

Gostas de dar a conhecer o teu trabalho desenvolvido no CEERIA à comunidade? Porquê?

Sim gostava. Dizem que eu estou a melhorar bastante, a D. Arminda disse-me que eu estou bem mesmo, estou a melhor bastante, no posto de trabalho e isso tudo. Porque é um dever eu dizer que estou num bom caminho, gosto, estou a trabalhar bem e isso tudo, estou num bom caminho.

Que atividades fazem fora do CEERIA?

Torneios de andebol e torneios de piscina, natação, pronto.

Qual é a tua opinião em relação à participação de pessoas de fora do CEERIA nas atividades?

Fazemos caminhadas ou assim, dantes chegava a fazer isso mas agora não. É bom.

O CEERIA prepara-te para a vida na comunidade?

Sim.

Quem são as pessoas com quem te dás melhor? (São da tua idade? Frequentam as mesmas atividades?)

Algumas frequentam, são colegas meus e gosto dos meus colegas.

Como é a tua relação com os colaboradores do CEERIA?

É bom.

O que é para ti a inclusão?

É bom, gosto, porque eu como estou a trabalhar para fora estou a gostar muito, é isso, eu sempre gostei de trabalhar fora, foi sempre o que quis realizar.

Há alguma coisa que desejes acrescentar? Tens alguma sugestão a fazer?

Não.

Cliente C

Há quanto tempo frequentas ou tens apoio do CEERIA?

Eu na residência tenho há vinte e, quase há vinte e um anos.

Estás inserido(a) em que valência?

É o CAO e estou, à segunda-feira de manhã estou na horta à tarde tenho teatro, à terça-feira só tenho horta da parte da tarde, e de manhã escolarização e depois também pratico um bocadinho de desporto, faço andebol que eu gosto muito mesmo, sou guarda-redes do Cister, neste momento, que através de uma treinadora do Cister que nos dá a aula e com o professor Rui clemente. Fez ontem quinze dias ou oito que a gente foi a Monte-Mor-o- Velho a um torneio de remo que o CEERIA ficou em segundo lugar, já foi muito bom, os resultados vão sair na segunda-feira e eu vou dizer a elas na residência que vão ter os resultados. E eu não ganhei nada mas fiquei

em oitavo lugar, mas já foi o suficiente para dar uma ajudinha ali para o segundo lugar. Mas gosto de estar na residência.

Que atividades frequentas ou já frequentaste?

Atividades que eu frequento é horta, teatro, andebol e Dino's, eu gosto. A comida é boa, levam a comida já feita do CEERIA para baixo, não somos nós que fazemos.

Tens desenvolvido as tuas capacidades? Quais?

Tenho mas gostava de saber qual é o meu grau de capacidade, não sei. Gosto de jogar computador, aqui na sala de convívio ao lado tem dois computadores, tem um novo e um que já existia.

Ajudam-te a melhorar as tuas capacidades? Como?

O CEERIA ajuda-me bastante, quando tenho um problema disponho à Anabela o que é que se está a passar. Dando-me apoio, o apoio que o CEERIA é muito bom e é muito agradável. O remo também me faz relaxar, fazemos jogos do olhar, por concentração do teatro.

Escolhes as atividades em que participas? Como?

Foi ao meu gosto, a primeira vez que entrei para lá eu já sabia muita coisa, muita mesmo, porque o meu pai ensinou-me a trabalhar no campo. Perguntaram-me, fizemos um questionário, que é a minha avaliação.

Trabalhas fora do CEERIA? Em quê?

Não, no momento não, estou cá dentro e gosto de estar e sou mais atenciosa a coisas.

Gostas das atividades em que participas?

Gosto.

Na tua opinião, achas que as pessoas aqui no CEERIA te querem sempre proteger? Porquê?

Querem, não me deixam fazer mal, se me acontecer alguma coisa fora do CEERIA eu falo com eles e eles falam com a polícia.

Na tua opinião deviam existir mais colaboradores/ técnicos a apoiar em cada atividade? Em que atividades?

Sim. Haviam de existir mais, na parte da psicologia, mais na parte de apoio à psiquiatria. Porque muitas das pessoas tentam-me discriminar e eu não gosto.

Costumas dar a tua opinião acerca da instituição? Como?

Perguntam-me como é que corre o dia, tenho que dizer como é que corre o dia. Digo o que é que gosto e o que não gosto, eu por acaso queria ter escolarização e calhou-me, tive só até ao 4º ano na escola, do ensino corrente à noite.

Sabes de alguma melhoria que tenham feito devido a problemas e dificuldades levantados pelos clientes?

Podemos fazer uma reclamação, já fiz, chamaram as pessoas que me prejudicaram, foram chamadas.

O CEERIA mostra à comunidade o vosso trabalho? Como?

Sim, quando vão para o andebol levam águas. Já fomos a vários sítios, já fomos a Estareja jogar. Almoço cá no CEERIA, há um monitor a dar horto agricultura corta-me a carne, arranja-me a minha carne, nem levo a água para a mesa que eu entorno.

Gostas que as pessoas da comunidade visitem o CEERIA? Porquê?

Gosto, porque acho que é importante para eles conhecerem um pouco o CEERIA.

Gostas de dar a conhecer o teu trabalho desenvolvido no CEERIA à comunidade? Porquê?

Gosto, porque já convidei a D. Arminda e a D. Arminda já me viu lá a trabalhar na agricultura, eu adoro, eu é que apanho os coentros aqui para a cozinha, sou eu só mais ninguém.

Que atividades fazem fora do CEERIA?

Fora do CEERIA são o andebol e o Dino's.

Qual é a tua opinião em relação à participação de pessoas de fora do CEERIA nas atividades?

Às vezes há pessoas que me chamam, que sou deficiente, não sou nada, estou numa instituição por estar é tempos livres, estou cá em cima durante o dia e durmo lá em baixo na residência. Quando elas me provocam eu faço de conta que não é nada comigo, ignoro diretamente.

O CEERIA prepara-te para a vida na comunidade?

É. E saio à noite com elas, já fui com elas ao *Karaoke*, assistir ao Karaoke no Portugal.

Quem são as pessoas com quem te dás melhor? (São da tua idade? Frequentam as mesmas atividades?)

É com todos. Tudo.

Como é a tua relação com os colaboradores do CEERIA?

É boa.

O que é para ti a inclusão?

Há sonhos que eu tenho nessas coisas, no que tu estás a falar entra um sonho dos meus, sonho muito, tem dias que durmo mal. Deixam-me ir ao computador quando eu peço, peço para ir lá para fora, quando vou ao banco.

Há alguma coisa que desejes acrescentar? Tens alguma sugestão a fazer?

Não.

Cliente D

Há quanto tempo frequentas ou tens apoio do CEERIA?

Estou a estagiar no hotel D. Inês de Castro, eu gosto, foi a primeira porta que a D. Arminda foi lá e acolheram-me muito bem, são, pronto, como eu andei aqui podiam pôr de parte as pessoas, estás a perceber? Mas não, puseram-me à volta dessas pessoas e está ser a ser muito, muito, muito bom, não tenho a carta, não consigo tirar a carta, agora estou aqui com um bocadinho coisa. Gosto lá muito de estar, é assim: arrumo o quarto, faço limpezas às casas de banho, aspiro, pronto, os tapetes, se chamarem para a cozinha também lá vou, pronto, quando há mais espanhóis, aí há mais gente, agora é menos porque não temos aquela confusão.

Estive aqui um ano, estou lá há seis meses. Só estive aqui um ano no CEERIA. Tirei costura, fiz TIC, também eu não conseguia mexer no computador, porque foi assim: eu não tinha, eu fui empregada, mas a fábrica fechou, uma foi a carmitas, e a outra foi de móveis, fui fazer o lugar de uma, mas o lugar de uma, de uma grávida e depois

ela foi e eu tive de voltar para casa e depois fui pedir ajuda ao Centro de emprego, mas eu não, e agora dizer isto, mandaram-me para aqui. A primeira vez que vim aqui, pronto, vi aquelas meninas assim mais, assim mais diferentes, como eu, fiquei assim haaa não, não venho para aqui, depois lá andaram, lá andaram, mandaram uma, duas, três cartas e depois eu falei com a mina irmã, eu não queria vir e a minha mãe também ficou assim um bocado coisa de eu vir para aqui pronto e depois ao princípio custou-me um bocado, agora não me custa nada. Fui bem tratada aqui, de professores, fui, isso digo, até hoje chego aqui, elas falam comigo muito bem, explicam alguma coisa que tiver elas explicam, mais, depois tivemos essas aulas, chegou o meu dia de me vir embora, e agora estou lá há seis meses no hotel, pronto e gosto muito.

Estás inserido(a) em que valência?

O CRP.

Que atividades frequentas ou já frequentaste?

A costura, o TIC, a copa é a cozinha, é onde elas servem o almoço e isso e eu tirava a loiça suja e lavava punha dentro da máquina, lá em baixo, em chiqueda, aqui nunca fiz, também depois mudaram para chiqueda e eu também fui para chiqueda, lá fazia, aqui foi TIC e foi a costura e lá em baixo foi a copa, a lavandaria e foi lavar as casas de banho, a limpeza, ainda também foi uma ajuda muito.

Tens desenvolvido as tuas capacidades? Quais?

Sim muito. Eu não andava de autocarro, não sabia ir a uma caixa levantar dinheiro com o cartão, não sabia ir ao banco, pronto. E agora falta dinheiro, passo acolá na caixa levanto dinheiro, pronto é essas coisas que eu tenho e como disse à D. Arminda eu não queria ficar lá na minha terra, Pataias e isso, vir mais para o centro, porque aqui há mais coisas, há banco e lá também mas é diferente, sei ir ao banco, sei ir, pronto, à farmácia, ao médico, receitas as receitas e eu trago as receitas. Fez muito bem.

Ajudam-te a melhorar as tuas capacidades? Como?

Ajudam. Puxaram por mim, pronto e eles puxam pelas pessoas e no hotel já faço muita coisa sozinha, eu sempre fiz a limpeza de casa, mas lá no hotel já chego lá, já sei que tenho de me ir vestir, não é esta roupa é outra roupa, vou-me vestir depois venho ter com eles ou com elas para me dar, às vezes é uma folha, quarto tal, às vezes há coisas que consigo fazer sozinha mas ainda não, na lavandaria tive, estou lá mais, também lá estou, às vezes a minha colega vem cá a cima e eu fico lá sozinha, ligam, eu nunca atendia o telefone agora já atendo, tinha vergonha, e agora, é assim quando está lá o patrão e a patroa agente tem de estar mais, a começar mais certinho, quando está lá outro, agente dá-se muito bem com ele é assim, mas pessoas são mais velhas que eu, eu sempre gostei, não levas a mal, sempre gostei de trabalhar com pessoas mais velhas, eu estive aqui com um grupo eram todas mais novas, era muito barulho e eram mais, mais garotas e eu ficava, tive um bocado aqui coiso, agora já... Mas agente convive muito e precisava, e também digo, mas quando a gente vem a sair aí estou cansada, mas agente pára muita vez, agente trabalha muito, aquilo não é só trabalhar, uma hora só para agente e o patrão, esta semana calhou o patrão, uma hora para agente almoçar, maravilha.

Escolhes as atividades em que participas? Como?

Não, o grupo era o grupo. Eu já andava, depois já andavam um de outros professores, às vezes nós juntávamos o nosso grupo, era eu e era mais uma da minha sala depois era mais uma ou duas da outra sala, nunca era o grupo todo, pronto.

Trabalhas fora do CEERIA? Em quê?

Já respondeu.

Gostas das atividades em que participas?

Sim.

Na tua opinião, achas que as pessoas aqui no CEERIA te querem sempre proteger? Porquê?

Eu acho que também, mas se eu for, quando vim para aqui tinha um livro para ir ao banco, depois andei, andei, andei e fui criei um cartão e fui la eu e pediram-me o cartão e fiquei eu a gerir a minha conta, mais ninguém lá mexe, nem os meus pais, só eu e dantes não era. Mas acho muito bem que eles protejam alguns do CEERIA, gastam, tabaco então.

Na tua opinião deviam existir mais colaboradores/ técnicos a apoiar em cada atividade? Em que atividades?

Ainda são algumas, acho que chegam.

Costumas dar a tua opinião acerca da instituição? Como?

Costumo, digo isto é muito bom e há lá uma rapariga na minha terra e eu disse a ela para cá vir, e ela veio, veio não, estava aqui e quando a vi ao longe eu vi-a aí depois eu fui falar com ela depois passado uns dias ela passou por mim na cozinha e depois eu vi-a aqui novamente e então quando começas, e ela: não venho para aqui, tenho dois filhos para dar comer, não tenho a carta vim de autocarro e depois quem me vai levar os meus filhos à escola, é assim um bocado, mas fazia muito bem a ela também.

Sabes de alguma melhoria que tenham feito devido a problemas e dificuldades levantados pelos clientes?

Elas dantes insistiam mais era comer, comer, comer pronto eu vim para cá não sabia como era e não era, era uma coisa de sopa era um prato, olha era uma tigela de sopa, era um prato raso cheio de segundo, era uma maça, isto é muito para mim, isto é muito e depois eu comecei a comer o segundo mais alguma coisinha, um doce, fruta não aprecio muito mas pronto. Quando vim a primeira vez perguntaram se eu gostava de comer tudo, gosto de tudo, pronto gosto de tudo e como tudo mas pronto há pratos e pratos, agente...

O CEERIA mostra à comunidade o vosso trabalho? Como?

Acho que sim.

Gostas que as pessoas da comunidade visitem o CEERIA? Porquê?

Gosto porque são simpáticas, gosto, elas dão muita ajuda, mesmo de TIC, mesmo muita ajuda, é assim eu tenho dificuldades em ler e em escrever, mas elas ajudavam em muita coisa, a minha grande ajuda e não queria vir para aqui. Fui-me um bocado a baixo, mas fez-me bem, estou feliz com isso, mas é assim às vezes chego a casa cansadinha, não dá para fazer mais nada.

Gostas de dar a conhecer o teu trabalho desenvolvido no CEERIA à comunidade? Porquê?

Gosto, gosto muito, porque é assim eu hoje tenho colegas a dizerem mal daqui e eu por de trás não gosto que elas digam isso, fico, mas não digo nada, fico, é para mim.

Que atividades fazem fora do CEERIA?

Fomos a uma fábrica de móveis em Pataias, agora já não me lembro do nome e fomos, e uma aula que eu tive fizemos o nosso grupo, ela levou a carrinha e fomos à JOM, pronto ver os preço e quanto custa e pronto aquelas coisas, também gostei, e depois no fim do ano fizemos um jantar aqui em Alcobaça.

Qual é a tua opinião em relação à participação de pessoas de fora do CEERIA nas atividades?

Sim. Porque é uma maneira de elas conhecerem o CEERIA, assim mais dentro.

O CEERIA prepara-te para a vida na comunidade?

Sim, muito bem. Não tenho razão de queixa.

Quem são as pessoas com quem te dás melhor? (São da tua idade? Frequentam as mesmas atividades?)

Mais velhas, que trabalhavam aqui, porque acho, houve, eram muitas, havia sempre aquela, tu hoje és boa, depois amanhã, intrigas havia muitas. Mas de resto correu tudo bem.

Como é a tua relação com os colaboradores do CEERIA?

Muito bom. A D. Arminda ajudou-me muito, e ajuda e ainda hoje foi lá e mandou-me vir aqui.

O que é para ti a inclusão?

É muito bom, faz agente mais com mais força e agente está a fazer uma coisa e temos mais segurança, pronto é mais temos de ter aquela hora, aqui também tínhamos aquela hora era das nove às quatro, mas da uma às duas aqui, mas é diferente lá fora, lá fora temos outras pessoas, ninguém conhecido daqui, há um, a minha colega anda sempre a ver o que eu faço o que eu não faço e o patrão e a patroa, não são marido e mulher e a patroa é a patroa e assim quando eu me venho embora perguntam o que eu fiz, o que eu não fiz, que eu fiz sozinha e ela já consegue, ela já é independente, pronto e isso é muito bom, eu aprender muita coisa, às vezes ela fica de folga e eu tenho uma senhora mais velha que agente e tem de ir lá a abaixo a doutora Ana está-me a chamar, então vai lá, e esperas aqui sentada e não eu vou fazendo os quartos, casas de banho, tenho uma folha, que diz fecho, se diz fecho faço fecho, diárias faço diárias, ando acolá um bocado, depois é um molho de chaves, pronto o que eu faço deixo aberto para ela ir ver e depois elas também veem o que eu faço e o que eu não faço. Eu acho que pronto agora ando a ver os transportes isso eu vou saber.

Há alguma coisa que desejes acrescentar? Tens alguma sugestão a fazer?

Não ta tudo dito.

Cliente E

Há quanto tempo frequentas ou tens apoio do CEERIA?

Tenho de puxar pela memória sinceramente, isto já vai, 2009, não sei 2008, portanto talvez sete anos, sete, sete oito ano, desde 2008 talvez.

Estás inserido(a) em que valência?

Valência tem que me explicar, o CRP.

Que atividades frequentas ou já frequentaste?

Não, atividades não. Cheguei a fazer foi alguma formaçãozita, formações que fizeram na área dos UCD's, unidade de formação de curta duração. Vinte e cinco ou cinquenta horas.

Tens desenvolvido as tuas capacidades? Quais?

Já não digo desenvolvi, adquiri alguns conhecimentos não é, aquilo foi mais para, pronto, convidaram-me na altura e eu aderi, mas não foi porque eu tivesse alguma perspetiva também de, de futuro, porque aquilo era a nível agrícola, de, de ervas aromáticas, foi mais nesse aspeto, chegamos a fazer visitas também nesse âmbito, não é, visitas a explorações, nomeadamente aqui na, no concelho, mas a minha perspetiva sempre foi a nível de conhecimento, mas não com, agora o que desenvolvi, depois nunca pratiquei nada, nunca pratiquei nada disso não é, não posso dizer que tenha desenvolvido alguma coisa nessa área, agora a nível de conhecimentos sim, foi

isso que eu sempre, que eu quis né. Só a nível de conhecimento e de passar algum tempo nessa altura, sabia que não iria praticar nada disso, e alias a formação eram formações básicas também muito, penso eu era mais nesse âmbito, pronto, só de conhecimentos pelo menos foi aquilo que eu entendi.

Ajudam-te a melhorar as tuas capacidades? Como?

Sim claro, a formadora sim, isso não tenho duvidas nenhuma, uma formadora espetacular e sim fizemos chegamos a plantar algumas, ali no CEERRIA, chegámos a fazer umas plantações e tal e depois mais tarde fomos ver o que é que tinha resultado disso e, nesse aspeto a nível de apoio sim, aí tudo bem.

Escolhes as atividades em que participas? Como?

Não aplicável

Trabalhas fora do CEERIA? Em quê?

A minha profissão, fui sempre administrativo na área da contabilidade, isso já lá foi, e então foi isso que eu pedi a ajuda do CEERIA para me arranjar uma, um trabalho vamos lá uma ocupação, no meu caso agora estou reformado mas a partir da ajuda do CEERIA já vai até no tempo em que eu estava no, desempregado pronto, e a partir de uma certa idade isso, pronto, deixei de ter, comecei a ver dificuldade em arranjar emprego e foi nessa base que eu pedi a ajuda do CEERIA, pronto, cheguei a ter, na área de contabilidade, cheguei a ter um, no gabinete de contabilidade um trabalho, um emprego com e que foi com a participação do CEERIA ainda estive lá dois, três anos, só que pronto, e saí de lá porque a empresa estava com montes de dificuldades depois a partir daí foi até estive mais uma ou duas a coisa não deu, e reformei-me e surgiu agora, aliás cheguei a estar também na junta de freguesia da vestimenta também foi o CEERIA que me ajudou, ainda estive lá três ou quatro meses só que não pude continuar, pronto e pronto saí e agora surgiu esta oportunidade, também através do CEERIA, com os contatos que eles têm está fora do, da minha profissão que eu exerci durante vários anos, mas isso já sabia que é assim a minha profissão também para a

minha idade, vou fazer sessenta anos isso já não vou lá, é um bocado complicado, para mim é ideal, porque é, o serviço é simples, atendimento ao público e depois é arrumar umas salas é um emprego, uma ocupação ideal aqui para os jovens da minha idade, porque se for para a contabilidade sou capaz de exercer só que já começa a ser muito violento então eu já não queria, tem que e ruam coisa assim mais calma. Graças à instituição e estou muito satisfeito de estar aqui.

Gostas das atividades em que participas?

Não aplicável.

Na tua opinião, achas que as pessoas aqui no CEERIA te querem sempre proteger? Porquê?

Não aplicável

Na tua opinião deviam existir mais colaboradores/ técnicos a apoiar em cada atividade? Em que atividades?

Não aplicável.

Costumas dar a tua opinião acerca da instituição? Como?

Quando me a pedem dou, às vezes faz, já fiz uma vez ou duas, normalmente o questionário que eu me lembre uma ou duas vezes é sobre a satisfação com a intervenção do CEERIA, pronto é essa a opinião normalmente que me pedem.

Sabes de alguma melhoria que tenham feito devido a problemas e dificuldades levantados pelos clientes?

Não. Se calhar houve mas não sei.

O CEERIA mostra à comunidade o vosso trabalho? Como?

Daquilo que eu vejo, eu acho que sim, que mostram, nomeadamente a divulgação que eles fazem, que eu vejo que eles fazem, determinados eventos, agora que eu tenha participado, eu sinceramente não posso responder com sinceridade, não é, mas aquilo que eu observo, observei porque às vezes, cheguei a ir várias vezes ao CEERIA não é, e eu chego lá e pronto e vejo aqueles prospectos e vejo que há essa divulgação e até na cidade, não é, agora sinceramente eu que tenha participado nesses eventos e que, não, não lhe sei responder, aí sou ignorante nesse aspeto, se calhar é preciso mais, não sei se a culpa é minha, provavelmente é, mas se calhar é preciso mais divulgação, isto a nível, divulgação é evidente que há a nível, há de certeza a nível dos alunos, das pessoas que frequentam essa, a instituição não é, mas provavelmente a nível da cidade talvez necessite mais, as pessoas sabem que existe o CEERIA, agora se calhar é preciso provavelmente sei lá um evento mais a nível, se calhar os eventos que fazem se calhar mais a nível interno, dentro das paredes vamos lá não é, digo eu. Eu quando falo eventos falo aqui no exterior, agora divulgação, por exemplo eu sei que no carnaval por exemplo não é pronto é uma divulgação, uma participação, não é, e as pessoas, uma coisa, estou-me a lembrar eventos assim, mas é o que eu digo isso será uma ignorância minha, poderá ser. Se calhar poderia ser mais divulgado, agora eu sei que fazem eventos não é, e o meu caso o caso, as pessoas sabem não é, as pessoas que lá andam, os familiares, e sabem não é, mas nem toda a gente se calhar está desperta para de uma forma despertar outras pessoas eu não estão implicadas diretamente, não é, ou por familiares ou por, ou por eles próprios não é, despertar outras pessoas e é isso que eu, que eu digo, ano estou, eu sei o trabalho que o CEERIA faz e o seu até pela minha questão pessoal, quando eu digo que não é aquilo que eu não vejo para além disso, não é. E se calhar poderia tirar mais benefícios disso digo eu não é.

Gostas que as pessoas da comunidade visitem o CEERIA? Porquê?

Acho bem, porque é uma forma e exatamente isso vai ao encontro da pergunta anterior, as pessoas precisam, não é só ouvir, existe e tal, outra coisa, as pessoas verem o trabalho que o CEERIA faz, pronto mas isso, por exemplo eu não sei se o CEERIA faz esse trabalho, eu não sei, eu nunca assisti por exemplo, olha venham

ver as nossas oficinas, ou por exemplo, se calhar fazem esse trabalho, por isso é que eu digo, disse logo na, na resposta anterior se calhar é uma ignorância minha, mas isso é uma forma de fazer, por exemplo fazer uma visita, olha venham, tal data assim, assim, venham ver os nosso alunos a fazerem isto, a fazerem aquilo, pronto e se aparecer dez pessoas, vinte pessoas, se aparecerem cem melhor, ou mil não é. Isso é uma forma excelente de divulgação e despertar as pessoas para o trabalho que o CEERIA faz.

Gostas de dar a conhecer o teu trabalho desenvolvido no CEERIA à comunidade? Porquê?

Eu acho que sim, essa perguntar seria feita às pessoas que lá estão diariamente, eu acho que gostam, agora eu posso dizer eu acho, é como eu digo não estou lá diariamente, não fiz trabalho nenhum para dizer olha eu fiz assim, assim. Eu entendo que sim, que eles gostam de divulgar o que fizeram durante o ano, diariamente, qualquer pessoa gosta, e digam, olha sim senhor é um trabalho bem feito, tanto para eles, divulgar para eles com satisfação pessoal e também para comunidade, saber o que é que lá se passa, porque se não, e eu não digo que é uma instituição fechada não é, o que eu estou a dizer é que se for uma instituição que se fecha sobre si própria, sim senhor tudo bem, mas depois a comunidade não sabe, muitas vezes desde a participação da comunidade será menor e mesmo divulgação e participação será maior de certeza absoluta.

Que atividades fazem fora do CEERIA?

Não sei. Sei que pronto atividades, sei que há muito utente que está inserido no mercado de trabalho, isso eu sei conheço alguns, mas agora para além disso sinceramente não sei os trabalhos que fazem não é, não sei se por exemplo o CEERIA aceita trabalhos de sei lá ou de restauro, sinceramente eu não sou a pessoa indicada para responder a isso.

Qual é a tua opinião em relação à participação de pessoas de fora do CEERIA nas atividades?

É favorável, é uma forma de integração e de as pessoas conhecerem e darem a sua parte de apoio na participação, acho bem, estou a falar de pessoas já reformadas que possam ajudar os alunos, reformadas de qualquer atividade, porque não, não estou a falar a nível profissional estou a falar a nível de voluntariado, de forma de educação, porque é que o CEERIA, pessoa da carpintaria, seja o que for, fazer aqui umas duas horas, três horas por semana o que for, que seja possível para esta atividade assim, assim.

O CEERIA prepara-te para a vida na comunidade?

Não aplicável

Quem são as pessoas com quem te dás melhor? (São da tua idade? Frequentam as mesmas atividades?)

Não aplicável.

Como é a tua relação com os colaboradores do CEERIA?

Não aplicável.

O que é para ti a inclusão?

Para mim a inclusão, a inclusão será, acho que é importante, estamos a falar de inclusão será de pessoas excluídas, o que é mau mas acontece, acho bem acho que é fundamental, não deve haver excluídos, não é, no caso do CEERIA, sabemos mais que há pessoas com dificuldades não é, agora não deixam de ser pessoas e precisam de ser incluídas não é em atividades seja, porque se não, se não fossem instituições como o CEERIA, as pessoas teriam uma grande dificuldade, sabemos que é assim, muitos teriam de viver por casa, fechadas, sem estar em contacto com as pessoas ditas normais, ou anormais, muitas pensam que são normais e são anormais coitados mas pronto não é, portanto a inclusão é necessário, é fundamental, há sempre pessoas

que ficam de fora, mas não devem ficar, agente vê aqui, as pessoas que estão no CEERIA estão em atividades não é, faz com que elas se sintam incluídas normalmente e lhes faz bem, a inclusão é isso.

Há alguma coisa que desejes acrescentar? Tens alguma sugestão a fazer?

Estou agradecido ao CEERIA, porque de outra forma não teria acontecido, não teria tido a dificuldade de andar à procura se precisam de alguém, agente chega a um ponto que já está saturado disso e o CEERIA nesse aspeto ajudou-me várias vezes e já tive, já tive a trabalhar numa empresa foi o CEERIA que me arranjou e não teve a culpa que as coisas corresse mal, já é na própria empresa, comigo não correu mal de certeza, acho que nunca deixei mal a instituição, isso para mim é fundamental, instituição ou alguém, sim senhora, é importante para mim também se a pessoas, sai se sair não é, que saia bem, porque depois o CEERIA chegar lá outra vez e conseguir colocar outra pessoa que seja aceite, porque e não se alguém deixar mal, isso para mim sempre tentei dar o máximo, as vezes as coisas não correram bem, mas espero que a culpa não seja minha. Antes de vir para aqui estive na junta de freguesia acho que só têm a dizer bem de mim, mas a coisa não deu, pronto não há verba para coisa e a moça também nova não se conseguiu arranjar, ate gostei bastante de lá estar porque também era uma área, mais na minha área era muito administrativo e acabei por não o fazer e julgo que não acabaram, comecei não acabei, mas isso é passado, agora temos de estar no presente.

2. Grelhas de Análise de Conteúdos das entrevistas

Análise de Conteúdo - Guião A			
Categorias	Subcategorias	Evidências	Frequência
Facilitadores da inclusão	Opinião sobre o conceito de inclusão	<p>“A ideia é claramente colocá-los lá fora, é com a inclusão (...)”</p> <p>“A inclusão, eu acho que é isto tudo (...) as instituições dentro desta área têm como a inclusão a sua missão, mas para mim, incluir e acho que para a maioria das pessoas que está cá na instituição incluir é isto. É o pedro entrar é podermos dar espaço, é podermos dar espaço de uma forma assertiva é tratá-lo como uma pessoas que tem vinte e muito anos, não que tem dez, é se calhar agora chegar aqui a sala e pedir-me para ajudá-lo na máquina, é receber um telefonema de uma instituição que precisa de ajuda ou que precisa de saber mais sobre nós e nós estarmos disponíveis a incluir.”</p> <p>“Incluir é isto, é estarmos em sintonia com aquilo que nos vai sendo pedido e exigido da comunidade.”</p> <p>“(…) em sintonia com as necessidade e os desejos e os potenciais dos nossos clientes, mas depois em sintonia com aquilo que nos chega da comunidade, nós precisamos de estar, precisamos sempre</p>	23

		<p>de ter uma atitude proactiva, não podemos aguardar, (...) temos de estar sempre um passo atrás daquilo que está a acontecer no sentido de podermos responder melhor aquilo que dependendo das necessidade que vamos encontrando, não só de pessoas que nos procuram para ser apoiadas, mas também da comunidade (...)"</p> <p>" (...) vamos tirá-los daqui vamos pô-los la fora, não, para mim inclusão e para o CEERIA, inclusão é apenas isto é quase uma filosofia de vida né, que tem que estar incutida e que tem que estar, tem que ser uma forma, é quase corporal está implícito na nossa maneira de estar, não entramos no CEERIA temos de fazer coisas muito inclusivas, inclusão é muito mais e o CEERIA tenta transmitir isto la para fora não é apenas só, vamos la meter um menino numa empresa a ver se funciona bem, já incluimos, fazermos inclusão não é isto."</p> <p>"Se calhar é muito mais importante esta pessoa estar la não fazer nada de jeito no trabalho mas ser convidada para um jantar de natal, ser convidada para sair, ser convidada para ir ao cinema e ter atenção, almoçarem com ele do que se calhar fazer o trabalho muito bem, tudo muito certinho mas depois não há relação, não há aquelas rede não é, portanto inclusão tem de ser feita em todas as vertentes, o CEERIA tenta de alguma maneira, claramente é isto é transformar mentalidades e incluir é isto."</p>	
--	--	---	--

		<p>“ (...) todos os dias esta preocupação, preocupação com a pessoa sobretudo, com as famílias, com os parceiros, a dar importância ao outro, a respeitarmos muito a comunidade onde estamos, eu acho que são estes pequeninos passos que vamos dando (...) ”</p> <p>“ (...) essa inclusão é sempre um feedback que nos vem de fora e nós temos recebido algum (...) ”</p> <p>“ (...) manter o registo que temos agora, esta metodologia no planeamento centrado na pessoa, vem afunilar cada vez mais este nosso objetivo (...) reforçar, solidificar, consolidar as práticas e os procedimentos que já tínhamos e que iam de encontro de alguma maneira à tal filosofia da inclusão (...) reforçar sobretudo este trabalho que é feito lá fora (...) ”</p> <p>“ (...) a inclusão é feita na comunidade, reforçar parcerias, aumentar parcerias aumentar também as interações que são feitas entre as instituições, nós temos por exemplo um projeto que foi começado o ano passado que é, é quase uma permuta, de serviços, portanto, a santa casa disponibiliza refeições para a instituição ao fim de semana e nós disponibilizamos serviços especializados na área da musicoterapia, na sala de snoezelen, para os clientes da santa casa da misericórdia, portanto, isto também é um caminho a seguir, isto também é inclusão, porque a inclusão é um aspeto muito importante, a inclusão não se faz apenas do CEERIA para fora, faz-se de fora também para o CEERIA.”</p>	
--	--	--	--

	<p>“ (...) ao colocar as pessoas lá fora, ao colocar privilegiamos também o contexto externo, não estamos a falar apenas da inclusão dos nossos jovens lá fora, precisamos também desta inclusão da comunidade no CEERIA.”</p> <p>“ (...) nas participações nos eventos, estas permutas de serviços, esta necessidade permanente de explicar, de esclarecer melhor a comunidade aquilo que fazemos, sobre aquilo que fazemos (...) ”</p> <p>“ (...) estou-me a lembrar do carnaval do CEERIA e este ano deu um bocadinho de espaço para reflexão, portanto, que é um carnaval que é feito isoladamente na tenda, à sexta-feira à tarde e pensamos porque não fazer em conjunto com outro tipo de população, a população sénior, os miúdos, (...) uma das coisas que podíamos pensar, porque se calhar a diversão destes jovens também passa por estar com outras pessoas na neste contexto (...) ”</p> <p>“ (...) é importante estar lá fora, mas não estar lá fora isoladamente, estarmos de alguma maneira cruzados com todos, é por aí.”</p> <p>“ (...) naturalmente que fazemos todos os esforços para que a família se esteja a par de todo o processo do seu familiar aqui na instituição, as vezes não é um trabalho fácil, as vezes é um trabalho que começa e acaba aqui, que não é prolongado, infelizmente em casa e esta inclusão e esta vertente mais familiar é sempre muito melindrosa, é sempre muito delicada, é um terreno que tentamos, em</p>	
--	---	--

		<p>que tentamos estar, mas as vezes não é muito fácil, a inclusão familiar, a inclusão profissional se calhar é onde demos mais passos e neste momento conseguimos ter um largo número de pessoas com uma ocupação ou com uma formação (...)”</p> <p>“ (...) ao colocar os nosso jovens la fora, seja do grupo das pessoas mais dependentes ou menos dependentes e portanto as vertentes profissional ocupacional, familiar, social, acho que claramente se conseguirmos que uma integração profissional para este jovem, claramente estamos a conseguir uma inclusão social (...)”</p> <p>“ (...) há já convites para jantares de natal, há convites para sair, portanto, ao ter um emprego também é alargada a rede social, a inclusão a inclusão de forma geral (...)”</p> <p>“ (...) ao querermos melhorar a qualidade de vida dessas pessoas, naturalmente não podemos só ter a pretensão de querer arranjar um emprego, não é, porque aí não estamos ao melhorar a qualidade de vida destas pessoas, estamos a melhorar um aspeto da qualidade de vida destas pessoas, portanto, se nós queremos ser mediadores neste processo de inclusão temos que abranger todas as vertentes e, portanto, o trabalho naturalmente tem que se especializar dentro de uma área, não conseguimos estar em todas as frentes, mas ao fazermos isto numa área queremos de alguma maneira que ela se alastre para todas as outras da vida desta pessoa (...)”</p>	
--	--	--	--

		<p>“ (...) tentamos sempre que esta inclusão seja feita a todos os níveis, pronto mas aí era ouro sobre azul.”</p> <p>“ (...) tivemos uma pessoa lá com deficiência intelectual que em termos de verbalização e da comunicação oral não era muito fácil de chegar e portanto, nós questionámos, como é que esta unidade hoteleira, se esta pessoa nos aparecer lá que não tem qualquer dificuldade em termos físicos, como é que ela é atendida e, portanto, é nestas coisas, nestes pequenos momentos que conseguimos estar no exterior que nos conseguimos aperceber da dificuldade, às vezes que é do outro entender realmente esta realidade. Aquilo que eu sugeria é, nós somos muitos ca dentro, já somos noventa e muitos, o trabalho que vamos fazendo felizmente começa a alastrar cada vez mais na comunidade, mas precisamos sobretudo de, disto (...) nós precisamos de ser mais ajuda para as pessoas (...) temos que caminhar neste sentido, esclarecer, clarificar estas unidades hoteleiras que não há só deficiências físicas, que há deficiências intelectuais há comportamentos que podem perturbar o normal funcionamento destas unidades hoteleiras e nos questionamos sobre isso, como é que fazem? “Sei la como é que fazemos nós precisamos da vossa ajuda”, nós precisamos de estar mais atentos aos sinais que a comunidade nos vai dando, acho que só assim é que conseguimos fazer este trabalho da inclusão (...) ”</p> <p>“ (...) somos muitos temos cada vez mais exigência em cima de nós no sentido de modificar mentalidades (...) ”</p>	
--	--	--	--

		<p>“ (...) sugestão: venham ao CEERIA estejam com eles, portanto, eu acho que isto é uma forma de conhecer melhor a realidade, aproximem-se das pessoas, tenham a noção de que eles são claramente (...) ”</p> <p>“ (...) estamos a avaliar não uma característica da pessoa, que é uma deficiência, mas sim, um conjunto de emoções, um conjunto de pensamentos que todos eles têm, todos eles têm direito a tê-los e isto não está lá fora, portanto, acho que as pessoas são categorizadas, catalogadas com uma deficiência e não como uma pessoa que tem uma característica que a impossibilita de fazer determinadas coisas. (...) ”</p>	
	<p>Gestão de clientes/ funcionalidade</p>	<p>“ (...) a instituição precisa sempre de melhorar não só as práticas de trabalho mas sobretudo também a questão de infraestruturas e a exemplo disso foi a inauguração do novo espaço do CEERIA.”</p> <p>“ (...) espaço foi inaugurado (...) no sentido de dar a resposta a maior número de clientes, o que significa ou pode não significar, aliás, abranger todas as problemáticas, as dificuldades, as realidades que nos chegam.”</p> <p>“ (...) tentamos sempre a todo o custo que todas as pessoas que nos procuram que acham que podemos ser resposta para eles tentando a todo o custo servir de mediador, seja esta mediação feita</p>	<p>14</p>

		<p>com recursos a serviços prestados internamente, seja eventualmente apenas e somente encaminhado pelo tipo de resposta da comunidade local, regional ou até mesmo nacional.”</p> <p>“Há algumas especificidades, estou-me a lembrar de algum tipo de deficiências, se calhar mais a deficiência visual que não temos uma população muito grande desta tipologia, de incapacidade, mas tentamos sempre adaptar, e a inclusão acaba por ser inclusiva neste sentido, ou seja não somos estanques tentamos sempre abranger um maior numero de pessoas no sentido de tentarmos dar resposta quer internamente, como lhe disse, quer no externo (...)”</p> <p>“ (...) infraestruturas naturalmente não é esse o nosso objetivo claramente que abrimos um espaço para dar resposta sobretudo mais à questão do lar (...) essa era uma necessidade fundamental e naturalmente também abrangemos aqui um maior número de pessoas no CAO, pessoas também mais dependentes mas o objetivo não é permanecer cá dentro.”</p> <p>“ (...) por mais que nos pudesse calhar o euro milhões ou termos aqui recursos financeiros disponíveis não era esse o objetivo, o objetivo é claramente ser como eu disse, ser mediador.”</p> <p>“Mediador é transportar a responsabilidade, que neste momento acaba por ser um bocadinho do CEERIA, transportá-la e transferi-la para a comunidade.”</p>	
--	--	---	--

		<p>“ (...) a inclusão faz-se lá fora, como eu dizia, podíamos ter muito dinheiro, podíamos construir muitas piscinas, muitos ginásios, muitas coisas boas aqui dentro, mas esse não é o nosso objetivo.”</p> <p>“ (...) as infraestruturas é claro que são precisas, não é o mínimo, o básico, o essencial e daí também alargarmos, mas não é isso que nos foca, o foco, efetivamente, não é nas condições relativamente aos equipamentos e aos espaços.”</p> <p>“ (...) em todas a valências e em todos os serviços que prestamos existe uma equipa de avaliação, esta equipa de avaliação baseia-se na CIF, na Classificação Internacional da Funcionalidade de uma pessoa com deficiência, da pessoa aliás e portanto é uma classificação que tem um conjunto de itens e critérios e portanto mediante essa predefinição de critérios é feita uma avaliação por um conjunto de técnicos, desde a área da psicologia, terapia ocupacional, o serviço social (...) ”</p> <p>“ (...) vem ao CEERIA, faz a inscrição no CEERIA (...) há critérios de ponderação que têm a ver não só com o tipo de deficiência, com a área de residência, com a autonomia ou não, para poder beneficiar desses serviços, portanto, há um conjunto de critérios que são específicos de cada valência que depois nos diz e nos dita se a pessoa está de alguma maneira a ter ou tem realmente condições para integrar os serviços (...) ”</p> <p>“ (...) na formação, há um conjunto de critérios, por exemplo um deles que é fundamental é estar inscrito nos serviços de emprego, portanto seja de Alcobaça ou de Leiria, no CAO, já há condições</p>	
--	--	--	--

		<p>muito mais específicas na valência socioeducativa, portanto, tem que estar agregado ou tem que vir destacado também do ministério da educação (...)”</p> <p>“ (...) cada serviço como é muito direcionado para a necessidade da pessoa e para o desejo da pessoa também precisa de ter critérios muito bem definidos relativamente a isso (...)”</p> <p>“ (...) beneficiamos de um alargamento muito grande de colaboradores da instituição, portanto, passámos cerca de dois três anos passámos de sessenta, quase para noventa, quase cem e portanto, um reforço (...)”</p>	
	<p>Satisfação em relação à instituição</p>	<p>“ Fazemos a avaliação ou o levantamento da satisfação não só das pessoas que acompanhamos, mas dos colaboradores, dos parceiros.”</p> <p>“ (...) em todos os anos, no final do ano, percebermos como é que estamos perante as nossas partes interessadas.”</p> <p>“ (...) há uma clara satisfação, há um grau de satisfação muito elevado da parte dos jovens, claro que há naturalmente sugestões propostas, mas basta estar aqui todos os dias no CEERIA e percebemos que eles são felizes portanto.”</p> <p>“Há aqui, uma questão que eu acho que é fundamental, esta permanência no CEERIA durante o dia e dá-nos claras evidências que há bem-estar, há qualidade de vida destas pessoas, naturalmente</p>	<p>7</p>

		<p>que isto é um trabalho que não é das nove às cinco da tarde, sabe-se que há partida que esta vida destas pessoas pode não ser a todos os momentos do dia muito feliz, mas sabemos que trabalhamos para isso, fazer essa, a ter essa plenitude de felicidade, claramente que precisamos muito das famílias para nos ajudar (...) ”</p> <p>“ (...) quando perguntamos se eles são felizes precisamos de ter a família ao pé de nos para dizer e para confirmar também este estado.”</p> <p>“ (...) durante a nossa atividade, durante a nossa intervenção o foco é este é melhor e aumentar a qualidade de vida dos nossos jovens, precisamos é claramente de estas famílias a os ajudar neste caminho (...) ”</p> <p>“ (...) este trabalho que é feito que tem de ser feito permanentemente, a pessoa não pode ser feliz só em determinadas horas do dia não é, pronto, e essa se calhar poderá ser a questão mas, basta perguntar a qualquer um deles eu acho que sim, claramente que eles gostam de estar na instituição.”</p>	
	Integração na Comunidade	<p>“ (...) o nosso papel enquanto instituição, enquanto técnicos de facilitar esta relação com os outros e às vezes essa é que não é muito fácil, eu lembro-me por exemplo, o ano passado, o ano passado na gala de desporto há dois anos talvez de termos alguma dificuldade, tanto que tínhamos um dos jovens que em termos de comportamento é diferenciado, portanto, há aqui gritos, há aqui muito movimento, portanto, e isto acontecendo perante a comunidade, e a comunidade estando presente</p>	14

		<p>às vezes a comunidade não tem noção como é que há-de reagir, portanto há uma primeira reação é assustar-se, uma primeira reação é afastar-se e aí é que sentimos que tudo isto podia ser muito melhor se nós enquanto técnicos conseguirmos melhorar, é este que é o nosso trabalho é melhorar e facilitar a relação desses jovens com a comunidade (...)”</p> <p>“ (...) nós precisamos de ser mais ajuda para a comunidade neste sentido, ajudá-lo a a estar com estas pessoas que são diferentes e claramente que são diferentes, não podemos negá-lo faz parte do nosso trabalho esta mediação (...) o CEERIA está em constante atualização, melhoria, crescimento e é um passo importante, acho que já se deram muitos passos, acho que a comunidade já aceita muito bem, mas ainda falta muito trabalho, ainda há muito trabalho para fazer.”</p> <p>“ (...) disso tivemos agora na venda de natal no parque dos monges, lá dentro de um espaço, também com a fundação vida nova, estivemos no mercadinho de chiqueda na associação, agora vamos voltar a estar na pascoa, fazemos muitos torneios, vamos a muitos torneios desportivos, procuramos sempre abrir portas para este tipo de coisas, para estudos, para estágios, o caminho faz-se desta maneira (...)”</p> <p>“ (...) neste momento a estratégia é não só no CAO mas sobretudo no CAO é colocar estes jovens la fora seja duas horas, seja uma hora por semana, seja um dia inteiro, seja os cinco dias, seja na</p>	
--	--	---	--

	<p>agricultura, seja no clube de ténis, seja numa empresa, seja numa instituição é claramente o objetivo da instituição, portanto é reforçar esta metodologia quem diz do CAO diz da formação.”</p> <p>“Estamos também a tentar que a formação seja feita sobretudo la fora e portanto acho que ao longo do tempo fomos consultando aquilo que eramos, que achámos e que achamos que é a inclusão.”</p> <p>“Este ano tem um cheirinho a culminar desta metodologia porque efetivamente estamos em força, trabalhar la fora e a colocar estes jovens la fora, o que é que eu acho que é preciso é isto, acho que é da nossa parte, esta é a minha opinião muito pessoal, acho que a adaptação tem que vir em primeiro lugar do CEERIA e só depois podemos de alguma maneira exige-la da comunidade (...)</p> <p>”</p> <p>“ (...) é da nossa responsabilidade e é da nossa competência preparar a comunidade para isto (...) estarmos mais preparados para prepararmos melhor a comunidade para acolher esta realidade e portanto eu acho que é isto que nos falta, não são carros, não são recursos, não é dinheiro, claramente que isso também faz falta no dia-a-dia mas é sobretudo transformar mentalidades é isso que nos falta, (...) fazemo-lo ao longo destes anos todos mas não fazemos se calhar de uma forma tão focada tao ajustada, tao, precisamos de nos preparar melhor para preparar a comunidade.”</p> <p>“ (...) sentir unidades hoteleiras a falarem sobre o que é que é uma pessoas com necessidades especiais, têm um conceito têm uma forma de ver as coisas, que é totalmente oposta à nossa, oposta,</p>	
--	--	--

	<p>não se contraria, mas foge muito daquilo que achamos que é uma necessidade educativa, uma necessidade especial para estas pessoas da unidade hoteleira, era ter uma necessidade especial, era ter uma cadeira de rodas, portanto, temos que adaptar só um quarto, temos que ter mais espaço, temos que ter algumas coisas, alguns equipamentos que possam de alguma maneira estar disponíveis para esta pessoa, mas é sobretudo a deficiência motora que está na cabeça dos empresários (...)”</p> <p>“Acho que sim, basta ver quando chegaste aqui, portanto o Ulisses e o João abraçaram-te logo, há muita curiosidade sempre que vem alguém, têm a curiosidade de perguntar de onde é que são, o que fazem, mostrar o que estão a fazer e não só aqui dentro como também quando nos deslocamos la fora, quando participamos em eventos.”</p> <p>“La fora há uma clara boa disposição e predisposição para estar com os outros (...)”</p> <p>“ (...) eles sentem-se muito bem com os outros, eu acho que a dificuldade é os outros não terem ainda capacidade ou conhecimento, isto não é julgar nem é uma crítica, é claramente o que é mais natural, ter essa capacidade de estar com eles.”</p> <p>“ (...) efetivamente estão muito bem com a comunidade (...)”</p> <p>“ (...) temos cerca de cento e cinquenta pessoas que normalmente nos cruzamos no dia-a-dia, (...) naturalmente que há exceções, portanto há pessoas que não se sentem muito bem na comunidade</p>	
--	--	--

		<p>ou porque são olhadas de lado ou porque não são tratadas da mesma maneira, as vezes nem sempre com simpatia, com assertividade, há realmente exceções mas a maioria dão-se muito bem com o exterior e com a comunidade.”</p> <p>“ (...) por estarem habituados a estar la fora não é uma coisa que lhe incomode, pelo contrário gostam bastante.”</p>	
	<p>Relação profissional</p>	<p>“ (...) as pessoas que procuram os serviços da formação profissional, portanto, que neste momento já não é só formação que oferecemos, oferecemos formação profissional, medidas de apoio à integração, medidas que após a integração, que acompanham este jovem no trabalho, prescrevemos ajudas técnicas e produtos de apoio, fazemos a avaliação da capacidade de trabalho.”</p> <p>“ (...) o CEERIA ao longo do tempo e sobretudo esta valência mais ligada ao emprego e à formação tem vindo a evoluir claramente, portanto só em termos de dimensão de pessoas que acompanhamos, mas sobretudo também dos serviços que prestamos.”</p> <p>“ (...) a pessoa que procura um serviço que esteja ligado mais à formação em emprego tem que naturalmente estar inscrito no centro de emprego, tem de haver o encaminhamento da parte do centro de emprego (...) formaliza-se com uma ficha a solicitar o nosso apoio (...) vem no sentido da pessoa ser avaliada, entra na medida do IAOC, que é a informação à avaliação que de alguma maneira faz o despiste vocacional da pessoa, a pessoa é avaliada pela nossa equipa (...) vamos</p>	<p>9</p>

		<p>imaginar que a avaliação diz que a pessoa está apta para integrar uma formação profissional se calhar de baixa duração (...) pode eventualmente ser integrada na formação que temos ou não, ou pode eventualmente não ter perfil para enquadrar a formação profissional ou não é isso que pretende também e é novamente colocada ou ajudada a ser colocada no mercado de trabalho sem fazer formação (...)”</p> <p>“ (...) há uma primeira fase que é a avaliação vamos perceber o que é que esta pessoa precisa, o que é que ela tem, o que é que podemos fazer com ela, após isto pode ser encaminhada pela formação profissional, pode ser encaminhada pela medida da AC, que é, apoio à colocação, procurar um novo trabalho ou o primeiro trabalho ou (...) pode acontecer a pessoa já estar a trabalhar, vem para nós para ser avaliada no sentido depois de adquirir uma ajuda técnica, uns óculos, uma mesa ou um computador adaptado (...)”</p> <p>“ (...) depois também há (...) a avaliação da capacidade de trabalho, que normalmente a pessoa está desempregada ou está numa medida que chamamos um bocadinho precária, porque é aquela que antecipam um contrato de trabalho, um CEI, um estágio, eventualmente, e precisa para integrar para ter esta contratação, de ser avaliada pela capacidade de trabalho.”</p> <p>“ (...) fazemos esta avaliação no contexto de trabalho, percebemos que de acordo às suas competências e capacidades ela está apta para fazer determinadas tarefas, daí resulta uma percentagem, que nos diz que ela está apta para integrar aquela tarefa, que é destinada aquela tarefa,</p>	
--	--	---	--

		<p>para integrar, portanto, tem uma capacidade de 50% para integrar aqueles trabalho e depois a entidade de alguma maneira que está a contratá-la, recebe um apoio financeiro pela baixa capacidade ou competência para a função (...)”</p> <p>“Os critérios (...) para entrada depende, portanto, normalmente esta inscrição, (...) é importante e depois depende da avaliação (...)”</p> <p>“(...) a partir dos dezoito anos a inscrição no centro de emprego e duas ou três questões que podem estar aqui e pouco mais, depois é que nós vamos perceber, depois da avaliação é que há este despiste para a medida e para a área que se pretende.”</p>	
--	--	--	--

Análise de Conteúdo - Guião B			
Categorias	Subcategorias	Evidencias	Frequência

<p>Facilitadores da inclusão</p>	<p>Opinião sobre a dimensão da inclusão no CEERIA</p>	<p>Colaborador A</p> <p>“(...) todo o trabalho que fazemos aqui é no sentido de ele ser, é ser um trabalho quase de, o fim é realmente a inclusão, portanto se a inclusão, nós pensamos na comunidade todo o trabalho que fazemos aqui de alguma maneira é para que ele possa surtir efeito quando esta pessoa está na comunidade (...)”</p> <p>“A dimensão do CEERIA, sempre foi igual, temos é estratégias de a trabalhar. A visão da instituição sempre foi incluir (...) o incluir muitas vezes para a sociedade era somente tirá-los de casa e coloca-los nas instituições que isso também não acontecia e hoje incluir é diferente, (...) é tirá-la da instituição e coloca-la na comunidade (...)”</p> <p>“(...) a dimensão vai mudando não porque é o CEERIA que dita, nem é pelos relatos dos nossos clientes é porque a história nos vai dizendo que é assim que se deve fazer.”</p> <p>Colaborador B</p> <p>“Acho que a pratica diária é uma coisa que temos vindo sempre a refletir, não sei se tanto por situações concretas (...)”</p>	<p>21</p>
----------------------------------	---	--	-----------

	<p>“ (...) nós somos uma instituição em que a missão é a inclusão e é natural que se dedique algum tempo a refletir sobre a dimensão da inclusão do CEERIA de forma de poder melhorar, melhorá-la, não me recordo assim de nenhuma situação concreta, mas recordo-me das reuniões que temos em que várias vezes se reflete sobre a inclusão no CEERIA sim.”</p> <p>Colaborador C</p> <p>“(...) quando assinalamos no dia internacional da pessoa com deficiência, como é que o fazemos, por exemplo fazemo-lo fora daqui, alguém tem-nos a dar um sinal que a inclusão não é aqui, é fora, fizemos no cineteatro de alcobaça, depois fazemos com quem, no palco temos pessoas com deficiência, temos crianças, temos idosos, temos estudantes, temos a comunidade, pronto, as pessoas já profissionais, a academia de música, de dança, etc. (...)”</p> <p>“ (...) damos sinais, sobre isso, sobre como é que para nós é a inclusão e há eventos por exemplo comemorativos ou assim em que expomos isso (...) ”</p> <p>“ (...) temos por exemplo os relatórios de atividades vamos monitorizando se quisermos para termos a noção internamente, ou seja em cada ano quantas pessoas tínhamos, isto fazemos, tínhamos nas piscinas, quantas pessoas temos agora, para ver se estamos a aumentar a inclusão ou a diminuir, quantas pessoas tínhamos nas empresas no ano de 2015, chegámos a</p>	
--	---	--

	<p>2016, quantas temos agora, portanto vamos monitorizando, digamos assim a inclusão, pronto, para irmos tendo alguma visibilidade do trabalho o que estamos afazer, pronto e aí estamos a refletir sobre o nosso trabalho, sobre a nossa pratica.”</p> <p>Colaborador D</p> <p>“ (...) a inclusão é uma coisa que nós, não é assim tao fácil (...) ”</p> <p>“ (...) é uma coisa que ela está em tudo aquilo que nós fazemos, num evento por exemplo, ainda recentemente, relativamente à, até o carnaval, a nossa ida, por exemplo, a uma tenda aqui em Alcobça, em que nós temos sempre que pensar, como é que estamos nela, como é que estamos nesse evento, o que é que fazemos naquele evento que permita que aquilo seja inclusivo.”</p> <p>“Fazemos um evento de entrega de certificados, como é que vamos fazer dessa entrega de certificados uma coisa que implica a inclusão e que tem a ver com a inclusão, por exemplo se calhar, como já temos feito vamos fazer entrega de certificados numa empresa, nas instalações de uma empresa, ou por exemplo os empresários que vamos chamar, portanto isso também é inclusivo, portanto vamos chamá-los para nós para lhe dar importância, ou então nós vamos lá, o ciclo de visitas é isso, estamos a incluí-los na comunidade, estamos a</p>	
--	---	--

	<p>aproximá-los do mundo do trabalho real, para terem a experiência do que é que é uma empresa (...)”</p> <p>“ (...) todo o passo que damos, tem que ser sempre no sentido da inclusão e às vezes não é tão fácil quanto isso vemos essa perspectiva (...)”</p> <p>“ (...) às vezes são coisas mínimas que fazem toda a diferença (...)”</p> <p>“ (...) é essa a missão que temos, tem que estar em tudo e às vezes não podemos (...)”</p> <p>“ (...) ter o cuidado de não nos distrairmos em relação a isso (...)”</p> <p>“ (...) cada coisa que fazemos, um simples relatório de execução de uma situação que estamos a realizar tem que ser inclusiva, portanto temos de ter noção muito bem do que é que estamos a fazer e temos refletido isso obviamente em equipa e em conjunto.”</p> <p>Colaborador E</p>	
--	---	--

		<p>“Eu penso que cada vês mais, sempre foi um pensamento e uma linha muito orientadora aqui no CEERIA, ou seja até faz, é mesmo a missão do CEERIA, ou seja, a inclusão como missão (...)”</p> <p>“ (...) o pensamento sempre foi muito nesta linha e muito incutido nos funcionários (...)”</p> <p>“ (...) os clientes estão muito já direcionados para aqui no seu pensamento, tanto que eles manifestam imenso que gostavam de frequentar isto ou aquilo, ou gostavam de fazer qualquer atividade que estão aqui e já falam muito em poder fazer fora, cada vez mais pedem para ter, consideram o trabalho, pedem imenso para ir, pelo menos aqueles mais autónomos para poderem ter o seu trabalho e poderem, às vezes até começamos uma vez por semana ou um tempo e o pedido é sempre de alargar, eles têm muito esta necessidade também e vão até apontando espaços para o poderem fazer.”</p> <p>“Todas as ideias são bem-vindas e acho que é um trabalho excelente, e que vem mesmo de encontro aquilo que, ao espirito que é o CEERIA e portanto todos os contributos são válidos, são bons.”</p>	
	<p>Organização dos clientes pelas atividades</p>	<p>Colaborador A</p>	<p>51</p>

		<p>“ (...) os clientes aqui da instituição quando entram na instituição há de alguma maneira um despiste, pronto, para perceber que valências e que intervenções podem ser feitas. (...) é um despiste inicial (...)”</p> <p>“ (...) necessidade de avaliação desta pessoa, (...) perceber quais são as necessidades, os desejos e os potenciais de cada um destes clientes.”</p> <p>“ (...) organizam-se pelas atividades (...)”</p> <p>“ (...) atenção a esta mesma avaliação, portanto seja no CAO, seja na formação, seja mesmo no lar, portanto, de acordo com a avaliação que é feita, que é feita sempre por uma equipa especializada (...)”</p> <p>“ (...) perceber que necessidades é que precisam de ser colmatadas e que desejos é que estas pessoas têm e de alguma maneira também que capacidades e que competências têm e após este despiste (...)”</p> <p>“Vamos então organizar a atividade para esta pessoa, o tal projeto de vida que organizamos na instituição (...”</p> <p>“ (...) esta pessoa chega à instituição já sabe à priori que vai para formação ou vai para CAO (...)”</p>	
--	--	---	--

	<p>“ (...) dentro destas valências é que há realmente as atividades e essas sim são organizadas de acordo com a avaliação que é feita desta pessoa (...)”</p> <p>“ (...) uma avaliação especializada e depois é despistado para as atividades correspondentes.”</p> <p>“ (...) por exemplo aqui na formação, após a avaliação destas pessoas que entram na instituição, na formação há um despiste, então para uma medida, esta escolha é uma escolha consciente, naturalmente que há uma escolha limitada mediante também os serviços que prestamos, no CAO (...)”</p> <p>“há um despiste para as atividades que estão disponíveis, quando não estão disponíveis o CAO é mais fácil de gerir e de poder de alguma maneira organizar outro tipo de atividades, é mais fácil no CAO, nesta valência, até porque as entidades titulares também permitem que isso aconteça e portanto estes clientes escolhem as atividades verbalizando aquilo que desejam, quando demonstram ou quando dão a entender aquilo que gostam e que não gostam (...)”</p> <p>“ (...) claramente não dizem quero piscina, quero culinária porque muitos não conseguem, mas no dia-a-dia vamos percebendo.”</p> <p>“Há aqui uma fase de acolhimento, vamos perceber onde é que ele se encaixa melhor e portanto esta escolha é feita muitas vezes consciente, no sentido de definir claramente a</p>	
--	---	--

	<p>atividade que quer ou não, temos que ser nós a perceber ao longo dos dias, e do período em que está aqui, em que atividade ele se sente melhor, não só a executar como também em termos de relação com o grupo (...)”</p> <p>“ (...) esta escolha, ou esta opção de escolha, ela está sempre em cima da mesa, tentamos sempre ouvir os clientes nesse sentido.”</p> <p>Colaborador B</p> <p>“ (...) depende das valências (...)”</p> <p>“ (...) no CRI as atividades são (...) No CRI eles vão às escolas e cada criança tem as várias terapias e é feita nos contextos (...)” (...) na formação profissional (...) sei que tem a parte da formação, tem a parte dos postos de trabalho que eles acompanham, as atividades são desenvolvidas na comunidade (...) o CAO está dividido por grupos, produtivo, ocupacional e terapêutico e as atividades também são organizadas tendo em conta as especificidades de cada utente e o seu grau de autonomia ou dependência daí também se organizarem os grupos.”</p> <p>“A intervenção precoce também, em que as atividades são direcionadas com as crianças e com as famílias e com a comunidade e vamos diretamente aos contextos (...)”</p>	
--	---	--

		<p>“ (...) também temos profissionais na área da terapia da fala, psicologia, serviço social, terapia ocupacional e a intervenção (...) ”</p> <p>“ (...) as atividades desenvolvidas com as crianças são feitas nos contextos, na escola, em casa em articulação com os educadores de infância e com as famílias e com outros parceiros da comunidade sempre que seja necessário.”</p> <p>“ (...) há a valência socioeducativa (...) que também tem atividades (...) atividades também de carácter mais ocupacional e depois também vão a atividades mais fora do contexto, contexto de CEERIA na comunidade.”</p> <p>“Sei que é feito um PIC, que é feito com a família e também com os jovens (...) ”</p> <p>“ (...) é feito um levantamento de expectativas e os técnicos responsáveis pelo grupo geralmente fazem esse levantamento junto dos jovens (...)”</p> <p>“ (...) perceber quais é que eram as atividades onde eles gostavam de estar, de participar, do porquê (...)”</p> <p>“ (...) perceber e avaliar se, em conjunto com eles, se aquela atividade depois se adequa.”</p>	
--	--	--	--

		<p>“ (...) há jovens que chega a uma altura que se calhar nem estão a gostar muito daquela atividade e pedem ajuda, se calhar não estou a gostar muito desta e acho que há essa flexibilidade depois para trocar em função dos interesses dos jovens.”</p> <p>Colaborador C</p> <p>“A organização é feita tendo por base três pressupostos (...) os desejos deles (...)”</p> <p>“ (...) os potenciais, ou seja, a pessoa tem estes desejos, mas depois temos que ver quais são as mais-valias dela, os seus potenciais, em que é que a pessoa é melhor (...) ”</p> <p>“ (...) as necessidades (...) ”</p> <p>“ (...) ideia é tentar dentro desta tríade, digamos assim, os desejos, o que é que a pessoa quer, aquilo em que é boa ou tem mais competências versos as suas necessidades (...) ”</p> <p>“ (...) às vezes pode acontecer e acontecem situações em que a pessoa quer muito uma coisa, mas ou tem necessidade muito de uma coisa, mas não é isso que a pessoa quer (...) então temos que arranjar estratégias ou levar a pessoa a reconhecer, por exemplo, que a fisioterapia</p>	
--	--	---	--

		<p>é uma necessidade que tem em termos físicos, só que a pessoa não quer, não tem esse desejo (...)”</p> <p>“ (...) em primeiro lugar está o desejo e depois temos que levar a pessoa a reconhecer a necessidade e até conseguirmos isso a pessoa não vai ter aquela atividade enquanto não for esse o desejo da pessoa (...) ”</p> <p>“ (...) projeto pessoal do cliente, é o instrumento que temos, que tem a caracterização da pessoa, os dados biográficos, etc.. (...) ”</p> <p>“ (...) aparece os desejos, em primeiro lugar, potenciais, expetativas, e corrente daí depois os objetivos e os resultados esperados dentro de cada intervenção para atingir um desejo da pessoa.”</p> <p>“ (...) é avaliado duas vezes num ano, e é assim que é construído, portanto, nós não temos grupos é como nas turmas, há uma do português e da matemática, nós temos a expressão plástica, temos o teatro, temos a musicoterapia, temos o grupo da natação (...) ”</p> <p>“os grupos são formados, são heterogéneos, pronto e as pessoas estão lá porque têm o desejo em frequentar essa atividade, então podemos ter grupos muito destintos, mistos, pronto, e o horário é sempre igual portanto aquilo que têm à segunda, terça, quarta, quinta e sexta e na</p>	
--	--	--	--

	<p>semana a seguir é sempre um horário anual, que é subscrito por eles e pela família e é assim que organizamos (...)”</p> <p>“Eles escolhem as atividades dentro do leque que têm (...)”</p> <p>“ (...) primeiro temos que dar a conhecer o leque das atividades que temos (...)”</p> <p>“ (...) depois escolhem dentro das suas preferências, por exemplo, temos a horta e cultura, temos algumas pessoas que nos dizem logo, não, não gosto de sujar as mãos, eu não quero ir para essa atividade, e há mesmo pessoas que não gostam, pronto, de estar lá e sujar as mãos e ter que calçar os botins e andar na terra e assim, outros são mais virados para o desporto e pronto e querem a natação e querem o andebol e pronto outros detestam fazer desporto, pronto, portanto eles escolhem dentro daquilo que são os seus desejos (...)”</p> <p>“ (...) o nosso papel (...) ter um papel técnico, dar-lhes sempre primazia (...)”</p> <p>“ (...) mas se virmos que uma pessoa por exemplo precisava de desporto e não está a escolher atividades de desporto e não está a escolher atividade desportiva nenhum, tentamos negociar com ele, olha mas não achas importante ter esta atividade, não gostas muito, vamos então pelo menos ter uma, isso depois vai-te ajudar em termos de saúde porque sabemos que o desporto é uma área muito importante e alguns não querem mesmo, nunca a escolheriam, então tentamos negociar com eles e ajudando a demonstrar importância, o que é que pode ter</p>	
--	--	--

	<p>para a vida deles, que normalmente depois acabam por aceitar, outros às vezes nem tanto porque, recusam trazer equipamento, etc.”</p> <p>“ (...) escolhem dentro da oferta que têm (...) ”</p> <p>“ (...) anualmente fazem isso, portanto chegam a dezembro fazemos a avaliação do ano e é-lhes perguntado dentro daquilo tudo que tiveram o que é que gostavam de manter, por exemplo para o ano de 2016, o que é que gostavam de mudar eles dizem pronto, fazemos esse, um horário outra vez para o ano a seguir.”</p> <p>Colaborador D</p> <p>“Nós somos centro de recurso, portanto aqui na reabilitação profissional e portanto nós, por exemplo sempre que há situações de pessoas que estão integradas, portanto inscritas no centro de emprego quer de alcobaça, quer pertençam à zona de Nazaré, Alcobaça ou que estejam inscritas no centro de emprego de Leiria e que pertençam aos concelhos da Batalha, Porto de Mós, Marinha Grande, Pombal e Leiria, normalmente são encaminhados para nós quando tenham algum tipo de deficiência, portanto, são normalmente clientes que estão lá inscritos com deficiência e portanto essas pessoas são encaminhadas para nós, nós avaliamos essas pessoas, portanto não há outra porta de entrada a não ser através do centro de emprego, porque</p>	
--	--	--

	<p>nós somos o centro de recursos para esses dois centros de emprego, credenciado (...) reencaminham essas pessoas, avaliamos essas pessoas (...)”</p> <p>“ (...) decidimos se fazemos ou não a integração no mercado de trabalho ou a formação profissional dessa pessoa (...)”</p> <p>“ (...) a pessoa também pode ser encaminhada diretamente para a integração no mercado de trabalho (...)”</p> <p>“ (...) para acompanhamento caso já esteja integrada, pode não ser só a avaliação.”</p> <p>“ (...) nós temos o período de avaliação, depois desse período de avaliam nós tentamos a cima de tudo procurar saber o que é que eles querem fazer, o que é que gostariam de fazer e nessa situação tentamos perceber quais são as áreas de interesse, eles podem querer fazer, ir já para a integração no mercado de trabalho e realmente procuramos emprego para eles e ajudá-los a fazer esta procura (...)”</p> <p>“ (...) também tentamos perceber se eles necessitam de formação, se por acaso notarmos que há esta necessidade tentamos civilizá-los com esta questão mas serão sempre eles a decidir inclusivamente temos tido ao longo destes anos, então recentemente mais ainda (...)”</p>	
--	--	--

		<p>“(…) obviamente são eles que escolhem isto, eles não têm que se sentir pressionados a seguir um caminho que nós estamos a propor, portanto são eles que escolhem o caminho que querem fazer e a formação que querem, portanto a área de interesse deles, eles é que a escolhem, portanto é colocada esta questão, o que é que queres fazer o que é que gostarias de fazer, para quando é que querias fazer isto e em que condições e em que é que também de certa medida que o CEERIA envolvido nisso, para fazer esse percurso com eles.”</p> <p>Colaborador E</p> <p>“(…) é feito um plano, em que cada um é ouvido tendo em conta as suas expectativas, os seus gostos, também a família e depois são enquadrados nas várias atividades conforme as expectativas de cada um.”</p> <p>“Primeiro é-lhes dado a conhecer as atividades, muitos quando vêm têm até o período experimental em que podem rodar aquelas atividades, conhecerem e depois são ouvidos no sentido de poderem fazer as suas escolhas também.”</p>	
--	--	--	--

	Gestão e formação dos colaboradores	<p>Colaborador A</p> <p>“ (...) desenvolvendo ações de formação aqui, internamente ou tentando dar acesso aos colaboradores de poderem fazer formação lá fora (...) é uma preocupação constante (...) já tivemos várias formações, primeiros socorros, comunicação assertiva, ou planeamento e gestão, áreas mais específicas, temos a preocupação de poder ser uma alavanca para que estes colaboradores não necessitem de grandes recursos para poderem atualizar os seus currículos.”</p> <p>“ (...) disponibilizamos e somos ajuda para a pessoa poder frequentar lá fora, portanto, nomeadamente, a dispensa ao serviço para poder frequentar a formação, algum suporte também financeiro (...) ”</p> <p>“ (...) fizemos uma ação de formação de mais ou menos duas, três horas sobre esta estratégia nova da instituição, planeamento centrado na pessoa (...) ”</p> <p>“Existe a preocupação permanente a ajustarmos os recursos humanos à dimensão da população que abrangemos e este ajustamento não passa obrigatoriamente pelos recursos humanos no CEERIA apenas (...) ”</p> <p>“ (...) há momentos se calhar de mais exigência em que percebemos que se calhar mais dois ou três técnicos na instituição poderiam fazer um trabalho mais tranquilo(...) tentamos</p>	50
--	-------------------------------------	---	----

	<p>sempre fazer este ajustamento, temos a preocupação de perceber se existe um grupo, se existe aqui uma lacuna em termos técnicos, tentamos preencher esta lacuna (...) ”</p> <p>“ (...) com o contexto aqui de sei lá, de socialização, em vez de irmos buscar mais um técnico que possa trabalhar esta socialização com eles aqui dentro, porque não levá-los lá fora e tornar a comunidade mais ativa, ter um papel mais ativo nesta função (...) ”</p> <p>“ (...) em vez de estarmos numa salinha a trabalhar o que é que é socialização, ver uns vídeos e não sei quê, vamos lá para fora, vamos para um café e vamos a uma loja, vamos aos correios e o papel que poderíamos fazer aqui é a comunidade que o faz sem se aperceber que o faz (...) ”</p> <p>“ (...) temos a preocupação de ajustar sempre a necessidade e ir ao encontro desta necessidade, mas tanto ela pode ser aumentar o número de colaboradores como simplesmente optar por outras estratégias, lá para fora por exemplo.”</p> <p>“ (...) necessidade de encontrar pessoas que tenham um mínimo de competências técnicas, mas sobretudo ter aqui um conjunto das soft skills, que são as tais aptidões e habilidades das pessoas, muito ativas, temos pessoas das mais diversas áreas (...) ”</p> <p>“ (...) integramos uma outra pessoa que tem uma área diferenciada, (...) aparentemente esta formação em termos de atividade ou de função que ele vai exercer não corresponde em nada</p>	
--	---	--

	<p>áquilo que era previsto, mas em termos de soft skills, em termos de conhecimento, em termos de percurso faz-nos todo o sentido ter esta pessoa connosco (...)”</p> <p>“ (...) quando fazemos o recrutamento é ver aqui um conjunto de requisitos básicos que têm que ser cumpridos (...)”</p> <p>“ (...) é importante para nós, portanto haver esta ligação, que pode ser uma ligação por aquisição de competências técnicas, haver uma licenciatura, um curso de formação continua, ou simplesmente por ter feito voluntariado a vida toda (...)”</p> <p>“ (...) ter um percurso, ter um vivido de voluntariado grande (...) às vezes diz-nos mais do que a própria habilitação académica (...)”</p> <p>(...) mas o objetivo é competências mínimas e depois ter sobretudo aqui um background muito grande em termos de soft skills.</p> <p>Colaborador B</p> <p>“O CEERIA incentiva a que os profissionais procurem formação fora, incentiva sim (...)”</p>	
--	--	--

		<p>“ (...) também são promovidas algumas ações ca dentro, sim pelo menos todos os anos há uma ou duas que o CEERIA oferece para os funcionários.”</p> <p>“Acho que não, acho sempre difícil responder (...) ”</p> <p>“Sei que há pessoas que ficam muito sobrecarregadas, porque tem vindo a aumentar cada vez mais o número de jovens e houve agora um alargamento.”</p> <p>“ Acho que não é suficiente, mesmo assim as pessoas claro que se vão esforçar para fazer um bom trabalho, mas se calhar se houver mais recursos, muito melhor.”</p> <p>“ Na intervenção precoce, posso dizer mesmo claramente que, não é suficiente mesmo, porque temos muitas crianças que não podem ter o apoio direto regularmente, porque não temos recursos (...) uma equipa pequena, já foi feito o pedido de alargamento à segurança social, os técnicos, os profissionais continuam a não ser suficientes para responder às necessidades das crianças que cada vez são mais, crianças com necessidades, tanto na IPI como no CRI.”</p> <p>“Pelo menos a maioria (...) ”</p> <p>“ (...) poderá haver alguns que não tenham e que possam continuar a desenvolver as suas competências e a ter mais formação (...)”</p>	
--	--	---	--

	<p>“(...) a maioria penso que sim.”</p> <p>Colaborador C</p> <p>“(...) aquilo que fomos fazendo foram várias formações internas a nível do desenvolvimento pessoal, a nível da deficiência, sempre, por exemplo, de vez em quando há dificuldade com o autismo, vamos fazendo, há questões como a sexualidade e a deficiência que proporcionamos às pessoas, portanto há sempre um mínimo de horas que vamos, no fim da pessoa cá estar, que vamos proporcionando à pessoa e todas as pessoas podem propor, com dificuldade nesta área, gostava de aprender mais nesta área, para tal.”</p> <p>“Sim, sim, sim, todos os anos há um plano de formação para os colaboradores, desde formação interna, até formação externa para poderem participar. Financiada pela instituição.”</p> <p>“Sim, agora sim, se calhar isto nem sempre aconteceu, mas sim (...)”</p> <p>“(...) a questão da inclusão, estando cada vez mais pessoas mais fora vamos utilizar também cada vez mais recursos da comunidade, que faz com que o número cá dentro neste momento eu considero que é suficiente para a resposta àquilo que necessitamos seja nas áreas</p>	
--	--	--

		<p>ocupacionais, seja nas áreas expressivas, nas áreas terapêuticas ou nas áreas desportivas, temos internamente os recursos necessários para tal (...)"</p> <p>" (...) com o apoio da comunidade, pronto a complementar aquilo que são as suas necessidades."</p> <p>"Nem todos (...)"</p> <p>" (...) dos técnicos sim, portanto desde os assistentes sociais aos psicólogos, às terapeutas ocupacionais, à fisioterapeuta, todos eles têm formação, os técnicos de reabilitação, etc."</p> <p>" (...) da área desportiva sim, temos, se calhar até a cima do que é exigido, porque eles são monitores de atividades ocupacionais e portanto bastava um nível de um cursos técnico-profissional, ao nível do 12º e os três que temos até são licenciados em educação física (.)"</p> <p>"Depois se formos mais para os monitores e os auxiliares aí nem todos (...)"</p> <p>" (...)da sua formação de base todos os auxiliares e monitores terem formação na área da reabilitação, não, vamos é depois proporcionando, ou por proposta da instituição, propõe à pessoa ou a pessoa que se propõe a fazer."</p>	
--	--	---	--

		<p>Colaborador D</p> <p>“Já teve mais, agora já não (...)”</p> <p>“(...) o quadro comunitário também mudou e essas coisas também demoram, porque ainda por cima era uma área que eu estava a par normalmente (...)”</p> <p>“(...) é uma instituição sensível a essa parte, sem dúvida e as chefias estão realmente sensíveis para essa questão, mas normalmente para dar formação há uma quantidade tão grande de pessoas, efetivamente isto exige que as pessoas paguem para ter formação e essa formação obviamente tem que ter um custo e neste momento não existem medidas para enquadramento desses custos (...)”</p> <p>“(...) eu noto que eles estão sensíveis a isto, mas ela não está a ocorrer neste momento, portanto não está a ocorrer neste momento, pronto é a verdade.”</p> <p>“(...) eu julgo que o que temos é suficiente, pelo menos falo pela minha valência (...)”</p> <p>“ não quero dizer que são, porque, por exemplo, nós apoiámos em 2015 e até fizemos a conta há pouco, apoiámos à volta de duzentos e setenta e tal clientes nas várias medidas, só na valência do CRP.”</p>	
--	--	---	--

	<p>“ (...) Foi com algum esforço que o fizemos e ultrapassámos realmente aquilo que tínhamos previsto abranger de número de pessoas, mas efetivamente se também tivermos recursos humanos a mais ou podemos dizer, suficientemente, por tanto o número, provavelmente também não faríamos também este esforço, eu acho que em 2015, funcionámos, e agora presentemente em 2016, acho que estamos a funcionar como uma equipa que consegue dar resposta àquilo que necessitamos de dar resposta, por vezes com mais esforço, outras vezes com menos esforço e com, se calhar em maior tranquilidade, mas eu julgo que fazemos (...) ”</p> <p>“ (...) eu julgo que é suficiente para já, obviamente se for muito mais do que isto, para, se aumentarmos termos que obviamente e isso também se prevê que em 2016, perto do ano acabar, provavelmente vamos desenvolver uma série de outras ações e sim aí vamos ter que, temos que admitir mais pessoas e isso também está a ser previsto também internamente.”</p> <p>“ (...) não sei de outras valências, porque obviamente não estou a ocupar (...) ”</p> <p>“Sim, no CRP (...) sim, porque inclusivamente nós temos no CEERIA, somos certificados em termos, como entidade formador, uma entidade credenciada e creditada e certificada para dar formação e portanto todos os recursos humanos que tenhamos cá dentro têm que estar devidamente classificados (...) ”</p>	
--	---	--

		<p>“ (...) temos que dizer qual é a formação que têm, tem que ser certificada (...) ”</p> <p>“ (...) portanto todas as pessoas cá dentro têm que ter formação e ela tem que estar certificada (...)”</p> <p>“ (...) portanto as pessoas têm que estar preparadas para o trabalho que vão fazer e a função que vão fazer. “</p> <p>“E também não só formação e também nós temos o cuidado de saber que quando vamos desenvolver uma ação aquela pessoa em si está preparada para fazer aquele trabalho e se não estiver então algum colega vai ter que ajudar aquela pessoa a aceder àquela formação ou de alguma maneira estar mais à vontade a fazer aquela função, portanto, preocupamo-nos com essa parte sim.”</p> <p>Colaborador E</p> <p>“Sim.”</p> <p>“Eu penso que é insuficiente que deveríamos ser mais, ou seja não quer dizer não vamos conseguindo fazer o melhor possível, se fossemos um pouco mais, se calhar podíamos atender a mais especificidades.”</p>	
--	--	---	--

		“Sim, no geral acho que sim.”	
	Satisfação dos clientes	<p>Colaborador A</p> <p>“ (...) não é só nos momentos específicos de intervenção que isto acontece e isso também pode ser uma forma de eles poderem dar a sua opinião nos momentos da intervenção (...)”</p> <p>“(...) dois sistemas formais que lhes permite com maior evidencia dar a opinião sobre a instituição, que é nomeadamente o sistema de reclamação sugestão (...)”</p> <p>“ (...) há um sistema que está implementado na instituição e que eles a qualquer momento podem dirigir-se ali à secretaria, (...) e reclamar sobre alguma coisa que não gostaram ou sobre alguma coisa que pode ser mudada ou simplesmente dar uma sugestão de acrescentar alguma coisa, melhorar ou alterar alguma coisa.”</p> <p>“ (...) existe o sistema de avaliação e satisfação, que também anualmente nos dá alguns dados sobre esta opinião portanto eles todos os anos preenchem um questionário, eles e as famílias e têm a oportunidade de nos dizer o que é que sentem e o que é que acham sobre a instituição.”</p>	19

	<p>“ (...) os projetos de vida, ou seja, quando eles entram são avaliados e depois é redigido um projeto de vida e também aqui é uma forma de eles darem opinião sobre a instituição (...)”</p> <p>“ (...) eles podem verbalizar aquilo que acham sobre a instituição.”</p> <p>“ (...) é importante manter estes canais de comunicação ativos (...) só assim é que conseguimos construir alguma coisa com eles, porque nunca devemos achar que temos um sistema muito bom, temos papelinhos, temos procedimentos, temos autocarros, temos salas, mas se nos esquecermos desta parte de envolvimento deles o nosso trabalho até pode ser muito bom, pode ser certificado por entidades de fora mas nunca é suficientemente bom se não estivermos envolvidos na nossa vida diária (...)”</p> <p>Colaborador B</p> <p>“Sim, pelo menos todos os anos é feito um questionário de avaliação e satisfação dos clientes que é, em que é recolhida a opinião deles (...)”</p> <p>“ (...) há os grupos de autorrepresentação em que eles podem também expressar a sua opinião (...)”</p>	
--	---	--

	<p>“ (...) no dia-a-dia acho que isso é tido em conta (...) se calhar é uma área que poderá melhorar (...)”</p> <p>“ (...) mas eu penso que vai sendo feito.”</p> <p>Colaborador C</p> <p>“ (...) temos dois ou três mecanismo (...)”</p> <p>“ (...) um deles foi, criámos aqui há algum tempo, não foi há muitos anos, isto são coisas recentes elas vão aparecendo, a questão das sugestões (...)”</p> <p>“ (...) o livro de reclamações sempre houve em todas as instituições há muito tempo (...)”</p> <p>“ (...) é importante também termos a sugestão da pessoa, portanto como é que, o que é que achavam que devia mudar e ser melhorado. (...)”</p> <p>“ (...) outra via é o questionário que é aplicado uma vez por ano é a avaliação da satisfação das pessoas que apoiamos, destas atividades todas que elas vão tendo, desde a alimentação, transporte, da alimentação perguntamos se estão satisfeitos como por exemplo: a quantidade de comida que lhe é dada, a diversidade, a qualidade, o transporte, perguntamos relativamente</p>	
--	--	--

	<p>ao percurso ao tempo de duração, se estão satisfeitos, a relação com os motoristas, áreas assim mais, coisas mais globais, que não conseguimos ir a tudo, com os serviços administrativos se estão satisfeitos com o atendimento com o atendimento telefónico, com a simpatia dos técnicos, com o apoio que lhe é dado, pronto e é um questionário, se nós formos ver é um questionário de satisfação é feito uma vez por ano a todos eles e pronto para sabermos se estão satisfeitos ou não e porquê e pronto e depois daí decorre o plano de melhoria da instituição.”</p> <p>Colaborador D</p> <p>É o seguinte, em todas as medidas, os clientes são inquiridos do ponto de vista da avaliação da satisfação anualmente, sempre que termina uma medida na qual estiveram integrados é avaliada a satisfação, portanto em relação àquele serviço (...)”</p> <p>“(...) sei que há aqui uma coisa que nós ainda não pusemos em prática aqui no CRP, que é o grupo de autorrepresentação, isso é uma boa maneira de não só avaliar a satisfação anualmente, mas ir sabendo as opiniões deles e eles exercerem também o direito deles darem a opinião de alguma coisa que está a acontecer naquele momento, portanto, ser uma coisa que é construída também por eles, neste momento só estamos a averiguar opiniões</p>	
--	---	--

		<p>anualmente e isso eles podem até esquecer-se de alguma coisa que aconteceu em determinada altura e não referirem, portanto há aqui uma parte que não está a ser feita, portanto que é esse grupo de autorrepresentação, que é extremamente importante que entretanto haja, e é uma coisa que obviamente já se preparou, a base está organizada, está preparada, mas ainda não se pôs em prática, que é a parte mais difícil de por em prática.”</p> <p>Colaborador E</p> <p>“Sim, existe um inquérito de satisfação que é fornecido aos clientes, pelo menos àqueles que têm mais capacidade para o fazerem assim como às famílias.”</p>	
	<p>Sugestões dos clientes, colaboradores, parceiros e família</p>	<p>Colaborador A</p> <p>“(…) estas sugestões, estas reclamações quando existem se nos fizerem sentido a nós e a eles e se ajustarem ao contexto e ao momento é claro que é nosso dever poder melhorar, rever, alterar aquilo que está a ser reclamado ou sugerido (…)”</p> <p>“(…) cada vez mais termos em conta as opiniões dos clientes, podermos depois tê-las em conta para a organização das atividades e dinâmica do CEERIA (…)”</p>	<p>16</p>

		<p>“ (...) também fazemos a avaliação (...)”</p> <p>“ (...) temos os parceiros, portanto estas pessoas todas onde eles estão, as piscinas, o Dino’s etc., também lhes aplicamos um questionário em termos da parceria e como é que as coisas estão a correr (...)”</p> <p>“ (...) e às famílias também, aquilo que vem lá assinalado como menos bom, portanto sugestões, coisas que gostavam de ver melhoradas é nessas (...)”</p> <p>“ (...) os colaboradores (...)”</p> <p>Colaborador B</p> <p>“Sim, penso que sim, recordo-me de haver algumas sugestões de clientes que depois são analisadas pelo CEERIA e são tidas em conta na medida das possibilidades.”</p> <p>Colaborador C</p>	
--	--	---	--

		<p>“temos na nossa secretaria e os técnicos também têm acesso em todos os gabinetes, há um documento de sugestão, gostava que melhorasse determinado serviço, determinado aspeto, poder opinar sobre a vida da instituição, todos eles o podem fazer e são muitas vezes incentivados a tal com também reclamações, já tivemos muitos a fazer reclamação, não sabiam escrever mas com a ajuda de um técnico apresentaram uma reclamação sobre alguma coisa que a pessoa achou que não estava bem (...)”</p> <p>“Sim, é através por exemplo deste plano de melhoria, o plano de melhoria resulta de quê? Pronto nós fazemos a avaliação de satisfação, onde eles, os colaboradores, pronto nós próprios também somos ouvidos e também podemos apresentar sugestões de melhoria (...)”</p> <p>“(...) por exemplo naquilo em que é feita depois uma percentagem, aquilo que é avaliado como mais baixo, são esses os pontos que nós temos que olhar e pôr no plano de melhoria, ou seja que ações é que temos que fazer para poder no próximo ano as pessoas estarem mais satisfeitas com estes pontos que neste ano estão menos satisfeitas (...)”</p> <p>“(...) temos um plano de melhoria, vamos acompanhando ao longo do ano, umas conseguimos melhorar, outras as vezes nem tanto, têm que voltar a dar no outro ano, é assim.”</p>	
--	--	--	--

		<p>Colaborador D</p> <p>“Sim, também isso é importante, porque uma das vias também que temos para eles darem opinião é o registo de reclamações e sugestões, efetivamente eles usam-nos estão bem informados, e uma das coisas que temos tentado fazer dentro do CRP é que eles entendam que podem fazê-lo a qualquer momento, alguma coisa que lhes desagrade, alguma coisa que queiram ver melhorada tem que, têm o direito de poder dar voz àquilo que querem ver melhorado.”</p> <p>“(…) ainda recentemente houve uma situação de, em que os caixotes da reciclagem estavam constantemente a ser, portanto, os resíduos eram sempre trocados dos locais e alguns deles juntaram-se em grupo em conjunto com o formador e puseram, fizeram uma exposição de modo a melhorar essa situação, portanto, e as coisas neste momento em termos de organização dos resíduos ali na entrada e noutros espaços do CEERIA está mais organizado, mas eles é que puseram esta questão em prática, também, há pouco tempo, também fizeram outra sinalização, mas portanto, e isso é posto em prática a seguir, eles são ouvidos, agora uma coisa que já tem acontecido, por exemplo situações em que eles vão (…)”</p> <p>“(…) já houve situações em que eles reclamavam situações de conflito entre eles, da forma como um colega tinha falado para ele, esse tipo de coisas depois tentamos tratar noutro contexto para que possamos depois resolver a situação, tudo o que for mudanças e até trazer</p>	
--	--	---	--

		<p>aqui a melhoria de serviço isso temos em conta e depois percebemos a viabilidade da sugestão sim, mas temos em conta normalmente sim.”</p> <p>“(…) uma coisa que eu acho que é importante, porque lá está todos os contextos que nos permitam refletir sobre o que fazemos, ainda mais quando se faz, digamos que, o saber, a sondagem de cada um e ouvir cada um acho que é muito importante para depois juntar as ideias, para depois também pensarmos nisto, porque às vezes nesta azáfama que é o CEERIA e de instituições como a nossa temos obviamente pouco tempo para pensar e parar, precisamos sempre de contextos que nos façam pensar e toda a informação que vier de um resumo de um apanhado que está a acontecer na instituição, é sempre muito bom para que possamos olharmo-nos e até mudar aqui e ver pera aí que isto está a falhar, isto temos que ir por aqui, e estarmos a escapar ou a não ter isto em conta por tanto é muito isso.”</p> <p>Colaborador E</p> <p>“Sim eles têm bastante espaço para isso.”</p>	
	Relações interpessoais	Colaborador A	72

		<p>“(...) a partir do momento em que temos serviços diferenciados eles podem juntar-se mais a um grupo, porque estão diariamente mais com aquele grupo, mas isso não é sinal que só acontece isso (...)”</p> <p>“(...) a Fátima está com a Beatriz o dia todo e vão ter andebol e vão ter piscina, mais facilmente cria uma relação com a Beatriz, mas depois também sabemos que a Fátima à hora de almoço vem aqui, está com os meninos da formação, também fala com os técnicos (...)”</p> <p>“(...) com o desejo pessoal de cada um (...)”</p> <p>“(...) a organização pode influenciar só neste sentido por haver períodos mais extensos de grupos de pessoas portanto.”</p> <p>“(...) todos os dias, desde (...) o momento em que entram no autocarro, que saem de casa até que entram no autocarro, até serem levados novamente para as suas casas. Essa interação é constante (...)”</p> <p>“(...) nas atividades mais específicas (...)”</p> <p>“(...) na relação informal (...)”</p> <p>“(...) nos pequenos-almoços (...)”</p>	
--	--	---	--

	<p>“ (...) na higiene (...)”</p> <p>“ (...) no almoço (...)”</p> <p>“ (...) até mesmo na hora de intervalo dos técnicos (...)”</p> <p>“ (...) nós mantemos sempre esta necessidade e eles também procuram-nos sempre muito no sentido também de conviver de estar connosco, partilhar.”</p> <p>“ (...) tem de ser feita de forma formal, no sentido de haver aqui um conjunto de atividades, um conjunto de dinâmicas, em que eles têm que respeitar os objetivos e têm que também trabalhar para eles (...)”</p> <p>“ (...) tudo o que é vida da instituição (...) de segunda à sexta-feira, de segunda a domingo, tem que haver sempre a necessidade (...) irmos alimentando esta relação que é uma relação de confiança e ela tem que ser feita a todos os momentos, não só nos momentos formais como nos momentos informais (...)”</p> <p>“ São variadas (...) depende”</p> <p>“Há uns que se dão muito bem. Na instituição nós rimo-nos porque todos os dias eles são muito namoriquinhos, portanto hoje namoram uma, amanhã namoram outra, hoje estão</p>	
--	---	--

	<p>chateados, hoje há uma intriga, amanhã já estão aos beijinhos, noutro dia já estão aos abraços (...)”</p> <p>“ (...) as relações são muito intensas, vivem-se muito, não por serem profundas, acho que não são, são muito leves porque facilmente troca-se de namorado, troca-se de amigo, diz-se bem, amanhã diz-se mal, também é em prol da idade às vezes mental que estamos a falar, mas as relações geram-se naturalmente (...)”</p> <p>“ (...) tanto pode ser grupos que são criados dentro de uma valência, no CAO, como pode os do CAO darem-se muito bem com algumas pessoas da formação, portanto aqui não conseguimos categorizar (...)”</p> <p>“ (...) juntam-se, aproximam-se porque se identificam com a pessoa, não porque eu sou deste serviço e tu és daquele.”</p> <p>Colaborador B</p> <p>“Acho que sim, a própria organização que é feita dos grupos e das atividades certamente vai condicionar (...)”</p>	
--	--	--

		<p>“ (...) depois as ligações entre eles, porque se estão mais com aquele grupo é normal que depois se vão criando mais relações entre eles e mais proximidade, acho que sim.”</p> <p>“Em relação à intervenção precoce os clientes são crianças, temos que procurar também ir ao encontro dos interesses deles e criar uma relação de empatia (...)”</p> <p>“ (...) se calhar o mais difícil, é mesmo com as famílias e com a comunidade, neste caso com as educadoras (...) tentamos sempre também é que o trabalho (...) seja feito em torno da criança que englobe sempre o pensamento e a reflexão de todas as partes, e que a família e as educadoras, sejam tomadas não só como uma pessoa que se consulta, porque trabalha com a criança e conhece, mas uma pessoa que toma as decisões em conjunto connosco (...) para que a intervenção seja realmente eficaz tomando como princípio que as pessoas ao estarem envolvidas nas decisões acabam também por (...) ser mais eficaz para as crianças e o facto de ir de encontro às (...) preocupações delas (...) é mais eficaz porque as pessoas estão mais envolvidas.”</p> <p>“Eu acho que é natural que se formem grupos dentro da instituição, não me parece que seja por idades, quer dizer, depende, acho que não é o fator dominante, as idades, (...)”</p> <p>“ (...) capacidades se calhar sim (...) ”</p>	
--	--	--	--

		<p>“(...) por exemplo, um grupinho novo que agora chegou, esses por idades sim que são assim jovens e que até há uns namoros e etc., e eles se calhar juntam-se mais por idade esse grupito (...)”</p> <p>“(...) depois os outros acho que é um bocado também heterogéneo, depende (...)”</p> <p>“(...) pelas capacidades.”</p> <p>Colaborador C</p> <p>“ Eu acho que sim, porque os grupos estão, quer queiramos quer não, organizados mais por competências (...)”</p> <p>“(...) para a horta e cultura vão as pessoas que têm mais autonomia, por exemplo para a oficina de azulejo vão as pessoas que têm mais autonomia, pronto, eles próprios também, eles escolhem, porque também sentem que para estar lá eles ao fim de lá estarem algum tempo que é preciso ter determinadas capacidades e quando também sentem que não correspondem também querem sair.”</p> <p>“(...) as tais pessoas mais autónomas juntas (...)”</p>	
--	--	--	--

		<p>“(…) as pessoas mais dependentes juntas faz com que no grupo mais dependente se calhar as coisas sejam mais pacificas (…) porque não há capacidade de linguagem, em termos de mobilidade, etc.”</p> <p>“ Estando as pessoas mais autónomas juntas se calhar ajudamos a que isto interfira sim, porque acabam por estar ali o maior foco de confusão e de pronto e de às vezes, que traz estes tipos de conflitos pronto, pois se calhar sim.”</p> <p>“Conversando, conversando abertamente (…)”</p> <p>“(…) acolhendo aquilo que nos solicitam, expectativas deles, os desejos deles acho que como qualquer, uma relação próxima como qualquer pessoa, pronto que queremos manter uma relação de proximidade (…)”</p> <p>“(…) os gabinetes estão abertos, podem nos vir sempre procurar, sempre que entendam (…)”</p> <p>“(…) obviamente que depois temos alguns limites (…)”</p> <p>“(…) se não vêm para a atividade, não devem sair sem avisar a pessoa responsável remetemos sempre mais para o final (…)”</p> <p>“(…) temos os gabinetes abertos (…)”</p>	
--	--	--	--

	<p>“ (...) podem nos fazer por escrito, podem vir conversar conosco (...)”</p> <p>“Sim, relações interpessoais, há grupos, eles não se juntam todos uns com os outros (...) ”</p> <p>“ (...) por capacidades nem tanto, normalmente (...) ”</p> <p>“ (...) tem a ver com a empatia e com o identificarem-se mais uns com os outros (...) ”</p> <p>“ (...) à partida têm quase sempre as mesmas capacidades mas não é obrigatório (..) ”</p> <p>“ (...) há pessoas que se identificam com colegas que até têm menos capacidades (...) ”</p> <p>“ (...) há os grupos (...) ”</p> <p>“(...) às vezes são hostis uns com os outros, há conflito, há muitos conflitos (...) ”</p> <p>“ (...) por exemplo temos agora um grupo grande de pessoas que entraram com cerca de dezoito, dezanove, vinte anos, depois a idade mental não corresponde a essa idade, pronto, uns mentalmente estão nos quinze, dezasseis anos, naquela fase da adolescência, da rebeldia, muitos deles depois fora daqui quando vão para os seus contextos não têm muita vida, digamos assim, muita autonomia (...) já têm vinte anos, mas não têm um carro, não podem sair muitas vezes sozinhos porque, dentro dos seus contextos familiares isso não é possibilitado, então o que têm é aqui, tudo o que é as suas vivências é canalizado para aqui,</p>	
--	--	--

	<p>então tudo o que é problemas de casa, tudo o que é namoros, tudo o que é, isto gera às vezes muitas intrigas, muitos conflitos entre eles (...)”</p> <p>“(…) no grupo das pessoas mais autónomas basta um entende uma coisa mas não foi aquilo que o outro disse, depois já toma partido pelo outro, depois já quer bater no outro e portanto às vezes é difícil gerir, pronto, pronto mas temos que o ir fazendo (...)”</p> <p>“(…) às vezes as relações interpessoais são um bocadinho conflituosas, pronto, porque eles precisam de muita ajuda, que ajudemos a gerir, pronto a gente diz muitas vezes, este assunto não tinha a ver contigo, não te metes era um conflito que evitavas, mas isto às vezes é mais forte que eles, está-se a passar com um colega e eles defendem-no ao máximo e vão-se meter e já estão a oferecer pancada ao outro para defender o colega e pronto depois já está o grupo à mistura, pronto.”</p> <p>Colaborador D</p> <p>“(…) uma das coisas que nós também temos notado é que esta forma de organização, por exemplo há pouco quando eu falava da superproteção, o facto de às vezes estarmos num ambiente em que os protegemos, eles vão sentido que podem facilmente entrar nesses conflitos e nessas dificuldades interpessoais, temos realmente muita dificuldade em poder</p>	
--	---	--

	<p>resolver e ajudá-los a resolver essas questões porque são questões que nós notamos muito do foro da saúde mental e isto tem a ver com a organização, portanto limita-nos do ponto de vista, em termos do funcionamento não podemos chegar a esses problemas (...)"</p> <p>"(...) o próprio propósito do nosso trabalho do dia-a-dia temos objetivos grandes, portanto é a formação e integração no mercado de trabalho, mas isto, estas questões das relações interpessoais exige muito tempo, exige muita transformação deles próprios, olharem para si próprios e isso às vezes a própria organização do CEERIA não permite dar resposta a esse lado, porque é limitado, porque também não existem medidas de apoio para fornecer essas ajudas a essas pessoas, basicamente isso."</p> <p>"Tentamos focar o seguinte, é óbvio que nós temos noção e objetivo claro de que nós somos a figura ou neste caso o elemento que serve para eles se aproximarem do mercado de trabalho e da comunidade. Mas também sabemos que muitas das vezes eles têm comportamentos do dia-a-dia deles que não lhes permitem fazer isto, portanto as vezes eles têm outros problemas, as questões de saúde, questões pessoais, questões de estabilidade pessoal e de até de organização financeira que precisam de ajuda também para acederem ao mercado de trabalho e à formação, portanto tentamos olhar à pessoa, no interesse e na vontade que ela tenha de nos procurar, mas não vamos focar apenas na questão da integração no mercado de trabalho e formação, tentamos ver a pessoa noutras necessidades."</p>	
--	---	--

	<p>“ (...) nos clientes, é engraçado que ao longo dos anos vamos tendo, como temos formação de base, portanto são módulos, unidades de formação que desenvolvemos cá dentro o que acontece é que vamos tendo, noção de como é que eles se juntam e realmente ao longo desses anos, portanto, e há dez anos que estou cá tenho notado uma grande diferença nos formandos que recebemos, temos tido formandos muito autónomos que têm uma perspetiva e um interesse pela vida e pensam organizar a sua vida e até facilmente entramos num dialogo, discutimos ideias, partilhamos ideias e vivencias (...) ”</p> <p>“ (...) uma coisa que eu noto recentemente é, os clientes que nos têm chegado com grandes dificuldades de comportamento, grandes problemas de saúde mental, que dependem dos serviços da comunidade, em grande escala, para comer, para conseguirem sobreviver, para terem uma casa, para pagarem as contas, dependem dos serviços de saúde para se conseguirem manter medicados, ou porque vão frequentemente ao médico, portanto, são pessoas com uma vida muito instável, que dificilmente têm disponibilidade e condições para partilhar seja o que for na instituição.”</p> <p>“Por exemplo no âmbito de uma formação, discutimos, vou dar um exemplo: discutimos por exemplo as questões familiares, discutimos questões de trabalho, são pessoas que dificilmente se concentram e concentram-se mais em quê? Nos seus conflitos pessoais, nas</p>	
--	--	--

		<p>suas necessidades pessoais, estão muito mais virados para as suas questões e normalmente vão-se criando conflitos uns com os outros (...)”</p> <p>“ (...) por exemplo atualmente é o que acontece neste momento, existe um grupo forte de formandos que facilmente conflituam, e depois isto é transversal em termos de idades, temos jovens formandos, temos formandos, que têm quarentas e mais e outros que têm vinte, tudo bem que nós só podemos abranger a partir dos dezoito e temos efetivamente formandos com dezoito, mas depois temos formandos em que já são pais de filhos, portanto e todos eles se envolvem desta forma, desta maneira, mas vão-se criando estes grupos (...)”</p> <p>“ (...) tem a ver a base com os conflitos (...)”</p> <p>“ (...) às vezes as poucas competências sociais neste momento (...)”</p> <p>“ (...) muito por esta questão de dificuldades intelectuais e também saúde mental é bastante afetada, muito afetada até, em que isto depois interfere obviamente nas relações interpessoais</p> <p>Colaborador E</p> <p>“Eu penso que acaba por ter (...)”</p>	
--	--	--	--

		<p>“(…) o CAO ao fim ao cabo, estou a falar mais do CAO porque é onde eu estou, portanto neste momento já são quatro pólos e nós próprios os agrupamos (…) ao agruparmos já estamos a influenciar a que eles estejam naquele grupo e que criem relações mais naquele grupo, ou por atividades, também os agrupamos por atividades, claro que vão tendo mais relações naqueles grupos ou no meio onde estão mais, penso que acabamos por influenciar neste sentido.”</p> <p>“Muito pela empatia (…)”</p> <p>“(…) pela conversa (…)”</p> <p>“(…) ir de encontro aos gostos de cada um, portanto isto nas atividades (…)”</p> <p>“(…) direcionando cada trabalho com os gostos de cada um e com aquilo que pretendem fazer (…)”</p> <p>“(…) quando não conseguem, arranjar alternativas para conseguirem fazer aquilo que gostariam e portanto isto também ajuda a captar a atenção de cada um e ao fim ao cabo criar, ajuda a criar uma empatia e uma relação, ao fim ao cabo é pela relação também.”</p> <p>“É mais por grupos (…)”</p>	
--	--	--	--

		<p>“ (...) por capacidades (...) ”</p> <p>“ (...) por interesses (...) ”</p> <p>“ (...) todos eles se vão agrupando, pelo menos nestes tempos e convívio, juntam-se, criam afinidades (...) ”</p> <p>“ (...) tendo em conta mais as capacidades, eles não se juntam muito a quem tem menos capacidade (...)”</p> <p>“ (...) por interesses, ao fim ao cabo, ao fim ao cabo é como todos nós não é, vamos nos agrupando por interesses por coisas em comum (...) ”</p> <p>“ (...) aqui joga muito também os namoros, agir é tudo muito à volta disto.”</p>	
	<p>Relação com a comunidade</p>	<p>Colaborador A</p> <p>“ (...) medidas de integração todas as formas e formatos de nós podermos solicitar à comunidade a integração destes jovens (...) os PIT’s, os ASU’s, os AC’s, os PCT’s, tem tudo a ver com ocupações lá fora (...)”</p>	<p>150</p>

	<p>“ (...) no registo de emprego (...)”</p> <p>“ (...) no registo socialmente útil (...) forma de promover este contacto com a comunidade, (...)”</p> <p>“ (...) eventos (...)”</p> <p>“ (...) os torneios (...)”</p> <p>“ (...) as visitas de estudo (...)”</p> <p>“ (...) tentar explorar aqui outros mundos que eles não conhecem, tudo o que fazemos em parcerias lá fora (...)”</p> <p>“ (...) as piscinas, a natação (...)”</p> <p>“ (...) o andebol (...)”</p> <p>“ (...) todas as parcerias que estabelecemos aqui sobretudo com a comunidade também é outra forma de promover o contacto ou que eles possam contactar com a comunidade.”</p> <p>“ (...) visitas à instituição quando nos solicitam para visitar a instituição (...)”</p>	
--	---	--

		<p>“ (...) envolvimento das famílias (...)”</p> <p>“ (...) promover o contacto com os clientes com a comunidade ou envolver as famílias.”</p> <p>“As famílias também se sentem integradas, digamos assim, naquilo que é a missão da instituição, ao se sentirem integradas também de alguma maneira passam esse estar e essa postura para os seus pares na comunidade (...)”</p> <p>“Todas as possíveis, carnaval, no natal, o natal e pascoa (...)”</p> <p>“ (...) colaboração para decorar as lojas ou os espaços da comunidade, às vezes no natal, metemos as árvores de natal espalhadas pela cidade ou os ovinhos da pascoa (...)”</p> <p>“ (...) sempre que há solicitação da comunidade para nós participarmos em algum evento nós tentamos estar sempre (...)”</p> <p>“ (...) os jantares do dia da mulher (...)”</p> <p>“ (...) atividades mais rotineiras (...)”</p> <p>“ (...) ir ao cinema (...)”</p> <p>“ (...)fazer as compras no supermercado com eles (...)”</p>	
--	--	--	--

	<p>“ (...) ir ver um jogo de futebol ir ao cabeleireiro.”</p> <p>“ (...) tentamos ao máximo fazer, dar a estas pessoas a oportunidade de ter uma vida normal como todos (...) ao fazer uma vida normal, de alguma maneira estão a participar na comunidade (...)”</p> <p>“ (...) há coisas mais organizadas (...) atividades mais festivas, mais sazonais (...)”</p> <p>“ (...) há estas coisas do dia-a-dia que também é outra forma.”</p> <p>“ (...) quando participamos tentamos participar com a comunidade, o carnaval, por exemplo, é o exemplo disso, vamos para a tenda e estamos só nós, já refletimos sobre isto, será que não era importante estar no carnaval com as outras pessoas da comunidade, (...) das únicas atividades em que estamos na comunidade mas sem a maioria da comunidade, (...), mas de resto o objetivo é estar com a comunidade, quando estamos la fora.”</p> <p>“ (...) nós tínhamos o teatro que o teatro todos os anos faz um tema itinerário e vai fazendo representação das peças que vai tendo por varias instituições, as instituições tanto podem ser, jardins-de-infância, podem ser centros de dia (...)”</p> <p>“tentamos abranger o maior número de pessoas possíveis e um maior número de faixas etárias, portanto conseguimos estar só com as criancinhas no sentido de também promover</p>	
--	--	--

		<p>aqui lá está, este pensamento de igualdade, como podemos estar com os idosos, os idosos tanto podemos ir lá nós, como já tivemos oportunidade de eles estarem connosco.”</p> <p>“ (...)No CEERIA Acontece, se calhar há dois anos em que eles vieram ou há mais, vieram há dois ou três anos fazer velas connosco aqui na instituição, portanto, esta interação entre, com públicos diferenciados em termos de faixa etária, é feita a todo o momento.”</p> <p>“Nos torneios são pessoas mais jovens, no carnaval é todo o tipo de pessoas, nas vendas que fazemos dos nossos produtos, portanto, também conseguimos abranger um maior número de pessoas, não nos direcionamos nunca para uma faixa etária, tentamos sempre estar como comunidade.”</p> <p>“ (...) usar os meios institucionais, portanto: o website foi construído um novo o ano passado (...) ”</p> <p>“ (...) temos a página do facebook, (...) ”</p> <p>“ (...) temos o boletim informativo que agora está parado.”</p> <p>“ (...) três meios de comunicação da instituição que (...) divulgam e promovem a instituição, no sentido de divulgarmos não só notícias dos eventos, dos carnavais, do natal, das festas, mas depois também às vezes vamos buscar informação a entidades nacionais.”</p>	
--	--	--	--

		<p>“A fenacerci às vezes tem notícias sobre a deficiência ou da realidade da deficiência (...)”</p> <p>“ (...) vamos buscar parcerias, divulgando estas parcerias (...) ”</p> <p>“ (...) envolvimento com outras instituições parceiras, por exemplo dos cursos de investigação com a ESECS, participamos muito e ajudamos muito (...)”</p> <p>“ (...) tentamos ser ajuda quando nos solicitam também apoio em estudos ou de estágios, no âmbito de licenciaturas, estágios curriculares,(...)”</p> <p>“ (...) temos as portas abertas, acho que todas as formas, até mesmo a forma como estamos lá fora, quando vamos lá para fora com os miúdos a uma atividade de socialização, a um evento ou a um torneio, essa também é uma forma de divulgarmos aquilo que fazemos(...)”</p> <p>“ (...) a postura que temos, o comportamento que temos, a maneira como interagimos com os outros, portanto isto também é o reflexo daquilo que somos (...)”</p> <p>“ (...) canais específicos de comunicação e depois tudo e qualquer participação e envolvimento na comunidade também é uma forma de dar a conhecer o trabalho que fazemos.”</p>	
--	--	--	--

		<p>Colaborador B</p> <p>“Nos clientes que estão nos posto de trabalho, aí é feito esse contacto e é feita a articulação sempre dos profissionais do CEERIA com os profissionais dos locais de trabalho onde os jovens estão(...)”</p> <p>“ (...) há jovens também que costumam fazer as refeições, o almoço e assim, costumam ir lá a baixo a Alcobaça (...)”</p> <p>“ (...) alguns utilizam transportes próprio (...)”</p> <p>“ (...) envolve-los na (...) dinâmica da comunidade nos serviços em que eles possam, que tenham capacidades e consigam usufruir (...)”</p> <p>“ (...) iniciativas como o dia internacional da pessoa com deficiência (...)”</p> <p>“ (...) o Sarau (...)”</p> <p>“ (...) a semana aberta, todas essas comemorações.”</p> <p>“ Além destes eventos mais globais temos também a festa de natal e temos as vendas (...)”</p>	
--	--	--	--

	<p>“ (...) hipoterapia no Pólo Equestres (...)”</p> <p>“ (...) têm um ginásio Dino’s (...)”</p> <p>“ (...) têm a parte da alimentação (...)”</p> <p>“ (...) têm os postos de trabalho (...)”</p> <p>“ (...) a nível do desporto (...)”</p> <p>“ (...) do teatro (...)”</p> <p>“ (...) os jovens da residência também têm, como ao fim de semana estão em casa, estão na residência também são promovidas atividades em contacto (...) atividades de carácter cultural que eles possam participar, no cinema, outro tipo de atividades na comunidade em que se promove esse envolvimento.”</p> <p>“Estou-me a recordar que até há uma parceria com a Misericórdia de Alcobaça, na parte dos idosos em que eles beneficiam de atividades do CEERIA, o CEERIA lá, é feita essa promoção da ligação entre os idosos e os jovens do CEERIA.”</p>	
--	---	--

	<p>“Depois, por exemplo, no CEERIA acontece na semana aberta costumamos convidar às vezes outras instituições tanto crianças como idosos, já aconteceu participar em atividades cá no CEERIA e acontece também estas instituições convidarem o CEERIA a participar (...)”</p> <p>“IPSS’s, algumas delas costumam convidar com frequência o CEERIA para realizar a peça do teatro lá com a instituição, com as crianças (...)”</p> <p>“ (...) vão ser organizadas colônias de férias, o ano passado também já foram, e que também promoviam a interação das crianças com adultos do CEERIA, crianças tanto da intervenção precoce como no CRI, outras não estavam enquadradas em nenhuma valência, da comunidade, e foi feita essa interação (...)”</p> <p>“(...) os eventos que vão sendo realizados pelo CEERIA nesta promoção das parcerias com outras instituições.”</p> <p>“Há vários eventos durante o ano, há o CEERIA Acontece, que antes era a semana aberta (...) experiência que foi um mês em que há várias atividades que são desenvolvidas na comunidade e cá no CEERIA e são chamadas também pessoas da comunidade para conhecer como é que funciona o CEERIA, as atividades que tem para interagir com os nossos clientes e dentro dessa semana há imensas coisas, há a caminhada, costuma haver quarta-feira à noite, a caminhada, costuma em termos de CRP, de formação profissional, costuma ser feita uma</p>	
--	--	--

		<p>sessão de entrega de diplomas em que são convidados os empresários da comunidade, depois depende, todos os anos há atividades diferentes (...) ”</p> <p>“ (...) há o Sarau cultural do CEERIA(...)”</p> <p>“ (...) há o grupo de teatro do CEERIA, que também trabalha, que vai apresentando as suas peças na comunidade e acaba por ir dando a conhecer (...)”</p> <p>“ (...) temos a página do facebook que vai divulgando tudo o que vai sendo feito (...)”</p> <p>“ (...) as próprias valências, que vão, que se deslocam, o IPI e o CRI, também acabam por ir dando (...) também esse conhecimento da realidade do CEERIA (...)”</p> <p>“ (...) no dia 3 de dezembro também é um dia que costuma ser bastante divulgado, que é o aniversário do CEERIA e é o dia internacional da pessoa com deficiência e geralmente também são realizadas atividades na comunidade.”</p> <p>“Todos os anos há atividades diferentes, no próximo ano vai ser a gala que (...) é um pouco nesses momentos (...) ”</p> <p>“ (...) através das atividades dos nossos jovens que vão sendo desenvolvidas nas parcerias com ginásio (...)”</p>	
--	--	--	--

		<p>“ (...) nos locais onde eles estão a trabalhar (...)”</p> <p>Colaborador C</p> <p>“Pronto, desta forma, levando-os tanto quanto possível para as atividades de exterior (...)”</p> <p>“ (...) as pessoas que estão no lar, pronto não sou a responsável do lar, mas sei que ao fim de semana tudo o que é atividades culturais, desde o cinema (...)”</p> <p>“ (...) a questão do fim-de-semana, o cinema (...)”</p> <p>“ (...) jogos que haja de futebol, de andebol, de hóquei (...)”</p> <p>“ (...) pronto há a animadora sociocultural que faz o levantamento destas atividades todas mensalmente, depois vem com eles, tem que ter as questões de logísticas, pronto, as carrinhas disponíveis, etc. “</p> <p>“O que é que gostavam de ver naquele fim-de-semana e eles estão a sair (...)”</p> <p>“ (...) interagindo com a comunidade e estando a assistir a eventos desportivos ou culturais, onde estão na comunidade (...)”</p>	
--	--	--	--

	<p>“ (...) a nossa política é estar sempre junto da comunidade.”</p> <p>“ (...) ginásio (...)”</p> <p>“ (...) natação de Alcobaça (...)”</p> <p>“ (...) no Pólo Equestre (...)”</p> <p>“ (...) nos restaurantes, portanto na área da alimentação (...)”</p> <p>“ (...) a nível dos transportes (...)”</p> <p>“ (...) a nível do banco (...)”</p> <p>“ (...) atividades culturais, não todas, mas nós próprios também não vamos a todas não é (...)”</p> <p>“ (...) desportivas, pronto.”</p> <p>“ Sim, por exemplo no grupo de teatro normalmente nunca é constituído só com pessoas com deficiência, ou seja eles ensaiam cá, mas depois convidamos sempre um ou dois atores, por exemplo ali da escola da ESDICA, pronto alunos que estejam lá a estudar, pronto e que normalmente gostem desta área, e tenham alguma veia artística, convidamo-los a integrar a peça de teatro ou mesmo atores mais conhecidos, digamos assim, tivemos o caso do Tomé</p>	
--	--	--

	<p>Dionísio, da Diana, que têm participações especiais porque a ideia é não termos em palco sempre só pessoas com deficiência, poder estar representada a comunidade, que é composta por estas pessoas todas (...)"</p> <p>“Pronto de várias maneiras, a valência socioeducativa, que tem a valência dos mais pequeninos, portanto dos seis aos dezoito anos, a sala deles é integrada no meio das salas do CAO, por exemplo lá em baixo no outro Pólo, em Chiqueda (...)"</p> <p>“(...) diariamente eles estão a cruzar-se à chegada, no refeitório, na hora dos lanches, com os mais pequeninos e portanto há uma interação todos os dias entre eles, as pessoas mais velhas, que estão no CAO, porque o CAO só recebe pessoas a partir dos dezoito anos e as pessoas que estão na valência educativa que são mais, mais pequeninas (...)"</p> <p>“(...) na festa de natal tivemos várias atuações em que entraram os grupos das pessoas mais novas até aos dezoito anos, adolescentes e crianças e pessoas de CAO, portanto tivemos grupos mistos a participar (...)"</p> <p>“(...) no próprio CAO temos pessoas com dezoito anos, portanto é dos dezoito até, não tem limite de idade, portanto nós temos pessoas na faixa dos vinte, dos trinta, dos quarenta e dos cinquenta, eles estão divididos por estas atividades todas, pelos seus desejos e portanto temos pessoas de dezoito, ou de trinta, com quarenta, com cinquenta e a irem todas elas à</p>	
--	--	--

	<p>comunidade, portanto quer internamente quer fora, eles relacionam-se todos uns com os outros. Não estão separados por faixas etárias.”</p> <p>“ (...) temos a divulgação do <i>site</i>, não é só para a comunidade local, é para, pronto está disponível (...)”</p> <p>“ (...) temos o facebook, servimo-nos pronto, que hoje em dia é uma das redes sociais mais utilizadas e constantemente pela nossa, pelo departamento dos recursos humanos está sempre a ser atualizado com notícias de tudo o que estamos a fazer mensalmente, pronto, não digo diariamente, mas mensalmente, varias iniciativas, várias atividades (...)”</p> <p>“ (...) através da imprensa (...) mandamos coisas assim mais de destaque para os jornais da comunidade, Alcoa, Região de Cister (...)”</p> <p>“ (...) rádio muitas vezes (...)”</p> <p>“Depois, em termos práticos na comunidade, então como é que estamos, estamos em tudo aquilo que podemos, ainda podemos mais coisas, mas isso temos que continuar a trabalhar (...)”</p>	
--	---	--

	<p>“ (...) levamos as pessoas ao clube de natação de Alcobaça onde estão as pessoas da comunidade e portanto contactam com eles e veem-nos lá, quer sejam em programas de hidroginásticas, natação (...)”</p> <p>“ (...) hipoterapia, vamos ao Pólo Equestre, onde outras pessoas, crianças, adultos fazem a prática de equitação, nós também levamos, diariamente estamos no Pólo Equestre ao lado da escola da EPADRC (...)”</p> <p>“ (...) vamos ao ginásio Dino’s, portanto um ginásio frequentado por muitas pessoas da comunidade de Alcobaça, estamos lá três vezes por semana e há uma interação com os outros utilizadores do ginásio (...)”</p> <p>“ (...) vamos à academia de música e dança de Alcobaça, duas vezes por semana e portanto onde também vão outras crianças portanto as pessoas que queriam aprender música e dança, etc.”</p> <p>“As pessoas que têm autonomia para isso e portanto, que fomos ajudando a construí-la vão aos restaurantes da cidade, portanto só almoçam mesmo aqui dentro as pessoas que têm, ou uma dieta muito específica e que tem que ser acompanhada por nós, ou que pronto, por outras razões ou de comportamento, ou mesmo, pronto em termos de autonomia não o possam fazer, de resto temos protocolos com restaurantes da cidade onde podem ir as pessoas, pronto,</p>	
--	--	--

	<p>qualquer pessoa da comunidade, eles vão lá todos os dias, a vários restaurantes almoçar. Mediante o pagamento é o CEERIA que dá o dinheiro porque eles têm o direito à refeição não o fazendo aqui, fazendo fora, nós damos o dinheiro e eles depois trazem a senha comprovativa em como foram almoçar.”</p> <p>“ Nos transportes públicos também, temos carrinhas para ir buscar a casa e trazer, porque transporte também é um serviço que asseguramos, mas quem tem autonomia para isso utiliza um autocarro da rodoviária que passa na sua zona de residência, eles vão até lá e de lá para cá eles vêm a pé. Tiram o passe mensalmente, portanto é outro local onde estamos (...) ”</p> <p>“ (...) vão ao banco (...)”</p> <p>“ (...) estão em empresas, pronto, muitos deles estão em empresas (...)”</p> <p>“ (...) apesar de estarem no centro de atividades ocupacionais eles têm muitas atividades cá dentro mas a nossa ideia é que eles possam estar o mais possível em contextos normalizados, porque temos tido provas que estando em contextos normalizados que os ajuda a ter um comportamento também ele mais, mais normalizado (...)”</p> <p>“ (...) temos várias pessoas a desenvolver aquilo que nós chamamos atividades socialmente úteis em várias empresas da comunidade, empresas, entidades, então lá têm uma ocupação, alguns é uma manhã outros é um dia inteiro, outros é dois dias, outros é a semana inteira, mas</p>	
--	--	--

		<p>são apoiados por nós, é técnicos em vez de estarem aqui dentro, vão às empresas, às entidades acompanhá-los, ver como é que está a correr, falar com a pessoas responsável pela integração (...)</p> <p>(...) estamos nisto tudo o mais possível (...)"</p> <p>" (...) através da imprensa (...)"</p> <p>" (...) redes de comunicação (...)"</p> <p>" (...) na pratica estamos por aí espalhados."</p> <p>Colaborador D</p> <p>" (...) para além dos eventos (...)"</p> <p>" (...) convidamos também parceiros e para além de irmos com os clientes aos próprios parceiros (...)"</p> <p>" (...) integramos estas pessoas no mercado de trabalho já estamos a procurar a comunidade, já estamos a levar para fora as pessoas, a dar-lhe oportunidades na comunidade, contextos</p>	
--	--	---	--

	<p>reais de trabalho para que eles tenham conhecimento e para que conquistem também a comunidade e o sítio onde estão.”</p> <p>“ (...) formação profissional sempre que sejam formações curtas ou longas, nós tentamos dar sempre uma componente prática, (...) numa formação por exemplo de vinte e cinco horas ou cinquenta horas, nós tentamos ir fora, fazer por exemplo um dos módulos ou um dos dias de formação lá fora numa empresa numa entidade que nos permita dar o contacto da realidade e o utente tem uma experiencia, ganha uma nova experiencia e conhecimento da situação e depois também conhecer outras pessoas (...)”</p> <p>“ (...) mesmo num curso mais longo tentamos sempre que a pessoa fique integrada lá fora e tentar dar-lhe o contacto com essa tal realidade, fazer a prática em contexto de trabalho que é no fundo um estágio, mas sempre num contexto real, tentamos que isso não aconteça internamente, ou seja vão para fora, tentamos pô-los lá fora.”</p> <p>“ (...) da CRP, nós juntamos mais a esta componente da formação e da integração no mercado de trabalho.”</p> <p>“ (...) integrá-los o máximo lá para fora.”</p> <p>“ (...) expectativa de incluí-las ca dentro numa atividade qualquer, porque também sentimos que eles precisam, da mesma forma como vieram ca ter a nós, porque se calhar tinham</p>	
--	--	--

	<p>dificuldade nesta relação com a comunidade, ou foram discriminados, ou porque tiveram más experiências ou na escola ou no trabalho, nós tentamos que essas pessoas possam voltar à comunidade mas com ajuda (...)”</p> <p>“(...) colocá-los no mercado de trabalho (...)”</p> <p>“(...) os estágios serem efetivamente estágios no mercado de trabalho real, contextos reais (...)”</p> <p>“(...) quando nós fazemos os eventos, obviamente que os parceiros para nós são importantes, nunca fazemos eventos sem parceiros, porque também sabemos que nós também não sabemos tudo e temos tido surpresas mesmo espetaculares, do género de parceiros que nos acrescentarem valor e serem capazes de explicar aos nossos clientes, aos nossos formandos ou outros clientes de outras medidas, coisas que nós às vezes temos algum esforço em fazer, fazemos algum esforço para que eles entendam nomeadamente esta questão da importância de se adaptarem ao mundo do trabalho, se tornarem flexíveis, serem assíduos, terem uma boa adaptação em termos pessoais, muitas das vezes estes parceiros estando connosco trazem-nos uma mais-valia muito grande, são empresários, são entidades empregadoras parceiras, são IPS’s, também locais que integraram pessoas com deficiência, são, também já têm estado connosco os próprios diretores dos serviços de emprego, também locais, que nos tem também</p>	
--	--	--

		<p>permitido dar este outro lado da integração no mercado de trabalho e também articulação com outras entidades formadoras também quando necessário (...)"</p> <p>"Das idades e de contextos. Acontece mesmo já na fase da integração lá fora."</p> <p>" (...) fazemos visitas pontoais lá fora, em que fazemos visitas às empresas para que sintam a realidade das empresas (...)"</p> <p>"(...) quando fazemos a integração no mercado de trabalho, seja através da formação, seja através da procura de emprego, é só nesse contexto que acontece e acho que é o melhor acho eu, porque é realmente, dar-lhes no sentido de contacto com a realidade do mundo lá fora, e de um mundo lá fora também em função das idades."</p> <p>"(...) numa empresa pode haver pessoas bastante novas, como pode não haver, pode até haver pessoas muito mais velhas e portanto isso é uma coisa que, no fundo a comunidade é isto, pode haver pessoas realmente de diferentes idades, isso acontece no contexto da empresa, em que eles são integrados lá fora, portanto é desse formato que nós conseguimos a ligação com a comunidade e contacto com várias idades e vários tipos de pessoas."</p> <p>" (...) todas as valências são incentivados a fazer eventos, a preparar projetos, temos um plano de atividades anual em que devemos incluir essa parte, ou seja, devemos ter a noção</p>	
--	--	--	--

		<p>de que temos que divulgar, que temos que fazer coisas também para envolver a comunidade e fazer esta ligação, por exemplo no CRP (...)"</p> <p>" (...) para além dos eventos que fazemos, nós fazemos a entrega de certificados anualmente, e nessa entrega de certificados temos também normalmente um encontro de empresários, este é outro dos eventos que fazemos também que tem funcionado muito bem e que funcionou muito bem em 2015 e que vamos manter em 2016 (...)"</p> <p>" (...)é o ciclo de visitas, ou seja, nós vamos às empresas com os nosso jovens com os nosso formando e outros clientes que estejam noutras medidas de integração, vamos lá para fazer também a aproximação ao mercado de trabalho, conhecer as empresas, a realidade das empresas, lá com os empresários e os colaboradores destas empresas (...)"</p> <p>" (...) tentamos estabelecer um objetivo anual que é fazer contactos com empresas novas, temos normalmente um objetivo que é fazer uma serie contactos, portanto, à volta de cinquenta contactos por ano, novos contactos para ter digamos que um grupo bastante bom de entidades empregadoras parceiras da comunidade (...)"</p> <p>" (...)depois também protocolos, portanto também temos um objetivo anual de protocolos como parceiros também que queremos desenvolver ao longo daquele ano (...)"</p>	
--	--	---	--

	<p>“ (...) tendo este objetivo, vamos trabalhar nesse sentido de cada vez mais procurar fazer, fazer a nossa ação fora, portanto e estabelecemos esse objetivo anualmente e para além do facto de divulgarmos (...)”</p> <p>“ (...) sempre que fazemos um evento, uma formação diferente ou por exemplo um seminário qualquer, tentamos que ele seja divulgado ou nas redes sociais (...)”</p> <p>“ (...) no nosso <i>site</i>, (...)”</p> <p>“ (...) através do jornal local, portanto tentamos fazer dessa forma, portanto são as vias que utilizamos.”</p> <p>Colaborador E</p> <p>“ (...) através das atividades, cada vez mais desenvolvem mais, se envolvem fora do CERIA, nos vários contextos da comunidade (...)”</p> <p>“ (...) atividades de socialização, (...)”</p>	
--	--	--

	<p>“(…) cada vez mais incluí-los em atividades rotineiras e diárias, como por exemplo o almoço no restaurante, a utilização de transportes, penso que todas estas atividades são um bom veículo para a questão.</p> <p>“Natação (…)”</p> <p>“(…) frequentam um ginásio Dino’s (…)”</p> <p>“(…) na EPADREC, nos cavalos (…)”</p> <p>“(…) na biblioteca (…)”</p> <p>“(…) no cineteatro (…)”</p> <p>“(…) atividades de socialização (…)”</p> <p>“(…) teatro (…)”</p> <p>“(…) a utilização dos serviços (…)”</p> <p>“(…) restaurantes (…)”</p> <p>“(…) transportes.”</p>	
--	--	--

		<p>“Se calhar não tanto como seria desejável para já, se calhar, os nossos grupos vão mais à comunidade, do que se calhar atividades conjuntos, que seria idealmente aquilo que se pretende cada vez mais, mas penso que hoje em dia fazemos pouco isso.”</p> <p>“Por exemplo o grupo de teatro por exemplo já tem feito apresentações em lares ou em creches, portanto penso que é mais por aqui, assim de repente, não estou a assim a ver atividades que se promovam nesse nível, mas é mais sobre esse aspeto.”</p> <p>“ (...) além do facebook, agora é muito usado em vários contextos, em que com grande frequência são colocadas notícias e fotos de atividades, de eventos que nós fazemos e para além de várias iniciativas também da comunidade connosco (...)”</p> <p>“ (...) as atividades que temos agora fora, que também é um bom veículo de mostrar à comunidade e de estarem mais a par daquilo que nós fazemos.”</p>	
	<p>Relação profissional dos clientes /atividades</p>	<p>Colaborador A</p> <p>“ (...) há uma estratégia, há uma metodologia que nos vem reforçar esta nossa necessidade de colocar estes jovens lá fora em contexto normal de comunidade e portanto há muitos jovens, portanto, na formação (...)”</p>	<p>53</p>

		<p>“ (...)há um período que é a prática em contexto de trabalho em que eles vão para as empresas e aqui as áreas são diversificadas, tanto pode ser na cerâmica, jardinagem, pode ser a agricultura, pode ser uma instituição ou num lar de idosos, pode ser numa cozinha (...)”</p> <p>“ (...) colocar jovens lá fora também nestas atividades, temos no clube de ténis de Alcobaça, temos nas piscinas, tínhamos nos cavalos (...)”</p> <p>“ (...) agarrar naquilo que eles são mais competentes e depois direcionar esta competência, este desejo, e também esta vontade para os locais que estão disponíveis na comunidade, portanto existem muitas áreas em que eles estão envolvidos.”</p> <p>“ (...) tentamos sempre ao máximo aproveitar tudo o que são competências da pessoa no sentido de depois de as maximizar, de as melhorar (...)”</p> <p>“ (...) fazer esta relação ser muito precisa, sermos capazes mesmo de perceber quais são as necessidades e as competências deles.”</p> <p>“ (...) incentivo (...) feito em cada um destes contextos de intervenção, cada um terá as suas habilidades e as suas aptidões para o fazer, mas de alguma maneira é motivá-los para o trabalho, é explicares para quê que estamos a fazer aquele trabalho, é envolve-los é mantê-los ativos na instituição em termos de participação (...)”</p>	
--	--	---	--

	<p>“ (...) incentivar e motivar (...)”</p> <p>“ (...) estarmos muito atentos às dificuldades destes jovens, seja dificuldade em fazer, em executar, seja dificuldade na relação às vezes com o colega que está no mesmo grupo, que às vezes é difícil (...) este incentivo (...) tem que vir de várias vertentes.(...) ”</p> <p>“ (...) melhorar a qualidade de vida dessas pessoas, se com isto conseguimos desenvolver as capacidades deles sejam a nível social, profissional, melhor ainda.”</p> <p>Colaborador B</p> <p>“Do restaurante (...)”</p> <p>“ (...) lares (...)”</p> <p>“ (...) nas piscinas, não sei se ainda la estão, mas recordo que havia um utente nas piscinas (...)”</p>	
--	--	--

		<p>“ (...) a nível da formação há imensos sítios, há mecânicos, por exemplo, pelo menos dois jovens na área da mecânica (...)”</p> <p>“ (...) deve de haver muitas outras mais que eu agora não me recordo.”</p> <p>“ O meu trabalho é mais com as famílias, as famílias também são aqui os clientes, como incentivo.”</p> <p>“ (...) as famílias, no sentido de as capacitar e de valorizar as capacidades que elas têm e ao mesmo tempo procurar dentro das capacidades, dos pontos fortes, transformá-los em conjunto, de forma a que eles possam utilizá-los em benefício da criança (...)”</p> <p>“ (...) capacitar e dar-lhes estratégias, ferramentas, para que a família possa ajudar a criança a desenvolver-se.”</p> <p>“ (...) foco (...) nos adultos que estão com ela e um bocado das crianças, é muito pegar nas rotinas naturais, que é na rotina de vida da criança, nestes contextos naturais que elas aprendem (...)”</p> <p>“ (...) incentivar a família (...)”</p>	
--	--	--	--

	<p>“ (...) a criança aprender durante esses momentos, por exemplo, quando é o banho dá para aprender as partes do corpo, identificando na rotina da alimentação, poderem ir nomeando os alimentos, pôr a mesa no caso de ser para trabalhar a autonomia, um bocado por aí.”</p> <p>“ Pelo contexto natural.”</p> <p>Colaborador C</p> <p>“(…) temos em restaurantes (…)”</p> <p>“(…) temos em café (…)”</p> <p>“(…) temos nas piscinas quer municipais de Alcobaça, quer na Benedita, nas áreas de limpeza (…)”</p> <p>“(…) temos nas Santas Casas da Misericórdia, nas áreas de lavandaria e áreas de cozinha (…)”</p> <p>“(…) temos da área de jardinagem (…)”</p>	
--	--	--

		<p>“(..) temos da área dos cavalos, portanto uma pessoa que está a fazer de tratador de cavalos, desde limpar as boxes, alimentar, etc.”</p> <p>“(..) em centros sociais e paroquiais, portanto que tenham estado também no trabalho com as crianças, pequenos-almoços, a pôr as mesas, etc.”</p> <p>“Temos em serviço de estafeta, portanto numa empresa que é preciso ir ao banco e pronto é uma rapariga que tem bastante autonomia, ir ao banco, pronto serviços de estafeta, questões administrativas, a tratar disso também, na área da limpeza das viaturas, pronto por aí, estas são alguns exemplos das áreas em que eles estão, em que eles estão integrados.”</p> <p>“Através de muita motivação (...) ”</p> <p>“ (...) depende da atividade, se estivermos a falar em termos físicos temos pessoas mais direcionadas para a atividade física, que estão ao lado deles muita vez, a monitorizar, por exemplo o desempenho deles, por exemplo no remo, temos o professor que dá o treino em termos de remo (...)”</p> <p>“ (...) estão para ir à taça nacional de remo eles têm a noção, quase todos, neste momento têm a capacidade para ter esta compreensão, para alguns é mais difícil mas a maioria sabe: olha o meu último record pessoal foi este, no treino está a atingir mais, ou então vamos</p>	
--	--	---	--

		<p>batalhar para na taça de remo superares o teu objetivo. Isto depois na avaliação isto é-lhes transmitido (...)”</p> <p>“(…) meios de comunicação social, destacamos aqueles que foram por exemplo a uma prova e este ano destacou-se, teve record pessoal sempre, ou em termos da instituição porque depois também temos as marcas da instituição se a pessoa se destacou e vá, mas pronto este é um exemplo em termos por exemplo da área desportiva onde vamos trabalhando a motivação deles, o empenho.”</p> <p>“O teatro, através por exemplo do reconhecimento do público, as pessoas pronto (...)”</p> <p>“(…) eles trabalharem semana após semana, (...) e depois eles sentem-se reconhecidos e a motivação vem daí, quando vão atuar, ou no natal, ou a uma instituição, ou no dia mundial do teatro, ou assim, o público, pronto, as palmas do público, é a motivação deles, vão trabalhando e o importante é sentirem-se reconhecidos.”</p> <p>Colaborador D</p>	
--	--	---	--

	<p>“Existem muitos (...)”</p> <p>“(...) só na formação profissional o ano passado fizemos setenta e tal protocolos com entidades empregadoras parceiras, portanto foram protocolos de apoio à colocação que é já uma medida de procura de emprego e outro protocolos nesse mesmo numero foram (...) de formação profissional, portanto em que integramos as pessoas lá fora em prática de contexto de trabalho (...)”</p> <p>“(...) só contratações, o ano passado conseguimos vinte e um e no ano anterior tinham sido dezanove, por exemplo, em 2014 dezanove e em 2015 foram vinte e uma contratações, portanto há realmente muito, isto só na zona de Alcobaça, porque se eu fosse dizer Leiria, portanto, é um território novo ainda para nós, aí conseguimos à volta de sete contratações, mas é um território que ainda estamos a iniciar um percurso só há cerca de dois anos é que temos então esse território, mas da formação, lá está a dada altura eles têm que sair para a prática em contexto de trabalho, portanto são estas as atividades.”</p> <p>“Nós tentamos incentivá-los (...)”</p> <p>“(...) um modelo e era esse modelo que púnhamos em prática como todos e portanto todos passavam por um, digamos, que um modelo, um procedimento, agora não (...)”</p>	
--	---	--

		<p>“(…) tentamos ver o que é que também faz sentido a cada pessoa, o que é que a pessoa quer fazer, qual é a escolha da pessoa, qual é a decisão, porque se não tivermos isso em conta mais tarde ou mais cedo a pessoa vai optar pelo caminho que desejou (…)</p> <p>“(…) envolver a pessoa, para que a pessoa também decida como é que o quer fazer.”</p> <p>Colaborador E</p> <p>“Existe.”</p> <p>“(…) estão na Misericórdia (…)”</p> <p>“(…) ali nas freiras, aquilo tem um nome (…)”</p> <p>“(…) sei de um que foi agora para os bombeiros na cela (…)”</p> <p>“(…) estão assim em instituições (…)”</p> <p>“(…) na área da cozinha (…)”</p>	
--	--	---	--

		<p>“(…) da limpeza também, e é mais por aí.”</p> <p>“(…) indo de encontro aos gostos de cada um, é a apetência e aquilo que eles gostam de fazer (…)</p> <p>“(…) muitas vezes aquilo que eles pretendem ou querem fazer não corresponde às capacidades, muitas vezes tenho que arranjar algumas alternativas, arranjar formas de eles chegarem ao mesmo objetivo e se calhar contornando as situações e arranjando formas de conseguirem aquilo que pretendem ou aquilo que eu pretendo que eles façam, indo de encontro aqui, a uma junção de interesses.”</p>	
	<p>Autonomia dos clientes</p>	<p>Colaborador A</p> <p>“(…) fugindo um bocadinho também a situações mais específicas, porque depois cada valência, cada serviço que prestamos tem formas e estratégias de promover esta autonomia (…)</p> <p>(…) falamos depois também de pessoas muito diferentes (…)</p> <p>“(…) esta autonomia faz-se também, lá está, no dia-a-dia (…)</p> <p>“(…) tentar não fazer por eles (…)</p>	<p>79</p>

	<p>“(…) tentar ter uma postura profissional no sentido de passar a mensagem no sentido de eles aprenderem a fazer sozinhos, o simples levar o casaco, o vir buscar o café sozinho, o saber o horário que têm durante o dia (…)”</p> <p>“(…) todas as pequeninas coisas no dia-a-dia têm que servir de pretexto para promover esta autonomia.”</p> <p>“(…) também o trabalho tem sido com a família no sentido também de promover isto, com a comunidade (…)”</p> <p>“(…) no dia-a-dia todas as nossas ações têm que promover essa autonomia quando ela é possível (…)”</p> <p>“(…) naturalmente que há aqui situações da instituição em que esta autonomia não pode nunca ser alcançada a 100%, há sempre aqui a necessidade de alguma orientação e ajuda da nossa parte (…)”</p> <p>“(…) quando entramos na instituição é vestir a camisola e vestir a camisola em todos os momentos, seja num momento específico da intervenção, seja formação, seja numa atividade específica, seja no momento do café, do almoço, etc.”</p>	
--	---	--

	<p>“(…) é difícil às vezes fazer face a hábitos cristalizados de alguns jovens que sobretudo mais no CAO, pessoas mais velhas é difícil às vezes esbater um bocadinho os hábitos que trazem (…)”</p> <p>“(…) é um trabalho às vezes ingrato porque não é continuado quando estas pessoas regressam a casa ao final do dia e portanto se durante o dia estamos a tentar promover a tal autonomia, às vezes quando chegam a casa a mãe é que faz por ele, a mãe é que trata, a mãe é que (…) infantiliza a pessoa e não promove essa autonomia (…)”</p> <p>“(…) há pessoas que é mais difícil às vezes de promover esta autonomia, porque têm hábitos muito enraizados.”</p> <p>“ Eu acho que se corre o risco e acontece em alguns casos (…)”</p> <p>“(…) também tem a ver (…) com a postura, porque a comunidade, nós próprios às vezes adotamos no sentido de é diferente, não conhecemos, e eu acho que a primeira (…) reação é, vamos fazer por eles, vamos passar a estrada, vamos passar agarrando, ou seja eu acho que é isto, é como lidar com filhos mais pequeninos (…)”</p> <p>“(…) no sentido de proteger ao máximo no sentido de, porque é diferente, não (…)”</p> <p>“(…) para que a pessoa não sofra represálias das outras pessoas (…)”</p>	
--	--	--

		<p>“Alguns técnicos e algumas pessoas da comunidade em vez de tentar perceber o porquê daquele comportamento tentam de alguma maneira evitá-lo, e ao evitá-lo não estamos também de alguma maneira a ajudar a pessoa, portanto essa pessoa vai reproduzir este comportamento mais tarde e portanto é mais fácil às vezes proteger, fazer por ele do que compreender e de alguma maneira desmistificar (...)”</p> <p>“ (...) esta superproteção há-de acontecer sempre, portanto é, os nossos meninos e por eles serem diferentes e por serem alvo às vezes de reações menos positivas às vezes o comportamento é proteger, é superproteger sim. Por nós e pelas famílias, sobretudo pelas famílias.”</p> <p>“ (...) muitos deles são, vemos isto em alguns jovens do CAO, que vão almoçar aos restaurantes sozinhos, fazem compras sozinhos, em casa também com as famílias temos o relato que também vão ao supermercado, vão despejar o lixo, vão à igreja, ainda que de alguma maneira acompanhados, mas têm autonomia sim, não são todos (...)”</p> <p>“ (...) há realmente aqui um grupo de pessoas que conseguem facilmente ter uma vida “normal”, dentro dos parâmetros que a sociedade diz que são normais, casam, têm filhos, temos jovens assim, há outros que nem tanto, que vivem com a família (...)”</p>	
--	--	--	--

		<p>“ (...) há claramente, há que desmistificar que a deficiência é em primeiro lugar, existem vários tipos de deficiência, vários graus, não sei se estou a dizer alguma barbaridade, mas chamamos-lhes graus, tipologias, digamos assim, que lhe permite ter uma vida minimamente autónoma (...)”</p> <p>“ (...) esta autonomia é quase reduzida ou esta participação ativa é quase reduzida, não, tal como nós depende, depende da pessoa, depende da família, depende do contexto onde vive, depende de uma serie de condicionantes e não depende somente por ter deficiência, não é na deficiência que nos devemos agarrar por ele ser autónomo ou não, depende sim do contexto dele de vida.”</p> <p>Colaborador B</p> <p>“Tenho que pensar a nível da intervenção precoce e a nível global, dos meus colegas, eu sei que eles tentam ao máximo promover a autonomia dos clientes para que eles possam fazer as atividades de forma mais independente possível.”</p> <p>“A nível da intervenção precoce é novamente aquela questão de capacitar as famílias, serem elas próprias a tomar as decisões com algumas orientações nossas, a serem elas a deslocar-se</p>	
--	--	--	--

		<p>aos serviços, a serem elas a aplicarem algumas estratégias que possam ajudar o desenvolvimento da criança e com as crianças a mesma coisa (...)"</p> <p>"(...) tentar que elas nos seus contextos, tomando aqui como exemplo, a creche, sendo crianças com dificuldade de desenvolvimento, mas tentar que elas possam fazer as atividades tal como as outras crianças, com autonomia, ao nível da autonomia que eles têm (...)"</p> <p>" (...) tentando adaptar se calhar algumas estratégias para que as crianças possam fazer as mesmas coisas que os outros, mesmo que seja de forma diferente (...) adequando algumas estratégias, mas que o façam."</p> <p>"Estou aqui a pensar a nível da intervenção, a nível da autonomia, no caso das famílias as dificuldades, se calhar é o facto quer pela dificuldade delas próprias a nível cognitivo (...)"</p> <p>" (...) muitas vezes pela não-aceitação de algumas coisas que seja difícil chegar a elas, elas estejam ca dependentes do serviço, dos serviços e nós próprios, se calhar, também poderemos estar a fomentar isso e temos que agir mais numa de capacitar a família, não de dar os serviços (...) aquela questão de ensinar (...)"</p> <p>" (...) talvez a questão do CEERIA, que cada vez está a crescer mais e são muitos clientes, o facto de quando, e está a mostrar os cuidados, a falta de tempo para estar com eles e ajudá-</p>	
--	--	--	--

		<p>los de forma a que sejam eles a fazer as coisas às vezes pode condicionar, serem eles a fazer as suas tarefas de forma autónoma.”</p> <p>“Acho que sim, acho que isso é sempre possível, porque o facto de serem pessoas com algumas fragilidades (...)”</p> <p>“ (...) aquela situação de, é mais fácil poder fazer algumas coisas por eles e ajudá-los dessa forma é sempre mais fácil, do que realmente conseguir em conjunto com eles, fazer, dar-lhe algumas estratégias para eles conseguirem ultrapassar as suas dificuldades, isto em relação aos clientes que estão cá (...)”</p> <p>“ (...) em relação aos clientes que estão fora, na comunidade também (...)”</p> <p>“ (...) em relação a algumas famílias esta questão do capacitar também é um bocado difícil, porque há famílias que às vezes não estão disponíveis e exige muito mais de nós conseguir que elas consigam fazer as coisas por elas do que nós podermos fazer nós. Acho que sim, que se corre sempre esse risco.”</p> <p>“Se calhar, depende dos clientes, alguns conseguem realmente ser autónomos, pelo menos nas atividades mais básicas, da alimentação, de ir apanhar o autocarro para ir para casa, há muitos que sim que conseguem (...) ”</p>	
--	--	--	--

		<p>“ (...) há outros que se calhar ainda temos muito trabalho para fazer com eles, e ainda temos que tentar ajudá-los mais, para que eles consigam ser autónomos e participarem mais na comunidade e ter mais atividades e estarem mais presentes na dinâmica da comunidade, até um acesso a serviços pessoais para eles próprios (...) ”</p> <p>“ (...) vai depender muito de cada jovem do seu grau de autonomia, das dificuldades, de cada caso.”</p> <p>Colaborador C</p> <p>“(...) nós temos aqui um refeitório com todas as condições, eles podiam estar aqui todos por exemplo a almoçar, mas nós achamos que isso não é promover autonomia, promover autonomia é, saírem daqui, eles vão sozinhos, por exemplo almoçar, nós não vamos com eles, eles vão sozinhos, têm que atravessar passadeiras e portanto obviamente que isto teve que ser trabalhado com alguns deles previamente, ponto em termos das atividades de socialização, como é que se atravessa uma passadeira, ter atenção aos sinais, o pedir adequadamente o seu pedido, o poder estar adequadamente sentado à mesa alguns já traziam essas regras outros não, tivemos que ir trabalhando, o pagar, o trazer o recibo (...)”</p>	
--	--	--	--

		<p>“(…) é nos contextos reais (…) que trabalhamos a autonomia deles (…)”</p> <p>“(…) o autocarro, era muito mais fácil a gente no nosso autocarro apanhá-los todos em casa, até porque é mais pertinho e não têm que se deslocar, mas isso não os autonomiza, a ter que sair da sua casa, deslocar-se até à paragem, da paragem à rodoviária, da rodoviária terem que vir a pé e confrontarem-se com as dificuldades que às vezes e os obstáculos, ou pessoas que às vezes se metem ou às vezes conflitos ou, e pronto e a autonomia promove-se desta maneira, pronto (…)”</p> <p>“(…) nas empresas, cumprir os horários, o cumprimento das regras (…)”</p> <p>“(…) a maior dificuldade dos técnicos é muitas vezes não acreditarem que são capazes e eles às vezes surpreendem-nos muito, e às vezes basta uma, duas pessoas terem um olhar que aí isto não vai ser possível, há ele não vai ser capaz, então não damos o salto, não proporcionamos isto à pessoa e aí já não estamos a promover a autonomia da pessoa, estamos a castrar (…)”</p> <p>“(…) acontece, em determinadas situações, pronto vê-los um bocadinho mais pequeninos, ou com menos competências do que verdadeiramente eles têm (…)”</p>	
--	--	---	--

		<p>“ (...) também proteger, que aquilo às vezes os pais também fazem, há técnicos que às vezes têm também essa postura, que é normal né (...)”</p> <p>“ (...) felizmente já estamos sensibilizados para isso e vamos às vezes tentando ter outro olhar e arriscar (...)”</p> <p>“ (...) temos outro colega que vai dizendo, mas não havíamos de arriscar dar o salto.”</p> <p>“ (...) eles têm um corpo, ok, que nos mostra que são adultos, que são pessoas crescidas e etc., mas pronto às vezes têm comportamentos que não estão ainda de acordo com a idade que têm, pronto e isso é muito comum nas pessoas com deficiência mental e temos muitas pessoas com deficiência mental, já têm vinte (...) que às vezes ainda são muito imaturos ao nível da adolescência (...)”</p> <p>“E havendo esta noção por parte das pessoas, às vezes tende a haver uma superproteção pronto, eu acho que tem a ver com isso, pronto mas reconhecendo-os como pessoas de pleno direito e que poderão ainda ter obviamente muito potencial de crescimento e de autonomia, as coisas podem-se inverter(...)”</p> <p>“(...) olhando as pessoas, só dando o exemplo das pessoas com trissomia 21, têm sempre aquele ar afável, querido, meigo, aquele olhar característico, e depois a língua grande, eles</p>	
--	--	---	--

		<p>são sempre muito amorosos muito afáveis, faz com que as pessoas também, pronto, protejam mais, o próprio aspeto de muito eles.”</p> <p>“Suficientemente autónomos, depende, depende do que é que e a autonomia e de tudo o que está aí incluído (...)”</p> <p>“ (...) temos algumas pessoas, não são todos, que estão no CEERIA, que utilizam transporte público, que vão ao restaurante, que têm uma atividade socialmente útil, portanto, estão num determinado café, numa empresa, num restaurante, recebem uma compensação por isso, voltam para a sua família (...)”</p> <p>“ (...) temos outros que não, porque se tendo mais incapacidades precisão de mais, de mais apoio, de estar mais internamente com os técnicos, portanto não estão todos aí (...)”</p> <p>“ (...) temos muitos que sim, suficientemente autónomos e estão na comunidade onde estão qualquer um de nós.”</p> <p>Colaborador D</p>	
--	--	--	--

	<p>Um dos critérios que nós temos à partida quando a pessoa entra é efetivamente a pessoa tem que ser capaz de fazer algumas coisas sozinha, portanto não quer dizer que faça tudo (...)"</p> <p>"(...) o transporte, a pessoa tem de ser capaz de utilizar um meio de transporte público por exemplo, se a pessoa e já tem acontecido termos pessoas que chegam aqui e que nunca andaram de transporte publico, andaram sempre de carro com os pais ou qualquer coisa com outros familiares e nós vamos ensiná-los a fazer isso, portanto, promover essa autonomia porque é importante que eles se consigam deslocar sozinhos para um posto de trabalho (...)"</p> <p>"(...) a promoção de algumas capacidades e competências que eles ainda não, realmente ainda não exploraram, como por exemplo tirar uma carta de condução ou fazer o ensino regular portanto eventualmente tentarem aqui uma equivalência de 12ºano ou 9ºano, não que tenham essas formação cá dentro porque não temos essas equivalências, essas qualificações académicas, mas acaba por ser uma coisa que incentivamos caso eles obviamente queiram."</p> <p>" Também a questão de autonomia do ponto de vista do dia-a-dia do ponto de vida pessoal, quando percebemos que eles têm realmente condições e que querem fazer também ajudamos a contactar as entidades necessárias para que possam procurar uma casa ou qualquer coisa, para que tenham noção da realidade (...)"</p>	
--	---	--

	<p>“(…) estejam (…) informados também e contactar, por exemplo as entidades locais nomeadamente sociais, por exemplo a segurança social, no sentido de eles também terem os apoios que necessitam para fazer a vida dele (…)”</p> <p>“(…) dar-lhes as ferramentas (…)”</p> <p>“Uma das coisas que eu acho que acontece muito connosco e nós estarmos numa fase até crítica disto, porque nós estamos a preparar as candidaturas deste ano, portanto, em termos de formação e uma das coisa que para nós é muito difícil é por exemplo estabelecermos um projeto ou um plano para uma pessoa e a pessoa efetivamente definiu que é aquele o caminho que quer tomar e faz um acordo connosco.”</p> <p>“(…) a vida destas pessoas (…) situações de vida muito frágeis, muito, situações de pessoas que fizeram percursos sempre muito difíceis, complexos e às vezes muito instáveis (…)</p> <p>coisas que foram conquistando e que foram até acordando connosco facilmente caem e ficam desfeitas (…)</p> <p>portanto e que novamente temos que construir novamente as coisas acordar novas situações, recomeçar, este constante recomeçar, repetir porque efetivamente às vezes as vidas deles transformam-se muito e são efetivamente muito instáveis, hoje podem estar muito bem e termos as condições todas conseguidas atingimos determinados patamares que eles próprios também desejavam conquistar, mas perdem-se coisas, portanto transforma-se, perde-se e voltamos a ter que reconstruir tudo do zero outra vez, portanto e é muito este o</p>	
--	---	--

	<p>trabalho, e isso então nota-se muito nas autonomias, naquilo que depois, voltar a tentar, a precisar de nós e a depender de nós ou de familiares, é muito frequente acontecer isto.”</p> <p>“Pode haver, e se calhar nós já tivemos um período em que efetivamente se calhar e às vezes ainda com algumas pessoas temos este sentido, nós às vezes temos a ideia de que por vezes o tempo que eles estão aqui dentro a fazer formação pode às vezes tornar-se demasiado, porque eles acabam por se sentir demasiado protegidos, no sentido em que lhes é permitida, por exemplo faltas, a falta de assiduidade, a falta de pontualidade, certos e determinados comportamentos que eles provavelmente na comunidade não teriam, porque teriam ou muito mais pessoas ali a olhar para eles ou muito mais pessoas a ficarem espantados ou ficarem revoltados com a maneira de eles estarem (...)”</p> <p>“(...) eles sentem aqui que realmente nós vamos gerindo com eles as situações, quando alguma coisa corre mal falamos com eles, lá fora não é assim portanto tentamos também evitar que isto aconteça (...)”</p> <p>“(...) temos vindo a ter noção (...) tem vindo a acontecer que é, estão cá dentro a fazer formação e na passagem para fora, portanto na altura em que eles têm que ir para a prática em contextos de trabalho, portanto fazer o estágio deles, eles ressentem-se porque de repente vão contactar com um mundo lá fora e de repente percebem que é extremamente exigente, é difícil, é complexo lidarem com aquele contexto, e de repente têm d crescer e isso às vezes</p>	
--	--	--

	<p>dói-lhes bastante (...) saem de uma proteção muito grande daqui (...) para um mundo às vezes nem sempre preparado para os recolher e que portanto nós temos que ir preparando isso com eles (...)”</p> <p>“(...)nós temos a noção de que fazemos isto, por isso é que cada vez mais queremos fazer formação mais virada para o ajudar na passagem para fora, para estarem integrados la fora não aqui.”</p> <p>“Eu julgo que sim, mas é algo muito diferenciado (...) ”</p> <p>“(...) depende muito das condições e das competências que eles têm (...) ”</p> <p>“(...) a grande maioria deles têm autonomias, algumas autonomias, que vivem sozinhos, que gerem o seu dia-a-dia, conseguem ir aos serviços, conseguem utilizar os serviços, conseguem nos procurar também para sinalizar dificuldades (...) ”</p> <p>“(...) há outros por exemplo que já estão integrados em mercado de trabalho, têm a sua carta de condução, têm até mesmo, tem o seu carro, estão integrados no seu trabalho e são vistos e sentidos como autónomos (...) ”</p> <p>“(...) existem jovem que têm muitas dificuldades, muitas limitações, não conseguem gerir a sua, o seu ordenado, ou a sua bolsa de formação, precisam sempre de muita ajuda dos serviços</p>	
--	---	--

		<p>locais para que possam por exemplo ter alimentação, porque não têm condições para adquirir a alimentação, não a conseguem cozinhar, não conseguem pagar as contas (...)”</p> <p>“ (...) há aqui às vezes dificuldades muito diferentes uns dos outros (...) que os limita realmente para que realmente consigam ser mais autónomos (...) acaba por exigir quer de nós, quer dos serviços com quem nos articulamos que eles sejam muito mais dependentes durante muito mais tempo, por isso é que às vezes tentamos que, negociar objetivos com eles, para que eles entendam que isto também não é uma dependência que tem que se prolongar na vida toda, que eles também sintam que conquistam autonomias e vão no sentido de avaliar isso e também adquirir competências.”</p> <p>Colaborador E</p> <p>“Aqui na atividades tentamos sempre que tudo aquilo que é feito, que seja o mais autonomamente possível, ou seja não fazendo por eles (...)”</p> <p>“(...) promovendo sempre que sejam eles a fazê-lo, não só na higiene, como na alimentação, e fora precisamente isto, a utilização dos serviços para que lhes possam ser o mais autónomo possível.”</p>	
--	--	---	--

	<p>“Eu penso que cada vez menos, mas se calhar ainda temos um bocado, principalmente com aqueles com maior dificuldade, se calhar até somos ainda um bocadinho paternalistas (...)”</p> <p>“(...) não colocamos aquela situação, não, eles são capazes de fazer (...)”</p> <p>“(...) ainda se calhar a primeira iniciativa é fazer por (...)”</p> <p>“(...) tentamos sempre ir quebrando cada vez mais esta este lado, ou seja, não fazer por, mas promover que eles façam, os receios, muitas vezes (...)”</p> <p>“(...) algum que vai começar nos transportes públicos, se calhar a nossa reação é se calhar não é capaz, se calhar retardamos, retardamos e se partíssemos logo, vamos lá experimentar, temos muito aquele, também por receio não é.”</p> <p>“Sim, (...) se calhar sermos um bocadinho paternalistas e no sentido de cuidadores, de levarmos ao extremo, se calhar corremos os risco de não abrir tanto o espaço para isso.”</p> <p>“Nem todos, nós vamos alargando o mais possível ou pelo menos aqueles que nós consideramos, não tendo autonomias para irem, para estarem na comunidade, vamos incluindo cada vez mais em atividades ou em serviços.”</p>	
--	---	--

	<p>Promoção da autoestima</p>	<p>Colaborador A</p> <p>“ (...) quando nós fazemos o tal trabalho de promoção de autonomia no sentido de procurar ajudar a que eles aprendam a fazer e não fazer por eles, de alguma maneira estamos-lhe também a aumentar a autoestima.”</p> <p>“ (...) todo o trabalho que fazemos, de promoção de autonomia, maior participação, maior envolvimento, a avaliação de todo o processo (...) é uma forma de lhes criar também, maior amor-próprio, mais satisfação em estar, portanto esta autoestima acaba por também ser melhorada (...)”</p> <p>Colaborador B</p> <p>“ Em relação às crianças, em termos de comunidade, tomando como referencia outra vez o grupo da sala, nós tentamos sempre que a criança seja incluída nas atividades com outros meninos e também fazendo este trabalho com a educadora, no sentido de valorizar as competências dela e muitas vezes perante também as outras crianças, valorizar em frente às outras crianças, para as crianças também reconhecerem, apesar de ser uma criança com dificuldades, mas tem outras potencialidades (...) ”</p>	<p>13</p>
--	-------------------------------	---	-----------

	<p>“ (...) envolver os outros meninos também na ajuda à criança nas rotinas, mas (...) não ser por exemplo aquela ajuda de ter a outra criança a fazer tudo mas ser o promotor do desenvolvimento da outra criança, ajudá-la ao estar com ela (...) dar o exemplo, por exemplo de uma atividade que a criança não consegue fazer, a outra criança dá o exemplo e faz com ela, mas não ser ela a ajudá-la, a fazer por ela (...) ”</p> <p>Colaborador C</p> <p>“ (...) por exemplo no teatro em eles ensaiam uma atuação que depois vai ser apresentada na comunidade e estamos a falar de aumentar a autoestima deles, porque depois eles são reconhecidos, eles depois vêm no jornal, eles depois vêm nas redes sociais, têm as pessoas todas a dar-lhes parabéns, isto é uma forma de melhorar a autoestima deles (...)”</p> <p>“ (...) eles sentem que são capazes, vão sempre nervosíssimos antes de cada atuação (...)”</p> <p>“ (...) ou estando nas empresas também, ai estas pessoas são do CEERIA e têm capacidade, há mas estão aqui, portanto ao colocá-los na comunidade já estamos, desde que as coisas corram bem (...)”</p>	
--	--	--

	<p>“ (...) de maneira geral é estando na comunidade, eles sentirem-se reconhecidos por aquilo que fazem (...)”</p> <p>“ (...) uma ocupação socialmente útil ou uma atividade desportiva, ou mais a nível artístico é essa a nossa estratégia (...)”</p> <p>“ (...) eles sentirem-se reconhecidos pelo outro, pelo outro dito normal digamos assim.”</p> <p>Colaborador D</p> <p>“ (...) temos percebido ao longo do tempo, é assim, nós não temos condições aqui internamente de fazer nenhum, não achamos que fosse necessário, mas um acompanhamento individual do ponto de vista terapêutico não é nesse sentido, porque nesta valência acabamos por ter e é contextos de, por exemplo de formação que estando eles todos em grupo conseguimos proporcionar um espaço em que eles possam fazer partilha das suas vidas e da sua maneira de estar e de coisas que gostariam de fazer, portanto temos uns espaços de formação de grupo que nos permitem isto e depois temos o acompanhamento individualizado, cada pessoa tem o seu percurso, cada pessoa é, tem um técnico atribuído,</p>	
--	---	--

		<p>com que fala com quem se expressa, com quem vai até partilhando e definindo e acordando os projetos de vida que quer, não é em função das decisões até aqui tomadas.”</p> <p>“ (...) este acompanhamento individualizado, do percurso da pessoa e do plano que ela está a desenvolver connosco e a pergunta de que são eles que escolhem este caminho, são eles que o definem e que eles é que são importantes no processo, não somos nós que vamos estar aqui a definir o processo por eles, mas o facto de fazermos isto é obviamente refletir isto para fora, ou seja eles é que têm de escolher o que querem fazer fora daqui, para depois seguirem a vida deles, eles perceberem isto é já um nível de, que lhes proporciona uma grande autoestima, porque sentem que são, eles é que provocaram aquele processo, eles é que escolheram aquele caminho, eles é que o fizeram e não dependem obviamente só de nós.”</p> <p>Colaborador E</p> <p>“Para já procuramos que (...) tenham comportamentos adequados para serem aceites, penso que seja por aí também, depois também no cuidado da imagem, de ter uma apresentação que seja agradável aos outros e que estejam o mais enquadrado possível.”</p>	
--	--	---	--

--	--	--	--

Análise de Conteúdo - Guião C			
Categorias	Subcategorias	Evidências	Frequência
Facilitadores da inclusão	Opinião sobre a inclusão	<p>Cliente A</p> <p>“A inclusão para mim é pôr as pessoas a aceitarem as pessoas concedidas normais aceitarem as pessoas portadoras com deficiência e aceitarem como uma pessoa perfeitamente normal e é uma pessoa portadora com deficiência é uma pessoa completamente normal.</p>	5

	<p>Gostava que as pessoas deixassem o preconceito, o preconceito seja com a pessoa portadora com deficiência seja qualquer preconceito.”</p> <p>Cliente B</p> <p>“É bom, gosto, porque eu como estou a trabalhar para fora estou a gostar muito, é isso , eu sempre gostei de trabalhar fora, foi sempre o que quis realizar.”</p> <p>Cliente C</p> <p>“Há sonhos que eu tenho nessas coisas, no que tu estás a falar entra um sonho dos meus, sonho muito, tem dias que durmo mal. Deixam-me ir ao computador quando eu peço, peço para ir lá para fora, quando vou ao banco.”</p> <p>Cliente D</p>	
--	--	--

		<p>“É muito bom, faz agente mais com mais força e agente esta a fazer uma coisa e temos mais segurança, pronto é mais temos de ter aquela hora, aqui também tínhamos aquela hora era das nove às quatro mas da uma às duas aqui mas é diferente lá fora, lá fora temos outras pessoas ninguém conhecido daqui, há um, a minha colega anda sempre a ver o que eu faço o que eu não faço e o patrão e a patroa, não são marido e mulher e a patroa é a patroa e assim quando eu me venho embora perguntam o que eu fiz, o que eu não fiz, que eu fiz sozinha e ela já consegue, ela já é independente, pronto e isso é muito bom, eu aprender muita coisa, as vezes ela fica de folga e eu tenho uma senhora mais velha que agente e tem de ir lá a abaixo a doutora Ana está-me a chamar, então vai lá, e esperas aqui sentada e não eu vou fazendo os quartos, casas de banho, tenho uma folha, que diz fecho, se diz fecho faço fecho, diárias faço diárias, ando acolá uma bocado, depois é um molho de chaves, pronto o que eu faço deixo aberto para ela ir ver e depois elas também veem o que eu faço e o que eu não faço. Eu acho que pronto agora ando a ver os transportes isso eu vou saber.”</p> <p>Cliente E</p>	
--	--	--	--

		<p>“Para mim a inclusão, a inclusão será acho que é importante, estamos a falar de inclusão será de pessoas excluídas, o que é mau mas acontece, acho bem acho que é fundamental, não deve haver excluídos, não é, no caso do CEERIA, sabemos mais que há pessoas com dificuldades não é, agora não deixam de ser pessoas e precisam de ser incluídas não é em atividades seja, porque se não se não fossem instituições como o CEERIA, as pessoas teriam uma grande dificuldade, sabemos que é assim, muitos teriam de viver por casa, fechadas, sem estas em contacto com as pessoas ditas normais, ou anormais, muitas pensam que são normais e são anormais coitados mas pronto não é por tanto a inclusão é necessário é fundamental há sempre pessoas que ficam de fora, mas não devem ficar, agente vê aqui, as pessoas que estão no CEERIA estão em atividades não é, faz com que elas se sintam incluídas normalmente e lhes faz bem, a inclusão é isso.”</p>	
	Atividades proporcionadas	<p>Cliente A</p> <p>“Sim. Digo qual delas é que eu gosto.”</p>	24

		<p>Cliente B</p> <p>“Andebol, natação. Eu escolhi que gosto de natação e gosto de andebol. Sim escolhi. Fiquei com dois dias de empresa de inserção e fiquei com três dias para mim, para aqui para o CEERIA, de atividades, sim.”</p> <p>Cliente C</p> <p>“Foi ao meu gosto, a primeira vez que entrei para lá eu já sabia muita coisa, muita mesmo, porque o meu pai ensinou-me a trabalhar no campo. Perguntaram-me, fizemos um questionário, que é a minha avaliação.”</p> <p>Cliente D</p> <p>“Não, o grupo era o grupo.”</p>	
--	--	--	--

	<p>Cliente A</p> <p>“(...) agora estou no centro paroquial do Bárrio a trabalhar.”</p> <p>“Sim. Várias coisas, no Centro Paroquial do Bárrio e a Quinta das freiras.”</p> <p>“Fazemos o teatro, o grupo de teatro do CEERIA, socialização, e acho que é só já não me lembro de mais nada.”</p> <p>“Na formação fiz cursos de operadora de jardinagem, fiz auxiliar de serviços gerais, que era costura, lavandaria, cozinha e limpezas.”</p> <p>“Tirei para formação na Santa Casa da Misericórdia de Aljubarrota, tirei numa lavandaria e depois fui para o CAO.”</p> <p>Cliente B</p> <p>“Trabalho. Trabalho na empresa de inserção, fazer a manutenção de jardins e isso tudo.”</p> <p>“Torneios de andebol e torneios de piscina, natação, pronto.”</p>	
--	---	--

		<p>“Tirei o curso de operador de jardinagem e agora estou na empresa de inserção daqui do CEERIA, to a trabalhar no CEERIA para fora, para os clientes do CEERIA”</p> <p>“Estou no protocolo, tenho protocolo, eu gosto ter, tenho piscina, à quarta tenho andebol, quinta tenho piscina depois tenho horta e cultura, sexta tenho horta e cultura e depois tenho socialização é só o que tenho 3 dias.”</p> <p>“Já foram muitas já não dou conta, isso, mas já foram muitas já, já foram muitas.”</p> <p>Cliente C</p> <p>“Não, no momento não, estou cá dentro e gosto de estar.”</p> <p>“Fora do CEERIA são o andebol e o Dino’s.”</p> <p>“É o CAO e estou, à segunda-feira de manhã estou na horta à tarde tenho teatro, à terça-feira só tenho horta da parte da tarde, e de manha escolarização e depois também pratico um bocadinho de desporto, faço andebol (...) sou guarda redes do Cister (...)”</p>	
--	--	--	--

		<p>“Activiades que eu frequento é horta, teatro, andebol e Dino’s eu gosto.”</p> <p>Cliente D</p> <p>“Estou a estagiar no hotel D. Inês de Castro, eu gosto, foi a primeira porta que a D. Arminda foi lá e acolheram-me muito bem, são, pronto, como eu andei aqui podiam pôr de parte as pessoas (...) Mas não, puseram-me à volta dessas pessoas e está ser a ser muito muito muito bom, não tenho a carta, não consigo tirar a carta, agora estou aqui com um bocadinho coisa. Gosto lá muito de estar, é assim: arrumo o quarto, faço limpezas às casas de banho, aspiro, pronto, os tapetes, se chamarem para a cozinha também lá vou, pronto, quando há mais espanhois, aí há mais gente, agora é menos porque não temos aquela confusão.”</p> <p>“Fomos a uma fábrica de móveis em Pataias, agora já não me lembro do nome e fomos, e uma aula que eu tive fizemos o nosso grupo, ela levou a carrinha e fomos à JOM, pronto ver os preço e quanto custa e pronto aquelas coisas, também gostei, e depois no fim do ano fizemos um jantar aqui em Alcobaça.”</p>	
--	--	--	--

		<p>“Tirei costura, fiz TIC, também eu não conseguia mexer no computador (...)”</p> <p>“A costura, o TIC, a copa é a cozinha, é onde elas servem o almoço e isso e eu tirava a loiça suja e lavava punha dentro da maquina, lá em baixo, em chiqueda, aqui nunca fiz, também depois mudaram para chiqueda e eu também fui para chiqueda, lá fazia, aqui foi TIC e foi a costura e lá em baixo foi a copa, a lavanderia e foi lavar as casa de banho, a limpeza, ainda também foi uma ajuda muito.”</p> <p>Cliente E</p> <p>“A minha profissão, fui sempre administrativo na área da contabilidade (...) então foi isso que eu pedi a ajuda do CEERIA para me arranjar (...) um trabalho vamos lá uma ocupação, no meu caso agora estou reformado mas a partir da ajuda do CEERIA já vai até no tempo em que eu estava no, desempregado pronto, e a partir de uma certa idade (...) comecei a ver dificuldade em arranjar emprego e foi nessa base que eu pedi a ajuda do CEERIA, pronto, cheguei a ter, na área de contabilidade, cheguei a ter um, no gabinete de contabilidade um trabalho, um emprego com e que foi com a participação do CEERIA, ainda estive lá dois, três anos (...) reformei-me e surgiu agora, alias cheguei a estar também na junta de</p>	
--	--	--	--

		<p>freguesia da vestimenta também foi o CEERIA que me ajudou, ainda estive lá três ou quatro meses só que não pude continuar, pronto e pronto saí e agora surgiu esta oportunidade, também através do CEERIA, com os contatos que eles têm está fora do, da minha profissão que eu exerci durante vários anos, mas isso já sabia que é assim a minha profissão também para a minha idade, vou fazer sessenta anos isso já não vou lá, é um bocado complicado, para mim é ideal, porque é, o serviço é simples, atendimento ao público e depois é arrumar umas salas é um emprego, uma ocupação ideal aqui para os jovens da minha idade, porque se for para a contabilidade sou capaz de exercer só que já começa a ser muito violento então eu já não queria, tem que ser uma coisa assim mais calma. Graças à instituição e estou muito satisfeito de estar aqui.”</p> <p>“Não sei. Sei que pronto atividades, sei que há muito utente que está inserido no mercado de trabalho, isso eu sei conheço alguns, mas agora para além disso sinceramente não sei os trabalhos que fazem não é, não sei se por exemplo o CEERIA aceita trabalhos de sei lá ou de restauro, sinceramente eu não sou a pessoa indicada para responder a isso.”</p>	
--	--	--	--

		<p>“Não, atividades não, cheguei a fazer foi alguma formaçãozinha, formações que fizeram na área dos UCD’s, unidade de formação de curta duração. Vinte e cinco ou cinquenta horas.”</p>	
	Opinião sobre a instituição	<p>Cliente A</p> <p>“Sim posso dar a minha opinião sobre o CEEERIA. Costumam dar um questionariozinho uma vez por ano.”</p> <p>“Gosto.”</p> <p>“Ajudam. Apoiando e teimando, com persistência, com persistência a ajudar.”</p> <p>“Sim, muitas. Conseguir fazer o meu melhor, o que consigo fazer, o trabalho, consigo melhor muitos aspetos, muitos aspetos que estavam maus em mim e agora já consigo fazer melhor, consegui evoluir.”</p> <p>“Sim, sim. Porque tinham que proteger, para não me acontecer nada de grave, nada de mal, querem sempre fazer o seu melhor comigo.”</p>	46

		<p>“Gosto. Porque gosto de mostrar aquilo que sou capaz de fazer e que consigo fazer.”</p> <p>“Sim, são acessíveis nisso.”</p> <p>“Acho que sim, mais para a residência, para a residência e para o CEERIA.”</p> <p>Cliente B</p> <p>“Não tenho dito, porque não tenho dado opinião. Fazem um questionário por ano.”</p> <p>“Sim gosto.”</p> <p>“neste momento, que através de uma treinadora do Cister que nos dá a aula e com o professor Rui clemente, fez ontem quinze dias ou oito que a gente foi a Monte-Mor-o- Velho a um torneio de remo que o CEERIA ficou em segundo lugar, já foi muito bom, os resultados vão sair na segunda-feira e eu vou dizer a elas na residência que vão ter os resultados. E eu não ganhei nada mas fiquei em oitavo lugar, mas já foi o suficiente para dar uma ajudinha ali para o segundo lugar. Mas gosto de estar na residência.”</p>	
--	--	---	--

		<p>“Sim ajudam. Espaireço, trabalho mais no campo, mais de rua, faz bem desenvolve-me, faz-me desenvolver-me.”</p> <p>“Tenho, tenho. Estou a melhorar muito mesmo, o meu colega diz que eu estou muito bem na, estou a ser um bom jardineiro. Melhorei, primeiro estava assim um bocado pior mas melhorei muito.”</p> <p>“Falam, protegem-me porque há coisas que já aconteceram e eu não quero lembrar-me delas, complicações que se passaram comigo, é complicado, coisas complicadas.”</p> <p>“Sim gostava. Dizem que eu estou a melhorar bastante, a D. Arminda disse-me que eu estou bem mesmo, estou a melhor bastante, no posto de trabalho e isso tudo. Porque é um dever eu dizer que estou num bom caminho, gosto, estou a trabalhar bem e isso tudo, estou num bom caminho.”</p> <p>“Acho que sim. Eles melhoram.”</p> <p>“Sim. Tipo no andebol, por exemplo, na natação ou assim, pronto, por exemplo estou a dizer, mais técnicos ou assim, tipo falar pronto, gostava.”</p>	
--	--	---	--

	<p>Cliente C</p> <p>“Perguntam-me como é que corre o dia, tenho que dizer como é que corre o dia. Digo o que é que gosto e o que não gosto (...)”</p> <p>“Gosto.”</p> <p>“Gosto de jogar computador, aqui na sala de convívio ao lado tem dois computadores, tem um novo e um que já existia.”</p> <p>“O CEERIA ajuda-me bastante, quando tenho um problema disponho à Anabela o que é que se está a passar.”</p> <p>“Dando-me apoio, o apoio que o CEERIA é muito bom e é muito agradável. “</p> <p>“O remo também me faz relaxar, fazemos jogos do olhar, por concentração do teatro.”</p> <p>“Tenho mas gostava de saber qual é o meu grau de capacidade, não sei.”</p> <p>“Querem, não me deixam fazer mal, se me acontecer alguma coisa fora do CEERIA eu falo com eles e eles falam com a polícia.”</p>	
--	---	--

	<p>“Gosto, porque já convidei a D. Arminda e a D. Arminda já me viu lá a trabalhar na agricultura, eu adoro, eu é que apanho os coentros aqui para a cozinha, sou eu só mais ninguém.”</p> <p>“Podemos fazer uma reclamação, já fiz, chamaram as pessoas que me prejudicaram, foram chamadas.”</p> <p>“Sim. Haviam de existir mais, na parte da psicologia, mais na parte de apoio à psiquiatria. Porque muitas das pessoas tentam-me discriminar e eu não gosto.”</p> <p>“Sim. Haviam de existir mais, na parte da psicologia, mais na parte de apoio à psiquiatria. Porque muitas das pessoas tentam-me discriminar e eu não gosto.”</p> <p>Cliente D</p> <p>“Costumo, digo isto é muito bom e há la uma rapariga na minha terra e eu disse a ela para cá vir (...) fazia muito bem a ela também.”</p>	
--	--	--

		<p>“ Fui bem tratada aqui, de professores, fui, isso digo, até hoje chego aqui, elas falam comigo muito bem, explicam alguma coisa que tiver elas explicam, mais, depois tivemos essas aulas, chegou o meu dia de me vir embora, e agora estou lá há seis meses no hotel, pronto e gosto muito.”</p> <p>“Sim.”</p> <p>“ (...) fez-me bem, estou feliz com isso”</p> <p>“Ajudam. Puxaram por mim, pronto e eles puxam pelas pessoas”</p> <p>“Sim muito. Eu não andava de autocarro, não sabia ir uma caixa levantar dinheiro com o cartão, não sabia ir ao banco, pronto. E agora falta dinheiro, passo acolá na caixa levanto dinheiro (...) sei ir ao banco, sei ir, pronto, à farmácia, ao médico, receitas as receitas e eu trago as receitas. Fez muito bem.”</p> <p>“(...) no hotel já faço muita coisa sozinha, eu sempre fiz a limpeza de casa, mas lá no hotel já chego lá, já sei que tenho de me ir vestir, não é esta roupa é outra roupa, vou-me vestir depois venho ter com eles ou com elas para me dar, às vezes é uma folha, quarto tal, às vezes há coisas que consigo fazer sozinha mas ainda</p>	
--	--	---	--

		<p>não, na lavanderia tive, estou lá mais, também la estou, às vezes a minha colega bem cá a cima e eu fico lá sozinha, ligam, eu nunca atendia o telefone agora já atendo, tinha vergonha, e agora, é assim quando está lá o patrão e a patroa agente tem de estar mais, a começar mais certinho, quando está lá outro, agente dá-se muito bem com ele é assim (...)"</p> <p>“Eu acho que também, mas se eu for, quando vim para aqui tinha um livro para ir ao banco, depois andei, andei, andei e fui criei um cartão e fui la eu e pediram-me o cartão e fiquei eu a gerir a minha conta, mais ninguém lá mexe, nem os meus pais, só eu e dantes não era. Mas acho muito bem que eles protejam alguns do CEERIA, gastam, tabaco então.”</p> <p>“Gosto, gosto muito, porque é assim eu hoje tenho colegas a dizerem mal daqui e eu por de trás não gosto que elas digam isso, fico, mas não digo nada, fico, é para mim.”</p> <p>“Elas dantes insistiu mais era comer, comer, comer pronto eu vim para ca não sabia como era e não era, era uma coisa de sopa era um prato, olha era uma tigela de sopa, era um prato raso cheio de segundo, era uma maça, isto é muito para mim, isto é muito e depois eu comecei a comer o segundo mais alguma coisinha, um doce, fruta não aprecio muito mas pronto. Quanunado vim a primeira vez</p>	
--	--	---	--

		<p>perguntaram se eu gostava de comer tudo, gosto de tudo, pronto gosto de tudo e como tudo mas pronto há pratos e pratos, agente...”</p> <p>“Ainda são algumas, acho que chegam.”</p> <p>Cliente E</p> <p>“Quando me a pedem dou, às vezes faz, já fiz uma vez ou duas, normalmente o questionário que eu me lembre uma ou duas vezes é sobre a satisfação com a intervenção do CEERIA, pronto é essa a opinião normalmente que me pedem.”</p> <p>“Estou agradecido ao CEERIA, porque de outra forma não teria acontecido, não teria tido a dificuldade de andar à procura se precisam de alguém, agente chega a um ponto que já esta saturado disso e o CEERIA nesse aspeto ajudou-me varias vezes e já tive, já tive a trabalhar numa empresa foi o CEERIA que me arranjou e não teve a culpa que as coisas corresse mal, já é na própria empresa, comigo não correu mal de certeza, acho que nunca deixei mal a instituição, isso para mim é fundamental, instituição ou alguém, sim senhora, é importante para mim também se a pessoas, sai se sair não é, que sai bem, porque depois o CEERIA chegar lá outra vez e conseguir colocar outra pessoa que seja aceite, porque e não se alguém</p>	
--	--	--	--

		<p>deixar mal, isso para mim sempre tentei dar o máximo, as vezes as coisas não correram bem, mas espero que a culpa não seja minha, antes de vir para aqui estive na junta de freguesia acho que só têm a dizer bem de mim mas a coisa não de pronto não há verba para coisa e a moça também nova não se conseguiu arranjar, ate gostei bastante de lá estar porque também era uma área mais na minha área era muito administrativo e acabei por não o fazer e julgo que não acabaram, comecei não acabei, mas isso é passado, agora temos eu estar no presente.”</p> <p>“Sim claro, a formadora sim, isso não tenho duvidas nenhuma, uma formadora espetacular e sim fizemos chegamos a plantar algumas, ali no CEERRIA, chegámos a fazer umas plantações e tal e depois mais tarde fomos ver o que é que tinha resultado disso e, nesse aspeto a nível de apoio sim, aí tudo bem.”</p> <p>“Já não digo desenvolvi, adquirir alguns conhecimentos não é, aquilo foi mais para, pronto, convidaram-me na altura e eu aderi, mas não foi porque eu tivesse alguma perspetiva também de, de futuro, porque aquilo era a nível agrícola, de, de ervas aromáticas, foi mais nesse aspeto, chegamos a fazer visitas também nesse âmbito, não é, visitas a explorações, nomeadamente aqui na, no concelho, mas a minha perspetiva sempre foi a nível de conhecimento, mas não com, agora o que desenvolvi, depois nunca pratiquei nada, nunca pratiquei nada disso não é, não posso dizer que tenha desenvolvido alguma coisa nessa área, agora a nível de</p>	
--	--	---	--

		<p>conhecimentos sim, foi isso que eu sempre, que eu quis né. Só a nível de conhecimento e de passar algum tempo nessa altura, sabia que não iria praticar nada disso, e alias a formação eram formações básicas também muito, penso eu era mais nesse âmbito, pronto, só de conhecimentos pelo menos foi aquilo que eu entendi.”</p> <p>“Eu acho que sim (...) eu acho que gostam, agora eu posso dizer eu acho, é como eu digo não estou lá diariamente, não fiz trabalho nenhum para dizer olha eu fiz assim, assim, eu entendo que sim, que eles gostam de divulgar o que fizeram durante o ano, diariamente, qualquer pessoas gosta e digam olha sim senhor é um trabalho bem feito, tanto para eles, divulgar para eles com satisfação pessoal e também para comunidade, saber o que é que lá se passa, porque se não, e eu não digo que é uma instituição fechada, não é o que eu estou a dizer é que se for uma instituição que se fecha sobre si própria, sim senhor tudo bem, mas depois a comunidade não sabe, muitas vezes desde a participação da comunidade será menor e mesmo divulgação e participação será maior de certeza absoluta.”</p> <p>“Não. Se calhar houve mas não sei.”</p>	
--	--	--	--

	<p>Interação da comunidade com o CEERIA</p>	<p>. Cliente A</p> <p>“Gosto, porque por um lado veem que as pessoas portadoras com deficiência são capazes de fazer o que as pessoas que não têm, com deficiência, mas que são capazes de fazer.”</p> <p>“Boa.”</p> <p>Cliente B</p> <p>“Sim, gosto, porque seria bom, é o que eu acho, seria bom.”</p> <p>“Fazemos caminhadas ou assim, dantes chegava a fazer isso mas agora não. É bom.”</p> <p>Cliente C</p> <p>“Gosto, porque acho que é importante para eles conhecerem um pouco o CEERIA.”</p>	<p>12</p>
--	---	--	-----------

		<p>“Às vezes há pessoas que me chamam, que sou deficiente, não sou nada, estou numa instituição por estar é tempos livres, estou cá em cima durante o dia e durmo lá em baixo na residência. Quando elas me provocam eu faço de conta que não é nada comigo, ignoro diretamente. “</p> <p>“E saio à noite com elas, já fui com elas ao Karaoke, assistir ao Karaoke no Portugal.”</p> <p>Cliente D</p> <p>“Gosto porque são simpáticas, gosto, elas dão muita ajuda, meso de TIC, mesmo muita ajuda, é assim eu tenho dificuldades em ler e em escrever, mas elas ajudavam em muita coisa, a minha grande ajuda e não queria vir para aqui.”</p> <p>“Sim. Porque é uma maneira de elas conhecerem o CEERIA, assim mais dentro.”</p> <p>“Sim, muito bem. Não tenho razão de queixa.”</p>	
--	--	---	--

		<p>Cliente E</p> <p>“Acho bem, (...) as pessoas precisam, não é só ouvir, existe e tal, outra coisa, as pessoas verem o trabalho que o CEERIA faz, (...) eu não sei se o CEERIA faz esse trabalho, eu não sei, eu nunca assisti por exemplo, olha venham ver as nossas oficinas, ou por exemplo, se calhar fazem esse trabalho (...) isso é uma forma de fazer, por exemplo fazer uma visita, olha venham, tal data assim, assim, venham ver os nosso alunos a fazerem isto, a fazerem aquilo, pronto e se aparecer dez pessoas, vinte pessoas, se aparecerem cem melhor, ou mil não é. Isso é uma forma excelente de divulgação e despertar as pessoas para o trabalho que o CEERIA faz.”</p> <p>“É favorável, é uma forma de integração e de as pessoas conhecerem e darem a sua parte de apoio na participação, acho bem, estou a falar de pessoas já reformadas que possam ajudar os alunos, reformadas de qualquer atividade, porque não, não estou a falar a nível profissional estou a falar a nível de voluntariado, de forma de educação, porque é que o CEERIA, pessoa da carpintaria, seja o que for, fazer aqui umas duas horas, três horas por semana o que for, que seja possível para esta atividade assim, assim.”</p>	
--	--	--	--

	<p>Relações interpessoais entre os clientes e entre cliente/colaborador</p>	<p>Cliente A</p> <p>“No geral tento dar bem com todos, mas às vezes é difícil lidar com alguns feitiços, é difícil, lidar com os feitiços, lidar com todos, tento ser amiga, tento ser uma boa colega, tento ser uma boa amiga mas nem sempre é fácil. Dou-me com as pessoas que frequentam os mesmos sítios que eu dou-me melhor.”</p> <p>“É boa”</p> <p>Cliente B</p> <p>“Algumas frequentam, são colegas meus e gosto dos meus colegas.”</p> <p>“É bom.”</p> <p>Cliente C</p> <p>“É com todos. Tudo.”</p>	<p>9</p>
--	---	--	----------

		<p>“É boa.”</p> <p>Cliente D</p> <p>“ (...) mas pessoas são mais velhas que eu, eu sempre gostei, não leves a mal, sempre gostei de trabalhar com pessoas mais velhas, eu estive aqui com um grupo era todas mais novas era muito barulho e eram mais, mais garotas e eu ficava, tive um bocado aqui coiso, agora já... Mas agente convive muito (...)”</p> <p>“Mais velhas, que trabalhavam aqui, porque acho, houve, eram muitas, havia sempre aquela, tu hoje és boa, depois amanhã, intrigas havia muitas. Mas de resto correu tudo bem.</p> <p>“Muito bom. A D. Arminda ajudou-me muito, e ajuda ainda hoje foi lá e mandou-me vir aqui.”</p>	
--	--	--	--

