

Um olhar mediador sobre a Deficiência e a Formação Profissional- O caso do Centro de Formação Profissional do Centro de Educação do Cidadão Deficiente de Mira Sintra

Relatório de Estágio do Mestrado de Mediação Intercultural e Intervenção Social

Gracinda Ferreira Mateus

Trabalho realizado sob a orientação de

Professor Doutor Ricardo Vieira, ESECS- IPLeiria

Leiria, 30 de março de 2017

ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS SOCIAIS

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA

“Educação é processo do ser que, pela diversidade das suas experiências, aprende a exprimir-se, a comunicar, a interrogar o mundo e a tornar-se cada vez mais ele próprio”

Edgar Faure

“Cada um de nós é, ao mesmo tempo, aluno e professor. Alcançamos os melhores resultados quando ensinamos a nós próprios aquilo que queremos aprender”

(Spencer Johnson)

“A mediação [...] está destinada a dar coesão às nossas sociedades plurais em vez de segregar pessoas [...] evita a utilização de qualquer forma de violência, inclusivamente de violência juridicamente administrada, para avançar no conflito [...]”

(Torremorell)

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer, e sem nenhuma ordem de importância específica, ao meu orientador, Professor Doutor Ricardo Vieira, por ter acreditado em mim, apesar de todos os meus percalços, indecisões e adiamentos. Obrigada por ter estado sempre presente e me ter ajudado a melhorar.

À minha mãe, que sempre me incentivou. Ao meu pai, que sempre me acompanhou... e que acredito que estará feliz por eu ter terminado mais uma fase da minha vida académica.

À Tânia Francisco, colega e amiga que conheci neste mestrado e que sempre me acompanhou, neste caminho, que se fez caminhando.

À Carla Pires, Assunção Santos, Anabela Madureira, amigas, que encontrei no CECD de Mira Sintra e que sempre me incentivaram e apoiaram. A todos os formandos, técnicos e funcionários do CFP do CECD de Mira Sintra .

Ao P.L.B.S, um amigo, que me foi incentivando a não desistir, mesmo quando eu não sabia se iria conseguir. Agradeço-lhe, também, as correções que me ajudaram a melhorar.

À Carla Sordo, pela paciência em me aturar e corrigir!

Aos amigos e colegas a quem fui adiando cafés e saídas, mas que me apoiaram incondicionalmente...

A todos estes e outros ... o meu muito obrigada, do fundo do coração!

RESUMO

Apesar da força de alguns discursos sobre a inclusão e a interculturalidade como formas de viver conjuntamente, a aceitação da diferença no seio da organização ainda não existe na totalidade das empresas ou instituições sociais.

Um dos grupos que tem maior dificuldade de inserção no mercado de trabalho é o das pessoas portadoras de deficiência, necessitando, muitas vezes, de apoio do Estado, nomeadamente, através do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP). O IEFP auxilia através da integração em cursos de formação profissional ou através de Contratos de Emprego e Inserção.

O Centro de Educação do Cidadão Deficiente (CECD) de Mira Sintra, na sua valência de Centro de Formação Profissional, forma cidadãos portadores de deficiência, ou com algum tipo de incapacidade, de modo a que estes adquiram competências fundamentais para a sua inserção no mercado de trabalho. Para além de uma formação prática, com estágio em diferentes locais de acordo com as características do curso, são ainda capacitados com formação de competências pessoais e sociais, de modo a possuírem um “Know-how”, o mais vasto possível, que permita a sua inserção profissional de modo amplo e total.

O CECD de Mira Sintra tem uma grande preocupação com a inserção profissional dos seus formandos, possibilitando a estes, sempre que possível, ajuda após a conclusão do curso, a nível da elaboração de currículos, auxílio na preparação de entrevistas, no transporte para o local destas, bem como auxílio na resposta a anúncios ou ofertas de trabalho, de modo a que consigam fazer face às dificuldades que lhes surgem.

Este relatório dá conta das atividades e metodologia desenvolvidas no âmbito de um estágio de mestrado, com recurso a observação direta participante, investigação-ação e análise documental, pondo em prática a mediação intercultural sempre que possível, no processo da intervenção social.

Palavras-chave:

Formação Profissional; deficiência; mediação sociocultural; mediação intercultural; intervenção social e inserção profissional.

ABSTRACT

Despite the strength of some discourse about inclusion and interculturality as ways of living together, acceptance of difference within the organization does not exist yet in all enterprises or social institutions.

One of the groups that have most difficulty in entering the labor market are the people with disabilities, requiring often state support in particular through the Employment and Vocational Training Institute (IEFP). The IEFP assists through integration in vocational training courses or through Employment and Integration Agreements.

The Centro de Educação do Cidadão Deficiente (CECD) Mira Sintra in its valence Vocational Training Centre, form citizens with disabilities, or with some kind of disability, so that they can acquire fundamental skills for their insertion in the market job. In addition to practical training, with training in different locations according to the course features are still trained with the formation of personal and social skills, so as to have a 'know-how, "as broad as possible, to enable the their employability wide and full mode.

The CECD Mira Sintra has a great concern for the employability of its graduates, enabling them, where possible, help after the end of the course, the level of curriculum development, aid in the preparation of interviews, transportation to the place of these, as well as assistance in response to ads and or job offers, so they can address the difficulties that arise them.

This text gives an account of the activities and methodology developed in the framework of a master's research, using participant direct observation, action research, document

analysis and interviews as conversation, putting into practice the intercultural mediation and social intervention.

Keywords: Vocational Training; deficiency; socio-cultural mediation; social intervention and professional integration

ÍNDICE GERAL

Agradecimentos	iii
Resumo	iv
Abstract.....	vi
Índice Geral	viii
Índice de Figuras	x
Índice de Tabelas	xi
Abreviaturas.....	xii
Introdução.....	1
Capítulo I - Enquadramento teórico	9
1.1 -A deficiência	10
1.2 -O Emprego, a formação profissional e o cidadão portador de deficiência	11
1.3 – Mediação, Mediação Intercultural e Intervenção Social	20
A Mediação em espaço escolar	23
A Mediação Intercultural.....	31
Mediação Intercultural como ferramenta da Intervenção Social.....	34
Capítulo II- CECD de Mira Sintra.....	40
2.1 - O C.E.C.D de Mira Sintra	43
Descrição de serviços CECD de Mira Sintra	44
Valências	45
Estrutura orgânica do CECD de Mira Sintra	54
2.2 - O Centro de Formação Profissional do CECD de Mira Sintra	54
Capítulo III- O estágio no CFP do CECD de Mira Sintra.....	57
3.1 - Atividades com as Estagiárias de Licenciatura	59
3.2 – Análise documental	61
3.3 – Recolha de dados sociodemográficos.....	62

3.4 – campanha 2015 do Pirlampo Mágico	67
3.5 – Processo de entrada	70
3.6 – Sessões de mediação.....	88
3.7 – Acompanhamento após conclusão do curso.....	90
3.8 – Acompanhamento às gestoras de caso.....	93
3.9 - XIII encontro de formandos em guimarães.....	96
3.10 – Encerramento do Ano Letivo 2015/2016	99
3.11 – Festa de Natal do CECD.....	100
Conclusões.....	102
Bibliografia.....	110
Anexos.....	1
Anexo 1	2
Anexo 2	4
Anexo 3	12
Anexo 4	15
Anexo 5	20
Anexo 6	21

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Mapa de localização das diversas freguesias (<https://www.viamichelin.pt/>)

Figura 2 - Mapa de Mira Sintra (<https://www.viamichelin.pt/>)

Figura 3 -Organograma do CFP do CECD de Mira Sintra

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1-	Integrações de formandos 2015, relatório final do ano 2015 do CFP do CECD
Tabela 2-	Formandos de Jardinagem, por género
Tabela 3-	Formandos de AFAC, por género
Tabela 4-	Formandos de Serigrafia, por género
Tabela 5-	Formandos de SRM, por género
Tabela 6 -	País de origem dos formandos de Jardinagem
Tabela 7 –	País de origem dos formandos de AFAC
Tabela 8 -	País de origem dos formandos de Serigrafia
Tabela 9 -	País de origem dos formandos de SRM
Tabela 10 -	Local de residência dos formandos de Jardinagem
Tabela 11 -	Local de residência dos formandos de SRM
Tabela 12 -	Local de residência dos formandos de Serigrafia
Tabela 13-	Local de residência dos formandos de AFAC
Tabela 14-	Escolaridade dos formandos de AFAC
Tabela 15 -	Escolaridade dos formandos de Serigrafia
Tabela 16 -	Escolaridade dos formandos de SRM
Tabela 17 -	Escolaridade dos formandos de Jardinagem
Tabela 18 -	Idade dos formandos de SRM em 2015
Tabela 19 -	Idade dos formandos de Jardinagem em 2015
Tabela 20 -	Idade dos formandos de Serigrafia em 2015
Tabela 21 -	Idade dos formandos de AFAC em 2015

ABREVIATURAS

AC - Apoio à colocação

AFAC- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade

APD- Associação Portuguesa de Deficientes

APC - Acompanhamento Após colocação

CAO- Centro de Atividades Ocupacionais

CECD- Centro de Educação do Cidadão Deficiente

CEI – Currículo Específico Individual

CEF- Curso de Educação e Formação

CEP - Curva Quatro-Centro de Emprego Protegido

CERCI – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidade

CFP- Centro de Formação Profissional

CIF - Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde

CMR - Centro de Medicina e Reabilitação

CRI – Centro de Recursos para a Inclusão

EE- Educação Especial

ELI - Equipa Local de Intervenção

IAOQE - Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego

ISS, IP- Instituto de Segurança Social - Instituto Público

MI- Mediação Intercultural

NEE- Necessidade Educativas Especiais

OJ- Operador de Jardinagem

OS- Operador de Serigrafia

PAFI – Programa de Apoio Financeiro

PALOP- Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP)

PCDI – Pessoas com deficiência e Incapacidade

PIC- Plano Individual de Cliente

SAD - Serviço de Apoio Domiciliário

SNIP- Serviço Nacional de Intervenção Precoce na Infância

SRM- Serviços de Reparação e Manutenção

UC- Unidades Curriculares

UR - Unidades Residenciais

Introdução

INTRODUÇÃO

Realizei o estágio curricular no Centro de Formação Profissional do Centro de Educação para o Cidadão com Deficiência de Mira Sintra, do qual apresento o presente relatório, no âmbito do Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social, realizado na Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria. Como temática a trabalhar, escolhi a inserção profissional dos portadores de deficiência, no contexto do Centro de Educação para o Cidadão com Deficiência de Mira Sintra.

É do conhecimento comum que a prática é fundamental para que cada um se torne, cada vez mais, um ser humano melhor e, conseqüentemente, um melhor profissional. Como tal, a realização de estágio, em qualquer área profissional, reveste-se de suma importância.

Solicitei a realização de estágio curricular e não projeto ou dissertação, por considerar importante aprender com a experiência e simultaneamente realizar alguma investigação de cariz etnográfico e de investigação-ação. Assim sendo, escolhi o CECD de Mira Sintra para realizar estágio, nomeadamente no seu Centro de Formação Profissional. A escolha relacionou-se com diversos fatores: ter trabalhado como formadora de escolaridade, ficar perto do meu local de trabalho e querer conhecer melhor a realidade de uma instituição CERIC (Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidade) com diversas respostas sociais.

O pedido de estágio foi solicitado e imediatamente aceite, o que para mim foi motivo de muita alegria, pois foi um regresso a “uma casa” onde fui feliz e onde aprendi muito, quer com monitores, formandos e todos quantos lá trabalham.

Este estágio decorreu ao longo dos meses de abril de 2015 a janeiro de 2016, sendo que as temáticas predominantemente trabalhadas foram a mediação intercultural, a intervenção social e a deficiência no âmbito da formação profissional.

Iniciar o estágio teve um sabor bastante agradável, entrar num local que já foi o nosso local de trabalho, ser reconhecida por antigos formandos, colegas de trabalho e ser “olhada” como uma estranha por quem não me conhecia, mas esses olhares foram

momentâneos, pois todos me queriam apresentar. E passei a ser para alguns a professora Gracinda e para outros a estagiária...

Nos primeiros dias, início de abril de 2015, fui fazendo algumas tarefas de integração, falando com formandos, passando pelas várias áreas de formação e, claro, falando com a diretora e a orientadora de estágio de modo a poder orientar o meu estágio e a planificar o mesmo. Algumas dessas tarefas consistiram na orientação e auxílio na adaptação de algumas estagiárias de licenciatura à instituição e aos jovens formandos, tendo realizado atividades integradoras com elas e com alguns jovens; assisti, como auxiliar, a algumas aulas de cultura holandesa, lecionadas pela estagiária de Doutoramento, holandesa, pois tinha algumas inseguranças linguísticas que, ia melhorando usando a língua inglesa como auxílio. Para além destas tarefas recolhi dados socio-demográficos dos formandos. Com base nestes e com o apoio da diretora e da minha orientadora local, considerámos pertinente tentar fazer um estudo sobre a parentalidade em pais portadores de deficiência. Existem, efetivamente, estudos sobre a parentalidade na deficiência, mas apenas sobre pais com crianças portadoras de deficiência e não sobre adultos e jovens portadores de deficiência/ incapacidade que são pais. Destacam-se, assim, os estudos de Albuquerque, S.; Pereira, M.; Fonseca, A. e Canavarro, M., (2013), para além de Vaz, A. (2011) e Martins, M. (2013). Escolhemos este tema por existirem no CFP do CECD quase sempre formandos com filhos e gostaríamos de saber como vivem a sua parentalidade, como são vistos pelos outros e quais as suas expectativas e receios.

Em meados de abril fui incumbida de auxiliar na campanha do “Pirilampo Mágico”, tarefa que aceitei prontamente. Muitos já ouvimos falar desta campanha, mas pouco mais sabemos. É necessária muita mediação¹ com as instituições, empresas, escolas, clientes e colaboradores, para que tudo decorra da melhor forma e sobretudo que se consiga sucesso na campanha. Penso que decorreu tudo sem muitos entraves, embora com muito cansaço, mas muita alegria.

Ao longo dos restantes meses fui acompanhando as técnicas (assistente social, socióloga, educadora social, entre outras) nas suas diversas funções, e leccionei, também, algumas temáticas aos formandos, nomeadamente ao nível da mediação

¹ Mais à frente, em espaço próprio, darei conta das conceções de mediação que são fundamentais neste relatório.

intercultural e laboral, pois estas são as mediações sempre presentes ao longo de todo o processo formativo e fundamentais aquando da integração do formando na empresa, seja a nível de estágio, seja como trabalhador.

Em Portugal, ao longo dos últimos anos ou até ao longo das últimas décadas, tem-se registado inúmeras mudanças no que concerne à demografia, economia e, até, ao nível cultural. A globalização da economia e a internacionalização dos negócios, bem como as alterações tecnológicas, fizeram com que as empresas tivessem de se adaptar a todas estas mudanças. Há, também a salientar que a força de trabalho é hoje muito heterogénea, obrigando a organização a adaptar-se a pessoas diferentes, quanto ao género, origem social ou cultural, pessoas deficientes, homossexuais e mais velhas (Robbins, 1998). Deu-se, assim, o início a uma época de maior abertura à diversidade e à mudança dos papéis sociais e organizacionais.

No entanto, apesar de todas estas mudanças, a aceitação da diferença no seio da organização ainda não existe na totalidade das empresas ou instituições. Loden e Rosener, (1991, citados por Triandis, Kurowski e Gelfand, 1994) referem que a diferença e a diversidade é algo a evitar em muitas destas empresas e instituições e que os membros de grupos minoritários se devem tornar mais semelhantes ao grupo dominante, o que, para Robbins (1998) é conseguido através de processos de assimilação. Porém, estes autores e outros, referem que a diversidade (Triandis, Kurowski, e Gelfand, 1994; Robbins, 1998) ou o conflito (Moscovici, 1976, e Thomas, 1992) são almejavéis, pois favorecem a criatividade e a inovação e, ao nível da tomada de decisão, evitam o fenómeno do pensamento de grupo (Ferreira, Neves, Abreu, e Caetano, 1996). Porém no caso de a diversidade não ser bem gerida, há condições para a saída dos trabalhadores da organização e para surgirem dificuldades de comunicação e conflitos interpessoais (Robbins, 1998). Denota-se, ainda, que esta realidade pode dar azo a atitudes de preconceito e comportamentos de discriminação relativamente a alguns grupos sociais.

Um dos grupos que tem maior dificuldade de inserção no mercado de trabalho são as pessoas portadoras de deficiência, necessitando, muitas vezes, de apoio do Estado, nomeadamente, através do Instituto de Emprego e Formação Profissional. O IEFP auxilia através da integração em cursos de formação profissional ou através de Contratos de Emprego e Inserção.

No que se refere às pessoas com deficiência, em Portugal, de acordo com o Secretariado Nacional de Reabilitação (1996), elas apresentam um nível de habilitação mais baixo do que a maioria da população portuguesa, bem como um índice de desemprego de 51%, percentagem em muito superior à nacional.

A inclusão dos portadores de deficiência mental no mercado de trabalho apresenta enormes dificuldades, pois muitos destes apresentam dificuldades de ordem cognitiva e outras inerentes a estas que impedem a habilidade e agilidade, tantas vezes requeridas, bem como a imaturidade sócio-emocional e vocacional que, normalmente, transportam. Assim sendo, estes fatores têm efeitos negativos, o que faz com que a sua integração profissional fique, muitas vezes, parcialmente cumprida (Silva, s/d, p. 1).

Freitas (2009) realizou um estudo relativo à inserção e gestão do trabalho de pessoas portadoras de deficiência. Neste trabalho constatou-se que 21% dos gestores que participaram no referido estudo entendem a deficiência como o desvio da normalidade e que as pessoas com esta característica deveriam trabalhar em setores separados ou estarem institucionalizados em lugares específicos, o que impossibilita a sua inserção efetiva; no entanto uma grande parte (81%) dos gestores inquiridos afirma que o ambiente de trabalho deverá ser adequado e acessível a todos. Por outro lado no que diz respeito ao desempenho, o estudo revelou que existem divergências entre os gestores das diferentes empresas inquiridas, sendo que 92% dos gestores avalia, de forma positiva, o desempenho das pessoas portadoras de deficiência, afirmando que estas desempenham as suas funções de maneira idêntica aos restantes colaboradores da empresa, contudo, um grupo de gestores afirma que “o desempenho depende muito das pessoas, elas são diferentes” e outro grupo declara que “(...) a questão do desempenho das pessoas com deficiência depende muito das pessoas. Algumas tratam a própria deficiência como muleta e acham que tem de ter tratamento diferenciado. (...) Agora, há outros que são excelentes trabalhadores e que veem o trabalho como uma oportunidade” (pp. 130 - 131).

No que concerne à formação profissional dos portadores de deficiência, Ferreira (2010) afirma que “os métodos de formação devem ser escolhidos tendo em atenção que devem existir condições para que o processo formativo seja desenvolvido de uma forma que permita a adaptação ao ritmo individual de aprendizagem de cada indivíduo e ao seu

acompanhamento mais personalizado mas que não podem esquecer a formação social” (pp. 18-19).

É com base nestes estudos e numa parceria existente com o IEFEP, que o CECD de Mira Sintra, na sua valência de Centro de Formação Profissional, forma cidadãos portadores de deficiência, ou com algum tipo de incapacidade, de modo a que estes adquiram competências fundamentais para a sua inserção no mercado de trabalho. Para além de uma formação prática, com estágio em diferentes locais, de acordo com as características do curso, são ainda capacitados com formação de competências pessoais e sociais, de modo a possuírem um “Know-how” o mais vasto possível, que permita a sua inserção ampla e total no mercado de trabalho.

O CECD de Mira Sintra tem uma preocupação grande com a inserção profissional dos seus formandos, possibilitando-lhes, sempre que possível, ajuda após a conclusão do curso, ao nível da elaboração de currículos, auxílio na preparação de entrevistas, tal como no transporte para o local destas, bem como auxílio na resposta a anúncios e/ou ofertas de trabalho, de modo a que estes consigam fazer face a quaisquer dificuldades. Este acompanhamento tem possibilitado que alguns destes formandos consigam ser inseridos no mercado de trabalho, para além de outros, que devido aos seus estágios, acabam por conseguir ficar nos próprios locais onde realizaram estágio, após a conclusão do curso.

A realização do meu estágio curricular nesta instituição tem a ver com a intenção de saber e compreender como se processa a inserção dos jovens e adultos portadores de deficiência, no mercado de trabalho e se esta é potenciada pela existência de um curso de formação profissional.

O facto de ter sido formadora de escolaridade nesta instituição “aguçou” o meu interesse por esta área da formação profissional, com um público-alvo diferente do habitual. Como tal, pretendo dar a conhecer o funcionamento desta instituição e o trabalho aqui realizado ao nível da mediação intercultural e da intervenção social.

Este relatório, que pretendi realizar no âmbito do estágio curricular será importante para a comunidade de Mira Sintra, bem como para todos os ex-formandos, formandos atuais e futuros frequentadores da instituição, bem como para o IEFEP; pois permitirá saber qual o impacto das formações realizadas pelos portadores de deficiência, aquando da

sua inserção no mercado de trabalho, mesmo quando estes não se encontram a trabalhar na área da formação obtida.

Como consequência deste estágio, surge um Relatório de Estágio que serve de base a uma avaliação do trabalho realizado pelo estagiário, pressupondo, igualmente, uma análise crítica da sua própria ação. Este relatório pretende apresentar uma ideia da evolução técnica e teórica da formação do formando, desde a sua inscrição até ao culminar da sua formação e apoio à colocação, constituindo-se como um arquivo de informação, sistematizando várias ideias e dando a conhecer a realidade desta modalidade de formação com um público alvo tão específico.

Com este relatório, pretende-se apresentar vários aspetos do estágio, assim, como da Instituição onde foi realizado o mesmo. Para tal, o relatório foi estruturado de modo a abordar várias temáticas fundamentais para a compreensão das temáticas abordadas ao longo do mesmo, nomeadamente a mediação, intervenção social e formação profissional.

Assim, este documento está dividido em três capítulos. O primeiro capítulo concerne à investigação realizada sobre as palavras-chave, nomeadamente: deficiência, empregabilidade e formação profissional, bem como mediação intercultural e intervenção social, em jeito de revisão de literatura. O segundo capítulo respeita à Instituição na qual foi realizado o estágio de mestrado, o Centro de Formação Profissional do CECD de Mira Sintra com base no ponto de vista organizacional e no ponto de vista dos objetivos e da população alvo. Por último, o terceiro capítulo, refere-se às atividades realizadas ao longo do estágio, quer as que foram solicitadas pela instituição, quer as atividades desenvolvidas e dinamizadas pela estagiária. Nestas constata-se a aplicação dos conceitos teóricos apreendidos ao longo do mestrado em atividades práticas e fundamentais na mediação intercultural e intervenção social realizada na instituição, quer de modo formal, quer informal. Ou seja são sistematizadas as práticas mediadoras visivelmente presentes ou latentes nas relações, quer pessoais e interpessoais, quer da Instituição (CECD) com a comunidade, famílias e empresas. Por último são referidas e descritas as atividades de intervenção social por mim implementadas, sempre apoiadas numa conceção de mediação intercultural (Torremorell,2008; Vieira, 2013, Vieira R. e Vieira, A, 2016; Vieira A. e Vieira, R., 2016.)

Finalmente, convém, desde já salientar que alguma da legislação referida sofreu alterações após janeiro de 2016, contudo neste estudo dado o período em que foi realizado o estágio remetemos para a legislação em vigor durante a concretização do mesmo.

Capítulo I - Enquadramento teórico

CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Irei, de seguida fazer, o enquadramento teórico referente às palavras-chave por mim selecionadas.

1.1 -A DEFICIÊNCIA

De acordo com estimativas recentes supõe-se que poderão existir 50 milhões de pessoas com deficiências e incapacidades na Europa e 500 milhões em todo o Mundo, esperando-se um aumento destes números nas próximas décadas, devido aos progressos nos cuidados de saúde e ao envelhecimento das populações.

Nos Censos de 2011, constata-se que, em Portugal, não há dados estatísticos concretos e específicos para a valência da deficiência, porque segundo a Associação Portuguesa de Deficientes (APD) numa notícia divulgada pelo Jornal de Notícias “os Censos 2011 ignoram realidade das pessoas com deficiência”.

A Convenção das Nações Unidas (adotada em Nova Iorque em 30 de março de 2007) estabeleceu como definição operativa que:

"...uma pessoa com deficiência é aquela cuja capacidade para levar uma vida inclusiva na comunidade da sua eleição, esteja limitada pelo impacto concomitante do meio ambiente físico, económico, social e cultural com fatores pessoais que derivam de condições físicas, sensoriais, psicossociais, neurológicas, médicas, intelectuais ou outras que podem ser permanentes, temporais, intermitentes, percebidas ou imputadas."

As deficiências podem ser leves, moderadas ou severas, incluindo as do tipo físico, intelectual, sensorial e psicossocial. Além disso, existem aquelas que são facilmente identificáveis, como as que são perceptíveis à primeira vista, as dificuldades de aprendizagem e a depressão. A pouca disponibilidade de informação e estatísticas confiáveis à volta do tema limita o desenho e implementação de programas adequados à integração da pessoa com deficiência.

De acordo com Lopes (2008) para analisar a deficiência devemos ter em conta três conceitos que se interligam, a saber: a deficiência, a incapacidade e a desvantagem. “A deficiência é entendida como qualquer tipo de dano (perda) ou anomalia na estrutura psicológica, fisiológica, ou anatômica dos indivíduos de carácter temporário ou permanente” Lopes (2008). O conceito de incapacidade é definido como o “desvio da norma relativamente à atividades habitualmente esperada pelo indivíduo”; a desvantagem é definida como uma “limitação ou impedimento do desempenho de uma atividade considerada normal em consequência de uma deficiência ou incapacidade, tendo em conta a idade, o sexo e os fatores sócio-culturais” Lopes (2008:3) citado por Malhado, (2013).

No que concerne às pessoas com deficiência, e de acordo com a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, proclamada pelas Nações Unidas em 2006, ao longo das últimas décadas têm sido empreendidos diversos esforços no sentido de assegurar a sua maior participação no mercado de trabalho, contrariando o que se passou ao longo dos tempos, em que um portador de deficiência estava automaticamente incapacitado para o exercício de uma profissão.

1.2 -O EMPREGO, A FORMAÇÃO PROFISSIONAL E O CIDADÃO PORTADOR DE DEFICIÊNCIA

Verifica-se, no entanto, devido às suas características diversas e específicas, que o nível de desemprego entre estas pessoas se mantém significativamente mais alto do que a média na sociedade, uma realidade constante que parece transformar as pessoas com deficiência nos mais excluídos de entre os excluídos. “A deficiência e as doenças crónicas são mais comuns entre os trabalhadores e afetam mais as pessoas pobres.” (Rodrigues, 2016: 181).

Assim se denota que ser pobre aumenta a probabilidade de ter uma deficiência. Estudos indicam que 17% da população da Europa está nesta situação, que inclui a deficiência e a incapacidade para trabalhar. Porém constata-se, ainda, que destes 17% apenas 6% solicitam apoio social. Há ainda a acrescentar que as pessoas com deficiência têm o triplo da percentagem de desemprego das pessoas sem incapacidade. Para esta taxa

contribuem, em parte, os desincentivos ao trabalho, pois os apoios sociais existentes terminam quando a pessoa inicia a sua atividade profissional. Acresce, ainda, o facto de as pessoas com deficiência/ incapacidade terem um menor nível educacional/ escolar. Estes dados estão no relatório “Illness Disabilities and Social Inclusion”, da “European Foundation for the Empowerment of Living and Working Conditions, de 2003.

Tal como referido por David Rodrigues em Vieira, R.; Margarido, C, Mendes, M, (orgs) (2009), para muitos há a ideia de que as pessoas com deficiência deixam de existir após terminarem a escolaridade, ou seja quando se tornam adultas. Porém esta não é a realidade. Se capacitarmos as pessoas com deficiência de que estas são aptas, então serão capazes de realizar tudo o que quiserem. Logo, também, terão acesso a uma melhor qualidade de vida.

Ao longo das últimas décadas tem-se tentado alterar esta situação através de vários instrumentos de política que concorreram para colocar a problemática da integração das pessoas com deficiência na agenda política. Destes é de salientar o Plano Nacional de Ação para a Inclusão (PNAI) 2006-2008 que, reconhecendo uma múltipla e constante exclusão em diversos domínios da vida em comunidade (com destaque para o acesso ao trabalho), estabelece uma prioridade ligada à superação de discriminações reforçando, nomeadamente, a integração das pessoas com deficiência.

Formalmente e em relação ao acesso ao emprego, o conceito de pessoa com deficiência (Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 247/89) é relativo a "todo o indivíduo que, pelas suas limitações físicas ou mentais, tem dificuldade em obter ou sustentar um emprego adequado à sua idade, habilitações e experiência profissional".

Um dos fatores que têm afetado a empregabilidade desta população, relaciona-se com a existência de percursos escolares curtos, denotando-se na maior parte dos casos que os alunos com deficiência não chegam a frequentar o Ensino Secundário, e sendo os níveis de escolaridade mais frequentes o primeiro e segundo Ciclos do Ensino Básico (Instituto de Emprego e Formação Profissional, 2000), acabando este por ser um fator de exclusão face ao mercado de trabalho ou à sua empregabilidade, uma vez que os níveis são inferiores ao requerido pelo mercado de trabalho.

Tem surgido uma forte aposta na formação profissional de pessoas com deficiência, desenvolvida no âmbito de vários programas que pretendem habilitar o indivíduo, não

apenas com competências técnicas específicas de cada função mas, também, de competências de relação e de saber, fundamentais a uma integração profissional bem-sucedida. Os empresários constatam que contratar pessoas com deficiências introduz alguma inovação, diversidade e até qualidade no trabalho. Se é positivo para a imagem da empresa, é-o, ainda mais, para o colaborador contratado, porque promove a sua inserção social.

As políticas de integração das pessoas com deficiência têm adquirido uma importância crescente nos últimos anos, nomeadamente no contexto das políticas inclusivas e de promoção da igualdade de oportunidades da União Europeia (UE); assim essa relevância adquiriu expressão no plano institucional, com a criação de uma Secretaria de Estado Adjunta e da Reabilitação na estrutura orgânica do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social que tem vivido, sobretudo, da capacidade de impulsionar medidas de política em diversas áreas de intervenção das políticas públicas, indispensáveis para concretizar objetivos exigentes de integração, com destaque para as acessibilidades, a educação e a formação profissional.

As políticas de reabilitação e inserção sobre a pessoa com deficiência foram sendo moldadas, ao longo da história, pelas características sociais, políticas, económicas e culturais de cada época e de cada contexto (Vieira e Pereira 2007; Sousa, 2007). A partir do século XX e com mais enfoque na segunda metade, pode-se constatar um desenvolvimento substancial ao nível das políticas de reabilitação e inserção das pessoas com deficiência, incitadas, também, pelos movimentos sociais que exigiam o efetivo reconhecimento e aplicação dos direitos deste grupo da população.

O emprego é um fator de importante relevo para a inclusão da pessoa portadora de deficiência na sociedade, vários países da União Europeia (UE) consideram essencial integrar estas pessoas no mercado regular de trabalho (Centro de Reabilitação Profissional de Gaia - CRPG e Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa – ISCTE, 2007).

No que concerne a Portugal, também se considera a integração das pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho um fator fundamental para a inclusão social, para a independência económica e consequente valorização e realização pessoal. Uma das primeiras iniciativas para dar apoio ao emprego das pessoas portadoras de

deficiência foi criada pelo Decreto-Lei n.º40/83, de 25 de janeiro emitido pelo Ministério do Trabalho (1983), segundo o qual a Constituição da República consagra, como obrigação do Estado, a realização de uma política nacional de prevenção e tratamento, reabilitação e integração social dos deficientes, devendo pois, ser-lhes assegurado o exercício efetivo dos direitos reconhecidos e atribuídos ao cidadão em geral, nomeadamente o direito ao trabalho.

O Decreto-Lei n.º 247/89, de 25 de agosto emitido pelo Ministério do Emprego e da Segurança Social (1989) foi também de grande relevância para o apoio e a promoção do emprego para as pessoas portadoras de deficiência e incapacidade.

De acordo com o seu artigo 26º, da Lei n.º 38/2004 emanada pela Assembleia da República (2004), bem como a Lei de Bases Gerais do Regime Jurídico da Prevenção, Habilitação, Reabilitação e Participação da Pessoa com Deficiência, de 2004, reforçou-se a importância do emprego e do trabalho na inclusão social das pessoas portadoras de deficiência, aumentando a responsabilidade do Estado na promoção e implementação de medidas que favoreçam essas pessoas.

Em 2009 foi aprovado pelo Ministério do Trabalho e da Segurança Social o Decreto-Lei n.º 290/2009, de 12 de outubro, que criou o Programa de Emprego e Apoio à Qualificação das Pessoas com Deficiência e Incapacidade, que define o regime de concessão de apoio técnico e financeiro para o desenvolvimento das políticas de emprego e apoio à qualificação das pessoas com deficiência e incapacidade.

Mais recentemente, a Estratégia Nacional para Deficiência 2011-2013 criou um conjunto de medidas, como a sensibilização, formação e apoio à inserção profissional; e manutenção do emprego das pessoas portadoras de deficiência e incapacidade é uma das medidas adotadas pelo programa, com maior relevância, que passa pelo emprego apoiado, que foi introduzido pelo Decreto-Lei 290/2009.

De acordo com dados do Instituto Nacional de Estatística apresentados pelo MTSS (2012) no ano de 2002 verificou-se que as pessoas com problemas de saúde prolongada ou deficiência constituem 15,9% do total dos empregados e 21,3% dos desempregados.

A inserção profissional é o “objetivo último das políticas de reabilitação profissional” considerando as intervenções necessárias realizar a montante e a jusante deste objetivo,

potenciando as condições necessárias ao desenvolvimento pessoal e profissional, garantindo ainda a continuidade das intervenções através de “ações complementares ao processo de integração profissional” (Astúcia, 2002:30).

O atual quadro legal para inserção profissional das pessoas com deficiência está definido pelo Decreto-Lei n.º290/2009, que define o Programa de Emprego e Apoio à Qualificação das Pessoas com Deficiências e Incapacidades, regulamentado pelo Despacho Normativo n.º 18/2010 de 29 de junho.

O acesso ao emprego é identificado pelo PAIPDI (Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiência ou Incapacidades) como um dos vetores principais do eixo de intervenção “Educação, Qualificação e Promoção da Inclusão Laboral” (Conselho de Ministros, 2008) constituindo um eixo importante no processo de prevenção, habilitação, reabilitação e integração das pessoas com deficiência e incapacidades, de forma conducente à autonomia económica e integração social.

Este plano, apresenta um conjunto de medidas de incentivo e empreendedorismo e inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho tendo em conta a sua participação ativa na sociedade.

A inclusão no mercado de trabalho é vista como eixo prioritário, “promovendo a igualdade de oportunidades para todos e a igualdade do género, bem como a reabilitação e reinserção social, a conciliação entre vida social e profissional e a valorização da saúde como fator de produtividade” (POPH, 2007).

A Lei n.º 7/2009 estabelece um novo Código de Trabalho que prevê um conjunto de medidas de adaptação de condições laborais para trabalhadores com deficiência facilitando a sua inclusão social.

A lógica das atuais medidas de apoio e promoção de inserção profissional apontam o mercado regular de trabalho como “o local por excelência para o exercício da plena inserção e exercício do direito à cidadania e ao trabalho” (Fernandes, 2007:107).

A formação profissional deverá responder às atuais exigências do mercado de trabalho, preparando o indivíduo em três dimensões: como “técnico”, devendo possuir competências técnicas e competências tecnológicas; como “trabalhador”, remetendo para o “saber-estar” em situação profissional no posto de trabalho, na organização e no

mercado de trabalho; e como “pessoa” capaz de estabelecer relações afetivas de qualidade e com sentido ético (Camarate, 2001).

Uma das componentes da formação profissional, apontada por vários autores como uma mais-valia para o sucesso da inserção da pessoa com deficiência intelectual, é a formação prática em contexto de trabalho (Cação 2007; Martins, 2001; Sousa, 1993). A aprendizagem em situação real além de facilitar a generalização das aprendizagens, assume-se, também, como um meio determinante para estreitar a ligação com o mundo laboral. Desta forma, é possível promover a ideia de que a pessoa com deficiência pode ser um excelente profissional em tarefas onde a sua deficiência não seja relevante, desmitificando o preconceito da inadequação da pessoa com deficiência ao mundo laboral (Fernandes, 2007, Martins, 2001).

No mesmo estudo, é realçada a opinião maioritária das pessoas que frequentaram estruturas de formação, relativamente ao “efeito positivo” que a formação teve sobre dimensões como o relacionamento interpessoal, a autoestima, autoconfiança, tendo melhorado “a capacidade de lidar com os problemas” e o desempenho e autonomia (Capucha et. al 2004: 271). Esta leitura é concordante com a de dirigentes, técnicos e formadores, os quais consideraram que a formação profissional tem um desempenho positivo quando medido pela assiduidade dos formandos, comportamento disciplinar, taxa de aprovações e abandonos (Capucha et al, 2004:260).

A formação inicial tem como destinatários pessoas com deficiências e incapacidades, com mais de 18 anos e sem qualificação que lhes permita o exercício de uma profissão ou ocupação de posto de trabalho. Este tipo de formação, integra quatro componentes – a Formação para a Integração, a Formação de Base, a Formação Tecnológica e a Formação Prática em Contexto de Trabalho; que preveem o desenvolvimento da “autonomia pessoal e atitudes profissionais, de comunicação, de reforço da autoimagem e da autoestima, da motivação e de condições de empregabilidade, bem como a aprendizagem ou reaprendizagem das condições necessárias à plena participação das pessoas com deficiências e incapacidade” (DL n.º 290/2009, alterado pelo Decreto-Lei n.º 131/2013 de 11 de Setembro).

Em intervenção social, "cada caso é um caso", e quando se trata de cidadãos portadores de deficiência ou incapacidade, o indivíduo é ainda mais importante e relevante. É deste modo que os técnicos do CFP do CECD de Mira Sintra trabalham.

Isa Monteiro Silva afirma que o professor, efetivamente, "no exercício da arte de relação com o educando, é por natureza um mediador: mediador entre o conhecimento e o educando, arquiteto de pontes entre saberes e pessoas. Esta é, desde os primórdios do professorado, em tempos remotos, a primeira missão do mestre. Mas as múltiplas tarefas a que o professor é atualmente convocado, os objetivos vastos e ambiciosos que o professor é impelido a atingir, na contribuição para o desenvolvimento humano, fazem dele um mediador entre o educando e a própria vida" (Silva, 2007: 119). Embora os formandos não sejam educandos, no sentido formal da palavra, mas são efetivamente aprendizes.

A questão da identidade do interventor social é uma questão bastante complexa e considerand, pessoalmente, que não existe uma única resposta para esta questão. Cada interventor social percebe-se de modo diferente, consoante as realidades sociais com as quais trabalha, para além da sua própria realidade, ou seja, para as vivências que foi tendo ao longo da vida.

“Esta perspetiva possibilita que se fortaleça a cidadania, a autonomia e a identidade num processo dialético e complexo [...]. Esse processo implica garantia de direitos, desenvolvimento das condições básicas do sujeito e do próprio sujeito. É também uma articulação da dimensão política com a dimensão de serviços, não se reduzindo o Serviço Social, nem a relações psicológicas nem a relações burocráticas para acesso a determinados benefícios.” (Faleiros, 1999: 169)

A construção de uma identidade profissional e social é chamada por Dubar (2005) de processo biográfico, sendo construída na família, escola, mercado de trabalho e na empresa.

A identidade profissional do interventor social é “um processo social em que uma dada pessoa, grupo, organização, comunidade, ou rede social – a que chamaremos sistema-interventor – se assume como recurso social de outra pessoa, grupo, organização, comunidade, ou rede social – a que chamaremos sistema-cliente – com ele interagindo através de um sistema de comunicações diversificadas, com o objetivo de o ajudar a

suprir um conjunto de necessidades sociais, potenciando estímulos e combatendo obstáculos à mudança pretendida”. Assim sendo, a intervenção social refere-se às formas de ação que recaem sobre os modos de vida e sobre os fatores externos que resultam da organização social e económica na qual estão inseridos os indivíduos (Fischer, 1994: 79).

Um outro fator, que faz com que existam diversas identidades profissionais, tem a ver com as áreas de formação de cada interventor social, pois estes são, ou podem ser, profissionais com áreas de formação mais ou menos distintas, desde serviço social, política social, sociologia, psicologia e psicologia social, antropologia, às ciências da comunicação, ciências da educação, animação sociocultural, mediadores, saúde pública, entre outras. No caso do CFP de Mira Sintra a equipa é multidisciplinar, tendo professores, educadores sociais, psicóloga, assistente social, socióloga, para além dos formadores das diversas áreas específicas, o que faz com que existam as referidas identidades profissionais em profunda mutação.

A identidade profissional, é algo que está em constante transformação, tal como refere Paulo Freire, “qualquer ação de transformação da realidade que não se apoie num conhecimento do real está condenada ao fracasso. Qualquer esforço de compreensão da realidade que não implique um engajamento nessa mesma realidade, é ilusório”, (Freire, 1977: 25).

A organização da prática profissional em modelos de intervenção procura, deste modo, uma postura concordante com uma prática sistemática e transformadora que não se satisfaz com uma explicação breve e simplista das situações, mas busca a sua compreensão a partir da problematização do real, permitindo o diagnóstico e o estudo social de uma forma mais ampla, específica transversal-global, com base em instrumentos metodológicos e no registo detalhado da informação recolhida pelo interventor social, podendo este ser oriundo de qualquer área.

Porém, há o perigo do interventor social ser rígido na sua intervenção ao utilizar paulatinamente a mesma forma de agir em contextos que exigem uma intervenção específica, pois isto origina o profissionalismo exacerbado, que poderá colidir com a verdadeira função do interventor social: apoiar/ auxiliar o cliente/ utente. O interventor social deverá construir estratégias e instrumentos adequados à realidade profissional,

bem como contribuir para o desenvolvimento do conhecimento, bem como de uma postura inovadora e pró-ativa que lhe permita equacionar medidas mais sustentadas a médio-longo prazo, sem menosprezar uma intervenção pontual, incidente nas necessidades imediatas. Assim sendo, o interventor social deverá estar entre a profissionalidade e o profissionalismo, nunca chegando aos extremos (Margarido, 2012). No entanto nem sempre se consegue colocar tudo num nível ideal pois o interventor social é humano.

Constata-se, assim, que cada vez que um indivíduo entra numa instituição, ou organização, ocorre uma mudança no conhecimento que os outros possuem dele e no referencial identitário do próprio sujeito. A sua identidade profissional está em constante mudança, modificação. Isto acontece quer com os técnicos, quer com os formandos, que vão alterando as suas atitudes e comportamentos, conforme vão conhecendo a instituição e o funcionamento da mesma, bem como o que é esperado destes, no que concerne à sua identidade profissional, de acordo com a sua área de formação/ curso frequentado.

Desta forma, verifica-se que o processo de construção da identidade profissional é um processo complexo, socialmente construído e sempre inacabado. Este processo deve ter em linha de conta a multiplicidade de identidades existentes nos contextos da ação profissional e, ainda, nos movimentos de rutura e de continuidade inerentes às trajetórias biográficas e profissionais do indivíduo, que coexistem em mundos sociais de relações inter e intrapessoais. (Margarido, 2012).

"Realizar o diagnóstico significa identificar as mudanças sociais que formatam uma determinada problemática sobre a qual vamos intervir." (Guerra, 2006: 129) e, ainda de acordo com Serrano (1997: 29), o diagnóstico é "uma fase de vital importância para a elaboração de projetos. Permite localizar os principais problemas; dá a conhecer as suas causas de fundo e oferece vias de ação para a sua resolução gradual. O objetivo do diagnóstico é o reconhecimento da realidade. Constitui uma das ferramentas teórico-metodológicas mais importantes para nos aproximarmos do conhecimento da realidade do objeto de estudo". Assim surgiu o CFP do CECD de Mira Sintra: da necessidade sentida por pais e educadores, que consideravam fundamental existir formação profissional para os jovens com incapacidade, pois o CAO não era a solução para muitos deles, já que possuíam muitas capacidades que poderiam desenvolver.

Efetivamente, a principal dificuldade com que se depara o interventor social é, desde logo, o seu objeto de estudo e, por conseguinte, de ação. Referimo-nos à realidade social, de natureza complexa. No entanto, paradoxalmente, esta mesma dificuldade é, também, a sua oportunidade, uma vez que é justamente nessa mesma realidade complexa que existem os problemas nos quais o interventor social pretende intervir (passo o pleonasma). Neste contexto, como afirma Guerra (2002: 167), "Isto porque o real de que se fala é demasiado complexo [...] há dificuldades em medir o seu peso e em prospetivar/ prever a sua evolução, dada a mudança constante dos meios sociais." E como resolver, então, essa grande dificuldade que reside na complexidade do objeto social? A resposta encontrar-se-á (ou, por outra, surgirá), sem dúvida, no (melhor e mais aprofundado) conhecimento da realidade.

De facto, muitas vezes, durante a conceção e mesmo aquando da implementação de projetos de mediação e intervenção social, é necessário rever estratégias. A este propósito, a frase de Isabel Guerra "Num projecto de intervenção a estratégia não é um acto de guerra" (Guerra, 2002: 167) demonstra isso mesmo, isto é, a característica da volatilidade da estratégia. Na verdade, podemos modificá-la em qualquer altura, se assim for mais eficiente para o sucesso do nosso projeto. A estratégia não é, portanto, estanque e rígida.

Neste âmbito, como confirma Guerra (2002: 171), "De facto, não há receitas, pelo que alguma sensibilidade e, sobretudo, a experiência ajudam muito". Concluindo esta ideia, em intervenção social, "o caminho faz-se caminhando".

1.3 – MEDIAÇÃO, MEDIAÇÃO INTERCULTURAL E INTERVENÇÃO SOCIAL

A mediação começou a ter mais relevo na década de 70 do século XX nos Estados Unidos da América, como resolução alternativa de conflitos. Atualmente, de acordo com (Almeida, 2001) esta assume-se: "como meio alternativo de resolução de conflitos", como "modo de regulação social" ou como "método de transformação social e cultural". Em Portugal a mediação surgiu na década de 90, na sequência da entrada de Portugal na C.E.E. (Oliveira, 2005).

A mediação pode ser utilizada em diversos âmbitos: relações laborais, separação e divórcio, relações internacionais ou diplomáticas, política, educação, entre outras. No que concerne às estratégias e táticas de mediação, estas são diversas e cada mediador deverá saber quais utilizar. De acordo com Almeida (2001, in "Sobre...a mediação Sócio-Cultural"; Oliveira; Freire; 2009) a mediação afirma-se como modo de regulação social e/ou método de transformação social e cultural, pelo que existem uma multiplicidade de práticas adaptáveis a uma variedade de contextos e à complexificação das redes sociais e evolução dos contactos interculturais.

Com a globalização da sociedade e conseqüente complexificação desta, surgiram novas formas de convivência e de organização social, de modo a existir uma maior justiça e compreensão entre todos. Tal como afirma Ortega (cit. por Ortega, Tourinán e Escámez, 2007, 497) “O uniforme e homogêneo deu lugar ao complexo, plural e mestiço”. Surgiu assim a mediação sociocultural, para valorizar o diálogo na resolução dos conflitos, promovendo a participação dos cidadãos na resolução dos seus problemas.

Todo o desenvolvimento humano é um processo de mediação (Santos, 2014), pois ao longo de toda a nossa vida evoluímos, mudamos, com base nas nossas aprendizagens e vivências, havendo lugar a uma transformação e, assim, dá-se uma evolução. O objeto transitivo ocupa algum espaço/ lugar na nossa vida, como mediadores. Este pode ser um objeto físico, uma pessoa ou um pensamento, que nos conforta nas alterações e mudanças que vamos sofrendo. A isto Winnicott (1965) denominou de objetos ou fenómenos transitivos. Assim sendo estes objetos transitivos auxiliam na construção da identidade pessoal, tendo um lugar de mediadores, entre “o dentro e o fora, entre sujeito e os seus contextos” (Santos, 2014). É isto que se passa ao longo do nosso crescimento físico e cognitivo, pessoal e profissional. No caso da mediação, o mediador tem de saber o máximo de informações possíveis sobre os mediados, pois através dessas informações, desses sinais, é que o mediador tem conhecimento do modo como a pessoa viveu e vive. Assim, pode-se ou não criar empatia. A empatia é o que nos faz gostar ou não de alguém, o que faz com que a entendamos e sejamos capazes de “calçar os seus sapatos”.

Sem dúvida que nas sociedades atuais vivemos cada vez mais com a diferença, e “A relação entre grupos e pessoas é sempre uma relação de encontros e desencontros, uma relação intercultural, social e potencial de diálogos e anti-diálogos, logo, uma relação

tensa (...) E os conflitos podem ocorrer, ou não, dependendo muito do trabalho de mediação sociocultural desenvolvido pelos próprios actores em presença ou por uma terceira pessoa, o designado mediador sociocultural.” (Vieira, 2011: 2).

“O mediador terá que se afirmar como uma pessoa de importância única, moralmente evoluído, projetando a sua capacidade ao serviço da compatibilização que permita a total satisfação das partes em conflito em função dos seus interesses, um ganho pleno”. O mediador não está só. Estão consigo todas as suas aprendizagens, vivências, problemas e tudo o que o rodeia e que faz parte da sua vida. Não está só nem é totalmente neutro, pois os seus pensamentos estão consigo, bem como as representações sociais, em que se todos acreditam que algo é bom, é porque efetivamente o é, mesmo que na realidade assim não seja. Constata, pois, que todos nós, seres humanos, somos altamente influenciáveis. Deste modo, os nossos pensamentos têm de ser entendidos. Porém há algo que nos controla, que é o nosso sentido moral. Este funciona, por assim dizer, com base no que nos foi inculcado na infância e é controlado pelo processo de socialização.

Na mediação, o mediador tem de colocar os outros a refletir sobre aquilo que o outro pensa, estando no meio, no centro. O mediador acaba por ser um tradutor de linguagens que pretendem ajudar os mediados a " focarem-se ou desfocarem-se dos seus problemas, para conhecerem os seus verdadeiros interesses.” (Roque,2014: 43).

"A mediação, ao contrário do que seria um julgamento, arbitragem ou negociação, que são situações de dupla, é uma situação de "triangular"; necessariamente envolve uma terceira parte, estritamente terceiro independente de ambos os protagonistas ou antagonistas. [...] A mediação é um não-poder. [...] O mediador deve aumentar a liberdade. " (Jean-François Six, 1990: 12).

De facto, existem vários autores a definir o conceito de mediação, que é uma prática que pode estar presente a nível familiar, escolar, comunitário, laboral, penal e em qualquer contexto onde exista interação entre indivíduos com os mesmos padrões culturais ou mesmo com diferentes padrões culturais, surgindo deste modo indivíduos mestiços e tal como Maalouf, Laplantine e Nouss (2000:9) citados em Vieira (2010:34) afirmam, “a mestiçagem não é fusão, coesão, osmose, antes confrontação e diálogo”, podendo as partes entrarem em conflito, sendo necessário por vezes colocar em prática o processo

de mediação, que segundo Jares (2002:153) “a mediação é um procedimento de resolução de conflitos que consiste na intervenção de uma terceira parte (...)”, sendo que esta terceira parte, o mediador, tem que estar imparcial em relação ao conflito, respeitando os pontos de vista de cada uma das partes e tem como objetivo primordial facilitar a comunicação e criar um ambiente que facilite a mesma, pois esta é a base de todo o processo de mediação para se chegar a um consenso. Um outro aspeto importante para que o processo de mediação resulte é a confidencialidade de toda a informação exposta durante a sessão de mediação, sendo que esta informação de acordo com Singer (1996:232) citado em Jares (2002:159) não pode ser usada contra as partes numa outra atuação acerca do mesmo ou outro assunto.

"A mediação [...] está destinada a dar coesão às nossas sociedades plurais em vez de segregar pessoas [...] evita a utilização de qualquer forma de violência, inclusivamente de violência juridicamente administrada, para avançar no conflito [...]" (Torremarell, 2008: 18, citado por Vieira, 2013: 106).

A MEDIAÇÃO EM ESPAÇO ESCOLAR

Durante muitos anos a escola foi considerada como elitista, no sentido em que quem a frequentava eram crianças provenientes das classes sociais mais elevadas, com mais rendimentos e quase todos com o mesmo tipo de cultura. Com a escolaridade obrigatória a escola passou a ser considerada uma escola massificada, das massas, onde coexistem alunos provenientes de diferentes culturas e de todas as classes sociais. No entanto a escola não se adaptou facilmente a estas mudanças, pois com as mudanças do “tipo” de alunos, surgiram novas dificuldades, novos conflitos, novos desafios. Surgiu assim uma grande multiculturalidade nas escolas, surgindo novas tensões e novos conflitos. A multiculturalidade poderá ser definida, de acordo com Vieira A. (2013: 67) “Por multiculturalidade entendemos a coexistência, num mesmo território, de vários indivíduos com diferentes origens étnico-culturais”, cabendo neste caso aos professores, famílias e demais comunidade escolar, fazer com que todos tenham acesso à escola, mas uma escola para todos.

Tal como referido por Cotrim (1995:15) citado por Vieira A. (2013: 66), “Mais do que nunca, uma das principais funções do professor é veicular ferramentas que ajudem a

formar a identidade pessoal e cultural dos alunos na sua relação com os outros, portanto, na interculturalidade da vida quotidiana na escola e fora da escola.”; “ (...) num paradigma intercultural, no qual se reivindica uma escola para todos e não todos para uma escola.” (Vieira, A. in *Página da Educação*, 2012, n.º 197, pp, 30-31). Deste modo, é imperativo adotar medidas que promovam uma educação para a sã convivência “entre iguais e diferentes; (...) entre convergências e divergências” (Vieira, 2012: 30). Atualmente qualquer escola, ou até qualquer sala de aula é intercultural, pois para além de multicultural, devido à existência de diferentes culturas, é intercultural. Como se pode tornar intercultural? Deve-se respeitar e valorizar positivamente as diferentes culturas presentes na sala de aula e a diversidade do meio que a envolve, trabalhando, assim, as relações entre igualdade e diferença, fazendo com que haja uma aceitação de ambas e assim não surjam nem tensões nem conflitos, com base nelas. Um dos papéis importantes do professor e de qualquer outro membro da comunidade escolar é a escuta ativa, pois através desta, que é uma das funções principais do mediador, consegue-se a tão falada paz social, tornando todos estes intervenientes em mediadores. “Tal como o caminhar faz-se caminhando, a mediação faz-se mediando! A intervenção social não se compadece com engenharias. É uma arte assente em artesanato social e a mediação é o ato de tecer laços entre as pessoas por mais distintas que possam, à primeira vista, parecer.” Montenegro, (2008:2).

A relação escola família nem sempre foi, nem é uma relação fácil. A escola ainda continua a ser um local que muitos encarregados de educação não pretendem integrar e como tal só se estabelece uma relação quando há aspetos negativos a tratar. Inicialmente a escola era apenas frequentada pelas elites, atualmente a escola é de todos e para todos. “Pelo seu carácter obrigatório e universal, nas sociedades ocidentais, a mesma escola acolhe, de forma prolongada, as crianças e jovens de uma dada classe etária, do género masculino e feminino, de todas as condições sociais, origem étnica, religiosa e outras. Mais do que, porventura, em qualquer outra instituição social, a escola integra todas as diversidades sociais e culturais representadas na sociedade. Por isso, a concretização de uma “escola para todos” obriga a uma preparação da escola para mediar tensões, resolver conflitos, e lidar com a diversidade de forma inclusiva” (Vieira, 2012: 31).

É necessário que todos os alunos possam beneficiar de igualdade educativa. A cultura escolar nem sempre corresponde à cultura do aluno, o que pode colocar alguns alunos numa situação de inferioridade, quando comparados com outros (Silva, 2014: 405),

sendo estes últimos os que possuem o capital cultural adequado, usando a terminologia de Bourdieu. Para atingir este fim, e caso se revele necessário, dever-se-á modificar valores e atitudes dos funcionários da escola, o currículo e materiais didáticos, processos de avaliação, metodologias, valores e normas do próprio estabelecimento de ensino, logo desenvolver-se uma “escola para todos” e não todos por uma escola (Vieira, 2012: 31).

No sentido do desenvolvimento de acordo com Vieira (2012: 31), de uma “escola para todos”, Marques (1999:75) defende que “a resposta adequada reside na defesa de uma educação cultural que, por ser eminentemente cultural, se revela na abertura às outras culturas, num diálogo intercultural que não produza marginalidades curriculares expressas nos guetos curriculares, mas também não hostilize as outras vozes e as outras culturas, dando, pelo contrário, espaço para que essas vozes se façam ouvir e contribuam para que, da diversidade cultural, se construa uma sinfonia e não uma algazarra curricular”.

Também como referido por Vieira (2012), existe, por vezes, a prática preconizada por alunos e professores de considerar muitas diferenças como patologias. No entanto, tal como se verifica na sociedade, isso nem sempre é verdadeiro. A diferença faz parte do ser humano ou de qualquer ser vivo.

No que concerne à família, nomeadamente a relação escola-família e escola-família-comunidade, só perante a escola é que estas (as famílias) são formalmente iguais, no entanto na realidade isto não acontece, pois não existem duas famílias iguais, para além de se dever ter em conta as crianças que se encontram em instituições. Deste modo é importante a participação dos encarregados de educação na vida escolar dos seus educandos. Há inúmeras maneiras: “construir” um espaço de estudo, perguntar como correu a escola, participar em atividades escolares ou até ser membro da associação de encarregados de educação. Por vezes a não participação nas atividades escolares, visíveis, pode dar azo a equívocos, como “a escola” considerar que o encarregado de educação é omissos nos seus deveres, quando muitas vezes no lar é o mais presente. Aqui podem-se iniciar os problemas na relação escola-família.

A escola é muitas vezes a potenciadora das desigualdades sociais e culturais, pois os encarregados de educação ao não dominarem a linguagem escolar acabam por se afastar

da escola, e os seus educandos acabam por se sentir segregados. Assim sendo, há que criar mecanismos para que a comunidade e a escola criem laços e se liguem para o bem comum, o bem-estar das crianças que frequentam a escola, tal como referido por Vieira " Escola sempre foi um lugar de encontros e desencontros de pessoas, de diferentes culturas, diferentes pontos de vista, de vários saberes, de continuidades e descontinuidades entre a escola e o lar" (2011, p. 180).

Há que criar efetivamente redes de contacto entre os três vetores: escola, família e comunidade, para que todas as crianças e jovens possam sentir a escola como sua e sintam que esta as acolhe convenientemente, sem obrigatoriedade de terem de aceitar a cultura majoritária.

A vida é feita de tensões e de conflitos, não há vida sem tensões (Vieira, 2012). Assim sendo, há que fazer uma mediação preventiva e/ou resolutive, de modo a que haja paz social e entendimento (Vieira, 2012). Há que desenvolver uma educação para a convivência e para a gestão positiva dos conflitos, a fim de se construir uma cultura de paz, de cidadania e de verdadeira convivência.

"Não há vida sem tensões, seja na escola, seja no amor, nas relações entre pares, entre crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos, géneros, gerações, etc. Provavelmente, deveríamos mudar um pouco, não só o nosso vocabulário, mas também, e principalmente, as nossas representações sobre a natureza das tensões. Elas fazem parte da normalidade da vida" (Vieira, 2012:30).

Cunha (2000) refere que "encontramos conflitos inter-individuais, inter-organizacionais ou internacionais" existindo negociações para cada um deles. Deste modo a mediação é vista como um procedimento eficaz para resolver conflitos nas organizações (Lim & Carnevale, 1990).

Segundo Kressel e Pruitt (1985, cit. *In* Serrano, 1996b) "a mediação é a intervenção de uma terceira parte neutra que ajuda os intervenientes a alcançarem um acordo". Moore (1986, cit. *In* Serrano, 1996b) "entende-a como uma extensão do processo de negociação, destacando-se a atitude neutra e imparcial do mediador". É de salientar que diversos autores, tais como Folberg e Taylor (1992), Serrano e Rodriguez (1993), referem a presença de um terceiro elemento, elemento esse, fundamental na resolução do conflito/ disputa.

Para Jares, a mediação é “um processo de resolução de conflitos que consiste na intervenção de uma terceira parte, alheia e imparcial em relação ao conflito, aceite pelos litigantes e sem poder de decisão sobre eles, com o objetivo de facilitar um acordo por meio do diálogo e da negociação”. Para alguns autores, o mediador deve apenas facilitar o encontro, para outros deve sugerir propostas e alternativas.

No entanto, e apesar de já tanto se ter falado sobre a mediação, constata-se que esta ainda não é uma prioridade, nomeadamente na mediação em ambiente escolar. Poucas são as escolas com mediadores ou com assistentes sociais, o que num mundo cada vez mais multicultural, acaba por despoletar conflitos sociais.

De acordo com Vieira (2011) a escola sempre foi um local de encontros e desencontros, tendo a educação, com os tempos, a educação passado a ser “um processo de mediação entre sujeitos, mundos e saberes.” Deste modo, todos os elementos da comunidade educativa devem ser mediadores. No entanto, se verificarmos na prática nem todos o são. O professor é um mediador de aprendizagens, mas nem sempre é um mediadores de conflitos, de culturas, entre outros.

Com o ideal de “escola para todos” surgiram, de modo mais visível, os problemas sociais na escola, tendo esta se tornado uma questão social e não só pedagógica. Deste modo, não se pode isolar a escola da vida social do aluno. Assim sendo, os educadores sociais, animadores culturais, assistentes sociais, psicólogos e outros, em conjunto com os professores, acabam por ocupar nas escolas o papel de mediadores socio-pedagógicos.

Muitos autores referem, nas suas obras, as relações assimétricas entre as escolas e as famílias. Esta situação é mais gritante quando se tratam de culturas e etnias diferenciadas. E como refere o autor supracitado, a escola de hoje tem de procurar "vias de tradução intercultural (...) pois não só reconstrói sistemas cognitivos como, também, opera ao nível dos processos identitários pessoais e grupais" (2011, p. 181).

Assim sendo, para Casa-Nova (2013: 217), o processo de integração social tem de obedecer a um paradigma de reciprocidade e ser entendido numa perspetiva de horizontalidade, de igualdade e de respeito pela diferença. Essa integração deve salvaguardar as idiosincrasias do outro.

Muitos elementos de culturas e etnias diferentes das dominantes aceitam e recebem a nova cultura, sem rejeitarem a sua antiga cultura, tal como referido por Vieira (2010: 40) “apesar de aceitar e receber a nova cultura, não rejeita a sua cultura de origem, mas pelo contrário, constrói pontes atitudinais contextualizadoras entre as esferas culturais que atravessou ou incorpora no seu universo pessoal a aquisição cultural que dá uma nova dimensão à cultura de origem mas não aniquila nem a substitui.” Deste modo, de acordo com Almeida "a escola poderá desempenhar um papel de mediador no sentido de favorecer não só o sucesso escolar daqueles alunos, por via da facilitação dos processos de inclusão no interior da mesma, bem como a inclusão social no sentido mais lato, no conjunto das (restantes) instituições" (2010: 32).

Para que haja a inclusão das culturas diferentes da dominante na escola é necessária a presença de profissionais habilitados para facilitar esta mediação cultural. Estes devem conhecer ambas as culturas para que as possam entender e conhecer e assim facilitar a “tradução” das culturas. “Uma outra característica dos profissionais que aprenderam a lidar com as famílias e crianças ciganas, e por isso, se tornaram pessoas não ciganas de referência que foram legitimadas a exercerem a função de mediadoras, é a capacidade de deixarem miscigenar, contagiar pelos contextos e pelo outro, tornando-se num “terceiro instruído” (Michel Serres, 1993) ” (Montenegro, 2008: 8).

Constata-se ainda que a escola nem sempre tem consciência das diferenças culturais dos seus elementos e como estas os influenciam positiva ou negativamente. É função da comunidade e da escola fazer com que estas diferenças se diluam, através de estratégias a implementar. Assim, é necessário um trabalho conjunto de todos, de aceitação das diferenças e de trabalho colaborativo, pois todos são parte da comunidade e enquanto tal, da comunidade escolar. Muitas vezes não se vê a Integração como sendo todos a participar em tudo (Casanova, 2013), mas a sociedade tem de alterar um pouco a sua visão para que se passe a escola como um local onde todos convivem de um modo integrativo; em que todos são iguais na sua diferença.

No caso concreto da escola, poderá ser o professor o mediador entre a instituição e os alunos, ou entre ele próprio e os alunos, pois tem de existir mediação pedagógica (Freire, 1974, 2005 a, 2006 in Vieira, 2013). De acordo com Cosme e Trindade, (2007), qualquer professor contemporâneo deverá ser um mediador pedagógico, um mediador de aprendizagens. No entanto, considero que, infelizmente, nem todos os professores o

fazem, ou têm a noção da importância da mediação pedagógica, pois existem sempre tensões entre os alunos, ou entre os alunos e os professores, ou mesmo entre a escola e a família. Assim sendo, a mediação sociopedagógica acaba por ser uma mediação sociocultural, pois cada escola tem uma grande diversidade cultural.

Tal como referido por Casa-Nova (2008), a educação escolar constitui-se numa fonte de poder. Não uma educação pensada de forma remediativa, mas uma educação no saber socialmente valorizado e que, por essa razão, é potenciadora de uma redistribuição do poder na sociedade. Assim, todos os alunos deverão beneficiar de igualdade educativa. Para atingir este fim, e caso se revele necessário, dever-se-á modificar valores e atitudes dos funcionários da escola, o currículo e materiais didáticos, processos de avaliação, metodologias, valores e normas do próprio estabelecimento de ensino no sentido do desenvolvimento de acordo com Vieira (2012: 31) de uma “escola para todos”.

Assim sendo, cito Ana Vieira que refere que “A mediação em contexto escolar existe a montante dos conflitos, antecipa-os, evita-os e cria um ambiente de respeito pelos outros e por si próprio e um ambiente de cosmopolitismo e de escola inclusiva num território educativo plural e hospitaleiro como se deseja para toda a vida social” (Vieira, 2013).

A vida é feita de tensões e de conflitos, não há vida sem tensões (Vieira, 2012). Assim sendo, há que fazer uma mediação preventiva e/ou resolutive, de modo a que haja paz social e entendimento. (Vieira, 2012). Há que desenvolver uma educação para a convivência e para a gestão positiva dos conflitos, a fim de se construir uma cultura de paz, de cidadania e de verdadeira convivência.

A escola é efetivamente “o grande laboratório da aprendizagem da vivência social” (Vieira, 2012), em que coexistem e convivem adultos e crianças com as suas semelhanças e diferenças. Quase que se poderia utilizar a expressão “melting pot”, em virtude da grande diversidade de indivíduos que existem numa escola, sendo estes o reflexo da sociedade e da comunidade em que habitam. Nesse sentido, é importante referir o papel importante da mediação preventiva.

Numa perspetiva educacional, a prevenção é um processo mobilizador de medidas eficazes tomadas com vista a neutralizar fatores causadores de inadaptação escolar ou social (Caringnan, 2008), podendo incidir, segundo Amado e Freire (2002; 2009), ao

nível primário, secundário e terciário. Assim, na prevenção primária estão um conjunto de medidas que possibilitam o desenvolvimento de competências de comunicação, educação para os valores, desenvolvimento de um autoconceito positivo e realista e ainda elementos que facilitem o aparecimento de relações interpessoais positivas e de bem-estar. E, na prevenção secundária, na qual se pretende identificar e corrigir o mais precocemente possível, qualquer desvio da normalidade, visa-se o aumento de competências dos alunos, como a imparcialidade, a escuta ativa, a empatia, o gerir a informação, atender aos interesses e necessidades, acolher as emoções e sentimentos, que possibilitem e favoreçam um clima de convivência positivo entre pares.

A mediação social ou socioeducativa é “aquela que ocorre na fronteira entre a escola, a comunidade e a família, prosseguindo a finalidade de contribuir para o sucesso educativo dos alunos em situação de dificuldades escolares.” (Isabel Freire, 2010: 60, citado por Vieira, 2013: 102). E é exatamente através do insucesso escolar, que muitas vezes nas escolas se constata as situações problemáticas em que os alunos se encontram. Assim sendo, toda a comunidade educativa deve trabalhar em conjunto para colmatar essas tensões, que podem gerar conflitos, mais ou menos graves, dependendo das situações. Na mediação entre diferentes culturas, o trabalhador social faz mediação entre grupos sociais diferentes e entre diferentes instituições, visando os direitos e interesses de todos, nomeadamente dos mais desfavorecidos, mas tendo sempre como princípio o binómio ganhar-ganhar (Vieira 2013: 106).

No caso da mediação sociopedagógica, esta, normalmente, tem sido uma mediação muito ligada a aspetos apenas resolutivos, pois só se inicia quando já existem tensões ou conflitos. Mas cabe ao mediador fazer “a ponte” entre a escola e as famílias e entre a restante comunidade educativa. No entanto é de salientar que é possível realizar uma mediação preventiva, a longo prazo, conhecendo de antemão os problemas vivenciados por todos os membros da comunidade educativa, para além do conhecimento prévio sobre a comunidade/ bairro/ localidade. Um outro fator a ter em conta, e de acordo com a realidade apresentada por Jares (2007), é que a mediação em ambiente escolar poderá ser feita também pelos pares, ou seja, por alunos do estabelecimento de ensino, promovendo a resolução de conflitos num ambiente mais positivo e pacífico, assente em três pontos: resolução, reconciliação e reparação dos problemas, envolvendo dois ou mais indivíduos da comunidade escolar. Esta ideia está presente no modelo transformativo de mediação que defende a transformação do conflito na medida em que

promove a mobilização dos recursos próprios de cada um dos sujeitos implicados. (Bush, & Folger, 1996).

Constata-se assim que a mediação não se limita a uma dimensão resolutive do conflito, mas também na dimensão preventiva, esta muito importante, pois permite ter um maior alcance e determinar a paz social de uma comunidade, pois sem tensões, o desenvolvimento da comunidade também é maior e todos usufruem deste mesmo desenvolvimento.

“A mediação [...] está destinada a dar coesão às nossas sociedades plurais em vez de segregar pessoas [...] evita a utilização de qualquer forma de violência, inclusivamente de violência juridicamente administrada, para avançar no conflito [...]” (Torremarell, 2008: 18, citado por Vieira, 2013: 106). Como tal o ideal é uma mediação sociopedagógica preventiva em vez de resolutive.

A MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

A Mediação Intercultural impõe-se como necessidade de fazer fluir a comunicação e logo, o entendimento (“Comunicar”, quer dizer isso mesmo -"pôr em comum"), em sociedades multiculturais que pretendam atingir a interculturalidade, condição necessária para a inserção social de todas as comunidades étnico-culturais específicas na comunidade global.

O trabalho de um mediador intercultural tem por base três aspetos fundamentais:

- Ser um facilitador da comunicação;
- Fomentar a coesão social;
- Promover a autonomia e inserção social das minorias na comunidade dominante.

O seu trabalho pode ser desenvolvido com indivíduos ou em grupos, sendo sempre o terceiro elemento.

O mediador intercultural tem de possuir conhecimentos da sua comunidade que o ajudem a conhecer a existência e funcionamento dos serviços, recursos e profissionais que de algum modo possam dar resposta às exigências e diversidade de necessidades da

comunidade. Para que realize um bom trabalho de mediação sociocultural deve pertencer à comunidade minoritária, mas deverá viver há bastantes anos na comunidade maioritária, de modo a que conheça ambas as culturas e consiga construir pontes entre ambas.

Para se ser mediador, a formação/conhecimentos do mediador intercultural, que são apontados por AA. W. (2008:110) são:

- Dominar a língua de ambas as culturas (origem e acolhimento);
- Possuir conhecimentos básicos sobre os diferentes modelos de desenvolvimento pessoal, assim como, interpessoais;
- Conhecer a migração e os movimentos humanos;
- Possuir conhecimentos básicos sobre as culturas e a forma como interagem;
- Dominar conceitos como, participação, organização e dinamização de grupos;
- Conhecer o funcionamento e os recursos da sociedade maioritária e os grupos de imigrantes;
- Conhecer a legislação em vigor em ambas as sociedades (origem e acolhimento);
- Ter conhecimentos sobre os grupos sociais e a sua organização, de ambos os países, assim como da relação entre estes.

"... el/la mediador/a intercultural com una competência profesional para ejercer su tarea, habrá realizado, una formación en mediación intercultural que le haya facilitado el desarrollo de conocimientos, competencias y actitudes en tema de inmigración e interculturalidade, comunicación intercultural, interpretación lingüística y sociocultural, negociación y mediación para la prevención y resolución de conflictos culturales, ámbitos de intervención..." (AA. W., 2008:109).

Um mediador deve, de acordo com a legislação:

- Ter idade superior a 25 anos;
- Pertencer à comunidade onde vai exercer a mediação intercultural;
- Deverá possuir experiência a nível das migrações;
- Viver há muitos anos na comunidade.

Algumas das suas tarefas são:

- Apoio pessoal (empatia, relação de ajuda, escuta ativa, comunicação...);
- Animação de grupos e moderação de reuniões;
- Análise de sistemas socioculturais;
- Negociação e resolução de conflitos interculturais;
- Informação, sensibilização e divulgação;
- Trabalho de equipa;
- Defesa de direitos e interesses;
- Ação social;
- Manter a distância necessária nas diferentes situações em que intervêm.

A mediação intercultural pode ser realizada pelo mediador a nível :

- Educação;
- Laboral;
- Sociofamiliar;
- Saúde;
- Jurídico;
- Habitacional.

Todos estes âmbitos processam-se a nível da dinamização comunitária, ou seja na comunidade e de acordo com as dificuldades e necessidades aí constatadas. Os mediadores devem estar preparados para intervir em todos estes âmbitos, no entanto podem e devem procurar formação nestas áreas podendo eventualmente tornar-se especialistas numa delas.

As principais atitudes do mediador intercultural, mencionadas por AA. VV. (2008: 112-114) são:

- A forma como se relaciona com o mundo;
- A forma como se olha a si mesmo;
- A forma como se relaciona com o outro;
- A forma como encara o trabalho;
- A forma como valoriza as ideias, opiniões e condutas;
- A forma como se faz entender e é entendido.

Constata-se, assim, que os mediadores interculturais devem possuir conhecimentos (saber), possuir competências ou habilidades (saber fazer) e possuir determinadas atitudes (saber ser e estar) em cada situação. Não há situações iguais no trabalho de um mediador intercultural, pois o seu público-alvo são indivíduos ou grupos de indivíduos, que habitam na sua localidade e provenientes do seu país de origem. Considero que a existência de mediadores interculturais é cada vez mais importante num mundo globalizado, em que as culturas e as identidades pessoais estão em constante mudança. Só assim se poderão evitar conflitos, tensões e só assim se poderá implementar uma sociedade intercultural.

Segundo Ribeiro (2005), por ser a Mediação um instituto democrático, voluntário e pacificador, os resultados são de muita eficácia, pois baseia-se no relacionamento entre as pessoas físicas ou jurídicas, com base no entendimento comum, na busca das melhores soluções para as partes.

Cabe ao mediador procurar esse entendimento mútuo, criando um espaço propício e sendo este o objeto transitivo dos mediados, dando a estes a possibilidade de se transformarem.

“A dimensão local é decisiva no que se refere à integração e coesão social. A vida local das cidades, freguesias, bairros e núcleos de vizinhança é o terreno onde se expressa quotidianamente boa parte da inclusão e da exclusão. É nos bairros onde se registam as relações de vizinhança, de proximidade e de cercania. No caso dos contextos migratórios, a inclusão de estrangeiros na vida dos bairros é uma das componentes essenciais dos processos de integração (Giménez Romero, 2010:29).

MEDIAÇÃO INTERCULTURAL COMO FERRAMENTA DA INTERVENÇÃO SOCIAL

A mediação sociocultural está ligada à negociação, tentando obter as melhores soluções para ambas as partes. Vivendo numa sociedade cada vez mais multicultural, a mediação intercultural é cada vez mais essencial.

Com a globalização da sociedade e conseqüente complexificação desta, tiveram de surgir novas formas de convivência e de organização social de modo a existir uma maior justiça e compreensão entre todos. Tal como afirma Ortega (cit. por Ortega,

Tourinán e Escámez, 2007: 497) “O uniforme e homogéneo deu lugar ao complexo, plural e mestiço”. Assim sendo, urge criar figuras e dispositivos de mediação. Surgiu, assim, a mediação sociocultural, para valorizar o diálogo na resolução dos conflitos, promovendo a participação dos cidadãos na resolução dos seus problemas.

No que concerne à mediação intercultural, Carlos Gimenez Romero (1997; 2001) refere: “entendemos a Mediação Intercultural ou mediação social em contextos pluriétnicos ou multiculturais, como uma modalidade de intervenção de uma terceira parte, em e sobre situações sociais de multiculturalidade significativa, orientada para a consecução do reconhecimento do Outro e para aproximação das partes, a comunicação e a compreensão mútuas, a aprendizagem e o desenvolvimento da convivência, a regulação de conflitos e a adequação institucional, entre atores sociais ou institucionais etnoculturalmente diferenciados” (Gimenez, 1997: 142).

A mediação social é uma forma de promoção da integração e da participação social. A mediação sociocultural, de acordo com Gimenez, (1997: 150), “distingue-se das demais pela sua natureza etnocultural diferenciada das partes envolvidas, que não diz respeito apenas ao nível cultural, mas no contexto social, político e ideológico no qual se intervêm; a relação entre as partes está bastante influenciada pela diferença etnocultural; a experiência intercultural do mediador, que torna possível que se aproxime lógicas culturais diferentes; a interculturalidade como o objetivo orientador de todo o processo.”

A mediação socioeducativa não tem tido um percurso fácil em Portugal, sendo necessária uma formação específica em várias dimensões: comunicação interpessoal, diversidade e interculturalidade, gestão de conflitos e ética e deontologia. No entanto a formação de um mediador nunca está terminada, pois implica uma constante adaptação e atualização. De acordo com Yazbeck, (1999:389) o mediador, na sua formação contínua, precisa de aliar o saber racional, ao saber prático, ao saber relacional e ao saber corporal.

Em Portugal, a mediação surgiu na década de 90. A mediação sociocultural surgiu ligada a comunidades culturais desfavorecidas, muitas delas em contexto de exclusão social, nomeadamente nas comunidades de migrantes. No entanto esta mediação não se deve limitar a uma origem étnica ou cultural, pois é de grande utilidade noutras áreas de intervenção (habitação, saúde, etc.), pois tal como é referido no estudo “A Mediação

Sócio-cultural: um puzzle em construção, há a necessidade de “fazer a ponte” entre comunidades humanas diversas, portadoras dos seus próprios códigos culturais.”

Tem-se constatado que “a existência de diferentes códigos culturais quando conjugada com situações de exclusão social prolongada, exigem formas ativas de promoção do diálogo intercultural, visando a inclusão e uma maior coesão social” (Acime, 2002:54). Assim sendo devem-se destacar a mediação intercultural, a mediação comunitária e a mediação social.

A mediação social pretende a reinserção dos indivíduos na sociedade, reconstruindo as interações destes com a sociedade, de modo a que haja socialização.

A mediação intercultural promove a integração de crianças e jovens pertencentes a grupos étnicos minoritários, fomentando a ligação das famílias à escola, reforçando o diálogo intercultural e o sucesso educativo.

A mediação comunitária pretende favorecer a participação da população na resolução dos conflitos da/ na comunidade, tendo por base o conceito de “empowerment”.

A mediação como integração, pretende criar uma relação próxima entre os indivíduos e os aspetos formativos, criando pontes, para que seja possível a comunicação entre as culturas, o relacionamento social e institucional entre as pessoas. O papel do mediador nestes casos é sobretudo o de ligar a família à escola e a comunidade à escola.

Verifica-se, assim, que a mediação sociocultural surge ligada à imigração, que por sua vez se liga às minorias étnicas, ligando-se por fim a contextos multiculturais, muitos deles de exclusão social. Assim sendo, tenta-se que esta restabeleça os laços dos indivíduos com os seus direitos, enquanto cidadãos para que se integrem socialmente nas (novas) comunidades de acolhimento.

Assim não pode haver intervenção social, sem mediação intercultural, pois há que criar pontes entre os imigrantes e a nova comunidade, de modo a que estes se sintam integrados, pois a nossa sociedade é cada vez mais multicultural pelo que urge construir a interculturalidade (Vieira, A. e Vieira, R., 2016) pois, tal como Jacques Delors afirmou: “ trata-se de aprender a viver em conjunto, conhecendo melhor os outros, a sua história, as suas tradições e a sua espiritualidade, a partir daí, criar um espírito novo que leve à realização de projetos comuns (...)” (citado em Stavenhagem, 1997: 15).

Ainda no que concerne à mediação em ambiente escolar, que tal como afirmado por Pedro Silva, a relação escola-família é efetivamente uma relação armadilhada a nível intercultural e das relações de poder, pois estas podem influenciar totalmente o percurso escolar dos educandos das comunidades. Reconhece-se ainda que o insucesso escolar não prevalece sobre a cultura, ou seja, a cultura está acima da escolaridade e um exemplo claro é o da cultura cigana, que apesar dos seus elementos frequentarem a escola da comunidade maioritária, continuam a vivenciar a sua própria cultura e a sentirem-se orgulhosos da mesma. É com base neste pressuposto que o CFP do CECD de Mira Sintra tenta estabelecer parcerias sólidas com as famílias e com a comunidade, bem como com as instituições de estágio dos formandos, para que o sucesso e a aprendizagem destes seja efetiva e que a sua integração seja plena, quer nos direitos, quer nos deveres numa sociedade cada vez mais multicultural e intercultural.

A sociedade é cada vez mais multicultural, mestiça, um compósito de culturas, e tal como Américo Peres refere “a sociedade e a escola contemporâneas, são cada vez mais complexas e multiculturais”. Tal situação tornou-se mais evidente com a criação da escola “para todos” (Vieira, 2013) que potenciou um maior número de alunos nas escolas, provenientes das mais diversas origens, sejam elas geográficas ou culturais. É “o mundo dentro da própria escola”, Vieira (2013). Tal como na sociedade e nas escolas, também o CFP do CECD de Mira Sintra é multicultural, mestiço. Aqui encontramos formandos vindos dos mais diversos países, com as mais diversas culturas e como tal a mediação intercultural é aqui realizada, sem que assim seja denominada, mas com uma presença constante nas mais diversas áreas.

"A escola, que se quer para todos, tem a obrigação enquanto instituição, ela própria mediadora, de favorecer o acesso e o sucesso escolar de todos os alunos, encontrando processos de comunicação interculturais e de inclusão da mesma" (Vieira, 2013: 117). Não sendo o CFP do CECD de Mira Sintra uma escola, é efetivamente um centro de formação profissional, que pretende a formação integral dos seus formandos, quer ao nível das suas áreas de formação específica, quer ao nível escolar e social. Deste modo, a parceria com o IIEFP de Sintra, e com os serviços de Emprego de Sintra e Amadora, para além das parcerias com empresas locais, permite implementar o sucesso dos seus formandos.

O interventor social propõe-se a ajudar as pessoas a fazer frente a situações que não podem ser reguladas pelas redes primárias de solidariedade. Neste sentido, o trabalho social surge quando "uma situação problemática [...] apela a uma intervenção explícita voluntária nas relações sociais para preservar o equilíbrio social" (Soulet, citado por Robertis, 2011: 47). Pretende-se, com esta intervenção, conhecer e compreender uma realidade caracterizada pela complexidade, com dimensões múltiplas e munida de pluralidade de laços e de correspondências. Através destes, pretende-se contribuir para a inclusão social e económica de populações em situação de vulnerabilidade e exclusão social, concentrando a sua intervenção no cidadão e nas capacidades da própria comunidade, promovendo uma dinâmica através de metodologias participativas e promotoras de empoderamento, para que se alcance a construção de saberes a partir da prática e pela tomada de consciência das finalidades levadas a cabo na ação. O CFP pretende promover a inclusão social dos seus formandos, para além da sua inserção laboral na comunidade, como potenciadora da saída da exclusão social, ou seja da integração.

“Toda a educação é transformação dos sujeitos mediados e do próprio mediador” (Vieira, 2013: 97).

Posto isto e apesar de todas as transformações que a sociedade contemporânea sofre quase diariamente, esta nem sempre se adapta a todos aqueles que nela estão incluídos. A gestão da diversidade cultural tem de ser feita, e em alguns casos é feita de modo errado, tornando os jovens em oblatos e não em trânsfugas, que “mostra a sua hibridez (partindo da margem esquerda - a primeira cultura - para atingir a direita, quando atinge esta última sabe que já habitou a primeira e não o esconde)” (Vieira, R. 1996). Do facto da sociedade não se adaptar às mudanças surge a necessidade da existência de centros de formação profissional para pessoas com incapacidade, mas que possuem capacidades para desempenhar uma determinada profissão, desde que a sociedade lhes permita uma oportunidade.

É de realçar que, muitas vezes, os problemas e insucessos escolares dos jovens não são mais que problemas sociais "(in)visíveis" (Benavente, 2007:15), ou seja, situações da vida pessoal que os mesmos não conseguem esquecer, pois fazem parte da sua vida diária. Muitos dos formandos do CFP tiveram experiências menos positivas ao longo da sua vida escolar, o que por vezes faz com que não queiram integrar a formação

profissional, nomeadamente as aulas de escolaridade, pois associam a escola ao insucesso. No CFP, a escolaridade tenta, pelo menos manter os conhecimentos dos formandos e se possível aumentar os mesmos, de modo a que possam exercer a sua cidadania de modo esclarecido e responsável. Para Cunha (1992:24) “a tarefa actual da escola é conseguir reconhecer as diferenças de alta cultura dos alunos assim como as diferenças da sua cultura profunda e encontrar estratégias de adaptação e desenvolvimento que a todos respeite e a todos se inclua. Esta é a verdadeira democracia.”

“Tenho encarado a relação escola-família como uma relação entre culturas, ou seja, entre a cultura escolar e a cultura local (ou, dependendo de cada contexto, culturas locais).” (Silva, 2014: 405). A cultura escolar nem sempre corresponde à cultura do aluno, o que pode colocar alguns alunos numa situação de inferioridade, quando comparados com outros (Silva, 2014: 405), sendo estes últimos os que possuem o capital cultural adequado, usando a terminologia de Bourdieu.

Constata-se que “A mediação é, assim, uma estratégia de construção de pontes e trânsitos entre pessoas, diferentes pontos de vista e fronteiras culturais.” “Neste contexto, emerge a necessidade do mediador no sistema de educação e de formação, uma vez que a dinâmica social se joga nas intermediações dos processos de reprodução e de transformação das relações sociais, de que é feita a vida escolar” (Almeida, 2010) citado por Vieira e Vieira, 2016.

De acordo com Vieira, A. e Vieira, R. a educação deve ser vista como potenciadora da igualdade de oportunidades, favorecendo a justiça social e sendo espaço de legitimação e reforço dos valores do Estado, que é cada vez mais multicultural.

A mediação em espaço escolar traduz-se entre aluno, a ação educativa e o exterior, onde se situa a família, a comunidade, os serviços sociais, os espaços de saúde, entre outros. Esta mediação pretende ser integrada e centrada no aluno/ formando. Neste caso os formadores e técnicos do CFP do CECD são os mediadores.

***Capítulo II- O CECD de Mira
Sintra***

CAPÍTULO II- CECD DE MIRA SINTRA

O CECD de Mira Sintra - Centro de Educação para o Cidadão Deficiente, C.R.L. é uma Cooperativa de Solidariedade Social, sem fins lucrativos e reconhecida como Instituição de Utilidade Pública. Este situa-se na freguesia de Agualva Mira Sintra, no concelho de Sintra, distrito de Lisboa.

A União de Freguesias de Agualva e Mira Sintra é uma freguesia do concelho de Sintra com cerca de 5980 hectares de superfície e aproximadamente 41104 habitantes, de acordo com os CENSOS de 2011. A cidade de Agualva- Cacém apresenta uma superfície total de 10507km² que corresponde a 3,3% da área total do concelho de Sintra e situa-se a sudoeste do concelho de Sintra.

É uma freguesia que resultou da reorganização administrativa das freguesias (Lei n.º 11-A/2013, de 28 de janeiro), pela agregação das antigas freguesias de Agualva e de Mira Sintra. Os referidos lugares são síntese de um passado rural e de um presente dominado, quer pelo desenvolvimento económico e demográfico, quer pela requalificação do território. (cf. Anexo 1)

A nova freguesia é constituída por paisagens urbanas delineadas por uma rede ferroviária moderna (linha de Sintra e linha do Oeste) que se traduz na principal imagem de marca de toda a zona. O estabelecimento de ligação ferroviária entre Lisboa e Sintra continua a condicionar, de forma inquestionável, toda a vocação periurbana que a freguesia detém, na medida em que permitem as deslocações pendulares dos seus habitantes que, maioritariamente trabalham fora da sua área de residência, nomeadamente nos concelhos limítrofes (Amadora, Lisboa, Oeiras, entre outros). É ainda servida por dois acessos rodoviários denominados IC 19 e A16.

Esta freguesia é um dos maiores centros populacionais do país, fruto do acelerado desenvolvimento urbano ocorrido nas últimas décadas, nomeadamente após a década de 70 do século passado.

A cidade de Agualva-Cacém possui um respeitável polo industrial e comercial para além de ser dotada de variadíssimos equipamentos e serviços.

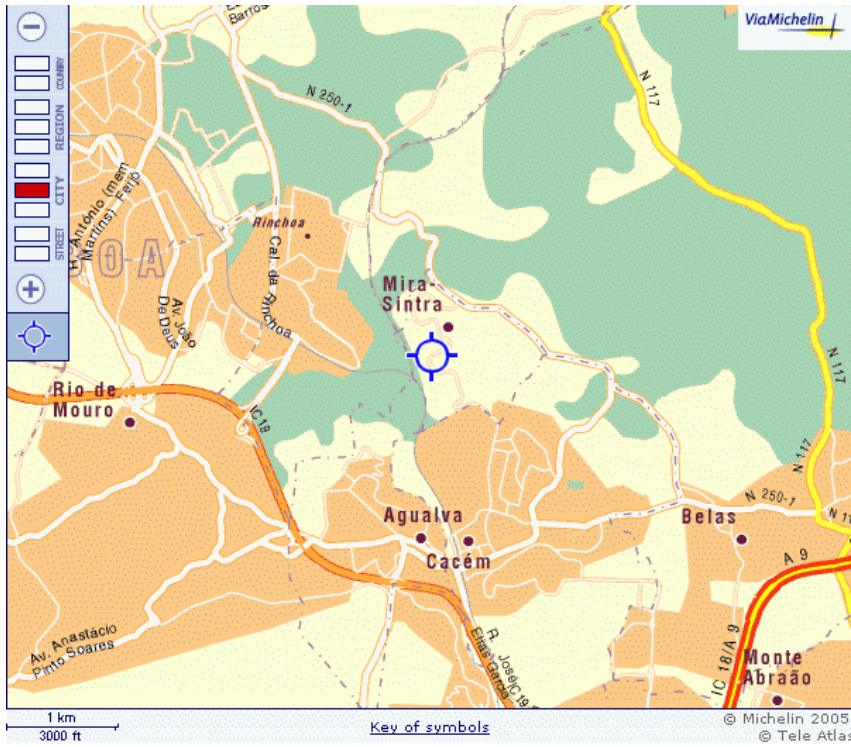


Figura 1 - Mapa de localização das diversas freguesias (<https://www.viamichelin.pt/>)

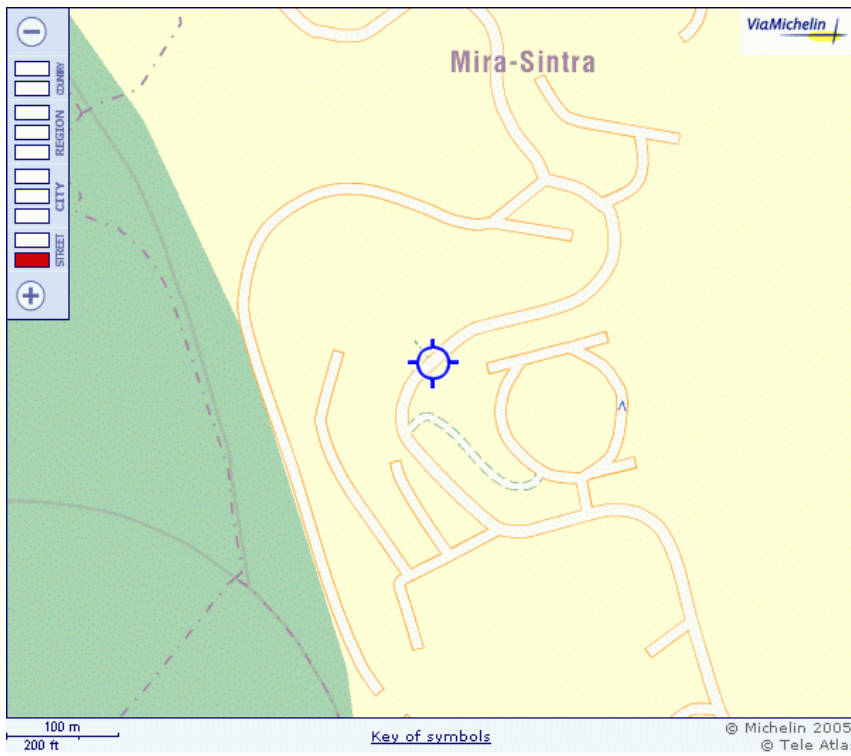


Figura 2 - Mapa de Mira Sintra (<https://www.viamichelin.pt/>)

2.1 - O C.E.C.D DE MIRA SINTRA

O CECD de Mira Sintra - Centro de Educação para o Cidadão Deficiente, C.R.L. é uma Cooperativa de Solidariedade Social, sem fins lucrativos e reconhecida como Instituição de Utilidade Pública, tal como enunciado anteriormente.

Foi fundada em 1976 por pais e técnicos e desde o início que os saberes e experiência de uns e outros estão presentes na gestão da Cooperativa.

Atende, atualmente, quer em modalidade de apoio permanente, quer em regime ambulatorio, cerca de 2200 pessoas, desde crianças, jovens e adultos que precisam de apoios especializados, devido a dificuldades e perturbações do desenvolvimento ao nível do seu rendimento escolar, laboral ou social.

O trabalho do CECD de Mira Sintra assenta numa filosofia de inclusão, dispondo de valências diferentes, em espaços diferentes, integradas na comunidade, com programas específicos e equipas multidisciplinares, adaptadas às necessidades e características da população atendida.

A sua intervenção baseia-se no desenvolvimento de serviços centrados na pessoa, nas suas motivações, anseios e aspirações, estendendo-se o seu âmbito de ação, prioritariamente, ao Concelho de Sintra.

Em reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, CECD de Mira Sintra foi agraciado pela Câmara Municipal de Sintra com a Medalha de Mérito Municipal, 1º Grau Ouro e é hoje, uma organização certificada pela marca Europeia de Certificação dos Serviços Sociais – “EQUASS Assurance”.

A missão do CECD de Mira Sintra consiste em desenvolver serviços de qualidade para as pessoas com deficiência intelectual, multideficiência e outras pessoas em desvantagem, promovendo os seus direitos e contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida.

Os seus valores Organizacionais são:

- Respeito;
- Valorização da Diferença;
- Evidência da Capacidade;

- Confidencialidade;
- Participação Ativa;
- Cooperação;
- Espírito de Equipa;
- Lealdade;
- Profissionalismo;
- Imparcialidade;
- Parcimónia (Utilização Racional dos Recursos);
- Otimismo;
- Responsabilidade Social e Ambiental;

DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS CECD DE MIRA SINTRA

A Política da Qualidade do CECD de Mira Sintra pretende:

- Responder às necessidades dos seus clientes nas diferentes valências e serviços existentes ou a criar, respeitando os princípios éticos adotados, com vista à obtenção dos melhores resultados em termos da educação, ocupação, formação, emprego, habitação, apoio domiciliário, saúde, lazer e tempos livres;
- Promover um elevado desempenho e atualização contínua de competências dos seus colaboradores e dirigentes;
- Desenvolver redes e parcerias multidimensionais que permitam gerar sinergias na atividade da Cooperativa e seus parceiros, contribuindo assim, para a dinamização de respostas adequadas às necessidades do cliente;
- Promover e desenvolver projetos de investigação e inovação que visem a melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência intelectual, multideficiência e outras pessoas em desvantagem;
- Promover a defesa do ambiente, desenvolvendo medidas e ações adequadas que visem alcançar melhores condições de vida e habitabilidade no nosso planeta;
- Desenvolver, garantir e assumir a melhoria contínua dos serviços prestados, com equipas qualificadas, motivadas e centradas no cliente.

VALÊNCIAS

Para o cumprimento dos seus objetivos, o CECD Mira Sintra tem como Valências:

Educação Especial

- Intervenção Precoce na Infância

É um serviço vocacionado para crianças dos 0 aos 6 anos de idade, com deficiências e incapacidades ou cujo desenvolvimento se encontre em risco biológico, estabelecido e/ou ambiental, bem como as suas famílias. Este serviço é prestado por profissionais da área da psicologia, terapia ocupacional, psicomotricidade, serviço social e terapia da fala e encontra-se integrado no Serviço Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI), mais concretamente na Equipa Local de Intervenção (ELI) de Sintra Oriental.

Objetivos Gerais:

- a) Despistar, prevenir e intervir com as famílias de crianças em situação de risco;
- b) Otimizar a interação familiar com vista ao desenvolvimento harmonioso da Criança;
- c) Promover a inclusão das famílias nas estruturas da comunidade a que pertencem;
- d) Potencializar os recursos existentes na comunidade, dinamizando a sua articulação: Psicólogo, Técnico de Educação Especial e Reabilitação, Técnico Superior de Serviço Social, Terapeuta da Fala e Terapeuta Ocupacional;
- e) Avaliação, Programação e Intervenção;
- f) Formação de Técnicos /Famílias;
- g) Reuniões de articulação e corresponsabilização com e da comunidade.

Educação Especial

- Centro de Recursos para a Inclusão

Este serviço orientado para a inclusão de alunos com deficiências e incapacidades, em escolas do ensino público. Presta serviços individualizados de natureza terapêutica, educativa e formativa a crianças e jovens e atua, em parceria com os Agrupamentos de Escola que estabelecem acordos de cooperação com o CECD de Mira Sintra e com o Ministério da Educação.

Objetivos Gerais:

- a) Apoiar a elaboração, a implementação e a monitorização de programas educativos individuais;
- b) Consciencializar a comunidade educativa para a inclusão de todos os alunos;
- c) Promover e monitorizar processos de transição da escola para a vida pós-escolar de jovens com deficiência ou incapacidade;
- d) Mobilizar as entidades empregadoras e apoiar a integração profissional;
- e) Promover os níveis de qualificação escolar e profissional, apoiando as escolas e os alunos;
- f) Promover ações de formação e sensibilização da comunidade escolar;
- g) Promover acções de apoio à família e outros significativos;
- h) Promover a participação social e a vida autónoma dos alunos com deficiência e incapacidade;
- i) Conceber e implementar atividades de formação ao longo da vida, para jovens com deficiência ou incapacidade;
- j) Apoiar o processo de avaliação por referência à Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF).

São desenvolvidas ações, de acordo com o definido no Plano Educativo Individual de cada aluno, nas seguintes áreas:

- a) Psicologia;
- b) Terapia da Fala;
- c) Terapia Ocupacional;
- d) Fisioterapia;
- e) Serviço Social.

Centro de Atividades Ocupacionais

Valência vocacionada para jovens e adultos a partir dos 16 anos de idade, com deficiência intelectual e multideficiência, que atua ao nível do desenvolvimento de competências de autonomia pessoal e social, tendo em vista a sua inclusão social. O CAO tem um modelo organizacional apoiado no Decreto-Lei 18/89 e encontra-se distribuído por três unidades funcionais diferenciadas ao nível do atendimento:

Unidade A

- Bem-estar, vocacionada para o desenvolvimento de atividades de bem-estar, ligadas fundamentalmente às atividades da vida diária nas suas diversas componentes;

Unidade B

- Apoio ocupacional, em que se desenvolvem atividades com uma forte componente de investimento nas autonomias;

Unidade C

- Apoio pelo trabalho, voltada para as atividades socialmente úteis, de preferência desenvolvidas num meio o mais integrado possível.

Objetivos Gerais:

- a) Promover e maximizar o desenvolvimento da autonomia pessoal e social dos seus clientes;
- b) Valorizar as competências do utente através do desenvolvimento de atividades socialmente úteis;
- c) Promover o bem-estar individual, respeitando as necessidades especiais, com vista a uma melhor integração sócio familiar e comunitária. São desenvolvidas as seguintes atividades, de acordo com o definido no Plano Individual de cada Cliente:

a) Atividades Ocupacionais:

- Arte decorativa;
- Azulejaria;
- Jardinagem;
- Montagens;
- Doçaria;
- Reciclagem.

b) Atividades de Bem-Estar:

- Relaxação e Estimulação Sensorial;
- Prestação de Cuidados (Cuidados de Alimentação, de Higiene e Bem-Estar pessoal)

c) Atividades Complementares:

- Conhecimentos gerais/informática pedagógica;
- Terapia ocupacional;
- Arte e criatividade;

- Atividade motora adaptada (Reabilitação Psico-Motora, Condição Física e Desporto adaptado).

- Natação adaptada;

- Equitação terapêutica;

- Desporto aventura;

d) Serviços Técnicos de Apoio:

- Serviço de Psicologia.

Centro de Formação Profissional

Esta valência é vocacionada para a qualificação e capacitação profissional e social de jovens com idades superiores aos 18 anos de idade e que manifestam necessidades especiais de formação e integração, profissional. São ministrados cursos de formação profissional de:

- Serviços de Reparação e Manutenção;
- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade;
- Operador de Serigrafia ;
- Operador de Jardinagem.

Esta valência integra, ainda, o centro de recursos orientado para o desenvolvimento de programas de informação, avaliação e orientação para a qualificação e emprego (IAOQE), apoio à colocação (AC) e acompanhamento após-colocação (APC).

Objetivos Gerais:

- a) Qualificar profissionalmente os formandos com vista à sua integração social e laboral;
- b) Desenvolver intervenções técnicas de apoio aos Serviços Públicos de Emprego

São desenvolvidas as seguintes atividades e/ou medidas, de acordo com o definido no Plano Individual de cada Cliente:




- a) Diagnóstico de necessidades, potenciais e expectativas;
- b) Promoção das autonomias e competências (de utilização, de participação, de comunicação e relação) facilitadoras dos processos de maturação pessoal dos clientes;

- c) Análise das motivações, experiências prévias e desejos dos clientes, envolvidas por um olhar técnico qualificado que ajude à aproximação entre as competências reais e os desejos de cada um;
- d) Dinamização, conjuntamente com os utilizadores dos nossos serviços e suas famílias, do acesso a estágios (decorrentes da formação);
- e) A formação em contexto real de trabalho, à colocação em empresa e à procura de novo emprego, mediante a assinatura de protocolos com empresas.

Curva Quatro-Centro de Emprego Protegido

Valência vocacionada para o emprego de pessoas com deficiência intelectual. Funciona em moldes empresariais comuns com as devidas adaptações, de acordo, com os fins que prossegue. Visa assegurar a estabilidade do emprego e sobretudo valorizar a capacidade de trabalho das pessoas com mais dificuldades de inserção profissional.

O CEP integra três serviços comerciais:

-  Lavandaria,
-  Jardinagem;
-  Viveiros.

Objetivos Gerais:

- a) Proporcionar aos cidadãos com deficiência o exercício de uma atividade útil e remunerada;
- b) Valorizar e promover as competências e capacidades dos trabalhadores em regime de emprego protegido;
- c) Promover, sempre que possível, a transição para o Mercado Normal de Trabalho.
- d) Prestar serviços de qualidade e a satisfação dos seus clientes comerciais;

São desenvolvidas as seguintes atividades, de acordo como definido no Plano de Desenvolvimento de Competências de cada Trabalhador em Regime de Emprego Protegido:

- a) Emprego às pessoas com deficiência intelectual, nas áreas de Jardinagem e Lavandaria;
- b) Articulação com as famílias dos trabalhadores em regime de emprego protegido, no sentido de contribuir para o seu bem-estar pessoal e psicológico;

- c) Acompanhamento psicológico;
- d) Promoção, sempre que possível, da colocação em mercado normal de trabalho.

Unidades Residenciais

É uma valência vocacionada para o alojamento, permanente ou temporário, de pessoas com deficiência intelectual, com idade igual ou superior a 16 anos onde são dinamizadas atividades da vida quotidiana, apoio nos cuidados de saúde, nos cuidados de higiene e imagem e socioculturais.

Objetivos Gerais:

- a) Proporcionar alojamento temporário e/ou prolongado a jovens e adultos com deficiência e/ou multideficiência;
- b) Criar um clima acolhedor e estimulante para a autonomia pessoal e social dos residentes;
- c) Promover a sua integração social, facilitando-lhes a participação em actividades de carácter recreativo ou cultural;
- d) Criar redes de suporte à população com deficiência e suas famílias.

São desenvolvidas as seguintes atividades, de acordo com o definido no Plano Individual de cada Cliente:

- a) Alojamento;
- b) Alimentação;
- c) Cuidados de saúde;
- d) Cuidados de higiene;
- e) Tratamento de roupa;
- f) Limpeza e arrumação;
- g) Atividades desportivas e recreativas;
- h) Atividades socioculturais.

Serviço de Apoio Domiciliário

O SAD presta cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam

assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida quotidiana.

O SAD do CECD de Mira Sintra é a única resposta social do Concelho de Sintra focada, especialmente, para o apoio à pessoa com deficiência.

Objetivos Gerais:

- a) Proporcionar condições facilitadoras de desenvolvimento global, assegurando os meios adequados de primeira necessidade estabilidade emocional e vivência social;
- b) Prevenir internamentos desnecessários;
- c) Prevenir crises e a deterioração grave da situação pessoal ou familiar;
- d) Prestar cuidados de ordem física e apoio social que facilitem o bem-estar;
- e) Promover as capacidades do utente estimulando-o para a autonomia possível.
- f) Intervir na promoção de atividades de sensibilização à população (vizinhos, família alargada) que facilitem a plena integração do cidadão com deficiência mental e sua família.

São desenvolvidas as seguintes atividades, de acordo como definido no Plano Individual de cada Cliente:

- a) Cuidados de higiene e conforto;
- b) Manutenção da habitação;
- c) Distribuição e acompanhamento de refeições;
- d) Tratamento de roupas;
- e) Acompanhamento no exterior;
- f) Informações facilitadoras do seu bem-estar biopsicossocial.

Centro/ Clínica de Medicina e Reabilitação

Valência vocacionada para a prestação de cuidados de saúde e bem-estar. Tem por objetivo principal prevenir, tratar, habilitar ou reabilitar indivíduos com deficiências e incapacidades, de carácter permanente ou temporário.

Objetivos Gerais:

- a) Prestação de cuidados de saúde;
- b) Promoção da saúde;

- c) Prevenção da doença, da deficiência, da incapacidade e da inadaptação;
- d) Tratar, habilitar ou reabilitar, indivíduos com disfunção de natureza física, mental e de desenvolvimento, ou outras, incluindo a dor.

São desenvolvidos os seguintes serviços:

- a) Fisiatria;
- b) Hidroterapia; Fisioterapia
- c) Terapia da Fala;
- d) Terapia Ocupacional;
- e) Terapia Familiar;
- f) Psicologia Clínica;
- g) Psicologia Educacional;
- h) Orientação Escolar/Vocacional;
- i) Psicomotricidade;
- j) Nutrição;
- k) Podologia/Reflexologia;
- l) Análises Clínicas

A política de recrutamento e seleção de colaboradores segue os princípios éticos e padrões de qualidade defendidos pelo CECD de Mira Sintra, implícitos na sua Missão e Visão. Tem como objetivo, assegurar que todas as valências e serviços tenham colaboradores com as competências necessárias para assegurarem o cumprimento da sua missão, respeitando a igualdade de oportunidades

O Código de Ética do CECD tem como objetivo principal traçar as linhas orientadoras gerais que devem reger o comportamento de todos os colaboradores e voluntários do CECD de Mira Sintra, visando a melhoria das práticas e harmonização da tomada de decisões de acordo com os Valores, Visão e Missão organizacionais.

Tendo por base o respeito pela reserva da vida privada, no que se refere à inviolabilidade da integridade física, psicológica e moral, da identidade, das autonomias, dos valores individuais, das ideias próprias, das escolhas pessoais, crenças, dos espaços e objetos pessoais, o CECD de Mira Sintra preconiza no seu Código de Ética (transversal a todos os colaboradores e voluntários) um conjunto de valores e compromissos que visam assegurar direitos, liberdades, garantias e confidencialidade. O

tratamento de dados pessoais e sensíveis é de uso exclusivo do CECD de Mira Sintra, no exercício da sua atividade, estando, para o efeito, definidos no sistema de gestão da qualidade, procedimentos claros para o seu tratamento no que refere à utilização, arquivo e condições que promovam a atualização de informação pertinente.

O CECD de Mira Sintra fomenta um ambiente digno e estimulante, tendo como princípios de atuação a promoção e defesa da dignidade e integridade física e moral de todos aqueles que o integram. Para o efeito, dispõe de uma metodologia de atuação proativa e preventiva que visa o tratamento rigoroso e justo sempre que se suspeitem e /ou verifiquem situações de abuso e/ou negligência.

O CECD pretende criar condições e instrumentos que promovam a participação ativa quer de colaboradores, quer de clientes, famílias e significativos. Quer, por isso, que a participação ativa seja uma realidade bem assente e que aponte para a Inovação e Melhoria contínua dos serviços e práticas.

Ao longo da sua existência, nasceu e cresceu com a participação ativa das partes mais diretamente interessadas: clientes, famílias e significativos. Por considerar que tem sido uma boa prática, pretende que os saberes de uns e de outros continuem assentes no dia a dia da sua Casa, continuando a ser fonte de contributos de Inovação e Melhoria contínua.

Na qualidade de Organização Social, e tendo em conta a realidade social onde está inserida e a perspetiva sistémica da sua intervenção, que procura sempre o bem-estar do cliente, da sua família e do seu meio envolvente, o CECD de Mira Sintra sentiu, desde o início da sua atividade, a necessidade de abraçar uma postura responsável em prol da sociedade onde está inserido.

É com base neste sentimento que, paralelamente à prossecução da sua Missão, o CECD de Mira Sintra constituiu um conjunto de práticas sólidas decorrentes da política de ética defendida pela Organização e que tem vindo a desenvolver sistematicamente visando o bem-estar de todas as partes interessadas da Organização.

Na prossecução da sua política de responsabilidade social, o CECD de Mira Sintra procura promover sinergias com Entidades locais e com os equipamentos existentes na

região, no sentido de formar uma rede que procura a melhoria das condições sociais da região.

ESTRUTURA ORGÂNICA DO CECD DE MIRA SINTRA

De acordo com os serviços anteriormente descritos, o CFP do C.E.C.D. Mira Sintra apresenta a seguinte estrutura formal:

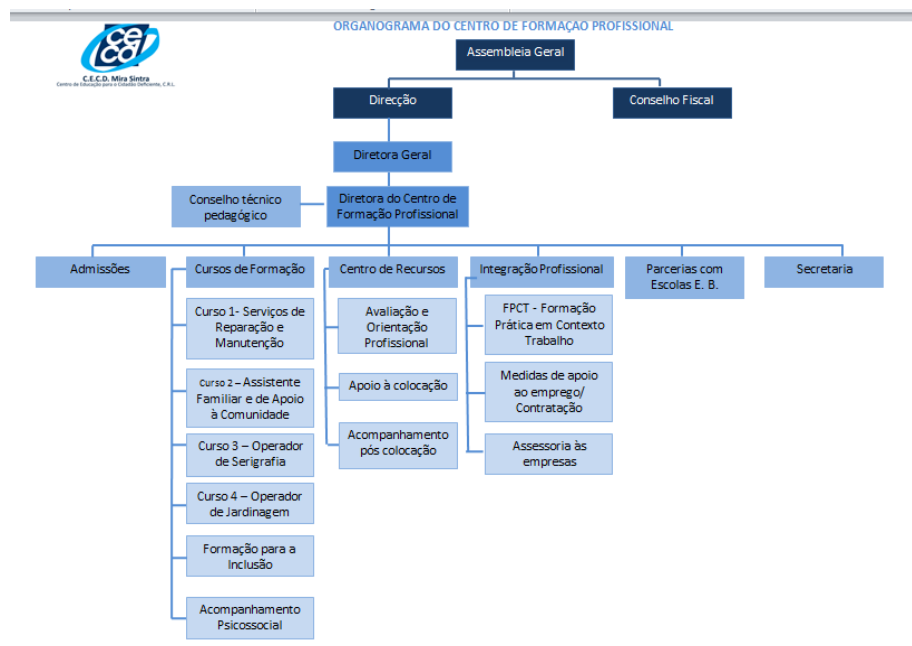


Figura 3 - Organograma do CFP do CECD de Mira Sintra

2.2 - O CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL DO CECD DE MIRA SINTRA

O Centro de Formação Profissional (CFP) foi criado em 1986 com vista a desenvolver respostas de formação profissional, promovendo cursos dirigidos às pessoas com necessidades especiais de formação e integração, nomeadamente às pessoas com deficiência ou outras dificuldades no domínio da inserção profissional.

Tal como referido por Rodrigues, D. (2016), citando a Convenção Sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência de 2006, proclamada pelas Nações Unidas, “Os Estados Partes reconhecem o direito das pessoas com deficiência à educação. Com vista ao exercício deste direito sem discriminação e com base na igualdade de oportunidades, os Estados Partes asseguram um sistema de educação inclusiva a todos os níveis e uma aprendizagem ao longo da vida (...)”. Este princípio vem de encontro ao trabalho

realizado desde 1986 pelo CFP do CECD de Mira Sintra, que embora não sendo uma instituição de ensino, é um centro de formação profissional que pretende a inserção profissional e comunitária de todos.

Este princípio veio, ainda, a ser implementado pela recomendação submetida e aprovada pelo Conselho da Europa e pelo Comité de Ministros, CM/ Rec, 2013,2, onde se assegura “A completa inclusão de crianças e jovens com deficiência na sociedade.” pois “A Educação deve ser vista como a base da inclusão das crianças e jovens com deficiência na sociedade”.

Assim se denota que estes princípios, complementam a Declaração Universal dos Direitos do Homem, no que concerne à segurança, não discriminação, inclusão social, coerência, horizontalidade, interdependência e multiculturalidade, participação política, género, reivindicação e responsabilidade partilhada (Rodrigues, 2016).

De acordo com David Rodrigues, (2016:15) “(...) a construção de uma Educação que não falte ao seu compromisso com a Inclusão implica: a) uma escola em que todos os alunos aprendam, b) que os alunos aprendam numa cultura de respeito e de não discriminação pelo que cada um é, sabe e pode como ponto de partida, c) uma escola que construa a aprendizagem com os alunos(...).”

Hoje, a intervenção do Centro de Formação Profissional está alargada a um conjunto de serviços, para a promoção da qualidade de vida das pessoas, particularmente para a sua integração na vida ativa e profissional.

O seu objetivo primordial é:

- Qualificar profissionalmente os formandos com vista à sua integração socioprofissional, permitindo-lhes deste modo, uma realização pessoal e uma participação ativa na sociedade.

Os seus clientes são:

- ✓ Os cidadãos portugueses ou estrangeiros com autorização de residência que recorram aos nossos serviços;
- ✓ Entidades da Comunidade;
- ✓ Empresas.

Os Cursos disponibilizados no CECD são variados:

- Serviços de Reparação e Manutenção;

- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade;
- Operador de Serigrafia;
- Operador de Jardinagem.

Para alcançar o seu objetivo procuram intervir, de uma forma articulada, promovendo o envolvimento no processo de formação/integração a cinco níveis:

- Formandos e Beneficiários das diferentes ações;
- Sua Família;
- Tecido Empresarial;
- Serviços da Comunidade;
- Formação dos Técnicos e Formadores;

A filosofia de intervenção do CECD centra-se na valorização das potencialidades de cada indivíduo e não nas suas desvantagens.

O CECD – CFP no que concerne à sua Acreditação tem feito um grande trabalho a nível da:

- Conceção de intervenções, programas, instrumentos e suportes formativos;
- Organização e promoção de atividades formativas;
- Desenvolvimento/execução de atividade formativas;
- Outras formas de intervenção sociocultural ou pedagógica, formativa ou facilitadoras do processo de socialização profissional;

O CECD de Mira Sintra possui uma importante parceria com o IEFP e os seus técnicos vão realizando alguns estudos informais sobre a inserção profissional dos seus formandos portadores de deficiência.

Esta valência integra ainda, o Centro de Recursos para os Serviços de Emprego de Amadora e Sintra, orientado para o desenvolvimento de Programas de Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego (IAOQE) nas vertentes de orientação vocacional e avaliação e prescrição de produtos de apoio, no apoio à colocação (AC) e acompanhamento após-colocação (APC).

Responde ainda às solicitações das escolas do ensino básico integrando alunos nas áreas formativas em experiências socioprofissionais no âmbito do currículo específico individual.

*Capítulo III- O estágio no
CFP do CECD de Mira
Sintra*

CAPÍTULO III- O ESTÁGIO NO CFP DO CECD DE MIRA SINTRA

Recorda-se que o CFP de Mira Sintra partiu de um projeto de pais e encarregados de educação. Estes projetos, têm uma intervenção social com base na mediação nas escolas possibilitando uma mediação intercultural, para além da implementação de projetos vários, dirigidos para os alunos, transmitindo aos jovens uma "pedagogia para a convivência" (Jares, 2001), onde estes têm o privilégio de " aprender a aprender, aprender a fazer, aprender a ser e aprender a viver juntos" (Vieira, 2013:66).

Estes projetos, tal como refere Silva (2003), citado por Vieira (2013), devem ser coletivos e devem contemplar diversos pontos de vista, nomeadamente das entidades pertencentes à comunidade, organismos existentes, associações de encarregados de educação, entre outros. Deste modo a escola deve pensar em rede, criar parcerias com vários agentes do território educativo, ter em conta a diversidade que existe nesta e deve equacionar pedagogias diferenciadas, tudo em prol dos alunos.

A existência de um CFP para pessoas com incapacidade, surgiu na minha vida em 2008, aquando da minha colocação como professora em Mira Sintra. Como tal fazia todo o sentido realizar ali estágio no âmbito da Mediação Intercultural e da Intervenção Social.

Iniciei o meu estágio curricular em abril, com uma ida inicial para me apresentar aos técnicos, formandos e restantes funcionários do CFP do CECD de Mira Sintra.

Nesse dia, para além de realizar a minha apresentação como estagiária, em virtude de já ter sido colaboradora alguns anos antes, fui conhecer o CFP, não como colaboradora, mas como estagiária de mestrado. Assim sendo, fui conhecer o funcionamento de algumas áreas com as quais não contactara anteriormente. Fui de imediato colocada à vontade por todos, para solicitar toda a informação e esclarecimentos que considerasse pertinentes, para além de ter sido questionada sobre o mestrado em si.

Inicialmente assisti a algumas das sessões de formação de uma das formadoras, nomeadamente de Legislação Laboral, a qual me ia apresentando aos formandos, podendo eles posteriormente colocar todas as suas dúvidas sobre a minha presença na instituição. Fui esclarecendo os formandos, acabando por se criar um ambiente de

cordialidade e de respeito, passando a ser conhecida por “A estagiária”. Assim, fui fazendo algumas tarefas de integração, falando com formandos, passando pelas várias áreas de formação e claro falando com a diretora e a orientadora de estágio, de modo a poder orientar o meu estágio e a planificar o mesmo. Algumas dessas tarefas consistiram na orientação e auxílio na adaptação de algumas estagiárias de licenciatura à instituição e aos jovens formandos, tendo realizado atividades integradoras com elas e com alguns jovens; assisti, como auxiliar, a algumas aulas de cultura holandesa, lecionadas pela estagiária de Doutorado, de nacionalidade holandesa, pois tinha algumas inseguranças linguísticas que foi melhorando, apoiada no uso da língua inglesa.

3.1 - ATIVIDADES COM AS ESTAGIÁRIAS DE LICENCIATURA

As atividades desenvolvidas com as estagiárias de licenciatura que se encontravam inicialmente no CFP, basearam-se em atividades de interação com os jovens formandos.

Uma das atividades escolhidas pela estagiária foi apenas realizada com os formandos de AFAC e tinha como temática base a Páscoa. A estagiária decidiu realizar uma cesta com tiras de cartolina, para depois os formandos realizarem uma caça ao ovo. A atividade escolhida, não teve em conta as dificuldades dos formandos, nomeadamente o grau de dificuldade na execução da cesta. A planificação teve algumas dificuldades, pois exigia que os formandos, alguns com incapacidade cognitiva, tivessem de realizar medições usando como medida a polegada, que não é vulgar no nosso país. Só este fator acabou por ser desmotivador e causou confusão aos formandos, pois não houve um trabalho prévio com eles para compreensão da medida. Posteriormente, a estagiária não tinha o número necessário de tiras para os formandos, para além de não ter tido em conta a necessidade de apoio constante e individualizado a cada formando ao longo de cada passo da construção da cesta com as referidas tiras de cartolina. As dificuldades na execução, no meu entender, foram causadas pelo não conhecimento prévio das dificuldades do público-alvo da atividade. A intervenção não foi a mais adequada, e como tal denotou-se a necessidade de mediação entre a estagiária e os formandos, que deveria ter existido através da monitora do curso. Deste modo foi necessária a minha intervenção como mediadora, entre a estagiária e os formandos, de modo a que a atividade fosse concluída. A minha intervenção baseou-se num conhecimento prévio do

grupo de AFAC e no conhecimento das suas potencialidades, bem como das suas fragilidades, pondo em vantagem as suas capacidades, sendo mediadora dos seus conhecimentos e colaborando com a estagiária, na conclusão da atividade. Em vez de serem os formandos a recortarem os pedaços de cartolina, fui eu, sendo depois distribuídos por eles, para que estes os entrelaçassem para formar a cesta, trabalho esse, de entrelaçamento, explicado e exemplificado pela estagiária. A estagiária ficou surpresa pelas dificuldades reveladas pelos formandos no próprio entrelaçar, mas que advêm das suas dificuldades cognitivas e físicas, nalguns casos, que impossibilitam um trabalho mais rápido e de maior qualidade. Tal como referido por Acland A.F. (1993:40) citado por Torremorell (2008:61), deve-se "Ajudar as partes a compreenderem as necessidades e os interesses uma da outra."; bem como a "Ajudar a formular acordos que resolvam os problemas actuais, salvaguardando as relações e permitam prever as futuras necessidades."

Ao se trabalhar com pessoas com incapacidade há que conhecer bem as suas potencialidades e as suas fragilidades, de modo a que estes sintam que estão a melhorar as suas capacidades. Dito isto realizei com este mesmo grupo, dias mais tarde e em parceria com a referida estagiária, uma atividade culinária. A atividade consistia na confeção de um bolo. Esta actividade foi idealizada por existirem muitos formandos que faziam anos e que afirmavam não ter dinheiro para comprar um bolo de aniversário. O objetivo era estes aprenderem uma receita fácil e económica que pudessem usar. A referida receita era de fácil execução, pois não necessitava de ir ao forno e as medidas eram fáceis, pois usou-se "uma caneca". Os formandos, conforme eu ia referindo os ingredientes, iam colocando os mesmos na taça, para posteriormente serem misturados. No final todos haviam participado na confeção da receita do "Bolo de Microondas". Como conclusão solicitei a cada um que fosse dizendo os ingredientes e as quantidades e, para agradável surpresa, todos os formandos conseguiram enumerar os ingredientes e as quantidades certas. No final cada um teve direito a uma fatia do referido bolo. Gostaria, ainda, de salientar que na semana seguinte alguns formandos vieram ter comigo e disseram que haviam feito o bolo em casa e que os familiares/ amigos tinham gostado muito. Deste modo conseguiu-se "empoderar" um grupo de formandos, com uma simples receita que os poderá ajudar no seu futuro. Para muitos foi a primeira vez que conseguiram cozinhar, ou seja, foi uma nova competência que adquiriram e que lhes será útil na sua vida ativa e familiar. O facto de terem conseguido realizar a tarefa,

também foi algo positivo na sua caminhada, para além de terem colocado em prática alguns conhecimentos teóricos, já abordados ao longo da sua formação no curso de AFAC.

Alguns dias depois, a estagiária que havia elaborado as cestas, pretendia utilizar as mesmas para realizar com os referidos formandos uma caça ao ovo. Para muitos formandos foi a primeira vez que haviam ouvido falar neste tipo de tradição e como tal decidi explicar-lhes em que consistia e que existiam países em que era uma tradição (mediação intercultural). A supracitada estagiária delineou a atividade, solicitando-me ajuda, bem como à monitora dos formandos, o que se tornou benéfico para o sucesso da mesma. A atividade decorreu num jardim público, que se situa perto do CFP, o que foi do agrado dos formandos, pois puderam sair do espaço de formação e ir para o ar livre. A atividade foi realizada, com o meu apoio, pois estando a trabalhar com formandos com incapacidade tem de haver a adaptação de algumas atividades (intervenção social e mediação), para que estes as consigam realizar. Neste caso optámos por colocar pedaços de fita em arbustos ou árvores para indicar que ali perto haveria “algo” para ser descoberto. No final os formandos ficaram satisfeitos com o resultado da “caça ao ovo”, mas sobretudo por poderem sair um pouco do espaço de formação.

3.2 – ANÁLISE DOCUMENTAL

Ao longo de todo o estágio tive acesso a toda a documentação existente na instituição (CFP).

Alguns desses documentos serviram para fazer a análise de dados sociodemográficos, outros para fazer a caracterização da instituição e outros, ainda, para perceber como se organiza todo o processo: desde a candidatura de um formando até ao término da sua formação. Um desses documentos é o Plano estratégico do CECD, que delineia, com base numa análise de forças e fraquezas, o que melhorar na instituição, conforme se verifica no anexo 2.

Porém, para mim, um dos documentos mais importantes foi a taxa de integração do ano de 2015.

É uma pequena grelha/ tabela, com poucos números, mas que demonstra a importância do CFP na vida dos seus formandos e ex-formandos.

De um total de 27 formandos aprovados, doze foram integrados, quer nas empresas onde realizaram estágio ou noutras. Esta percentagem é de 44, 16% de integração. No entanto, há ainda a salientar que alguns cursos têm uma percentagem superior de integração, na ordem dos 50%. Esses cursos são de SRM e dois grupos de OJ.

Os números aparentemente são pequenos, mas fazem a diferença na vida destes formandos e incentivam os restantes a trabalharem e a melhorarem as suas competências para também eles, poderem ter uma integração profissional. Nem que apenas um formando fosse integrado já valeria a pena, pois a intervenção social foi realizada de modo positivo, apoiando e estando presente na vida dos formandos, bem como a mediação sempre presente em todas as situações vivenciadas no CFP.

Tabela1 - Integrações de formandos 2015

2015				Encaminhamentos
	Formandos Aprovados	Formandos Integrados	Percentagem de integrações	
SRM	4	2	50	0
AFAC	4	1	25	1 voluntário
OS	6	3	50	3 AC
OJ1	5	2	40	1 voluntário
OJ2	4	2	50	0
OJ3	4	2	50	1enc. CEP
total	27	12	44,16	22,8%

Fonte: relatório final do ano 2015 do CFP do CECD

3.3 – RECOLHA DE DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Ao longo das seguintes semanas fui recolhendo dados, quer sobre a instituição em si, quer sobre os atuais formandos. Deste modo recolhi dados sobre os formandos para posteriormente fazer uma análise social e cultural sobre os mesmos que denominei de estudo sociodemográfico. Este estudo foi feito tendo por base os dados recolhidos pelos diversos técnicos, durante as entrevistas iniciais realizadas aos formandos, pelos diversos técnicos para seleção destes e da área de integração (curso).

Após a recolha destes dados, elaborei algumas tabelas, com alguns dos dados mais significativos sobre os formandos, que nos dão algumas informações e perspetivas destes cursos de formação profissional, nomeadamente os cursos que são mais procurados por elementos do sexo masculino ou feminino, a escolaridade dos formandos e qual o seu agregado familiar ou suporte.

Os dados das tabelas a seguir presentes foram retirados diretamente dos processos dos formandos, nomeadamente da sua ficha de inscrição no CECD. A recolha de dados foi autorizada pela Diretora do CECD, não havendo qualquer quebra de sigilo.

Tabela 2- Formandos de jardinagem, por género

Masculino	30
Feminino	4

Tabela 3- Formandos de AFAC, por género

Masculino	3
Feminino	16

Tabela 4- Formandos de Serigrafia, por género

Masculino	6
Feminino	8

Tabela 5- Formandos de SRM, por género

Masculino	7
Feminino	0

Através da análise das tabelas acima presentes, constata-se que a grande maioria dos formandos são do género masculino. Há, no entanto, a ressalvar que no curso de AFAC a maioria são mulheres. Já no curso de Operador de Jardinagem a grande maioria dos formandos são do sexo masculino, havendo apenas quatro do sexo feminino. Este ainda continua a ser considerado, por muitos, um curso de homens.

Nacionalidades

Tabela 6- País de origem dos formandos de Jardinagem

País de origem	Número
Portugal	25
Cabo Verde	6
Guiné Bissau	1
São Tomé	1
Angola	1

Tabela 7- País de origem dos formandos de AFAC

País de origem	Número
Portugal	14
Cabo Verde	3
Angola	2

Tabela 8- País de origem dos formandos de Serigrafia

País de origem	Número
Portugal	12
Guiné Bissau	2

Tabela 9- País de origem dos formandos de SRM

País de origem	Número
Portugal	5
Cabo Verde	1
São Tomé	1

No que concerne ao país de origem dos formandos, há a referir que a maioria é de nacionalidade portuguesa, e os restantes são provenientes de Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP).

Constata-se que a sociedade é cada vez mais multicultural, mestiça, um compósito de culturas, e tal como Américo Peres refere “ a sociedade e a escola contemporâneas, são cada vez mais complexas e multiculturais”. Tal situação tornou-se mais evidente com a criação da escola “para todos” (Vieira, 2013) que potenciou um maior número de alunos nas escolas, provenientes das mais diversas origens, sejam elas geográficas ou culturais. É "o mundo dentro da própria escola”, Vieira (2013).

Localidade de residência dos formandos

Tabela 10 - Local de residência dos formandos de Jardinagem

Localidade	Número	Localidade	Número	Localidade	Número
Barcarena	1	Brandoa	1	Damaia	1
Queluz	3	Cacém	2	Monte Abraão	1
Rio de Mouro	3	Algueirão	1	Telhal	1
Valejas/ Carnaxide	1	Mem Martins	5	Não refere	1
Casal de Cambra	1	Rinchoa	4		
Mira Sintra	3	Aigualva	5		
Belas	2	Janas	1		

Tabela 11 - Local de residência dos formandos de SRM

Localidade	Número	Localidade	Número
Rio de Mouro	1	Lisboa	2
Mem Martins	1	Aigualva	2
Casal de Cambra	1		

Tabela 12 - Local de residência dos formandos de Serigrafia

Localidade	Número	Localidade	Número
Queluz	1	Carenque	1
Algueirão	1	Monte Abraão	1
Amadora	2	Rio de Mouro	1
Montelavar	1	Mem Martins	1
Aigualva	1	Barcarena	1
Cacém	2	Buraca	1

Tabela 13 - Local de residência dos formandos de AFAC

Localidade	Número	Localidade	Número
Damaia	1	Cova da Moura	1
Mira Sintra	4	Venda Nova	1
Agualva	3	Cacém	1
Massamá	1	Monte Abraão	1
Barcarena	1	Belas	1
Mem Martins	2	Queluz	1

No que concerne ao local de residência dos formandos, constata-se que a grande maioria destes habitam o concelho de Sintra. Há, no entanto, uma pequena percentagem que vive nos concelhos limítrofes de Oeiras, Amadora e Lisboa.

Tabela 14 – Escolaridade dos formandos de AFAC

Ano de escolaridade	Número	Ano de escolaridade	Número
9.º ano	3	5.º ano	1
12.º ano CEI	1	4.º ano	2
3.º Ciclo CEF	1	6.º Ano	3
4.º ano EE	2	9.ºa ano CEF	1
Ens. secundário	1	6.º ano RVCC	1
1.º ano, 1.º ciclo	1	5.ºano CEI	1
7.º ano	1		

Tabela 15 – Escolaridade dos formandos de Serigrafia

Ano de escolaridade	Número	Ano de escolaridade	Número
9.º ano	5	12.ºano	1
3.º ciclo	2	9 anos de escolaridade	1
7.º ano	1	Cef 9 ano	1
4.º ano	2	8.º ano	1

Tabela 16 – Escolaridade dos formandos de SRM

Ano de escolaridade	Número	Ano de escolaridade	Número
4.º ano	2	6 ano	1
N tem	1	1 ciclo ee	1
3 ciclo e.e	1	7 ano	1

Tabela 17 – Escolaridade dos formandos de Jardinagem

Ano de escolaridade	Número	Ano de escolaridade	Número
6 ano	4	9.º ano CEI	2
4 ano	4	1.º ciclo EE	1
2 ciclo	1	5 ano	1
8 ano	2	6 ano RVCC	1
7 ano	1	N tem 1 ciclo	3
8.º ano EE	1	Ens. Sec.	1
12 ano	1	10 ano CEI	1
Rvcc 9 ano	1	2 ciclo CEI	1
7 ano NEE	1	11 ano	1
6 ano EE	1	9 ano EE	1
EE	1	6 ano CEI	1
N tem	2		

Pela análise destas tabelas denota-se que a generalidade dos formandos não possui a escolaridade mínima obrigatória. Muitos possuem escolaridade como alunos de NEE, ou seja alunos que fizeram parte da EE e alunos com CEI. Existem ainda alguns formandos que são analfabetos, por não possuírem qualquer escolaridade. No entanto alguns destes formandos ainda frequentaram a escola, mas não possuem certificado de habilitações, pois alguns são provenientes dos PALOP's e não trouxeram/ possuem a certificação escolar.

Idade dos formandos

Tabela 18 – Idade dos formandos de SRM em 2015

Idade	Número	Idade	Número
22	1	33	1
23	1	34	1
32	2	36	1

Tabela 19 – Idade dos formandos de Jardinagem em 2015

Idade	Número	Idade	Número
19	2	31	3
20	4	34	1
21	2	35	2
22	1	39	2
23	3	41	1
24	2	43	1
25	2	46	1
26	2	49	1
28	2	52	1
29	1	57	1

Tabela 20 – Idade dos formandos de Serigrafia em 2015

Idade	Número	Idade	Número
19	1	25	1
20	1	26	1
21	1	29	1
22	1	35	1
23	3	38	1
24	2		

Tabela 21 – Idade dos formandos de AFAC em 2015

Idade	Número	Idade	Número
20	5	33	1
21	2	34	1
22	1	38	1
25	1	41	1
26	1	42	1
29	1	48	1
32	1		

No que concerne à idade, há uma grande disparidade, pois existem formandos com 18/19 anos e formandos com 57 anos. O grupo com maior diferença de idades é o de jardinagem. O curso com menor diferença de idades é o grupo de SRM, em que existem cerca de dez anos de diferença entre o mais novo e o mais velho.

Estas diferenças de idade também trazem diferenças culturais e modos diferentes de ver a formação profissional. Deste modo, a mediação acaba por estar diariamente a ser trabalhada, nomeadamente a mediação de conflitos, pois enquanto a generalidade dos formandos mais velhos vêem a formação profissional como um modo de melhorar a sua vida, os mais jovens, alguns, ainda não entendem a profundidade e importância que a formação profissional pode trazer às suas vidas, como modo de inclusão e de melhoria da sua vida, a todos os níveis. Estas diferentes posturas, por vezes, levam a desentendimentos entre formandos, e técnicos (monitores, formadores, entre outros) têm de ser mediadores. Também nas diferentes culturas presentes, devido às diferentes nacionalidades, bem como às diferentes origens culturais dentro do país, tem de haver mediação, pois nem sempre as diferenças culturais são bem aceites por todos os formandos, o que por vezes causa mal-entendidos entre estes, e que pode levar a um mau ambiente, o que diminui as aprendizagens e causa dispersão de atenção.

3.4 – CAMPANHA 2015 DO PIRILAMPO MÁGICO

Em abril, fui chamada ao gabinete da Diretora do CFP. Inicialmente estava um pouco receosa, pois não sabia do que se tratava. Fui muito bem recebida, como sempre, com a alegria e disponibilidade que lhe são próprias. Foi-me proposto estagiar na Campanha do Pirilampo Mágico 2015. Já tinha ouvido falar desta campanha, como qualquer cidadão, mas não sabia como esta se processava. Fui informada que o CECD de Mira Sintra tinha uma equipa que tratava da parte burocrática, e que todos os restantes colaboradores, clientes e familiares também colaboravam na mesma, com outras tarefas. A minha função seria de pertencer à equipa que trataria de todos os pormenores précampanha, tais como contactos com empresas, clientes, entre outros e posteriormente ajudar na distribuição do material, bem como na organização dos pedidos e dos pagamentos.

Aceitei o desafio, ainda que um pouco receosa, pois nunca tinha colaborado numa campanha semelhante.

Fui de imediato apresentada aos restantes elementos da equipa, duas colegas da sede do CECD de Mira Sintra. Estas explicaram-me quais seriam, inicialmente, as minhas funções, que passariam por contactar, via telefone, empresas e clientes externos do CEP do CECD de modo a saber da possibilidade de continuarem a participar na Campanha do Pirilampo Mágico.

Ao longo de três semanas contactei telefonicamente as instituições (escolas, empresas, cafés, entre outras) para saber da sua disponibilidade para colaborarem na Campanha do Pirilampo Mágico, à semelhança de anos anteriores.

A colaboração divide-se essencialmente em duas áreas: a venda direta ou a venda à consignação. A venda direta é quando os colaboradores do CECD se deslocam às empresas, em data e hora combinada previamente para venderem aos colaboradores dessas empresas os produtos da Campanha; a venda à consignação distingue-se da anterior por a empresa fazer uma encomenda de determinado número de produtos da campanha e é a própria empresa que procede à sua venda, sem ser necessário uma equipa do CECD se deslocar a essa empresa ou local.

A generalidade das instituições escolares preferiram a venda à consignação, ou seja, solicitavam determinado número de artigos para venderem aos seus discentes, pessoal docente e não docente, bem como a familiares. Por outro lado, as empresas que trabalham com o CEP preferem a venda direta, pois é mais facilitadora para si.

Após o pedido realizado e após a chegada dos produtos ao CECD, diretamente da FENACERCI, estes são separados de acordo com os pedidos previamente realizados. Um colaborador/ motorista entrega de imediato na instituição. De seguida a instituição inicia a sua venda. Se necessitarem de mais produtos contactam o CECD e é realizada uma nova encomenda. Essa encomenda pode seguir no dia seguinte ou mais tarde, dependendo da existência ou não dos produtos em “stock”. Cada empresa/ instituição pode fazer as encomendas que entender e não existe um número mínimo ou máximo de artigos a encomendar.

Por fim, antes da data final da campanha, efetua-se a devolução dos artigos não vendidos e é efetuado o pagamento. Esse pagamento pode ser efectuado pessoalmente nas instalações da sede do CECD, ou diretamente ao motorista na data da recolha dos artigos a devolver.

Constatei que esta campanha é importante para divulgar o trabalho das CERCI' s, para além de ser uma importante fonte de financiamento, pois uma pequena percentagem das vendas reverte para cada uma das instituições. Com esses valores angariados é possível adquirir materiais ou veículos para serem utilizados pelos clientes dessas instituições, que de outro modo dificilmente poderiam ser comprados.

A importância dada a esta campanha é grande quer entre funcionários das CERCI's, quer seus familiares ou mesmo nas empresas e instituições que colaboram na mesma. Foi algo que me comoveu, pois apesar de haver algumas pessoas com pouco poder de compra a aquisição, de um simples Pin ou Pirlampo Mágico, era, para elas, muito importante. Sentiam que a sua ajuda fazia a diferença. E efetivamente faz!

O trabalho é muito. Efetivamente são poucos os colaboradores a estar na campanha a cem por cento, em virtude de todo o trabalho que há na instituição.

Senti que o trabalho que desenvolvi quer de contactos telefónicos, organização e receção de encomendas, ajuda em pagamentos, entre outros, foi importante e uma pequena gota no oceano. Trabalhamos diariamente para que os objetivos fossem atingidos, para que a intervenção social necessária chegue a todos. A dinâmica e as aprendizagens foram imensas. A interculturalidade e sobretudo a intervenção social eram colocadas em prática dia a dia, minuto a minuto, pois o contacto com o ser humano, seja ele um jovem com incapacidade, um idoso, um funcionário ou diretor de uma empresa, é sempre enriquecedor. Tal como referido por Vieira e Vieira (2016: 37) “Há uma transformação do eu sempre que se aprendem novos conhecimentos, seja na escola, seja nos diversos contextos culturais.”

3.5 – PROCESSO DE ENTRADA

Ao longo do meu estágio fui estando presente nos diversos momentos que constituem a vida dos formandos e futuros formandos.

Para se proceder à entrada de um novo formando são inúmeros os passos. Tudo se inicia com o encaminhamento. Este encaminhamento pode ser realizado de várias maneiras: através das escolas, através de inscrição do próprio ou através de encaminhamento pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional da área de residência. Muitas vezes os encarregados de educação deparam-se com um jovem em final de escolaridade, com 18 anos e em que a escola já não dá resposta à sua situação. “Aqui se verifica que as escolas regulares são convocadas para serem aquilo que por vezes esquece que são: escolas para todos, escolas efetivamente públicas.” (Rodrigues, D., 2016). Deste modo os encarregados de educação são obrigados a procurar outras opções para os seus educandos com incapacidade.

Após a existência do documento de inscrição é feita uma triagem e análise das pré-inscrições de modo a ver a viabilidade das mesmas. De seguida os candidatos são convocados por carta para uma entrevista formal. Nessa entrevista são aferidos alguns dados, nomeadamente as expectativas dos formandos, das suas famílias, quais as incapacidades e perspetivas, entre outros dados. A referida entrevista é realizada por técnicas especializadas, nomeadamente assistentes sociais ou psicólogas do CECD. Ao longo da entrevista pretende-se saber quais as perspetivas futuras do candidato a formando, as suas habilitações literárias, se já tem um passado laboral ou se se pretende a sua inserção laboral. Quando o candidato é acompanhado por familiares há sempre a tendência destes tentarem falar pelo candidato, algo que a técnica presente tenta dissuadir gradualmente, pois o candidato é o jovem, e não a sua família. Tenta-se saber qual o nível de linguagem e de mobilidade que possui, se é capaz de utilizar transportes públicos sozinho, quais as suas capacidades e anseios, bem como responder a diversas questões que são colocadas por cada um.

No final desta entrevista é preenchido um documento oficial, onde é dado um parecer prévio sobre a possibilidade ou não do candidato integrar a formação profissional e qual o curso.

Após esta entrevista e no caso de ter sido dado um parecer positivo, o candidato é novamente convocado, neste caso para realizar testes psicotécnicos e para ser realizada a sua anamnese. Esta fase é tratada diretamente com a psicóloga do CFP do CECD.

De seguida é realizada uma experiência de integração, em que o candidato a formando passa entre um a três dias na área/ curso da formação profissional a que se pretende candidatar. Se a experiência do formando decorrer sem quaisquer problemas, este será integrado na referida área de formação. Se ao longo da experiência se detetarem grandes dificuldades por parte do formando tenta-se que este experimente outra área do seu agrado, de modo a que encontre uma área onde coloque em prática as suas capacidades de modo a integrar o mercado de trabalho. Nem sempre é possível colocar o formando na área / curso que este pretende, pois nem sempre tem capacidade para tal, ou a área que pretende não tem vagas. Tenta-se, no entanto, que o formando se sinta bem na área que vai integrar.

No seguimento de todos estes passos é marcado um dia para o início do contrato de formação profissional. Este dia é muito ansiado pela maioria dos formandos e respetivas famílias, pois sentem, que aí, poderá estar a possibilidade de integrarem plenamente o mercado de trabalho. Neste dia são convidados os formandos e o seu responsável/ pessoa de significado para estarem presentes na leitura do contrato de formação, bem como no esclarecimento de dúvidas existentes. Neste dia os formandos adquirem as senhas de refeição e são-lhes atribuídos os fardamentos respetivos, consoante o curso que irão frequentar.

O objetivo primordial do Centro de Formação Profissional do CECD é promover a Formação e a Integração Socio- Profissional e a realização pessoal dos cidadãos que pretendam participar ativamente na sociedade. “A inclusão é também essencial para a construção do conhecimento. “citando Rodrigues, D. (2016).

Aquando da entrada de novos formandos é-lhes lido e entregue um manual, que contém as regras e as informações úteis para todos os formandos que frequentam os Cursos de Formação Profissional nas instalações do CECD Mira Sintra ou fora delas. Este tem, portanto, a dupla função de ser também o regulamento interno do CFP. Tal como referido, este é lido e entregue aquando da assinatura do Contrato de Formação Profissional.

O Contrato de Formação Profissional é um acordo entre o Centro e o Formando, que é lido e assinado no primeiro dia de formação, pela Diretora do Centro, pelo formando e pelo encarregado de educação, caso o formando seja menor de 18 anos, ou não saiba assinar.

O Curso de Formação Profissional é um tempo com a duração de 2900h (dois anos) em que o formando tem a possibilidade de aprender e treinar competências de acordo com o Programa do Curso, referencial, mediante também um Plano Individual, para melhor se preparar para o trabalho. O referencial é elaborado pelo CECD, mas tem por base as indicações e o referencial de percurso C do IEFP.

Depois de celebrado o Contrato de Formação, os Formandos têm direitos e deveres, porque são Clientes do CECD de Mira Sintra e porque são Formandos, tendo também recebido a Carta dos Direitos e Deveres no mesmo dia. (Vide Anexo 3)

Ao longo da sua formação, os formandos vão desenvolver os seus conhecimentos sobre os seus direitos também enquanto cidadãos.

Os formandos vão receber ensinamentos teóricos, técnicos e práticos relativos ao curso que frequentam. Estes ensinamentos são dados por técnicos devidamente preparados, que são os monitores/formadores e por educadores ou professores, consoante as áreas de formação.

A finalidade do Curso é preparar o formando para exercer uma profissão ou ocupar um posto de trabalho numa Empresa ou Entidade Empregadora.

O formando recebe formação útil para desenvolver os seus conhecimentos e competências pessoais, sociais e escolares, para desenvolver a sua autonomia. Este tipo de formação é denominado de Formação para a Integração.

A formação prática que recebe de acordo com as suas características pessoais, é designada de Formação Tecnológica. Para além disto o formando também desenvolve Formação Prática em Contexto de Trabalho – estágio- para uma melhor preparação para o emprego.

As Visitas de Estudo fazem parte das atividades da Formação Profissional. Estas podem ser visitas profissionais a Empresas, Feiras Profissionais, a Escolas Profissionais, entre

outras. Podem, também, ainda ser visitas sócio culturais. De acordo com Rodrigues, D. (2016) “ (...) a Inclusão relaciona-se com a resposta à diversidade inerente a todos os alunos e ainda à participação em ambientes diversos e heterogêneos de aprendizagem de cultura e comunitários.” Estas são sempre preparadas e comunicadas com antecedência ao Formando e à sua família/ pessoa significativa. Porém é de salientar que algumas visitas de estudo poderão ter custos para os Formandos, o que por vezes inviabiliza a participação de todos. Deste modo, a intervenção social é colocada em prática, pois cada caso é analisado, para se perceber se existe efetivamente carência económica ou se há apenas desorganização financeira. Dependendo das situações, o pagamento pode ser faseado, de modo a que os formandos obtenham o máximo de experiências culturais e sociais possíveis. Tal como referido por Rodrigues (2016) “O facto de os jovens e adultos não usufruírem de ambientes diversos e inclusivos afeta a construção da sua identidade” Esta é construída de forma equilibrada quando existe a possibilidade de acesso a ambientes diversos. Assim, o CFP do CECD tenta proporcionar a todos os seus formandos o máximo de experiências sociais e culturais ao longo da sua permanência no curso. Tem-se constatado, ao longo dos anos, que muitos formandos não tiveram acesso a experiências culturais ou sociais diversificadas, tendo alguns passado vários anos em casa, sem participarem em atividades da sua comunidade. Deste modo, o CFP tem o cuidado de estimular o seu conhecimento e a sua inserção e inclusão efetiva na comunidade, de modo a que também obtenham o máximo de experiências diversificadas. De acordo com Vieira e Vieira (2016), a educação deve ser vista como potenciadora da igualdade de oportunidades, favorecendo a justiça social e sendo espaço de legitimação e reforço dos valores do Estado, que é cada vez mais multicultural.

Alguns dos formandos que se encontram em formação possuem alguns tipos de perturbação mental, seja esta mais ligeira ou severa. Tendo em consideração a descrição do DSM.IV (Manual de Diagnóstico e Estatística das Perturbações Mentais (1996): “ A característica essencial da deficiência mental é um funcionamento intelectual global inferior à média, que é acompanhado por limitações no funcionamento adaptativo em pelo menos duas das áreas seguintes: comunicação, cuidados próprios, vida doméstica, competências sociais/interpessoais, uso de recursos comunitários, autocontrolo, competências académicas funcionais, trabalho, tempos livres, saúde e segurança” (Fernandes, 1996: 39).

De forma semelhante a Associação Americana de Deficiência Mental caracteriza este tipo de patologia como uma “condição na qual o cérebro está impedido de atingir um desenvolvimento adequado, dificultando a aprendizagem no indivíduo privando-o de ajustamento social” (AAMR, citado por Fonseca, 1989: 51).

Em particular, nas situações em que as pessoas que manifestam comprometimento da função mental exibindo alterações ao nível do desenvolvimento biológico, psicológico e social, apresentam ritmos de aprendizagem diferentes, exibindo um perfil com défice de conhecimentos escolares, lacunas ao nível da elaboração de conhecimentos e aprendizagem partindo das situações experienciadas ao longo da sua vida e exibem também, em geral, défices de cidadania associados à carência da capacidade de extração por mera observação ou demonstração de modelos sociais comuns.

Pela especificidade do seu funcionamento a formação destas pessoas carece de adaptações tanto nas exigências das evidências, como nas estratégias e metodologias. Dada a dificuldade em fazerem inferência e transferências a nível dos conhecimentos e experiências adquiridos, torna-se fundamental que sejam expostos ao maior número possível de situações de aprendizagem, pois verifica-se que conseguem realizar as aprendizagens de competências necessárias, necessitando apenas de mais tempo, ou de uma maior explicação/ exemplificação. Por outro lado, a repetição na execução de tarefas é, na grande maioria dos casos, fator essencial para que estas sejam adquiridas e consolidadas. Tal tem implicações nos tempos necessários para a sua formação. É esta uma das maiores vertentes e vantagens dos cursos de formação profissional do CECD de Mira Sintra, pois a formação está totalmente vocacionada para jovens e adultos com algum tipo de incapacidade, estando sempre a ser valorizadas as capacidades dos formandos e estimulando os mesmos para uma aprendizagem/ desenvolvimento de todas as suas capacidades, para que possam ascender a um posto de trabalho.

De acordo com Rodrigues, D. (2016) “Há que potenciar a participação social, pois “Sem uma inclusão efetiva, as oportunidades de participar na vida comunitária, lazer, desporto, intervenção, política, ecologia, etc. ficam muito diminuídas. Um ambiente que não favoreça a inclusão é igualmente restritivo de uma participação e actividade junto das comunidades de pertença. Este aspeto tem uma relevância particular quando se trata de pessoas com uma condição de deficiência dado que muito da sua vida autónoma e cidadã depende da criação de “redes sociais de apoio” em que o conhecimento, a

interação e os laços afetivos - nomeadamente o círculo de amigos, - são fundamentais para uma qualidade de vida satisfatória.”

As unidades de componente de Formação para a Inclusão proporcionam aos formandos oportunidades de explorar um conjunto de situações sociais, de reflectir sobre a natureza das relações interpessoais, aumentar a compreensão dos fatores pessoais e sociais que influenciam as suas próprias vidas contribuindo de forma mais individualizada possível o seu desenvolvimento pessoal e social. Em anexo encontram-se os objetivos e carga horária das UC's da formação. (vide anexo 4)

A organização detalhada das unidades permite ao orientador das sessões várias abordagens para diferentes situações. As abordagens são centradas em dinâmicas que encorajam os formandos a refletir e a partilhar as suas experiências, de modo a desenvolver competências úteis para lidar com uma grande variedade de situações, em casa, no local de estudo, de trabalho e na sociedade. Tendo como base a perspetiva de que o cidadão do futuro se constrói no presente.

A Direção Pedagógica do CFP do CECD de Mira Sintra acrescentou ao manual de formação do Percorso C, as unidades de Cidadania e Empregabilidade, Linguagem e Comunicação, T.I.C. e Matemática para a Vida com o grau de dificuldade até ao B2 (adaptado) para permitir a manutenção e a progressão dentro das possibilidades individuais dos conhecimentos já adquiridos e que podem ser reforçados ao longo das sessões de formação. Deste modo há uma estimulação efetiva das suas capacidades, para que estes formandos não percam ou esqueçam os conhecimentos escolares e para que tenham a possibilidade de adquirir novos conhecimentos, que podem ser úteis na sua vida pessoal e profissional.

A organização detalhada das unidades deve permitir aos formadores o planeamento de atividades de acordo com os objetivos de aprendizagem e que reflitam também as necessidades, conhecimentos e interesses dos formandos.

1 - Objetivos Gerais e Específicos

Objetivos Gerais:

São objetivos gerais da Formação Profissional para a Inclusão:

- Preparar os formandos para o desempenho de uma profissão ou de um conjunto de tarefas, ocupação de um posto de trabalho;
- Dotá-los do máximo de competências que lhes facilite a independência pessoal e integração plena;

Objetivos Específicos:

No final das Ações pretende-se que o formando:

- Adquirir competências ao nível de apresentação pessoal, da comunicação, da adequação do comportamento, dos conhecimentos escolares e outros necessários ao saber estar e saber fazer;
- Adquirir competências ao nível da utilização dos serviços públicos e de mobilidade social
- Conhecer e aplicar normas de higiene e segurança no trabalho;
- Saber usar os recursos da Comunidade com vista à sua inserção no Mercado de Trabalho e no seu contexto social;
- Esteja consciente dos seus direitos e deveres.

No que concerne às diversas UC's estas estão de acordo com o Referencial C do IIEFP. Em anexo encontram-se explanadas as diferentes UC's que compõem o curso dos formandos, bem como a sua carga horária. Constatou-se assim que a Formação para a Inclusão está presente em todos os cursos, ou seja todos os formandos têm estas sessões de formação, pois são consideradas importantes para o seu futuro profissional, bem como de cidadãos conscientes dos seus direitos e deveres.

Também os formadores e monitores devem ter atitudes para com os formandos que lhes possibilitem uma melhor aprendizagem. Aqui encontra-se novamente a mediação, pois o formador/ monitor tem de conseguir fazer chegar ao formando a informação/ conhecimento necessário, da melhor forma possível. De seguida apresento alguns exemplos de atitudes facilitadoras do formador/ monitor, que fui vendo ser colocadas em prática pelos diversos técnicos do CFP. “A mediação em contexto escolar existe a montante dos conflitos, antecipa-os, evita-os e cria um ambiente de respeito pelos outros e por si próprio e um ambiente de cosmopolitismo e de escola inclusiva num território educativo plural e hospitaleiro como se deseja para toda a vida social” (Vieira, 2013).

Retomo que em anexo se encontram algumas atitudes facilitadoras do Formador, que são usadas no CFP do CECD de Mira Sintra. Vide anexo 5.

Nem sempre estas estratégias são fáceis de colocar em prática. Por isso no CFP os grupos de formação são relativamente pequenos, mesmo nas UC's de Escolaridade e de Formação para a Inclusão, de modo a ser possível dar uma atenção individual a todos os formandos. No que concerne às aulas de escolaridade, os formandos que as frequentam são divididos em grupos, normalmente de seis elementos, e após realização de uma ficha de avaliação diagnóstica. Assim, são colocados em grupos de acordo com as suas capacidades, para que estes não se sintam de algum modo inferiorizados em relação a outros, e também para que sintam que possuem capacidades a serem melhoradas.

Tal como referido anteriormente, muitos formandos provêm de meios sociais carenciados e o facto de frequentarem um curso profissional poderá significar melhorar a sua vida e a vida das suas famílias. Ao serem enviados pelo IEFP ou por algum estabelecimento de ensino, há na generalidade dos casos, uma questão que é colocada: os formandos recebem bolsa? Esta questão é, infelizmente, muito pertinente para muitas famílias, pois sem apoio do IEFP ou estatal não lhes é possível pagar o passe de transporte, nem a alimentação dos seus educandos, futuros formandos do CFP.

No que concerne aos apoios financeiros para os formandos há a salientar que o Estado Português atribui os seguintes subsídios aos Formandos:

✓ Bolsa de Profissionalização de acordo com a idade, o abono de família, os rendimentos familiares e as percentagens do Indexante dos Apoios Sociais definidas pelo IEFP.

ou

✓ Bolsa de Formação, se o Formando já trabalhou e descontou para a Segurança Social por um período superior a doze meses.

Ao frequentarem um curso de formação profissional e neste caso no CFP do CECD é fornecido o almoço a todos os formandos que estão em Centro. Apenas no primeiro mês, e verificada situação a situação, é que é permitido aos formandos trazerem a sua própria refeição. Isto deve-se ao facto de alguns formandos terem dificuldades económicas em adquirirem as senhas de almoço, sem terem recebido primeiro o valor da bolsa. Quando os formandos se encontram em Formação Prática em Contexto de

Trabalho, estágio, recebem 4,27 € por cada dia de presença na empresa, por transferência bancária, no final de cada mês. Porém quando o Formando/a falta não recebe subsídio de almoço nem bolsa. Para muitos formandos este valor é bastante significativo, pois é uma fonte de rendimento e que auxilia no pagamento de despesas. Porém, nem todos os formandos fazem um uso/gasto correto dos valores que recebem. Assim sendo, nos últimos dois anos tem sido facultada a alguns formandos, de acordo com as suas características, a possibilidade de frequentarem uma formação de Educação Financeira. Nesta formação foram ensinados alguns pequenos truques para pouparem dinheiro no dia a dia e como gerir a sua vida familiar e financeira. De um modo geral, os formandos gostaram desta formação, tendo havido apenas um número muito residual de formandos que não gostou, pois consideram que sabem gerir as suas finanças.

Ainda no que concerne ao refeitório, as ementas são elaboradas por pessoal especializado e afixadas na entrada do Centro. No caso de existir algum problema de saúde que necessite de dieta específica, basta que possua uma prescrição médica, para que possa usufruir de um outro tipo de alimentação. Os formandos têm a possibilidade de escolher a ementa semanal, ou seja, podem escolher para cada dia da semana se preferem carne, peixe ou dieta. Esta possibilidade foi uma conquista dos formandos, através dos seus autorrepresentantes, pois consideravam injusto não poderem escolher o prato que pretendiam comer. Após muitas sessões e solicitações destes a direcção do CECD decidiu aceder a esta pretensão e como tal foi uma grande vitória da luta pelos seus direitos, através do conhecimento dos seus deveres.

Um outro apoio é o Subsídio de Transporte. Este subsídio é muito importante, nomeadamente para os formandos que residem longe do CFP.

Os formandos têm direito ao subsídio de transporte cujo valor é igual ao preço do passe correspondente ao percurso Casa ↔ Centro ou local de Posto de Trabalho, quando iniciam estágio. Não é permitido aos formandos utilizarem o seu próprio meio de transporte, pois no caso de haver algum acidente, o seguro não cobre essa situação. Para ter direito a este subsídio o/a formando /a deve entregar o recibo do seu passe na Secretaria do CFP, até ao dia 12 de cada mês (às segundas e terças das 12h00 às 14h30), escrevendo sempre à frente o seu nome. Durante o período de férias não há lugar a subsídios.

Durante a duração do curso, estágio incluído, os formandos têm direito a um seguro de acidentes pessoais. Se um formando se magoar durante o horário de formação deve dizer imediatamente para se tomarem as medidas necessárias, nomeadamente encaminhamento para uma unidade de saúde. O formando é sempre acompanhado pelo seu monitor ou por um técnico do CFP.

Ao longo do curso os formandos têm direito a usar máquinas, ferramentas e outros utensílios de trabalho necessários à sua aprendizagem, com o acompanhamento do seu monitor /formador. O CFP coloca à disposição, dos formandos, estes equipamentos e ainda outro material didático. Este material didático varia de curso para curso, de acordo com as suas especificidades.

O CFP fornece aos formandos roupa e outro equipamento próprio para usar no Curso. A roupa própria e o equipamento de proteção destina-se a garantir a Higiene e Segurança nas práticas do Curso, tal como posteriormente irá acontecer durante o estágio e na posterior inserção laboral em empresa. O uso da farda corresponde ao tempo de permanência no Centro, não podendo usá-la fora do Centro, pois está identificada com os logotipos do CFP e do curso. Mesmo no local de estágio não é permitido o uso do fardamento do CFP.

No Centro, os formandos têm ainda direito a um cacifo para guardar o fardamento individual e outros objetos pessoais, de modo a que este esteja sempre nas melhores condições e para que os jovens não transportem consigo os objetos não necessários para a formação, nomeadamente telemóveis, documentos pessoais, entre outros.

Cada curso tem a sua própria roupa de fardamento, consoante as características do mesmo, conforme Anexo 6.

Os artigos de desgaste rápido como luvas, por exemplo, são substituídos quando estão estragados. Os formandos assinam uma folha quando recebem a roupa e equipamentos, como forma de se responsabilizarem pelos mesmos, de modo a evitarem perdas, trocas ou outras situações.

Cada formando tem direito a ter um Plano Individual (PIC) para definir quais são as suas necessidades e desejos para o futuro. Este PIC é construído com a participação

ativa do formando, bem como da sua família. Para isso tem também o direito a escrever numa ficha própria quais as suas expectativas.

O PIC é iniciado no terceiro mês de frequência do Curso, é revisto ao nono e ao décimo quinto mês e termina no vigésimo terceiro mês de frequência, penúltimo do curso.

O formando tem uma Gestora do seu percurso para construir e acompanhar o PIC.

Ao longo da sua permanência no CFP os formandos têm direito a ser ouvidos e a pedir ajuda quando sentem algum problema ou dificuldade. Existe ao longo da sua permanência no curso e ainda antes da sua entrada uma mediação permanente de modo a que estes sintam que estão plenamente integrados.

Durante a elaboração do PIC do formando e a avaliação do mesmo há mediação, pois o que para um formando é considerada uma grande evolução para outro não é. Por vezes as famílias não se sentem capazes de apoiar os formandos, seus educandos, e necessitam de ser apoiadas pelas gestoras de caso. Aqui há intervenção social e mediação. De outro modo muitos formandos acabariam por desistir dos cursos, por sentirem que não eram acompanhados, apoiados, quer pelo CFP, quer pelos seus familiares ou pessoas de referência. A formação profissional para alguns formandos por vezes é complicada, no sentido em que é mais exigente do que a situação escolar que viveram, em que alguns acabaram por abandonar, ou em que a sua cultura não valoriza. É assim necessário concertar ideias entre todos, para que o formando seja capaz de completar este ciclo formativo, com o maior apoio possível e que se sinta feliz no que faz. De acordo com Vieira A. e Vieira R., 2016, a mediação em espaço escolar traduz-se entre aluno, a acção educativa e o exterior, onde se situa a família, a comunidade, os serviços sociais, os espaços de saúde, entre outros. Esta mediação pretende ser integrada e centrada no aluno/ formando, tal como é realizada no CFP do CECD.

Os formandos têm direito escolher com quem querem falar sobre os seus problemas ou dúvidas. A maioria das vezes é aconselhável falarem com a sua gestora de caso ou com o seu monitor ou monitora. Porém existem serviços no Centro com capacidade para resolver as situações, aos quais os formandos podem recorrer quando quiserem. Estes serviços podem também ser solicitados pelos familiares dos formandos ou suas pessoas significativas.

São eles:

- Serviço de Psicologia;
 - Serviço Social;
 - Serviço de Integração Profissional;
 - Atendimento permanente na Secretaria.

Uma das minhas funções como estagiária foi, quando solicitado por um formando ouvi-lo e orienta-lo. Esta tarefa nem sempre é fácil, pois muitas vezes tem de ser feito um encaminhamento para instituições fora do CECD, nomeadamente quando são situações de doença. Outras das situações envolviam mal-entendidos entre formandos ou entre formandos e monitores/ técnicos. Muitas destas situações foram imediatamente sanadas, pois correspondiam a problemas de comunicação e outras vezes situações/ questões culturais. A formação profissional tal como as escolas têm de estar abertas ao diálogo e à interculturalidade existente na nossa sociedade, sob pena de não se conseguir uma sociedade e cidadania plena para todos. Também Almeida (2010) citado em Vieira, R. (2011, p. 182), refere "recusa-se a ideia da escola isolada da vida social e advoga-se a necessidade de formação inter/multicultural (...)”.

O formando é informado sobre quem é a sua Gestora de Caso que o apoiará a realizar o seu PIC e ajudará a resolver situações que surjam no dia-a-dia, logo que é integrado no CFP.

Ao longo de toda a sua permanência no curso os formandos têm direito a ser respeitados por todos os técnicos e colegas. No que concerne à linguagem, tendo em conta as características dos formandos, suas capacidades e incapacidades, a linguagem utilizada é adaptada a cada um, de modo a que haja uma efectiva comunicação.

Em cada curso, os formandos têm direito a eleger um representante no seu grupo para articular os assuntos que quiserem com os responsáveis do Centro. Este é denominado de autorrepresentante. Quando este termina o curso ou vai para estágio, é eleito um novo representante do curso.

Como em qualquer sociedade, e o CFP é um microcosmos, todos têm direitos e com os direitos vêm os deveres.

Um dos principais deveres é o ser assíduo, assim todos os formandos devem comparecer diariamente no seu local de formação para adquirirem as competências previstas, devendo registar no relógio de pontoas suas entradas e saídas do Curso, colocando o dedo na máquina.

No caso de não o conseguirem fazer, e nomeadamente nas sessões de formação teóricas, devem assinar.

Em virtude de haver uma tarde livre por semana, terça feira, os formandos deverão, sempre que possível, tratar dos seus assuntos pessoais à terça feira à tarde para não faltarem.

Apesar de ser, para a generalidade dos cidadãos, algo básico, para muitos formandos o ser assíduo e pontual não é linear. Necessitam de um grande trabalho de todos os técnicos na instituição, para que melhorem a assiduidade e a pontualidade. Um dos pontos muito trabalhado e que necessita sempre de muita mediação é este, associado muitas vezes à sua própria apresentação e higiene. Deste modo existem penalizações para quem não cumpre este dever.

O formando que chegue atrasado, sem justificação, deve frequentar a formação nesse dia mas o Monitor toma nota do atraso. Se o formando chegar atrasado três vezes ou mais sem justificação pode ter uma falta injustificada ou pode ser alvo de outra medida disciplinar depois da situação apreciada pelo Monitor /Formador em conjunto com a Gestora de Caso.

Os formandos devem cuidar da apresentação pessoal, assim sendo o uso da farda, roupa própria para a execução das tarefas ou equipamento de protecção é obrigatório. Na falta de peças da farda, o/a formando deve dirigir-se à Secretaria para as requisitar. Quando o formando mostra uma apresentação descuidada o Monitor/Formador poderá pedir ao formando para ir a casa realizar a sua higiene. Esta medida normalmente não é aplicada na primeira infracção do formando, mas sim quando já existe um historial por parte do formando e quando já foi alertado inúmeras vezes para cuidar da sua apresentação. Quando acontece a gestora de caso e o monitor são avisados e tenta-se através das mediação entre o CFP, a família e o formando colmatar a situação.

Os tempos de atraso podem ser somados e ser descontados na Bolsa. Esta acaba por ser uma medida mais penalizadora para os formandos, pois muitos dependem desta Bolsa para pagarem contas, ou para apoiarem as suas famílias.

É inculcado aos formandos que têm o dever de conservar, limpar e arrumar, todos os equipamentos incluindo o seu local de Formação, assim como o seu cacifo. As máquinas e ferramentas devem ser usadas adequadamente ou seja, não devem ser usadas para fins a que não se destinam.

Todo e qualquer equipamento, desde máquinas, ferramentas, mobiliário, veículos, paredes, janelas, por exemplo, que sejam estragadas de propósito têm de ser pagos. Quando um formando notar que existe um equipamento estragado, seja máquina, ferramenta, etc., deve dizer ao seu monitor/formador. Assim o formando é também responsabilizado pelos seus atos e solicita aos outros também responsabilidade, preparando o mesmo para o mercado de trabalho. Os formandos nem sempre têm o cuidado necessário com as ferramentas e máquinas, mas têm desde o início do respectivo curso de ser sensibilizados para o cuidado fundamental com os equipamentos.

Ao longo do curso os formandos são sensibilizados e apoiados em situações de doença, zelando pela sua saúde. Por vezes é necessário receberem conselhos sobre agasalhos e a adequarem a roupa às condições do clima. Quando se sentem doentes, são aconselhados a irem ao médico, ou a irem para casa. Em casos de doenças ou situações terapêuticas contínuas os formandos devem seguir o acompanhamento médico nas consultas de especialidade, cumprindo o plano de consultas. Para além disto é solicitado aos formandos que tomem a medicação prescrita pelo médico de forma autonomamente. Por último se sentirem necessidade os formandos devem pedir apoio psicossocial aos técnicos do CFP sempre que precisarem. O CFP tem um cuidado muito grande pelos seus formandos, pois muitos formandos possuem situações de saúde frágeis e como tal o cuidado tem de ser máximo, para que não fiquem doentes ou piorem as suas situações de saúde.

Durante o meu estágio no CFP participei em algumas sessões com enfermeiros, sobre os cuidados de saúde, por exemplo saúde oral, bem como Planeamento familiar. A formadora de Formação para a Inclusão promove estas sessões para que os formandos

tenham acesso a cuidados de saúde orais gratuitos, que de outro modo não poderiam usufruir. No caso do Planeamento Familiar tem a ver com o facto de alguns formandos apresentarem alguns comportamentos de risco, nomeadamente a nível de relações amorosas curtas e por vezes sem o uso de contraceptivos. As sessões pretendem dar a conhecer aos formandos diversos meios contraceptivos e encaminha-los, se necessário, para consultas de planeamento familiar.

Numa dessas sessões houve uma formanda que ao assistir à apresentação em PowerPoint, na qual estava o órgão sexual masculino, saiu porta fora e não quis voltar. A formadora, bem como o enfermeiro acharam a reacção algo exagerada, mas a respeitaram a decisão da formanda, não a forçando a regressar. Esta formanda não permitia que falassem de sexo, nem de relações amorosas perto de si. Passados alguns meses descobriu-se que a jovem estava grávida, sem que, aparentemente, lhe fosse conhecido namorado. Esta situação poderia ter sido evitada, se a jovem tivesse tido o à vontade para se dirigir à sua gestora de caso, ou qualquer outra pessoa da equipa técnica e tivesse falado da sua situação pessoal. Não lhe teriam sido pedidas explicações, mas poderia ter sido encaminhada para consulta de planeamento familiar para que lhe fosse prescrito o método de contracepção mais favorável, se fosse esse o seu desejo.

Cumprir instruções e tarefas

Ao longo do curso, os formandos devem cumprir as instruções que lhe forem dadas pelo seu monitor /formador ou na ausência deste, pelo monitor substituto relativas às tarefas do Curso e ao Funcionamento do Centro. Quando sentirem alguma dificuldade ou dúvida, os formandos devem pedir ajuda ou explicações. Nem sempre é fácil os formandos colocarem questões, pois muitos estiveram algum tempo em casa e como tal sentem muita dificuldade em seguirem instruções, noutros casos os formandos nem sentem dificuldade nas tarefas, ou seja não notam que não entenderam o que lhes foi solicitado. Deste modo os monitores/ formadores têm que ser mediadores na aquisição de competências, estando muito atentos às suas dificuldades, bem como à linguagem utilizada, pois muitos apresentam dificuldades de linguagem e de compreensão, sendo no entanto muito capacitados ao nível da aprendizagem através de exemplificação. Assim sempre que tenham algum motivo que os impeça de cumprir essas tarefas ou instruções os formando devem dizê-lo. Tal como referido por Rodrigues, D., 2016 “ (...) as respostas que têm de ser dadas às suas necessidades têm de ser adaptadas e

adequadas de forma a poderem ser recebidas pelo aluno.” No caso do CFP não são alunos, mas s formandos, mas as circunstâncias são as mesmas, tendo de haver uma adaptação a cada formando, para que este possa efetivamente aprender.

Ao longo do curso de formação profissional os formandos são avaliados quer na parte teórica quer na tecnológica, bem como ao longo do estágio em empresa.

Todos os formandos são avaliados no desempenho das tarefas, no comportamento e atitudes para o trabalho, nas competências pessoais e sociais para além da assiduidade (faltas).

Esta avaliação é realizada recorrendo a diversos instrumentos:

- Fazendo testes, fichas e participando oralmente nas aulas;
- Sendo observados pelos Monitores/Formadores;
- Pelos registos que os Monitores/Formadores fazem todos os dias;
- Pelos registos que as Professoras fazem da participação nas aulas;
- Ou pela avaliação do responsável da Empresa;
- Pelo registo das faltas;

Esta avaliação, tal como referido anteriormente é realizada ao longo do curso:

- ✓ Fim do primeiro semestre (junho);
- ✓ Fim do segundo semestre (dezembro);
- ✓ Sempre que termina um protocolo de Formação prática em Contexto de Trabalho numa Empresa.

Todos os formandos, em todos estes momentos, têm direito a fazer também uma auto-avaliação, participando deste modo na sua avaliação e conhecendo a mesma. Nestes momentos de avaliação pretende-se que o formando reflecta sobre os seus pontos fortes e fracos, de modo a poder melhorar os aspectos menos positivos. Também aqui existe mediação intercultural, pois nem todos os formandos possuem a mesma cultura e nalguns contextos sociais, há aspectos que são diferentes dos da empresa, ou da comunidade em que estão inseridos. Existe também mediação laboral, entre os formandos e a empresa em que estão a estagiar, para além da intervenção social realizada pelas gestoras de caso.

Ao longo do curso e para uma melhor preparação para o emprego, os formandos podem ser colocados em Formação num local fora do CFP, deste modo colocam em prática as aprendizagens anteriormente aprendidas no CFP, podendo aprender outras, ou melhorar as já apreendidas.

O formando é colocado em FPCT numa Empresa ou Entidade, com a finalidade de aprender um conjunto de tarefas respeitantes a um posto de trabalho e se possível, ficar lá empregado.

Nesta situação o formando tem na Empresa uma pessoa responsável por lhe prestar ensinamentos, fazer a avaliação e dar-lhe todo o apoio necessário.

O Formando e a Empresa têm o acompanhamento de uma das técnicas (gestoras de caso) do CFP. Estas têm inúmeras funções sendo que deste modo são também mediadoras, entre a empresa, o responsável pela orientação do formando, o formando, o seu encarregado de educação e os técnicos do CFP.

O formando é ouvido ao longo de todo o processo, para que possa dar a sua opinião sobre o local e área em que pretende realizar estágio. A mediação, mais uma vez é aqui implementada, pois o formando e a sua família são auscultados, para opinarem e em parceria com a gestora de caso chegam a algumas ideias. Posteriormente a gestora de caso tenta encontrar a empresa para o estágio, tendo sempre em mente essas mesmas ideias.

O formando e a sua família devem aceitar a proposta para fazer Formação numa empresa porque faz parte do processo formativo, existindo um número mínimo de horas, de acordo com IEFPP para esta prática. Também aqui tem de existir muita mediação entre o CFP e as famílias e os formandos. Para algumas famílias e seus formandos, o facto de os formandos irem para um outro local é um problema, colocando inúmeros entraves desde o início. As gestoras de caso tentam deste modo dialogar com os formandos e suas famílias para se chegar a um acordo sobre o local, de modo a que este corresponda minimamente às expectativas destes. Quando este acordo existe é realizado um protocolo individual de formação em contexto de trabalho, que é um acordo feito em três vias, lido e assinado pelo responsável do Centro, pelo Formando/a, pelo seu encarregado de educação e pelo responsável da Empresa. É de salientar que os formandos que estão em Formação numa Empresa, têm os mesmos direitos e os

mesmos deveres que tinham anteriormente no CFP, no entanto há algumas alterações no que concerne às aulas.

Os formandos têm de frequentar as aulas de Formação para a Inclusão no Centro, no horário que tiver sido combinado entre o Centro e o Local de Formação. Para além disto os formandos devem cumprir o horário definido no Protocolo Individual de Formação Prática em Contexto de Trabalho. Este horário pode ser diferente do horário praticado no Centro, consoante o horário de trabalho da empresa ou a sua conveniência. Se o formando permanecer no local onde está a fazer Formação, para além do horário definido no Protocolo Individual de Formação prática em Contexto de trabalho, esta situação é da inteira responsabilidade do formando, da família e da empresa.

Após a conclusão da FPCT o formando e a sua família não devem recusar o contrato de trabalho se este lhe for proposto, pois este é o propósito final, o culminar de um percurso formativo que pretende em última instância a inserção profissional dos formandos e a sua plena inserção na sociedade. No caso de não ser possível a contratação por parte da empresa, os formandos e suas famílias que tiverem conhecimento de possíveis Empresas ou locais para FPCT, podem informar as gestoras de caso, para se poder proceder à auscultação dessas empresas sobre a possibilidade de integração laboral dos formandos.

Ao longo da formação, decorra esta no CFP ou já em FPCT, poderão existir medidas disciplinares, se o formando não cumprir determinados deveres quer sejam deveres gerais enquanto cidadãos, ou específicos enquanto formandos. Estas situações podem ser simples, graves ou muito graves, dependendo da gravidade das situações a medida disciplinar a adotar. Em todas as situações o formando tem direito a ser ouvido e de manifestar a sua opinião, sendo todos os relatos das ocorrências são registados no processo individual do Formando.

A equipa diretamente interveniente aprecia a gravidade da situação e decide a medida disciplinar tendo em conta os atenuantes, bem como as agravantes existentes.

As medidas disciplinares podem ser:

- Repreensão oral
- Repreensão escrita
- Trabalho cívico

- Falta por mau comportamento
- Suspensão
- Fim antecipado do contrato de formação

Na reunião de Conselho disciplinar participam o formando ou os formandos, os técnicos que intervêm directamente, a Diretora e o/os formandos representantes do grupo.

O Conselho Disciplinar acontece sempre que haja uma repreensão escrita. Esta repreensão pode ser alterada devido ao resultado da reunião. É assinada por todos os presentes e posteriormente pelo encarregado de educação do repreendido.

Ao longo do estágio fui assistindo e participando em reuniões e discussões sobre a problemática da indisciplina e do conflito. Constatou-se que em todo este processo há mediação, quer a jusante quer a montante. Ou seja há uma mediação constante com os jovens, quer por parte dos seus formadores, quer entre colegas, quer com as gestoras de caso ou ainda com os seus familiares ou pessoas de referência. No entanto, nem sempre é possível resolver a situação de conflito. Quando tal acontece é necessária a reunião da equipa técnica para que seja tomada uma decisão sobre a medida a tomar. Também nesta reunião está presente o autorrepresentante do curso do formando em questão. Este é um mediador entre o curso, formandos e a equipa técnica. O que toda a equipa pretende é que os formandos se consciencializem de que devem seguir as regras do CFP, pois aquando da sua inserção em estágio e posterior inserção profissional, as regras farão sempre parte da sua vida e devem ser cumpridas, e quando não são cumpridas há sanções, que poderão até levar ao seu despedimento.

3.6 – SESSÕES DE MEDIAÇÃO

Uma outra atividade desenvolvida e implementada pela estagiária, foram as sessões desenvolvidas ao longo do mês de agosto sobre mediação. Estas aulas estavam incluídas na UC de Formação para a Inclusão. Esta UC é desenvolvida com os formandos que se encontram a realizar estágio curricular em empresas. Deste modo, uma vez por semana os formandos não estão em estágio na empresa, mas em aulas no CFP do CECD de Mira Sintra. Ao longo de hora e meia estes formandos desenvolvem as suas competências laborais, nomeadamente a nível de legislação laboral e outras

consideradas fundamentais para a sua plena inserção laboral. As temáticas por mim desenvolvidas relacionaram-se com a mediação e as suas diferentes vertentes, nomeadamente a mediação laboral, fundamento para estes formandos. Para além destas aulas foram ainda realizadas sessões sobre gestão de emoções e motivação.

Estas sessões sobre motivação e gestão de emoções são fundamentais para a inserção profissional dos formandos, nomeadamente para o seu bem-estar físico e psíquico. Muitos dos formandos, devidos às suas incapacidades possuem baixa auto-estima e muitas vezes não conseguem gerir nem lidar com as emoções que sentem, sejam estas positivas ou negativas. Deste modo foi importante a implementação destas sessões, sendo que foram realizadas com grupos de poucos formandos, cerca de 6, por sessão, de modo a promover o debate, a partilha e a assimilação de alguns conhecimentos para posterior implementação. As sessões iniciavam-se com a explicação do tema, dando de seguida alguma informação sobre as actividades delineadas. Posteriormente era apresentado um powerpoint com imagens e algumas curta-metragens sobre as temáticas para promover o debate, a troca de ideias e a interacção entre todos os participantes. A minha função era apenas a de orientadora/ mediadora de aprendizagens e gestora de oportunidades de diálogo.

“Assim, ao contrário das conceptualizações primordialistas e fixistas das identidades (Vieira, 2009b), entendemos que o espaço escolar é um espaço de (re)criação identitária quer dos alunos quer das famílias e comunidades, um espaço de encontro intercultural (Cardoso, 2006; Peres 1999b e 2002) e, também, de muitos desencontros, mas vida social real na qual se deve aprender a receber bem os outros (Baptista, 2000) e a saber conviver com eles sem ser de costas voltadas, em gueto ou em forma escolar uniformizadora e assimilacionista (Bourdieu, 2005; Cardoso, 1996a, 1996b e 2006; Lahire, 2002; Perrenoud, 2000 e 2001) ” (Vieira, A. 2013)

A opinião da generalidade dos formandos foi positiva e até foi importante ver e ouvir as suas opiniões sobre a importância destas sessões e que deviam existir mais vezes ao longo da sua formação, mesmo para antigos formandos. Esta opinião foi obtida em conversa informal com os formandos após o término de cada uma das sessões.

Gostaria de salientar que foram criados materiais específicos para estas sessões. Esses materiais foram essencialmente powerpoints, específicos para cada sessão, onde foram

incluídas imagens, curtas-metragens e alguma informação. A informação contida em cada slide era curta, tendo em conta a especificidade do público-alvo, pois alguns dos formandos não possuem escolaridade e outros possuem dificuldades de leitura. Com base em cada slide e na informação aí contida era feita a leitura e era debatida a informação. Cada formando podia fazer as intervenções que quisesse, dando espaço a que cada um pudesse participar livremente, mas havendo o cuidado de fazer com que todos os formandos participassem no debate. O facto de pretender que todos os formandos participassem foi, por mim, considerado fundamental, para que aumentassem a sua auto-estima e compreendessem a importância de participarem ativamente em vários contextos sociais diferentes.

Esta atividade, por mim idealizada e implementada, continua a ser realizada pela formadora de Formação para a Inclusão. A ideia inicial era ver como funcionada com grupos menores, daí se ter iniciado no período de férias dos formandos, mas devido ao sucesso e interesse que teve, acabou por ser integrada no programa da formação. Esta interação é justificada pelo interesse e pertinência das mesmas para a formação integral dos formandos. A integração da mediação laboral, intercultural, entre outras, bem como da gestão de conflitos e de emoções, permite aos formandos consciencializarem-se de que o mundo do trabalho, bem como a sua plena inserção na comunidade/ sociedade lhes dá direitos, bem como deveres e como tal há que respeitar regras, bem como conhecer os seus direitos, para se poderem fazer valer dos mesmos.

Os formandos são instados a darem exemplos práticos da sua vida profissional, familiar, ou de convívio em comunidade, bem como de situações que se integram nas temáticas. Sendo atividades de carácter mais oral do que escrito, estas são mais do agrado dos formandos, pois proporcionam momentos informais de troca de ideias e de aquisição de novas aprendizagens ou até de reflexão sobre o seu passado, presente e o que pretende para o futuro.

3.7 – ACOMPANHAMENTO APÓS CONCLUSÃO DO CURSO

Uma outra atividade fundamental na mediação e intervenção social que gostaria de salientar está relacionada com o acompanhamento realizado após a conclusão do curso de formação profissional.

Esse acompanhamento é realizado por técnicas do CFP do CECD de Mira Sintra que fazem o AC-Apoio à colocação (Medida do IEFP). Esse acompanhamento é concretizado em sessões individuais previamente marcadas. O IEFP seleciona alguns dos desempregados inscritos nos seus centros e posteriormente encaminha-os para diversas instituições que posteriormente fazem esse Acompanhamento à Colocação. O AC é realizado com base nas expectativas e características dos clientes. É feita uma entrevista inicial onde se pretende conhecer o cliente, desde os seus dados pessoais, bem como a sua formação e anteriores experiências laborais, bem como a existência ou não de transporte próprio e qual o agregado familiar. Após esta entrevista é feita uma pesquisa de anúncios de oferta de emprego com base nos dados anteriormente recolhidos, de modo a irem ao encontro das necessidades e características do cliente. Porém nem sempre esta pesquisa, realizada pelo técnico, que é num mediador entre diversas instituições e o cliente, são bem sucedidas. Por vezes o próprio cliente não quer ou boicota a ajuda dada. Há clientes que por maior variedade de ofertas de emprego, dentro da sua área de residência, características, pessoais e de deslocação entre outras, acabam sempre por recusar o envio do seu currículo para possível entrevista. Por outro lado, há clientes, que pretendem concorrer a todo o tipo de ofertas laborais, pois pretendem uma colocação e inserção laboral. Aqui cabe ao técnico, ser mediador e verificar se há efetiva possibilidade de inserção laboral do cliente nalgumas das ofertas, pois muitas vezes a boa vontade do cliente e a sua ânsia na procura de trabalho, não lhe permitem verificar algumas coisas como a sua deslocação para o trabalho, no caso de trabalho por turnos, se as habilitações solicitadas correspondem às do cliente, entre outras. Uma outra actividade realizada em AC, é o apoio nas entrevistas dos clientes. Se necessário, o técnico acompanha o cliente às entrevistas, fornecendo transporte e apoiando no preenchimento de documentação, bem como na elaboração do currículo. Deste modo o cliente sente-se apoiado e nota a importância que há na sua inserção laboral, por parte do técnico. Este apoio é muitas vezes fundamental, pois infelizmente muitos clientes não conseguem deslocar-se para muito longe por falta de dinheiro, o que inviabiliza muitas vezes a sua procura de oportunidades. O técnico ao longo das sessões individuais é sempre um mediador intercultural, laboral e interventor social, de modo a conseguir a inserção laboral dos clientes que estão sob a sua alçada. O sucesso desta medida tem sido elevado, nomeadamente com clientes que foram formandos do CFP do CECD de Mira Sintra, pois ao possuírem um curso profissional e um estágio, acabam por ter uma vantagem perante outros clientes m apenas qualificações escolares, a

maioria deles com poucas habilitações escolares e outros com pouca experiência profissional.

Ao longo do estágio estive responsável pelo apoio a alguns ex-formandos, na procura de emprego após o término do curso. Esta procura de emprego não é muito fácil e para além da intervenção social que é realizada, a mediação está verdadeiramente presente em todo o processo. Os ex-formandos procuram uma colocação relativamente rápida, o que nem sempre é possível. Por outro lado, outros colocam tantos entraves que se torna quase impossível encontrar um trabalho com as características que estes pretendem. Um dos exemplos era uma cliente que fora encaminhada pelo IEF, que pretendia um determinado emprego. Pesquisámos em jornais, sites de emprego, entre outros e com base nas suas qualificações encontramos algumas possibilidades. Quando esta cliente regressou para analisar as propostas, nenhuma era do seu agrado. Uma porque eram longe e gastava muito dinheiro no passe, outras porque iriam impedi-la de participar no seu culto religioso, outras porque era o dia todo, entre outros entraves que colocou. Com base nas novas questões colocadas fizemos nova pesquisa e tomámos nota de todas as ofertas que havia recusado e as razões, de modo a que não voltássemos a errar. No caso desta cliente acabou por não se conseguir uma colocação laboral, pois com todas as nuances levantadas não se conseguiu nenhuma oferta que se coadunasse.

Um outro caso, mas esse de sucesso, foi o de um ex-formando, que havia terminado o seu curso e que ao abrigo do acordo com o IEF estava no programa de apoio à colocação. Este formando só colocava como questão o facto de ter de se deslocar de transportes públicos e como tal não poderia trabalhar por turnos. Após alguma procura surgiu a possibilidade de o formando ir trabalhar para o Jumbo, oportunidade essa que o formando aceitou de imediato. O formando não iria trabalhar na área do seu curso, mas sim noutra área, mas iria ter um contrato de trabalho, não sendo considerado como estágio, mas como emprego. Este foi um caso de sucesso em que a intervenção social realizada pelas técnicas do CFP do CECD de Mira Sintra. O formando conseguiu o emprego, pois mostrou interesse e empenho, teve o acompanhamento das técnicas em todos os momentos, desde a procura, a entrega de curriculum vitae, o apoio na ida à entrevista e noutras situações. A mediação também esteve presente, pois o formando só acedia ao email na presença das técnicas, pois não tinha acesso em casa; mediação na procura do emprego, em jornais, devido às dificuldades de leitura e de escrita do formando, e mediação na intervenção após a entrevista entre o formando e a entidade

empregadora, nomeadamente na explicação das tarefas, nos horários e na assinatura do contrato.

3.8 – ACOMPANHAMENTO ÀS GESTORAS DE CASO

Ao longo do estágio, acompanhei as gestoras de caso no seu serviço.

As suas tarefas são as mais diversificadas, pois como gestoras de caso, gerem todas as informações sobre os seus clientes, a partir do momento em que entram como formandos no CECD de Mira Sintra. Acolher, é, na aceção de Cristina de Robertis, (2011: 142) o primeiro ato social. Por acolhimento, denominamos o ato de receber condignamente alguém. Para além desta dimensão prática ou material acolher também significa, em trabalho social, *facilitar o acesso*. Assim, toda a ação do trabalhador social destinada a auxiliar o acesso dos utentes aos serviços de ação social, deverá ser tida como acolhimento. Deverá sempre atender-se a que o acolhimento surge num momento inicial da intervenção, pelo que deverá ser encarado como parte de um processo, de ajuda, de intervenção junto da pessoa e não tido como fenómeno isolado, *estático* (Cristina de Robertis (2011: 144). O acolhimento é parte fundamental da inserção dos formandos no CFP, bem como dos seus familiares ou pessoas significativas.

Qualquer problema ou dúvida que haja com os formandos é a gestora de caso que tenta resolver usando os procedimentos que estão ao seu alcance, seja a pedido do formando, familiares ou técnicos. Porém há que salientar que as suas funções são mais amplas.

Aquando da realização dos PIC de cada formando, a gestora de caso está presente, para posteriormente informando e a sua família ou pessoa significativa, sobre esta mesma avaliação.

“Esta perspectiva possibilita que se fortaleça a cidadania, a autonomia e a identidade num processo dialético e complexo [...]. Esse processo implica garantia de direitos, desenvolvimento das condições básicas do sujeito e do próprio sujeito. É também uma articulação da dimensão política com a dimensão de serviços, não se reduzindo o Serviço Social, nem a relações psicológicas nem a relações burocráticas para acesso a determinados benefícios.” (Faleiros, 1999: 169)

Quando iniciam o processo de ida para estágio, a gestora de caso reúne com o formando para saber quais as suas intenções e gostos, nomeadamente se já tem alguma ideia do local de estágio, reunindo também com o formador da respetiva área de formação, de modo a saber quais os seus pontos fortes e fracos, para assim se procurar um local de estágio adequado a essas características.

O formando é posteriormente acompanhado pela sua gestora de caso ao local de estágio, apoiado no percurso de transportes públicos e inicia o estágio. Ao longo do estágio a gestora mantém um contacto semanal com o formando na sessão de legislação laboral e quando necessário. Mensalmente desloca-se ao local de estágio para aferir do desenvolvimento do mesmo e para verificar se há alterações ou necessidade de alteração do seu local de estágio.

Ao longo do estágio a gestora de caso vai periodicamente ao local de estágio de cada um dos formandos, pelos quais está responsável, para falar com o responsável pelo formando nesse referido estágio. Este trabalho é de mediação, pois quando existem pontos a melhorar, há uma conversa com o formando, quer no local de estágio, quer aquando das suas deslocações semanais ao CFP do CECD de Mira Sintra, para as aulas de Legislação Laboral. Os pontos fracos, podem ser trabalhados nas referidas aulas de legislação Laboral ou nas aulas que os formandos têm nesse dia na sua área de formação, consoante o tipo de dificuldades/ problemas diagnosticados ao longo do estágio. Um desses exemplos, foi o de um formando, que estava a estagiar numa oficina de carros, pois o seu curso era de SRM (Serviços de Reparação e Manutenção). Esse jovem formando, não sabia ler nem escrever. Aqui se denota a dificuldade de a escola proporcionar a todos os alunos possibilidades de aprendizagem consoante as suas dificuldades, tal como referenciado por Rodrigues, D (2016) “ (...) a escola se deve cada vez mais assumir como capaz de educar com qualidade, equidade e excelência todos os alunos que lhe foram confiados.”

A sua escolaridade era muito baixa e mesmo com as aulas de escolaridade providenciadas ao longo da sua permanência no CFP, não haviam resolvido as suas enormes dificuldades de alfabetização. No entanto o seu responsável de estágio, que gostava muito do seu trabalho, pois na parte prática o formando era bom, solicitou um apoio para este jovem, aquando de uma das idas da gestora de caso ao local de estágio. Esse apoio foi de lhe serem aulas de leitura e de escrita, mas desta vez individuais, para

que ele fosse capaz de ler as indicações escritas nas notas de reparação, e para que pudesse escrever o que havia sido feito na nota de entrega. Acabei por ser eu a ficar com este apoio. Solicitei à gestora de caso as palavras mais usadas nas notas de reparação, para iniciar o trabalho com esse formando. Inicialmente este recusava a leitura e a escrita, pois as suas experiências escolares não haviam sido as melhores. Como havia sido um jovem com muitas dificuldades, nunca havia aprendido a ler nem a escrever corretamente. Esta situação acabou por dificultar todo o seu percurso escolar. O facto de também ter sido alvo de chacota por parte dos colegas, também havia sido um factor decisivo na sua recusa na participação ativa nas aulas de escolaridade proporcionadas pelo CFP do CECD de Mira Sintra. Com o continuar das sessões, o formando começou a ser capaz de ler algumas das palavras solicitadas, bem como a escrever outras que necessitava. Aqui se denota a importância da mediação e da intervenção social, pois possibilitaram que houvesse uma melhoria da performance profissional do formando, que poderá levar à sua aceitação por parte da entidade patronal, para a oferta de um estágio profissional, o que poderá melhorar a sua situação social e familiar, já para não referir a melhoria da sua auto-estima. Isto reflecte que “ Hoje, a escola tem de assumir um leque muito mais alargado de funções do que antes e é muito claro que a escola não trata só de “ instrução” mas sim de “ educação”. Hoje, não se trata de “fazer todos doutores” (como soa velha esta afirmação...) mas de proporcionar a cada um percursos escolares que lhes permitam uma actividade, uma participação e uma vida sustentada nas sociedades em que vivem.” (Rodrigues, D., 2016).

No final do estágio o formando continua a ser acompanhado pela gestora de caso, por um período de seis meses, através de uma parceria com o IEFP.

Um dos casos que segui em parceria com uma das gestoras de caso foi o de um ex-formando, que havia terminado o seu percurso formativo com sucesso. No entanto, a empresa ao saber de toda a sua situação familiar e social decidiu que gostaria de o contratar através de um estágio profissional. O CFP do CECD iniciou todo o processo para que tal fosse possível. O ex-formando foi informado da situação e concordou com a mesma. Porém aquando da aprovação, por parte do IEFP, do estágio profissional o ex-formando deixou de atender o telemóvel ou de comparecer no CFP quando solicitado. A gestora de caso não desistiu e após insistência por parte da empresa e concordância da mesma, solicitou-se ao IEFP o adiamento do início do estágio. Após inúmeras tentativas de contacto, conseguiu-se chegar à conversa com o ex-formando que confidenciou que

não iria aceitar o estágio por não ter dinheiro para o passe nem para a alimentação. A gestora de caso reuniu mais uma vez com o responsável da empresa e este concordou em auxiliar no passe. O ex-formando concordou com o acordo e iniciou o estágio... no entanto passados poucos dias deixou de ir... desistiu.

Aqui se constatou que apesar de toda a mediação intercultural e intervenção social realizada não foi possível a integração do formando, não por este não ter tido uma oportunidade, mas porque para a sua cultura e situação familiar, o não ter um emprego, regras era o habitual. Este ex-formando vinha de um contexto social complicado em que o ficar em casa sem ter um trabalho fixo é considerado normal. Tal como referido por Vieira (2009), as pessoas devem ter a possibilidade de se desenvolverem pessoal e socialmente, ou seja de tomarem as suas próprias decisões. Neste caso, este ex-formando não sentia a necessidade de ter um trabalho, nem de ter de fazer alguns sacrifícios para poder ter futuramente uma vida um pouco diferente da que tinha no momento.

3.9 - XIII ENCONTRO DE FORMANDOS EM GUIMARÃES

Uma outra vivência foi a participação no XIII Encontro de Formandos, Guimarães, de 9 a 10 de Novembro. Este encontro realizou-se, no ano de 2015, na cidade de Guimarães, e foi promovido pela Federação Portuguesa de Centros Profissionais e Emprego de Pessoas com Deficiência (FORMEM), em parceria com a CERCIGUI. Este encontro contou com a presença de 17 instituições, num total de 70 participantes.

AFAC, de Operador de Jardinagem e de Operador de Serigrafia. Os mesmos foram acompanhados pela formadora Anabela Madureira e por mim enquanto estagiária.

O início do dia 9 de novembro, foi um pouco atribulado, sempre com a incerteza de se saber se os formandos iriam aparecer a horas. Efetivamente os três formandos apareceram a horas. Um deles até havia dormido em casa de um colega de curso, para poder estar a horas, pois não tinha transporte mais cedo, da zona onde habitava habitualmente. Cumprimentos feitos e conversa de circunstância, a viagem iniciou-se. Para alguns era a primeira vez que iriam estar dois dias longe da família e para todos era a primeira vez que iriam à cidade de Guimarães, logo a ansiedade era notória.

Semanas antes começaram os preparativos para esta viagem e participação neste encontro de formandos. Iniciou-se com o convite aos autorrepresentantes dos cursos do CFP, tendo dois declinado o convite. Os três restantes aceitaram o mesmo, não sem antes colocarem as suas dúvidas e anseios. As famílias/ pessoas de referência também foram contactadas para darem a sua anuência a esta deslocação e participação. Posteriormente houve reuniões entre estes participantes e a professora Anabela, para os preparar para o encontro, nomeadamente o que seria expectável, nomeadamente a troca de experiências entre formandos, bem como as especialidades gastronómicas. A interculturalidade esteve sempre presente, pois todos os intervenientes tinham nacionalidades diferentes e expectativas diferentes, como tal a intervenção social também foi necessária para que o encontro decorresse da melhor forma possível.

O encontro decorreu num clima de interligação entre formandos/as e técnicos, o que permitiu o alargamento das redes de relações interpessoais de todos os presentes.

O programa do encontro foi vasto e direcionado para o conhecimento do património histórico da cidade de Guimarães.

Neste sentido, o primeiro dia foi composto por uma palestra relacionada com a história da cidade e posterior visita guiada ao Castelo de Guimarães e Paço dos Duques. Esta palestra foi realizada por um conceituado historiador, natural de Guimarães, que posteriormente acompanhou os formandos e técnicos numa visita pela cidade de Guimarães. Os formandos apreciaram esta visita, no entanto para muitos a palestra foi um pouco desmotivadora, pois para jovens com incapacidade, nomeadamente cognitiva, nem todos os termos utilizados foram compreendidos, para além da sua duração ter sido longa, acabando estes por não aproveitar os conhecimentos extraordinários do orador. Tendo sido uma actividade agendada pelo FORMEM e tendo em conta o público alvo, formandos com incapacidade, dever-se-ia ter solicitado ao orador que orientasse a palestra para este público alvo, utilizando uma linguagem mais acessível a todos, pois para muitos foi a primeira vez que estavam naquela cidade e que tomavam contacto com a cultura e história da cidade, bem como com uma diversidade culinária.

À noite, durante o jantar, promoveu-se o convívio e animação, com Karaoke e momentos de animação e descontração.

No dia 10, durante a manhã, tendo como mote os direitos das pessoas com deficiência, promoveu-se um momento de partilha de experiências e informações, dando a conhecer o método de trabalho das várias instituições presentes.

Os formandos e técnicos foram divididos por grupos e, seguidamente, cada grupo debateu uma temática, sendo que mais tarde foram expostas as opiniões e conclusões.

Esta atividade foi muito interessante, pois potenciou o envolvimento de todos os intervenientes, permitindo aos formandos/as e técnicos o debate de temáticas, como o direito à autorrepresentação, o direito a ter uma família, o direito ao emprego e deu a perceber as suas expectativas e sonhos. Constatou-se que as realidades a nível nacional são as mais variadas, bem como as expectativas dos formandos e famílias. A multiculturalidade e realidades sociais de formandos e respectivas comunidades de origem reflectem essas mesmas variadas expectativas, o que nem sempre se traduz numa efectiva inserção do cidadão com incapacidade na sociedade.

Depois do almoço, e feitas as despedidas, foi hora de regressar a casa.

A viagem de cerca de 5 horas foi passada em amena conversa sobre o que havia sido visto e vivenciado.

Para a formanda C. foi um abrir de horizontes muito reduzido, comparado com os horizontes dos seus colegas de formação, que aproveitaram estes dois dias para conhecerem novos locais, confraternizar com formandos provenientes de outros locais e sobretudo para conhecerem diferentes sabores gastronómicos. A C. Não foi capaz, por mais incentivada que fosse, quer pelas técnicas, quer pelos colegas, de experimentar novos sabores, quer nas refeições de almoço e jantar, quer ao pequeno-almoço que foi em serviço bufett e em que os restantes formandos aproveitaram para experimentar alimentos diferentes, que de outro modo não teriam possibilidade de experimentar. Tal situação é reflectida por (Vieira, 2009) citado por Vieira e Vieira, 2016: 40/41 “Compreende-se que quem vive a estabilidade cultural com poucas interações com a alteridade tem tendência a ter atitudes mais monoculturais e mais próximas do comportamento modal da cultura onde se inserem originalmente com os seus pares e familiares.”, pois a formanda vivia apenas com os seus familiares e só saía de casa para ir para o CFP, não interagindo com pessoas fora do seu agregado familiar e fora da sua cultura de base.

A promoção destes encontros alarga as redes de contactos e de relações, o que pode permitir um trabalho conjunto em prol do mesmo objetivo, ou seja, o bem-estar e a qualidade, nos vários domínios na vida da pessoa com deficiência.

O regresso foi feito com a sensação de riqueza interior, pois este encontro permitiu a convivência com pessoas de outros sítios, com outras realidades e diferenças.

A aceitação da diferença e o convívio com a mesma faz, de todos os que participaram, seres humanos mais ricos, e cada vez mais convictos de que a interculturalidade e a intervenção social devem ser feitas em prol de cada ser pois cada um é único.

3.10 – ENCERRAMENTO DO ANO LETIVO 2015/2016

Uma atividade que sugeri à diretora do CFP, foi o CFP do CECD participar, com uma banca na festa de Final de Ano Letivo, no Agrupamento de Escolas de Aqualva Mira-Sintra, deste modo para além da venda de artigos realizados pelos formandos, poder-se-ia dar a conhecer à comunidade o CFP e os diversos serviços aí disponíveis, muito úteis à comunidade que integra, para além dos cursos profissionais. Deste modo entrei em contacto com os responsáveis do CFP, que concordaram com a participação e reuni com os responsáveis do agrupamento de escolas, que se prontificaram a ter uma banca para o CFP.

No dia 12 de junho de 2015 alguns formandos, uma formadora e eu própria estivemos no encerramento do ano lectivo do Agrupamento de Escolas de Aqualva e Mira Sintra representando o CECD- CFP e apresentando quer os cursos, quer os artigos realizados pelos formandos, respondendo a algumas questões colocadas pelas pessoas que iam passando. O dinheiro das vendas reverteu para o passeio anual a realizar em setembro com os formandos, deste modo será necessário um a contribuição menor de cada um. Este tipo de iniciativas é importante quer para a instituição, quer para os formandos, pois sentem que são importantes na instituição e que a instituição aposta e confia neles. Tudo isto é um processo de mediação.

Um dos formandos não pretendia participar, pois aquela havia sido a sua antiga escola, mas depois de se falar com ele, até gostou de ir e sentiu-se à vontade e viu que o facto

de lá estar como formando era reconhecido pela comunidade e pelos seus antigos professores, o que acabou por ser bastante positivo para ele, pois deixou de ter apenas memórias menos positivas do espaço escolar e sentiu a escola como algo positivo, passado mas que o projectou para o presente. “Precisamos pois de uma escola inclusiva, isto é, que não desista dos alunos e não incense ou lance anátemas sobre o que eles sabem ou sentem.” (Rodrigues, 2016: 60).

“Falar de mediação intercultural é admitir que terá de haver transformações das partes envolvidas, em termos de atitudes, comportamentos, representações e ações, por forma a se encontrarem plataformas de entendimento que não são pontos aritméticos fixos, mas antes, terceiros lugares móveis, consoante as temáticas em discussão” Vieira e Vieira, 2016: 38. No caso deste formando, o regresso à escola sem ser como aluno revelou-se uma agradável surpresa, nomeadamente, o ter sido reconhecido por alguns antigos professores e funcionários da mesma.

3.11 – FESTA DE NATAL DO CECD

Uma outra atividade em que participei ativamente foi a festa de natal do CECD.

Nesta Festa, realizada em dezembro, todas as valências mostraram as actividades preparadas pelos seus utentes. A festa realizou-se nas instalações do Colégio Vasco da Gama, que graciosamente facultou as suas instalações para a concretização da mesma.

As actividades foram preparadas ao longo de diversos meses, pois foram escolhidas pelos próprios utentes e como tal devido a algumas das suas limitações necessitam de um maior tempo para a execução e aprendizagem das mesmas.

No caso do CFP, os formandos escolheram a música “El Taxi” para ser dançado. Inicialmente os ensaios foram realizados com base na descoberta e tentativa de várias coreografias. Posteriormente foi escolhida uma coreografia e ensaiada sistematicamente, após as sessões de Legislação Laboral, para que os formandos que se encontravam em estágio também pudessem participar.

Enquanto estagiária auxiliei na organização dos formandos, bem como na coreografia e na colocação da música ao longo dos ensaios. Para além disto ia ajudando na

visualização dos passos e na organização espacial. Foi notória a grande participação de formandos nesta actividade, para além da vontade de dançar, havia a vontade de poderem fazer algo a ser visto pelos seus pares, familiares ou pessoas de referência.

Para além do CFP participaram, tal como referido anteriormente, utentes de todas as valências do CECD. Foi impressionante ver a efectiva inclusão de todos. As apresentações foram feitas por utentes com as mais variadas incapacidades, mas que ao longo de meses de trabalho e empenho conseguiram desenvolver uma apresentação maravilhosa, digna das grandes casas de espectáculo, fossem elas danças, peças de teatro ou outras.

Apesar de ser denominada de Festa de natal, as apresentações, nada tinham a ver com o tema, pois foram escolhidas pelos utentes com base nos seus gostos pessoais.

Constata-se assim que apesar das diferenças de todos os intervenientes a festa foi um sucesso. A alegria de ver os utentes felizes, bem como os seus familiares. Ver as incapacidades transformadas em capacidades, ultrapassa todo o esforço e trabalho colocado na realização deste espectáculo. Foi assim“ Há sempre algo que se altera em nós a partir das relações que estabelecemos com o (s) outro(s). Existem sempre trocas entre ambos.” Vieira e Vieira, 2016: 40. A marca dos seus feitos ficou para sempre marcada na minha mente.

Conclusões

CONCLUSÕES

Quando, no âmbito do Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social, surgiu a possibilidade de realizar um estágio, decidi de imediato que optaria por esta modalidade e que a instituição escolhida seria o CECD de Mira Sintra. Já conhecia o trabalho lá realizado, nomeadamente no CFP da instituição. Dar a conhecer estas boas práticas, numa instituição com um projeto, que não sendo inovador, não existe em muitos locais era o meu objetivo primordial.

Com este objetivo em mente iniciei o estágio.

Tive de imediato acesso a toda a documentação da instituição, bem como o total apoio de todos os intervenientes: formandos e técnicos, bem como demais pessoal. Observei e participei em todas as atividades relacionadas com a formação profissional e foi-me dada a possibilidade de sugerir e implementar novas atividades no âmbito da mediação e da intervenção social.

No CFP do CECD de Mira Sintra todos os dias se luta e trabalha para a inserção profissional de cidadãos com incapacidade. A formação prestada é de elevada qualidade e o trabalho realizado é pensado para cada indivíduo, com base nas suas capacidades. A trilogia: formação, indivíduo e família é fundamental, pois tem de haver um trabalho conjunto e de grande proximidade entre todos os intervenientes de modo a que este seja profícuo.

Constata-se que o CFP do CECD de Mira Sintra tem por base de trabalho o conhecer a realidade de cada um dos seus formandos. “A dimensão local é decisiva no que se refere à integração e coesão social. A vida local das cidades, freguesias, bairros e núcleos de vizinhança é o terreno onde se expressa quotidianamente boa parte da inclusão e da exclusão. É nos bairros onde se registam as relações de vizinhança, de proximidade e de cercania. No caso dos contextos migratórios, a inclusão de estrangeiros na vida dos bairros é uma das componentes essenciais dos processos de integração.” (Giménez Romero, 2010: 29).

A mediação como integração, pretende criar uma relação próxima entre os indivíduos e os aspetos formativos, criando pontes, para que seja possível a comunicação entre as

culturas, o relacionamento social e institucional entre as pessoas. O papel do mediador nestes casos é sobretudo de ligar a família à escola e a comunidade à escola. E é este papel que todos os técnicos do CFP desenvolvem. Ao conhecerem individualmente cada um dos formandos, conseguem criar uma relação próxima com estes e criar pontes entre os formandos, entre os formandos e restantes técnicos e muitas vezes entre os formandos e as suas famílias, bem como com a comunidade.

Infere-se, assim, que a mediação sociocultural surge ligada à imigração, que por sua vez se liga às minorias étnicas, ligando-se por fim a contextos multiculturais, muitos deles de exclusão social. Assim sendo tenta-se que esta restabeleça os laços dos indivíduos com os seus direitos, enquanto cidadãos para que se integrem socialmente nas novas comunidades a que (agora) pertencem. É esse o caso de muitos formandos do CFP, nomeadamente os provenientes dos PALOP, que chegam a um país diferente, com uma cultura diferente, e por vezes com uma língua diferente e que necessitam de um maior apoio, neste caso da mediação sociocultural e intercultural, de modo a que a sua integração seja efetiva.

O trabalho aqui realizado provém, nalguns casos, de um trabalho realizado a montante, nomeadamente nas escolas frequentadas anteriormente pelos formandos. Existem, tal como referido anteriormente, parcerias entre as escolas, que têm alunos com NEE e que pretendem a sua inserção profissional.

Um desafio que na atualidade deve ser colocado à escola actual é o possibilitar a transição entre escola e trabalho, ou melhor, como preparar adequadamente esse aluno para a etapa seguinte da vida em sociedade. No entanto ainda há algumas reticências nessa transição e muitos jovens concluem os 12 anos de escolaridade com 18 anos e só aí os seus familiares ou pessoas significativas se consciencializam de que não sabem o que fazer com esses jovens. Algumas escolas encaminham-nos para cursos profissionais nos agrupamentos de escolas onde os jovens estudaram, mas nem sempre esses cursos profissionais estão vocacionados para jovens com incapacidade, ou os cursos são do agrado destes.

Para muitos encarregados de educação de jovens com incapacidade o seu futuro após a vida escolar, é uma grande incógnita, ficando muitos limitados a uma possível inserção em CAO's.

No entanto, nestes, raramente conseguem a sua autonomia, apesar das suas capacidades. É a pensar na inserção social e no potenciamento das capacidades que a formação profissional para jovens e adultos com incapacidade é tão importante. “Sem diferenciação não há Educação para Todos porque sem diferenciação só alguns aprendem.” (Rodrigues, 2016:104). Os alunos necessitam de se identificar com o que estudam, só assim se mostrarão interessados e empenhados nas suas aprendizagens. Assim sendo, aos professores cabe (re)pensar a prática pedagógica, o próprio ensino e a escola.

Constata-se que para qualquer pessoa ingressar e permanecer no mercado de trabalho, uma boa escolarização é requisito fundamental para o sucesso profissional. O grande problema com que a sociedade se depara hoje, particularmente no que diz respeito ao ingresso da pessoa com deficiência no mercado de trabalho, é o “analfabetismo funcional” que decorre da baixa escolarização e que acaba, por consequência, na baixa qualificação para o trabalho. Se o indivíduo não for adequadamente preparado na escola, dificilmente ele ingressará no mercado formal de trabalho, que exige independência e domínio da comunicação “Escrita”. Tal como verificado neste relatório de estágio a leitura e a escrita são fundamentais nos locais de trabalho e, muitas vezes, quando o patrão gosta do trabalho de um estagiário do CFP, pede ajuda ao centro para colmatar esta dificuldade do formando, para possibilitar a sua inserção profissional, através de um possível estágio ou contrato de trabalho. Esta mediação constante entre o CFP, o formando, a família do formando e o responsável do local de estágio potencia a inserção profissional dos formandos, pois há um diálogo constante e um trabalho real entre todos para que o formando melhore as suas competências.

No entanto nem todos os encarregados de educação têm conhecimento de instituições como o CECD de Mira Sintra, nomeadamente o seu CFP. É, pois, fundamental que as escolas, como entidades parceiras promovam os encaminhamentos dos alunos com NEE para instituições como esta ou similares.

Assim, para que a colocação seja efetiva, a pessoa com deficiência/ incapacidade precisa de ser adequadamente avaliada e capacitada para a inserção no mercado de trabalho. Esta capacitação passa efetivamente pela existência de cursos profissionais para pessoas com incapacidade, onde existe uma forte componente prática, para além de

uma componente teórica que pretende ser o mais prática e útil para o futuro profissional do indivíduo.

Devido ao trabalho realizado pelo CFP, e que observei através da observação acção, foi-me possível perceber que as empresas cada vez mais apostam na inserção profissional de jovens e adultos com incapacidade nas suas empresas. Não os consideram um “estorvo”, mas sim uma mais-valia. Alguns referiram que estes são empregados esforçados, persistentes e que são pontuais, para além de estarem sempre disponíveis. Para além disto, consideram que a formação prestada pelo CFP prepara os seus formandos verdadeiramente para o mercado de trabalho e que estes são uma excelente mais-valia para a sua empresa. Que a aposta que fizeram neles foi mais do que ganha.

As Organizações prestadoras de serviços sociais, particularmente as do setor da reabilitação, como o CECD, enfrentam hoje um sem número de desafios, aos quais não podem deixar de dar resposta. Alguns desses desafios conseguem controlar, como é o caso das dificuldades dos formandos. No entanto, há problemas, a nível de financiamento e de continuação de projetos que ultrapassam aquilo que o CFP pode fazer, pois estes dependem de decisões governamentais.

“Um sistema que responda a todos os alunos terá de recorrer a mais docentes, a mais técnicos de apoio, a mais actividades expressivas, a mais apoio para a diversificação das ofertas curriculares, etc.” Esta é uma das fórmulas de sucesso do CFP, que, com pequenos grupos de formação e com uma grande diversidade de técnicos, se consegue fazer um trabalho com resultados positivos. Infelizmente, na actual conjuntura económica, o que é solicitado são cortes, de modo a diminuir custos, não pensando no trabalho positivo e necessário que é realizado.

No CFP, tal como já referido ao longo deste relatório de estágio, é feita mediação e intervenção social. Na generalidade das situações, os técnicos e interventores nem se apercebem da mediação que estão a realizar, pois é algo que já é inato. Se questionados sobre se realizam mediação, só respondem mediação de conflitos. Mas quantas vezes no seu dia a dia realizam mediação sociocultural, intercultural, laboral, sociopedagógica, entre outras. Apenas não são denominadas com correção.

Tal como já enunciado, a mediação como integração, pretende criar uma relação próxima entre os indivíduos e os aspetos formativos, criando pontes, para que seja

possível a comunicação entre as culturas, o relacionamento social e institucional entre as pessoas. O papel do mediador nestes casos é sobretudo de ligar a família à escola e a comunidade à escola. As pontes são criadas diariamente pelos técnicos e pelos formandos. Inicialmente é criada uma ponte entre o formando e a instituição e o seu monitor, posteriormente com os outros formandos e técnicos. Com o tempo há pontes que são desfeitas e outras construídas e ainda outras reconstruídas. É uma evolução crescente, pois estamos a falar de jovens e adultos em mudança, em construção do seu futuro e da sua autonomia.

Constata-se ainda que a mediação sociocultural surge ligada à imigração, que por sua vez se liga às minorias étnicas, ligando-se por fim a contextos multiculturais, muitos deles de exclusão social. Assim sendo, tenta-se que esta restabeleça os laços dos indivíduos com os seus direitos, enquanto cidadãos, para que se integrem socialmente nas novas comunidades a que pertencem. As culturas não são estanques e isso mesmo foi sendo mostrado ao longo do meu estágio. A estagiária holandesa que mostrou aspetos culturais e gastronómicos do seu país, os formandos que lhe falaram das suas culturas de origem, sejam elas de Portugal ou de outros países. Também essas diferenças culturais estão em constante mudança, dando lugar à interculturalidade. De acordo com Ricardo Vieira e Ana Vieira (Vieira, R. e Vieira, A., 2016), a educação deve ser vista como potenciadora da igualdade de oportunidades, favorecendo a justiça social e sendo espaço de legitimação e reforço dos valores do Estado, que é cada vez mais multicultural. Esta é a função primordial do CFP do CECD, que apesar dos seus 30 anos de existência, tem uma visão “mais à frente” do que é pretendido para os seus utentes. Lutando e remando contra a maré, sempre procurando o bem-estar de todos os seus clientes e colaboradores. Porém, ao longo deste estágio não foi possível fazer o estudo sobre a parentalidade. Tal facto deveu-se à entrada e saída constante de formandos com filhos, que não permitiu uma constante presença, para ser possível a concretização deste estudo. No entanto continuo a considerar esse estudo pertinente, pois lançaria um novo olhar sobre a parentalidade de jovens e adultos com incapacidade. Como é que estes vivenciam a sua paternidade/ maternidade? Que dificuldades sentem? Como é que a sociedade os “olha”. São estas questões que ficam por responder. Confio, que um dia serão respondidas.

Este estágio para mim foi muito importante, pois tive a oportunidade de ter um “olhar” diferente sobre o CFP, sobre a formação profissional e sobre o papel de cada técnico. A

realidade aqui vivida é intensa, desgastante, mas muito enriquecedora. Não há monotonia, não há um dia igual ao outro. Os formandos estão sempre em mudança, as dificuldades com que nos deparamos são diferentes e há sempre uma ânsia em se saber quando mais um formando é integrado numa empresa, quando consegue melhorar sua situação familiar ou social, ou quando temos notícias de antigos formandos e sabemos que o CFP fez diferença na sua vida.

É essa diferença positiva que faz com que cada técnico vá trabalhar com um sorriso no rosto, por vezes chore ou desanime, quando não consegue dar uma resposta positiva a um formando ou ex-formando. mas efetivamente posso dizer que o CFP é uma equipa, que em conjunto trabalham para o bem-estar global dos seus formandos, ex-formandos e familiares. O que interessa é o sucesso destes!

Como conclusão gostaria de salientar que o estágio é um caminho sinuoso, que se faz de experiências e ensinamentos, não só dos técnicos com quem trabalhamos, mas sobretudo, dos formandos que nos ensinam diariamente que a vida é uma batalha diária, mas que depende de nós a vitória. Pois as mínimas vitórias são grandes alegrias e onde por vezes só vimos desvantagem há vantagem. São ensinamentos destes que vou aprendendo no meu dia a dia, vendo a evolução, mesmo que seja pequena, dos formandos, vendo as suas vidas a evoluir e a sentir a sua felicidade, ajudando nas suas dificuldades. São pequenas vitórias como ensinar um formando a usar uma máquina de calcular e ver a sua evolução, que nos fazem acreditar na mudança e no trabalho que pretendemos desenvolver em prol destes jovens e adultos. Tem de haver disponibilidade para os ouvir, compreender e ao mesmo tempo tentar orientar e motivar, incutindo muitas vezes regras que não existem no seu meio familiar ou social. A mediação, seja ela de que tipo for, é fundamental no CECD e é aqui implementada diariamente. É ver e sentir a disponibilidade de todos para a mudança, para a integração e para que o sucesso seja atingido por todos os formandos e que todos os intervenientes sejam parte ativa neste (formandos, famílias ou significativos e os técnicos do CFP, bem como a comunidade).

O estágio é estar presente nos bons e nos maus momentos, mas apoiando sempre e, sobretudo, aprendendo, nunca virando as costas a nenhuma dificuldade, tal como estes formandos não viram as costas perante a vida, mas lutam para alcançar os seus objetivos. Pois acreditam num amanhã melhor em que farão a diferença.

Gostaria de terminar com uma citação que considero representar uma das funções do CECD: “A educação moldará as pessoas que por sua vez moldarão o mundo de amanhã.” (Rodrigues, 2016: 51). É nisto que eu acredito, que vi ser feito e em que participei no CFP do CECD.

Bibliografia

BIBLIOGRAFIA

- ALBUQUERQUE, S; PEREIRA, M; FONSECA, A.; CANAVARRO, M.C.,(2013), *Deficiência e parentalidade: A influência das percepções de contribuições positivas dos pais na sobrecarga percebida e qualidade de vida*, Universidade do Algarve.
- ALMEIDA, V. (2010). “A mediação enquanto conceito sociológico” in ALMEIDA, V. (2010). *O Mediador Sócio-cultural em Contexto Escolar*, Ramada: Edições Pedagogo.
- AMADO, J. (2013), *Indisciplina(s) e violência na escola- o papel da mediação escolar*, Almedina, 2013.
- BAUTISTA, R. (1993). *Necessidades Educativas Especiais*. Lisboa: Dinalivro.
- CANÁRIO, R. (2009). Prefácio, ALMEIDA, V. M. *O Mediador Sócio-Cultural em Contexto Escolar*, Lisboa: Ed. Padago, 11-13.
- CAMARATE, J. (2001), “Intervir em Reabilitação e Inserção Social: Novas atribuições aos Profissionais”, em Arménio Sequeira (orgs.), *Reabilitação e Inserção Social: Novas áreas de estudo, Novas Respostas Profissionais*, Lisboa, ISPA.
- CAPUCHA, L. (2009), "Poverty and social exclusion",in GUERREIRO, M., Anália Cardoso Torres and Luís Capucha (orgs.), *Welfare and Everyday Life, (Portugal in the European Context*, vol. III), CIES, ISCTE-IUL, Lisbon, Celta Editora.
- CAPUCHA, F. (2007), *Educação Especial e Escola para Todos: das palavras aos Actos*. MTSS/DGEEP, *Integração de Pessoas com Deficiência*.(83-100) Lisboa: DGEEP.
- CASA-NOVA, M. J. (2009) *A mediação intercultural e a construção de diálogos entre diferentes: notas soltas para reflexão*, in Ana Maria Costa silva & Maria Alfredo Moreira (Orgs.) *Actas do Seminário Mediação Socioeducativa: contextos e Actores*, 61-68. Edição em CD ROM.
- FEBRA, M. (2009). *Impacto da Deficiência Mental na Família*. Coimbra: Faculdade de Medicina de Coimbra.
https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/13520/1/Tese_mestrado_M%c3%b3nica%20Febra.pdf .
- FERNANDES, Célia (2007), “Empregabilidade e Diversidade no mercado de Trabalho”, em Cadernos Sociedade e Trabalho (orgs.), *Integração das Pessoas com Deficiência*, Lisboa, DGEEP/MTSS.
- FERNANDES, C. e MESQUITA E. (2002), “Perfis de Integração Profissional”, *Integrar*, (18), pp.41-43.
- FONSECA, C. S., (2012), *Reflexão sobre o papel técnico na qualificação e integração socioprofissional de pessoas com deficiências e incapacidades*, Lisboa.
- FORTIN, M. (2009). *Fundamentos e etapas do processo de investigação*. Loures: Lusodidacta.
- GINÉNEZ ROMERO, C. (2010). *Mediação Intercultural*, Lisboa: ACIDI.
- GODINHO, R. e Graça, S. (2008). *Desconstruindo o mito: fatores de sucesso para a empregabilidade da pessoa com deficiência nas empresas portuguesas*. Revista Sociedade e Trabalho nº35. Lisboa: Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. pp. 55-69.
- HILL, M. M. e HILL, A. (2002). *Investigação por questionário*. Lisboa: Edições Sílabo.

- JARES, X. R. (2007). *Educação e Conflito: guia de Educação para a Convivência*. Porto: ED. Asa.
- JAREZ, X. (2007). “Educar para a convivência a partir das famílias” in JAREZ, X. (2007). *Pedagogia da Convivência*, Porto: Profedições, pp. 203-246.
- LIMA, B. (2001), “Formação e Inserção Profissional de Pessoas com Deficiência”, em SEQUEIRA, Arménio (coord.) (2001), *Reabilitação e inserção social: novas áreas de estudo, novas respostas profissionais - 1^{as} jornadas em Reabilitação e Inserção Social – actas*, Lisboa, ISPA.
- LOPES, A. (2008). *A Empregabilidade das pessoas com Deficiência no Concelho de Guimarães*. Tese de Mestrado, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Chaves.
- MALHADO, Cidália, (2013) *A deficiência mental e o mundo laboral: representações e vivências*, Tese de Mestrado, Escola Superior de Educação de Bragança Bragança.
- MARGARIDO; Cristóvão (2012). *Trajectórias Pessoais E Identidades Profissionais de Assistentes Sociais*. Tese de Doutoramento, Lisboa: UCP, pp.53---70
- MARIA, A. S., (2012), *Inserção Profissional de Pessoas com Deficiência Intelectual: o contributo da formação profissional*, tese de mestrado, ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa.
- MARTINS, M. (2013), *Competências parentais em pais com filhos portadores de deficiência. Um estudo descritivo 2013*, Universidade do Algarve,
- MATEUS, M. N. E. (2008). *O estudo do meio social como processo educativo de desenvolvimento local*. Bragança: Instituto Politécnico de Bragança.
- MONTEIRO, M. C., (2009). “*Competências na Diferença – Uma Reflexão sobre a Empregabilidade do Trabalhador com Deficiência no Distrito de Aveiro*”, Tese de Mestrado, Instituto Superior de Contabilidade e administração, Universidade de Aveiro.
- MONTENEGRO, M. (2008). *O Projecto Nómada e a Mediação*, in actas do XVI Colóquio AFIRSE/AIPELF.
- NETO, M. M. e MONTEIRO, I., s/d, *Atitudes dos empresários face a pessoas com deficiência*, Tese de Mestrado, Escola de Gestão, Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve.
- OLIVEIRA, A., GALEGO, C. e GODINHO, L. (2005). *A Mediação Sócio-Cultural: Um Puzzle em Construção*, Lisboa: ACIME.
- OLIVEIRA, A. e FREIRE, I. (2009). *Sobre... a mediação Sócio- Cultural*, Lisboa: ACIDI.
- QUIVY, R. & CAMPENHOUDT, L. (1992). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- RAPO, C., (2013), “*A Integração De Cidadãos Portadores De Deficiência No Mercado De Trabalho*”, Ponta Delgada.
- RIO, S., (S/d), *Estado, IPSS e Protecção Social na Área da Reabilitação e Integração de Pessoas com Deficiências e Incapacidades*, s/ local.
- ROBERTIS, C. (2011). *Metodologia da Intervenção em Trabalho Social*, Porto: Porto Editora.
- ROBBINS, S.P. (1998). *Organizational Behavior, Concepts, Controversies and Applications*. New York: Prentice Hall International Editions.
- RODRIGUES, D., (2016), *Direitos Humanos e Inclusão*, Porto: Profedições.

- ROQUE, P. (2014) *Focagem, desfocagem e refocagem. O mediador à luz da complexidade*. Dissertação de Mestrado em Comunicação, Media e Justiça. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas
- SANTOS, A. P. S., (2010), *O Contributo do Serviço Social para a Inserção Profissional de Jovens com Deficiência Intelectual e Desenvolvimental Ligeira*, Lisboa, ISCTE.
- SILVA, A. C. (s.a.), *Inserção Profissional de Pessoas com Deficiência Mental: perspectiva dos empregadores*, (Online).
- SILVA, P. (2014) "Escolas, Meios Populares e Mediação Sociocultural" in Marcelo Baumann Burgos (Coord.), *A Escola e o Mundo do Aluno: Estudos sobre a construção social do aluno e o papel institucional da escola*, Rio de Janeiro: Editora Garamond, 403-449.
- SILVA, P. e STOER, S. (2005) "Do Pai Colaborador ao Pai Parceiro - A Reconfiguração de Uma Relação", in Stephen Stoer e Pedro Silva (Orgs.) *Escola-Família, Uma Relação em Processo de Reconfiguração*, Porto: Porto Editora, 13-28. ISBN: 972-0-34171-8.
- TORREMORRELL, M. (2008). *Cultura de mediação e mudança social*. Porto: Porto editora.
- VAZ, A.C., (2011), *Vinculação Conjugal E Estilos Parentais Em Pais De Filhos Com E Sem Deficiência Visual*, Mestrado Integrado Em Psicologia Secção de Psicologia Clínica e da Saúde/Núcleo de Psicologia Clínica Sistémica, Universidade De Lisboa, Faculdade De Psicologia
- VIEIRA, F. e PEREIRA, M. (2007), "*Se houvera quem me ensinara...*" *A educação especial de pessoas com deficiência mental* (3ªed.), Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.
- VIEIRA, R. - *A construção do homem : identidades e metamorfoses*. Educação & Comunicação. N.º 2 (Jul. 1999).
- VIEIRA, R. (2010). "*Identidades Pessoais - Interações, campos de possibilidade e metamorfoses culturais*." Lisboa: Edições Colibri.
- VIEIRA, A. (2012). *(Trans)formações. Tensões Sociais e Conflitos na Escola: da Prevenção e da Resolução*. CIID-IPL.
- VIEIRA, A. (2013). *Educação e Mediação Sociocultural*, Porto: Afrontamento.
- VIEIRA, A. (2011). "*Ensino Superior, Mediação Sociocultural e Sociopedagógica*", in *Jornal a Página da Educação*, pp 34-35.
- VIEIRA, R. (2011). "*Diversidade Cultural e Mediação Sociopedagógica*", in VIEIRA, R. (2011). *Educação e Diversidade Cultural*, Porto: Afrontamento.
- VIEIRA, A. e VIEIRA, R. (2016 a). *Pedagogia Social, Mediação Intercultural e (Trans)formações*, Porto: Profedições.
- VIEIRA, R. e VIEIRA, A. (2016 b). "*Mediações socioculturais: conceitos e contextos*" in VIEIRA, R.; MARQUES, J.; SILVA, P.; VIEIRA, A. e MARGARIDO, C. *Pedagogias de Mediação Intercultural e Intervenção Social*, Porto: edições Afrontamento.
- VITÓRIO, M. F., (2012), *A Eficácia Da APPACDM De Castelo Branco, Na Inclusão De Pessoas Com Deficiência Mental*, Castelo Branco
- WEBER, P. (2011). *Dinâmicas e Práticas do Trabalhador Social*, Porto: Porto Editora.

Webgrafia

<http://opac.iefp.pt:8080/images/winlibimg.aspx?skey=&doc=76164&img=687>
(acedido 21 de junho de 2014)

<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/FAEC-85VK7H/1000000517.pdf?sequence=1> (acedido 20 de junho de 2014)

<http://escritosdispersos.blogs.sapo.pt/179411.html> (acedido 20 de junho de 2014)

<http://www.iefp.pt/Paginas/home.aspx> (acedido 20 de junho de 2014)

<http://www.efdeportes.com/efd117/inclusao-laboral-da-pessoa-portadora-de-deficiencia.htm> (acedido 20 de junho de 2014)

<http://noticias.universia.pt/atualidade/noticia/2013/01/23/996197/2013-e-ano-internacional-da-incluso-laboral-pessoas-com-deficiencia.html> (acedido 27 de junho de 2014)

<http://dre.pt/pdf1sdip/2013/09/17500/0567005686.pdf> (acedido 27 de junho de 2014)

<http://www.jf-agualvamintra.pt/a-freguesia/origemhistoria/> (acedido ao longo do mês de dezembro de 2016)

http://direitoshumanos.gddc.pt/3_7/IIIPAG3_7_3.htm (acedido em janeiro de 2017)

<http://paroquiademirasintra.org/wp/a-paroquia/localizacao/> (acedido em 5 de janeiro de 2017)

Legislação

Constituição da República Portuguesa (2005)

<http://www.parlamento.pt/Legislacao/Documents/constpt2005.pdf>

Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes de 9 de dezembro de 1975

http://direitoshumanos.gddc.pt/3_7/IIIPAG3_7_3.htm

Declaração Universal dos Direitos Humanos (s/d)

http://www.fpce.up.pt/sae/pdfs/Decl_Univ_Direitos_Homem.pdf

Decreto-lei nº 290/2009 de 12 de Outubro

Despacho Normativo nº 18/2010 de 29 de Junho

Despacho Normativo nº 2/2011 de 11 de Fevereiro

Despacho Normativo nº 12/2012 de 21 de Maio

Decreto-Lei 159/2014 de 27 de Outubro

Portaria 60-A/2015 de 2 de Março

Portaria nº 97-A/2015 de 30 de Março

Decreto-Lei 108/2015 de 17 de Junho

Lei n.º 36/98 de 24 de Julho

Ministério do Emprego e da Segurança Social (1989). *Diário da República I Série N° 179* –

Decreto-lei nº 247/89, 25 de agosto. Lisboa.

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social. (2012). *O Emprego das Pessoas com Deficiência ou Incapacidade - uma abordagem pela igualdade de oportunidades*.http://www.gep.msss.gov.pt/estudos/cartasocial/rfinal_estudoemprego_pcdi.pdf

Ministério do Trabalho (1983). *Diário da República I Série N °2* - Decreto Lei nº 40/83, 5 de janeiro. Lisboa.

Ministério do Trabalho e da Segurança Social (2009). *Diário da República 1ª Série N° 179* - Decreto Lei nº290/2009, 12 de outubro. Lisboa.

Secretariado Nacional de Reabilitação (1996). *Inquérito Nacional às Incapacidades, Deficiências e Desvantagens. Cadernos do Secretariado Nacional de Reabilitação,*

Anexos

ANEXO 1

Breve história da Freguesia de Agualva Mira Sintra

Agualva

O povoamento do território da freguesia remonta à conquista Cristã de Lisboa e Sintra aos Mouros, em 1147, por D. Afonso Henriques. A primeira referência conhecida surge nas inquirições Afonsinas de 1220.

No século XII, “Agualva” e Cacém já eram povoadas. O curso da ribeira das Jardas ou da água Alva demarcavam então os limites administrativos e paroquiais. Agualva e outros lugares da margem esquerda da Ribeira faziam parte da freguesia de Belas, enquanto Cacém, São Marcos e outros lugares da margem direita estavam integrados no termo de Sintra e faziam parte da freguesia de Rio de Mouro.

É de salientar que Agualva, enquanto lugar da freguesia de Belas era lugar conhecido por jardo, o que levou o célebre Bispo de Lisboa, D. Domingos, por ter nascido ali a apelidar-se de Jardo.

Nos séculos seguintes expandiu-se o povoamento e a ocupação do território com o aparecimento de várias quintas solarengas (Quinta da Barroca, Quinta da Fidalga, Quinta do Tojal, etc.). No final do século XVIII Agualva- Cacém teria cerca de 450 habitantes e em meados do século XIX cerca de 500. A 3 de junho de 1709 é dado alvará à feira de Agualva, uma das mais antigas da região saloia, com o objectivo de manter a ermida de Nossa Senhora da Consolação.

Em abril de 1887 com o estabelecimento da ligação ferroviária entre Lisboa e Sintra veio o desenvolvimento económico e o aumento demográfico. A ligação por caminho-de-ferro marca a partir daí, o destino de Agualva- Cacém, deixando para trás tempos em que a ribeira das Jardas fertilizava as terras e movia as azenhas, oferecendo-se aos banhos da miudagem, aos amantes da pesca e aos piqueniques das famílias em férias.

Agualva e Cacém unem-se, a 15 de maio de 1953, através do Decreto-Lei n.º 39210 para formar a freguesia de Agualva- Cacém. Nas décadas seguintes a freguesia transforma-se numa das áreas suburbanas da grande Lisboa e conhece, então, uma explosão ao nível da construção civil, que se traduziu numa urbanização onde os níveis de qualidade de vida nem sempre foram tidos em conta.

A 20 de Setembro de 1985 foi elevada a vila e em 12 de julho de 2001, a vila foi elevada a cidade, tendo a antiga freguesia sido administrativamente desdobrada em quatro freguesias: Agualva, Cacém, Mira-Sintra e São Marcos, no dia 3 do mesmo mês.

Após a elevação de Agualva- Cacém a cidade, esta passou por vários projetos de beneficiação por parte da Câmara Municipal de Sintra, mas principalmente por parte do Programa Polis (Projeto para a requalificação das cidades europeias) que teve por objectivo a valorização do património histórico ou natural e a sua reintegração na cidade. A sua concretização veio mudar radicalmente a estrutura central de Agualva- Cacém e melhorar substancialmente o estatuto de cidade que passou assim a dispor de um parque urbano (Parque linear da Ribeira das Jardas).

Atualmente a cidade é constituída por duas freguesias Agualva e Mira Sintra e Cacém e São Marcos, e reflecte um dos mais progressivos centros urbanos da área metropolitana de Lisboa, sendo um dos maiores centros populacionais do país.

A indústria é significativa e há uma considerável dinâmica comercial

Breve resenha histórica- Mira Sintra

A Freguesia de Mira Sintra foi criada no ano de 2001, com a publicação da Lei n.º 18 – C/2001 de 3 de julho, que dividiu a Freguesia de Agualva- Cacém em quatro novas Freguesias: Mira Sintra, São Marcos, Agualva e Cacém.

Mira Sintra teve na sua origem, um abirro social. A origem da sua designação decorre da sua situação geográfica em função da vista panorâmica que toda a urbanização tem sobre a Serra de Sintra.

Esta urbanização foi um projeto concebido à luz dos princípios da Carta de Atenas e construído pelo Ex- Fundo de Fomento da Habitação, posteriormente denominado IGAPHE (Instituto de Gestão e Alienação do Património Habitacional do Estado), processo despoletado legalmente através do Decreto-Lei n.º 46098 de 23 de dezembro de 1964.

O Bairro de Mira Sintra, localizado num terreno que dava pelo nome de “ Casal da Pedra”, é fruto de um plano desenvolvido em 1965 pela antiga Direção Geral dos Edifícios e Monumentos Nacionais/ Serviço de Habitações Económicas, para a concretização do Agrupamento de Casas Económicas de Aqualva e Ccaém. Em 1974, o Fundo de Fomento de Habitação possuía cerca de 2000 fogos e recebendo-se nessa altura uma ocupação legal abriu-se concurso público para a distribuição de 1950 fogos, tendo havido na altura 4524 candidatos a estes.

Habitado desde 1975, este bairro sempre demonstrou um grande espírito comunitário que se refletiu na criação de inúmeras associações e coletividades ao abrigo do esforço de muitos moradores que marcaram a vida social de Mira Sintra nas últimas três décadas.

Nos últimos anos Mira Sintra tem vindo a ser alvo de requalificação urbana com a projeção e construção de diversos equipamentos e infraestruturas de utilidade pública. Entre estes equipamentos destaca-se a nova Estação Ferroviária Mira Sintra- Meleças, o Centro de Dia para os idosos, a requalificação do Parque Urbano, a requalificação de espaços verdes, a reconstrução do Moinho da pedra, a construção da Casa da Cultura, entre outros.

De realçar também as iniciativas dos comerciantes locais, que ao longo dos anos criaram diversos polos comerciais na Freguesia, registando-se atualmente alguns novos investimentos na área do comércio e serviços.

ANEXO 2

PLANO ESTRATÉGICO

ENQUADRAMENTO

Sabe-se hoje que uma Organização moderna e bem organizada, assente em padrões de reconhecida qualidade, tem que ter bem claro quais são os seus objetivos e quais as estratégias a seguir para os alcançar.

As Organizações prestadoras de serviços sociais, particularmente as do setor da reabilitação, como o C.E.C.D., enfrentam hoje um sem número de desafios, aos quais não podem deixar de dar resposta.

Com efeito, as mudanças ocorridas no apoio à área da economia social e solidária, o reconhecimento de novas problemáticas, as questões de sustentabilidade que se colocam de uma forma premente neste sector, obrigam a uma atitude de abertura à mudança e de resiliência de forma a podermos continuar, enquanto prestadores de serviços e facilitadores da activação dos direitos das pessoas com deficiência, a intervir como agentes activos e impulsionadores da construção de uma sociedade mais inclusiva.

A forma como são geridos os serviços, assentes numa dinâmica de inovação, numa insistente procura de novos conhecimentos e formas de fazer, devem ser a base de sustentação da actividade do C.E.C.D. de Mira Sintra.

É, em função destas premissas que a realização de um Plano Estratégico se impõe, como um valioso e imprescindível instrumento de gestão, de orientação global para o C.E.C.D. Mira Sintra e de abertura de novos e melhores caminhos para alcançar os objetivos propostos.

Este instrumento constrói-se tendo como base o percurso histórico, a consciência clara do estado/fase em que este se encontra, a clareza do caminho que se quer percorrer e naturalmente como se propõe alcançar os objetivos traçados.

Para o C.E.C.D. Mira Sintra, o Plano Estratégico deve ser a pedra angular sobre a qual assentam todas as atividades a desenvolver a curto e médio prazo, assente na visão, missão e valores da Organização, sendo fundamental o seu conhecimento por parte de todas as pessoas que a compõem bem como de entidades e parceiros, com os quais se trabalha, numa perspectiva conjunta de melhoria contínua.

Nesta medida é fundamental que haja a possibilidade de, em cada fase, identificar e analisar as forças, os pontos fracos, as oportunidades e as ameaças (Análise SWOT) que emergem das alterações políticas, legislativas, económicas, tecnológicas e socioculturais.

Assim, na construção deste Plano Estratégico, propõe-se ainda fazer uma análise das envolventes externa e interna com vista à escolha e definição dos eixos estratégicos pelos quais será orientada a ação do C.E.C.D. de Mira Sintra para os próximos três anos, correspondentes ao mandato da presente Direção.

Neste Plano Estratégico pretende-se apresentar um planeamento coerente, ao qual se acrescenta um estudo aprofundado sobre os recursos humanos e materiais necessários para a sua realização. De uma forma sucinta pode-se dizer que o presente Plano Estratégico foi elaborado tendo em vista:

- Orientar as atividades a desenvolver no período de 2014 a 2016 de forma a focar toda a Organização no atingir dos resultados esperados;
- Dar conhecimento a toda a Organização dos eixos estratégicos que se pensam trabalhar em concreto e identificar responsabilidades;
- Incentivar a criatividade, a inovação e naturalmente a melhoria contínua;
- Avaliar o desempenho organizacional, os seus objetivos e metas a atingir.

Tendo em consideração as condições de exequibilidade dos objetivos estratégicos definidos e a informação analisada, devidamente alinhada com a Missão e Visão da organização, foram definidos eixos estratégicos, objetivos, indicadores e metas para cada objetivo.

2. CARACTERIZAÇÃO DO C.E.C.D. MIRA SINTRA

ANÁLISE DA ENVOLVENTE

A elaboração do Plano Estratégico para o triénio 2014/2016, resulta do cruzamento de um conjunto de fatores e diagnóstico do contexto externo e interno do C.E.C.D. Mira Sintra que permitem a identificação dos pressupostos para elaboração do presente documento.

Constituem-se como base para elaboração do plano estratégico os seguintes instrumentos:

- Política da Qualidade;
- Análise PESTAL (análise Política, Económica, Social, Tecnológica, Ambiental e Legal);
- Análise SWOT (análise de forças, fraquezas, oportunidades e ameaças) por valência.

A operacionalização dos instrumentos acima identificados permitirão identificar as oportunidades disponíveis, tendo em consideração as orientações políticas direcionadas para as Pessoas com Deficiência, as ameaças que poderão condicionar a estratégia organizacional, bem como, as dificuldades para fazer face às orientações das entidades reguladoras e financiadoras.

ANÁLISE PESTAL-POLÍTICA, ECONÓMICA, SOCIAL, TECNOLÓGICA, AMBIENTAL E LEGAL

Assente numa análise PESTAL -Política, Económica, Social, Tecnológica, Ambiental e Legal— detalhamos neste ponto as variáveis que nos rodeiam em cada um dos seus fatores e que naturalmente poderão influenciar a dinâmica desenvolvida na nossa intervenção:

Fatores Políticos

- Grave crise política europeia, resultante da crise financeira da zona euro;
- Imposição de fortes restrições a Portugal, conduziram a uma política de austeridade, com impactos diretos no rendimento disponível das famílias;
- Agravamento das desigualdades sociais;
- Politização das questões relativas à deficiência tem potenciado uma crescente abertura da comunidade e do próprio sistema político;
- As entidades financiadoras e reguladoras têm vindo adotar, progressivamente, um papel de maior regulação;
- Novo quadro estratégico europeu, a Estratégia 2020, em que é expectável que seja potenciado o investimento e a criação de emprego.

Fatores Económicos

- Fragilidades do sistema económico e financeiro português;
- Elevada taxa de desemprego, potenciando o desequilíbrio entre oferta e procura, nomeadamente, ao nível do acesso ao mercado de trabalho de pessoas com deficiência;
- Mudança de paradigma do ponto de vista do mecenato social, refletindo-sena diminuição de donativos financeiros.
- Possibilidade de reforma das políticas de financiamento das respostas sociais; Fatores Sociais
- Envelhecimento dos nossos clientes e seus significativos;
- Risco de financiamento do Estado Social;
- Diminuição do valor das prestações sociais;
- Revisão em baixa dos acordos de cooperação;
- Aumento das dificuldades e necessidades dos clientes e suas famílias, como consequência direta da profunda crise social vivida;

Fatores Tecnológicos

- Desenvolvimento tecnológico associado à intervenção direta e indireta potencia o desenvolvimento de novas competências.
- A adoção de novos sistemas informáticos gera uma maior economia de tempo, rentabilização de recursos humanos e uma maior simplificação de procedimentos.

Fatores Ambientais

- Adoção de políticas internas que promovam a adoção de comportamentos geradores de uma gestão racional dos recursos, tendo a reciclagem e reutilização como estratégias centrais.
- Necessidade de uma política de gestão responsável da nossa frota automóvel, como condição indispensável para a criação de um ambiente mais saudável.

Fatores Legais

- Desadequação da legislação em vigor à realidade das respostas sociais financiadas pelo ISS, IP – Instituto de Solidariedade Social -e IIEFP, IP – Instituto de Emprego e Formação Profissional (no caso do CEP – Centro de Emprego Protegido);
- Impacto significativo na execução física, em função do aumento da TSU – Taxa Social Única, aplicada à entidade de acordo com o seu número de colaboradores.

INOVAÇÃO

Neste eixo, continuaremos a desenvolver estudos e projectos que promovam a melhoria da nossa intervenção, a activação dos direitos das pessoas com deficiência tendo em consideração a existência de novas áreas de intervenção e de novos utilizadores nomeadamente na área do Diagnóstico Duplo(DD).

Nesse sentido, continuaremos a aprofundar os nossos conhecimentos nesta matéria, estruturando-os de uma forma mais organizada e transversal, com vista à implementação a médio/longo prazo de um serviço especializado em DD, aberto não só aos nossos clientes internos mas também à possibilidade de podermos ser um pólo de referência para apoio a outras organizações e/ ou outros clientes externos.

Uma atenção especial será dada à área da saúde promovendo a criação do "Livro de saúde" para os nossos clientes, operacionalizando situações de benchmarking anteriormente realizadas.

Ainda neste eixo, iremos trabalhar para que o C.E.C.D. Mira Sintra possa ser reconhecido como entidade certificada para a realização de formação para além daquela que é dada no CFP, de forma a rentabilizar os conhecimentos adquiridos ao longo dos anos de existência do CECD e através de vários projectos finalizados ou em curso (ECC, ECL, NPBCWR).

Nesta área, iremos implementar a nível interno e externo, de uma forma estruturada e seguindo as orientações estabelecidas nos projectos acima referidos, formação para os profissionais de 1ª linha com vista a aumentar as suas competências profissionais para melhor intervir neste sector social, onde a formação é escassa ou quase inexistente.

Aproveitando os saberes dos técnicos e a experiência acumulada ao longo dos muitos anos de vida do C.E.C.D. Mira Sintra organizará formação interna com o objectivo de ir ao encontro das necessidades de formação detectadas e integradas em Plano de Formação, alguma dela inscrita na avaliação de desempenho realizada no final de cada ano.

-ANÁLISE SWOT-FORÇAS (STRENGTHS), FRAQUEZAS (WEAKNESSES), OPORTUNIDADES (OPPORTUNITIES) E AMEAÇAS (THREATS) ENVOLVENTE INTERNA FORÇAS FRAQUEZAS

- Organização de referência na área de apoio à Pessoa com deficiência intelectual / multideficiência.
- Organização certificada no âmbito do referencial EQUASS, Nível I – Assurance, para a qualidade dos serviços prestados.
- Metodologia de organização pedagógica, administrativa e financeira ajustada à realidade organizacional.
- Metodologias de intervenção individualizadas e de carácter sistémico.
- Estabilidade de recursos humanos.
- Equipas pluridisciplinares e com autonomia técnica.
- Polivalência dos recursos humanos.
- Articulação interna entre os serviços existentes.
- Indicadores de elevada satisfação das diferentes partes interessadas.
- Organização inovadora e em constante melhoria contínua.
- Sistema integrado de gestão.
- Cumprimento atempado das responsabilidades financeiras.
- Serviços diferenciados e integração de uma visão holística na prestação de serviços.
- Estabilidade ao nível da liderança e gestão das valências.
- Credibilidade e confiança das entidades financiadoras e reguladoras.
- Algumas instalações desadequadas e com problemas de desgaste.

- Ausência de Supervisão externa a algumas equipas
- Identificação de elevados níveis de desgaste nas equipas;
- Necessidade de partilha de informação sobre a reflexão macro em curso na nossa Organização.
- Forte dependência de financiamentos públicos.
- Dificuldade de sustentabilidade.
- Desgaste da frota automóvel e equipamentos.
- Elevado nível de burocracia proveniente de uma multiplicidade de entidades de tutela
- Oscilação no envolvimento e participação de e com as famílias/ou significativos.
- Dificuldade de criação e implementação de uma estratégia de marketing e comunicação.

ENVOLVENTE INTERNA FORÇAS/FRAQUEZAS

- Disponibilização de equipamentos, meios e recursos de trabalho adequados.
- Forte articulação com a comunidade e reconhecimento do trabalho desenvolvido.
- Rede estratégica de parcerias.
- Organização socialmente responsável.

ENVOLVENTE EXTERNA OPORTUNIDADES/AMEAÇAS

- Quadro Comunitário de Apoio 2014-2020.
- Aumento da esperança média de vida.
- Novos potenciais clientes (Duplo Diagnóstico e Saúde Mental).
- Alargamento da escolaridade obrigatória (18 anos ou 12º ano).
- Envolvimento em projetos, medidas e solicitações do exterior.
- Características empresariais do concelho – diversidade.
- Rede de parcerias estabelecida com entidades da comunidade-Sinergias;
- Aumento de medidas de apoio à contratação de pessoas com deficiência.
- Crise económico-financeira;
- Restrições ao financiamento.
- Inexistência de mecanismos geradores de sustentabilidade.
- Crescente regulação e exigência das entidades financiadoras e reguladoras.
- Exigência de adaptações imediatas e significativas que obrigam a ações reativas e dificultam uma ação proactiva.
- Modelo de financiamento das valências;
- Crescente concorrência e competitividade nas áreas comerciais;
- Código dos Contratos Públicos – Aplicação e abrangência;

EIXOS ESTRATÉGICOS

1. GOVERNAÇÃO

Neste eixo, o grande objectivo é cimentar a organização estabelecida no Organograma da nossa Organização.

Para além disso, há a propostas de aumentar e melhorar a interacção quer entre os diferentes Corpos Sociais, quer entre a Direcção, a DGe os DE/CE de forma a uma maior aproximação das situações concretas do dia a dia. A presença mais assídua de elementos da Direcção no C.E.C.D. Mira Sintra será exercida também nesse sentido.

Sem descuidar, naturalmente, todo o cuidado nos serviços prestados, com base numa intervenção centrada na pessoa, na melhoria da qualidade de vida dos clientes e numa perspectiva assente na pedagogia do optimismo, uma atenção especial será dada também aos colaboradores reconhecendo as inúmeras situações de stress a que estão expostos e o desgaste que a sua acção exige no seu dia-a-dia.

Neste triénio pretende-se reforçar actividades que promovam a transversalidade e a cooperação inter valências de forma a melhorar e manter o espírito de unidade de confiança e de lealdade para com os princípios e valores do CECD. Em termos práticos é a transformação/ reconstrução e/ou renovação do espírito consubstanciado no slogan “ Transformar o “Eu em Nós””.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Desenvolver estratégias de maior proximidade entre a Direcção/ DG e as valências, para uma maior fluidez de informação, maior conhecimento da realidade organizacional, esforço e empenho (cansaço) (sugestões de melhoria) das equipas;

•Pensar o modelo de organização e gestão das valências de forma a melhorar o cumprimento da metodologia do Planeamento Centrado na Pessoa (PCP);

2.SUSTENTABILIDADE

Nesta matéria e tendo em consideração a enorme dependência do financiamento do Estado, iremos continuar a procurar/organizar formas de angariação de fundos por um lado e implementar ações que visem um apertado controlo dos custos e uma maior rentabilização dos recursos humanos.

Pretende-se que o CECD trabalhe para aumentar as parcerias e envolver movimentos de solidariedade de responsabilidade social das empresas, sobretudo no âmbito do voluntariado interno e externo, que permitam reduzir algumas despesas, nomeadamente, na área da manutenção dos equipamentos e da reestruturação/decoração harmoniosa dos seus espaços.

Ao nível das áreas comerciais do C.E.C.D. Mira Sintra, desenvolve ações estruturadas, suportados por um Plano de comunicação e marketing, tendentes a fidelizar os clientes existentes e a aumentar o número dos novos clientes nas áreas de negócio desenvolvidas pelo CEP e pela CMR.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1.Melhorar as condições de sustentabilidade organizacional.

2.Novas fontes de receita /financiamento.

3.INOVAÇÃO

Neste eixo, continuaremos a desenvolver estudos e projectos que promovam a melhoria da nossa intervenção, a activação dos direitos das pessoas com deficiência tendo em consideração a existência de novas áreas de intervenção e de novos utilizadores nomeadamente na área do Diagnóstico Duplo (DD).

Nesse sentido, continuarão a aprofundar os seus conhecimentos nesta matéria, estruturando-os de uma forma mais organizada e transversal, com vista à implementação a médio/longo prazo de um serviço especializado em DD, aberto não só aos seus clientes internos mas também à possibilidade de poderem ser um pólo de referência para apoio a outras organizações e/ ou outros clientes externos.

Uma atenção especial será dada à área da saúde promovendo a criação do "Livro de saúde" para os clientes, operacionalizando situações de benchmarking anteriormente realizadas.

Ainda neste eixo, irão trabalhar para que o C.E.C.D. Mira Sintra possa ser reconhecido como entidade certificada para a realização de formação para além daquela que é dada no CFP, de forma a rentabilizar os conhecimentos adquiridos ao longo dos anos de existência do CECD e através de vários projectos finalizados ou em curso (ECC, ECL, NPBCWR).

Nesta área, irão implementar a nível interno e externo, de uma forma estruturada e seguindo as orientações estabelecidas nos projectos acima referidos, formação para os profissionais de primeira linha com vista a aumentar as suas competências profissionais para melhor intervir neste sector social, onde a formação é escassa ou quase inexistente.

Aproveitando os saberes dos seus técnicos e a experiência acumulada ao longo dos muitos anos de vida do C.E.C.D. Mira Sintra será organizada formação interna com o objectivo de ir ao encontro das necessidades de formação detetadas e integradas em Plano de Formação, alguma dela inscrita na avaliação de desempenho realizada no final de cada ano.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Adoção da metodologia Planeamento Centrado na Pessoa
- Reconhecimento do C.E.C.D. Mira Sintra enquanto entidade de referência no âmbito da formação na nossa área de intervenção;
- Reconhecimento do C.E.C.D. Mira Sintra no âmbito da Certificação de profissionais /cuidadores informais, ao nível do European Care Certificate–(ECC);
- Capacitar os colaboradores no âmbito do diagnóstico Duplo;
- Aumentar o conhecimento técnico e utilização das tecnologias como forma de apoio (repensar o projeto Respostas para Todos);
- Inovar as ações e os meios de informação, comunicação e divulgação.

4.QUALIDADE

Neste eixo, importa desenvolver acções de melhoria contínua, continuando a rever processos e procedimentos que se sintam como necessários.

Será dado especial relevo ao registo de evidências no domínio do benchmarking para que neste triénio se reflecta e se decida da importância/devirmos a trabalhar para a Certificação –Nível de Excelência.

E também relevante melhorar a disseminação de informação intervalências quer em relação às actividades desenvolvidas em cada uma delas quer em relação aos projectos em curso, seus objectivos e resultados.

Pretende-se com isto tirar partido dos conhecimentos adquiridos, das acções já desenvolvidas, das boas práticas observadas de forma a introduzir melhorias em função do benchmarking realizado.

No fundo, queremos rentabilizar a pluridisciplinaridade existente e potenciar os diferentes saberes com vista à criação de sinergias.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Manter a certificação do sistema de gestão da qualidade no referencial europeu EQUASS

ENQUADRAMENTO

O Relatório de Atividades e Contas de 2015 reporta as atividades e objetivos operacionalizados em função da previsão efetuada aquando da elaboração do Plano de Atividades e de acordo com o plano estratégico da Direção definido para o triénio 2014-2016.

Na EE –Educação Especial, foi ainda mais marcada a diferença entre os recursos existentes e as necessidades identificadas pela comunidade neste ano de 2015, não tanto pela redução das equipas técnicas, mas principalmente pelo aumento das necessidades dos clientes atendidos.

A Intervenção Precoce na Infância (IPI) registou um aumento muito significativo de pedidos de apoio de crianças e suas famílias mantendo os mesmos recursos.

Verificou-se, novamente em 2015, uma alteração de recursos humanos na equipa da ELI (Equipa Local de Intervenção), o que obrigou a uma nova passagem de informação entre técnicos. Apesar de não haver sobreposição de clientes atendidos entre a IPI e o CRI, poderá haver relação entre a diminuição do número de alunos apoiados nas escolas pelos CRI e o aumento de pedidos de avaliação e intervenção a crianças com menos de 6 anos nas escolas, situação que poderá originar uma maior sobrecarga sobre os docentes de educação especial que terão mais dificuldade em apoiar crianças em jardim-de-infância.

O Centro de Recursos para a Inclusão (CRI) teve como prioridade o reforço do apoio aos alunos que se encontram a terminar o seu percurso académico. A alteração da lei e a obrigatoriedade de realização de programas de transição para uma vida ativa e promotora de maior autonomia aos alunos com maiores dificuldades, permitiu que se criassem respostas específicas para esta realidade e que as escolas comesçassem a valorizar esta importante etapa de transição na vida destes alunos. Esta resposta foi muito valorizada pelas escolas que continuam a revelar grandes fragilidades na implementação de programas de transição na comunidade. Relativamente ao apoio terapêutico dos alunos, registou-se uma degradação dos tempos de apoio afetos (que contam agora com um tempo semanal de apoio de 30 minutos), de outras intervenções nas escolas para além do apoio direto (que diminuiu a função de capacitação de outros intervenientes) e, pela primeira vez, de eliminação total de apoio a alunos, independentemente do seu grau de funcionalidade, através da aplicação de critérios que se desconhecem.

O CAO -Centro de Atividades Ocupacionais, em 2015, orientou a sua estratégia de intervenção numa articulação mais próxima com os recursos comunitários, tendo sido possível consolidar o número de clientes em atividades socialmente úteis. Neste âmbito, procedemos à reestruturação dos apoios através da diversificação das respostas, privilegiando a participação autónoma e de livre escolha do cliente. A autorrepresentação dos nossos clientes, manteve-se como fator determinante da nossa ação pelo que, no âmbito do encerramento do projeto europeu FORÇA, os nossos clientes prepararam e apresentaram um artigo da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, no Edifício Robert Schuman do Parlamento Europeu.

Ainda em 2015, conseguimos melhorar substancialmente as condições de prestação dos nossos serviços, através de ações de responsabilidade social e convidar todas as famílias para uma sessão de levantamento de expectativas a realizar em sede de plano de atividades para 2016,

com vista a, de forma participada, ter informação que nos baliza a realização dos PIC e outros documentos organizacionais.

No CFP –Centro de Formação Profissional, o ano de 2015 revelou-se atípico nos procedimentos de acesso ao financiamento, tendo o CFP apresentado dois planos de alteração à candidatura de 2014, por prolongamento do POPH-Programa Operacional Potencial Humano-, não tendo havido abertura de candidaturas no âmbito do Portugal 2020.

Quanto às atividades do Centro de Recursos, houve uma consolidação das metodologias de Avaliação e Prescrição de Produtos de Apoio(SAPA). Iniciámos a utilização informática da plataforma nacional SAPA-Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio e colaborámos na melhoria da sua funcionalidade através de sugestões apresentadas ao IEFPP, I.P. .

Encetámos, ainda, o desafio da aplicação das metodologias de Avaliação da Capacidade de Trabalho para acesso às medidas de emprego apoiado.

De realçar que, as mais de sessenta parcerias com entidades empregadoras, escolas, entidades congéneres, entidades públicas e privadas, foram fundamentais para a concretização dos objetivos planeados.

O espaço do Centro de Formação Profissional que presta apoio ao curso de Operador de Jardinagem, apresenta alguns problemas de infiltrações, pela sua antiguidade, que foram sendo resolvidos em conjunto com o condomínio do prédio onde se encontra situado. Também o espaço afeto ao Curso de Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade apresenta problemas de organização de espaço que foram sendo colmatados com a colocação de biombos.

O CEP Curva Quatro–Centro de Emprego Protegido, continuou o seu esforço para a captação de novos clientes comerciais e novas parcerias nas diferentes áreas de negócio, com o objetivo de garantir a sua sustentabilidade social e financeira.

A atividade da lavandaria registou um decréscimo na sua atividade, apesar do aumento do número de clientes no segmento particular.

Na área da construção e manutenção de espaços verdes registámos, ao longo do ano, uma recuperação significativa, na sequência do crescimento da atividade com dois parceiros estratégicos.

No setor dos viveiros, a comercialização das plantas produzidas continuou a ser o grande desafio, tendo conseguido ultrapassar o volume de vendas face a 2014.

No que se refere aos apoios e projetos dirigidos aos colaboradores em regime de emprego protegido, todos os que foram previstos foram realizados, com destaque para a formação em competências pessoais e sociais, com a dinamização do projeto de educação afetiva e sexual e do projeto de educação financeira. O grupo de teatro Duas Senas, tutoriado pelo Teatromosca, continuou o seu trabalho, com impacto muito positivo na qualidade de vidas dos colaboradores participantes com deficiência.

Em agosto de 2015 registou-se uma alteração no modelo de financiamento do IEFPP, IP., na sequência da aplicação do Decreto-Lei 108/2015, com o conseqüente acréscimo dos subsídios à exploração.

Na UR -Unidades Residenciais manteve-se a tendência de estabilização da população apoiada, tendo-se registado seis admissões de carácter temporário ao longo do ano, requeridas por famílias, em momentos de necessidade de apoio, por motivo de situações urgentes de saúde ou falecimento de familiares.

Continuaram, ao longo de 2015, a receber muitos pedidos por parte dos familiares dos clientes residentes, no que diz respeito à sua permanência contínua nas Unidades Residenciais em época de fins-de-semana, férias e épocas festivas.

No que respeita aos indicadores das atividades realizadas, verifica-se um aumento na realização de passeios e comemorações festivas, com vista à inclusão dos jovens na vida comunitária, contribuindo para um aumento e diversificação das suas vivências. As dinâmicas de convívio social com amigos e familiares, continuaram a ser uma aposta no sentido de promover o convívio entre os residentes e as suas famílias, na sua residência de referência.

O SAD manteve no ano de 2015 o foco da sua ação no modelo de intervenção individualizado e sistémico, na valorização do trabalho de parceria com as famílias, com outras organizações e com outros serviços da comunidade. Mantendo a atenção nas necessidades expressas pelos seus

clientes, desenvolveram-se as atividades da valência procurando o equilíbrio entre a resposta, a necessidade e os recursos existentes.

O número de clientes apoiados em acordo de cooperação manteve-se em 27 pessoas, não tendo sido pedido ao ISS, IP, o alargamento para 30, como previsto.

Durante o ano de 2015, foram recebidas 35 novas candidaturas das quais resultaram 17 admissões. Contudo, continua a verificar-se a tendência de quem procura o apoio do SAD se encontrar já em elevado grau de dependência nas atividades de vida diária e de cuidados de saúde.

Estas circunstâncias justificam a rotatividade de clientes e a necessidade de reforçar os recursos de apoio na prestação dos serviços bem como à reflexão da necessidade premente de perspetivar o alargamento do horário de apoio e respetivo alargamento de recursos de suporte.

A CMR, registou em 2015 um aumento de volume de faturação. No que se refere à oferta de serviços, verificou-se um aumento da procura do serviço de Terapia da Fala, tendo sido admitida no último trimestre uma terapeuta da fala em regime de prestação de serviços.

O serviço de Psicologia, tem vindo, gradualmente, a consolidar a sua atuação e a fidelizar novos clientes tendo registado um aumento do volume de sessões realizadas e de faturação.

Os serviços de Fisioterapia e Hidroterapia mantiveram a sua atuação muito focada e orientada para o cliente tendo registado um aumento de faturação face a 2014.

Com o apoio financeiro concedido pela Câmara Municipal de Sintra, através do PAFI – Programa de Apoio ao Financeiro às Instituições sem Fins Lucrativos – e autofinanciamento do C.E.C.D. Mira Sintra, foi possível realizar uma importante e necessária intervenção ao nível da cobertura do edifício, o que permitiu a melhoria das condições físicas das instalações da CMR no que se refere às infiltrações existentes, o que permitirá proporcionar uma maior comodidade aos nossos clientes e colaboradores e consequentemente, melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Na sequência desta intervenção, a CMR foi beneficiada no final de 2015 com uma atividade de responsabilidade social de pintura de gabinetes e sala de fisioterapia.

.

Carta de Direitos e Deveres

DIREITOS DO CLIENTE

1. Dignidade, Respeito e Justiça

O Cliente tem o direito a receber um tratamento digno, respeitoso e justo por parte dos colaboradores, devendo ser respeitados os seus desejos, opiniões, idade e seu meio sócio cultural.

2. Inclusão na Sociedade

O Cliente tem o direito de ter serviços que promovam a sua inclusão na sociedade em geral e na sua comunidade em particular, erradicando preconceitos e valorizando a sua participação enquanto ser humano de pleno direito.

3. Igualdade e Tratamento Imparcial

O Cliente tem direito a ser tratado de forma igual independentemente das suas capacidades, sendo tidas em consideração as suas especificidades, valorizando-se e reconhecendo-se a sua individualidade.

4. Não Discriminação

Nenhum Cliente poderá ser alvo, no C.E.C.D. Mira Sintra, de qualquer tipo de discriminação por motivos religiosos, políticos, culturais, étnicos, de género, de orientação sexual, nível social e capacidade.

5. Estímulo à Capacidade e Auto-Estima

Ao Cliente são dadas oportunidades de progressão e desenvolvimento das suas capacidades, fomentando-se a sua auto-estima e o seu reconhecimento social.

6. Autodeterminação, Autonomia e Tomada de Decisão

O Cliente tem direito à escolha informada e tomada de decisão, ao estabelecimento de planos e metas pessoais a qualquer outro componente de autodeterminação e autonomia, desde que essas acções não apresentem graves, previsíveis e iminentes riscos reais ou potenciais para a própria pessoa ou para terceiros.

7. Privacidade/Confidencialidade

O Cliente tem direito à privacidade/confidencialidade dos seus dados, imagem e outras informações a eles referentes. A utilização de tal informação pela Organização só pode ser feita para o estrito exercício da actividade do C.E.C.D. Mira Sintra e/ou mediante a autorização do Cliente.

8. Liberdade de Expressão

Independentemente das suas capacidades, o Cliente tem o direito de expressar as suas sugestões, propostas, críticas, reclamações, opiniões, pedidos, desejos, necessidades, aspirações e crenças, que não colidam com os direitos de terceiros.

9. Acessibilidade

O Cliente tem o direito a que lhe seja assegurada a acessibilidade do espaço físico onde se desloca dentro da Organização, dos documentos e da informação referente aos serviços que lhes são prestados.

10. Contrato e o Plano Individual

O Cliente tem o direito de ver cumpridas por parte da Organização, as disposições do seu contrato e do seu plano individual, enquanto Cliente.

11. Serviço de Qualidade

O Cliente tem direito a um serviço de qualidade personalizado. Este serviço assenta no modelo centrado na pessoa e na família desenvolvido na comunidade e baseado na competência, eficiência, empatia e qualidade por parte dos colaboradores.

Nota: No C.E.C.D. Mira Sintra, o termo “cliente” abrange tanto os utentes, como a sua família e significativos. Tendo em conta a natureza da população que atende, quando necessário, o cliente (utente) será representado pela sua família ou significativos.

DEVERES DO CLIENTE

1. Desenvolvimento das Próprias Capacidades

O Cliente tem o dever de se esforçar no sentido de desenvolver as suas próprias capacidades, tirando o máximo proveito dos serviços prestados pelo C.E.C.D. Mira Sintra.

2. Prestação de Informação

O Cliente tem o dever de prestar todas as informações necessárias para a intervenção dos profissionais.

3. Respeito pelas Pessoas

O Cliente deve respeitar os direitos dos outros Clientes e dos profissionais da Organização, seguindo os pareceres fundamentados e recomendações dos profissionais e por si livremente aceites.

4. Respeito às Regras de Funcionamento

O Cliente deve assumir e respeitar os valores, os princípios éticos e as normas de funcionamento defendidos no C.E.C.D. Mira Sintra, assumindo uma postura construtiva e alinhada com os princípios da Organização.

5. Utilização Racional dos Recursos

O Cliente deve utilizar os recursos da Organização de forma apropriada tendo o cuidado de evitar desperdícios e danos.

6. Colaboração na Prestação dos Serviços

O Cliente tem o dever de colaborar com os profissionais do C.E.C.D. Mira Sintra nos processos de planificação, no desenvolvimento e na avaliação dos serviços que lhes são prestados.

7. Sinceridade e Colaboração na Resolução de Conflitos

O Cliente deve ser sincero na manifestação das suas necessidades. Tem o dever de colaborar com o C.E.C.D. Mira Sintra na resolução de qualquer conflito que possa surgir entre si e a Organização, com uma atitude cooperante, favorável a ambas as partes.

8. Cumprimento dos Horários e Marcações

O Cliente tem o dever de cumprir os horários de funcionamento das valências e serviços do C.E.C.D. Mira Sintra e comparecer às reuniões agendadas com a Organização. Caso necessite de faltar a esses compromissos, o Cliente deve comunicar antecipadamente a pessoa de contacto ou justificar posteriormente a sua ausência.

9. Cumprimento do Contrato

O Cliente tem o dever de Respeitar o contrato, cumprindo dentro dos prazos estabelecidos, a liquidação dos valores contratados com o C.E.C.D. Mira Sintra. Deve informar a Organização por escrito, em caso de desistência da utilização dos serviços.

10. Preservação do Equipamento e do Ambiente

O Cliente deve conhecer e cumprir com as normas de higiene e segurança, de forma a zelar pela sua integridade física e de terceiros.

11. Preservação da Imagem do C.E.C.D. Mira Sintra

O Cliente deve zelar pela boa imagem e bom nome da Organização.

Nota: No C.E.C.D. Mira Sintra, o termo “cliente” abrange tanto os utentes, como a sua família e significativos. Tendo em conta a natureza da população que atende, quando necessário, o cliente (utente) será representado pela sua família ou significativos.

ANEXO 4

Carga horária das UC's

Formação para a Inclusão (FI)

No percurso C as UFCD's são as seguintes:

Portefólio, com 15 horas;

Balço de competências / Plano individual de formação, com 54 horas;

Igualdade de oportunidades, com 20 horas;

Procura ativa de emprego, com 24 horas;

Legislação laboral, com 24 horas.

Para além destas áreas de formação há ainda outras áreas de reforço de competências, nomeadamente nas áreas de:

-Cidadania e Empregabilidade (CE) , com 76 horas;

-Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), com 21 horas;

-Linguagem e Comunicação (LC), com 33 horas;

-Matemática para a Vida (MV), com 33 horas

Cada sessão tem a duração de hora e meia, perfazendo um total de 300 horas.

Na UC de Portefólio os formandos têm de atingir/ trabalhar os seguintes objetivos:

Objetivos:

Estruturar o dossier/portefólio.

- Estimular e activar o pensamento reflexivo
- Recolher informações de forma estruturada e personalizada
- Registrar e documentar a própria aprendizagem;
- Estimular a comunicação entre todos os intervenientes no processo formativo;
- Fomentar processos de interação e colaboração;
- Promover a autonomia do formando na gestão da aprendizagem;
- Implicar o formando no processo formativo;
- Facilitar a participação do formando na selecção do conteúdo e nos critérios de avaliação;
- Expor trabalhos que evidenciem as aquisições realizadas;
- Evidenciar o esforço e o progresso na aquisição de conhecimentos e competências numa ou mais áreas;

Conteúdos

- Aspectos gráficos de escrita e de organização
- Coerência das experiências de aprendizagem relevantes
- Adequação e fundamentação
- Natureza pessoal, problematização, abrangência e profundidade
- Objetivos adequados ao projeto

Balço de competências/ Plano Individual de formação

Objetivos

- Reconhecer as singularidades das pessoas.
- Reconhecer as necessidades/interesses/expectativas pessoais.
- Identificar o perfil de competências.
- Identificar as competências, as atitudes, os conhecimentos ligados ao trabalho, à formação e à vida social;
- Descobrir as potencialidades inexploradas;
- Gerir da melhor forma os recursos pessoais;

Conteúdos

- Singularidades pessoais
- Projecto de vida individual
- Diversos estilos de aprendizagem
- Necessidades/interesses/expectativas pessoais
- O equilíbrio entre o balanço de competências construído, avaliado e/ou as evidências observadas
- Perfil de competências
- A formação centrada na pessoa
- Valorização de pontos fortes
- Estratégias, recursos e tempos
- A reflexão sobre as práticas de formação

Igualdade de oportunidades – 20 horas

Objetivos

- Identificar diferentes formas de desigualdade.
- Reconhecer as influências associadas às diversidades culturais, étnicas e religiosas.
- Identificar diferentes formas de discriminação pessoal, social e profissional.
- Perceber que organismos da Sociedade Civil defendem a Igualdade de Género;
- Dar a conhecer a importância do valor da igualdade de género através da educação e informação;
- Promover a igualdade de oportunidades no acesso e na participação no mercado de trabalho;
- Consciencializar para a importância da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal;
- Sensibilizar para a violência de género, incluindo a violência doméstica.

Conteúdos

• Desigualdade do género

- Fenómenos de violência em função do género (masculino/feminino)
- Condições laborais face ao género
- O masculino e o papel simbólico da linguagem
- Assimetrias em função do género na comunicação

• Culturas, Etnias e Religiões

- Diversidade como uma riqueza
- Influências das diferentes culturas, etnias e religiões para a vida de um país
- A importância das relações de interdependência num quadro de diversidade

• Comportamentos discriminatórios

- Situações de discriminação ou abuso
- Situações de desigualdade
- Impactos na vida pessoal, social e profissional
- Igualdade de oportunidades numa democracia paritária
- Igualdades de oportunidades na deficiência

Procura ativa de emprego -24 horas

Objetivos

- Reconhecer os factores relevantes para a procura de emprego.
- Identificar as oportunidades de emprego.
- Elaborar um currículo.
- Capacitar os/as formandos/as para a utilização dos diversos instrumentos de procura de emprego;
- Sensibilizar os/as formandos/as para a gestão adequada do tempo
- Sensibilizar os formandos para a gestão das situações de mudança.
- Desenvolver capacidades comunicacionais adequadas aos diferentes contextos

Conteúdos

- A procura de emprego
 - O interesse, a motivação e a satisfação pessoal
 - A formação e as competências alcançadas
 - Profissões específicas e polivalências profissionais
 - Os pontos fortes e os pontos fracos
 - Modelos e tipos de emprego

• Oportunidades de emprego

- Recursos locais - centros de emprego, GIP (Gabinetes de Inserção Profissional), centros de recursos especializados, agências privadas de colocação, empresas de trabalho temporário, bolsa de emprego online, juntas de freguesia, espaços comerciais
- Redes relacionais (familiares, amigos, vizinhos, pessoas conhecidas)
- Imprensa escrita, suporte electrónico, anúncios publicitários, outros

• Elaboração de currículo

- Carta de apresentação
- Identificação
- Formação académica
- Formação profissional
- Experiência profissional
- Actividades extras profissionais

Legislação Laboral- 24 horas

Objetivos

- Identificar os direitos e deveres laborais.
- Reconhecer o conceito e os princípios do direito do trabalho
- Identificar os fundamentos do contrato de trabalho

Conteúdos

- Legislação e normas na área de trabalho
 - Caracterização da legislação da actividade profissional
 - Condições de trabalho
 - Assiduidade, férias e feriados
 - Direitos e deveres dos trabalhadores
 - Direitos e deveres dos empregadores
- Regulamentos internos na empresa

Tecnologias da Informação e Comunicação – 21 horas

Objetivos

- Promover a info-inclusão de jovens, jovens/adultos com necessidades especiais, que tenham projecto de integração profissional definida, dotando-os deste modo de conhecimentos e competências básicas em TIC'S, que lhes permitam:
- Manipular funcionalmente o computador, Internet e correio electrónico;
- Integrar o acesso a estes recursos tecnológicos nas suas práticas quotidianas,
- Estimular atitudes favoráveis diante do uso de tecnologias, como elementos estruturantes de diferentes possibilidades de formação dos cidadãos do mundo contemporâneo.
- Facilitar a troca de informação entre indivíduos,
- Permitir o acesso mais informação;
- Evitar o isolamento social;
- Permitir a partilha de informação;
- Permitir a pesquisa e recolha de informação em geral
- Facilitar a participação como cidadãos

Conteúdos

- Operar, em segurança, equipamento tecnológico diverso.
- Realizar operações básicas no computador
- Utilizar as funções básicas de um programa de processamento de texto.
- Usar a Internet para obter e transmitir informação.

Cidadania e empregabilidade – 76 horas

Objetivos

- Compreende as vantagens do trabalho em Grupo e de pertença à comunidade
- Ser capaz de organizar, a sua vida com segurança e responsabilidade
- Reflectir sobre um conjunto de factos sociais que se colocam aos cidadãos e dos quais depende a qualidade de vida individual e da sociedade
- Desenvolver atitudes adequadas face aos direitos pessoais e responsabilidades
- Conhecer as modificações que se vão operando com o crescimento e o envelhecimento, relacionando-as com os principais estádios do ciclo da vida humana
- Reconhecer que a sobrevivência e o bem-estar humano dependem de hábitos individuais de alimentação equilibrada, de higiene, de actividade física e de regras de segurança e de prevenção

Conteúdos

Organização Política dos Estados Democráticos

- Competências para trabalhar em grupo

Organização Económica dos Estados Democráticos

- Competências de adaptabilidade e relacionamento interpessoal

Linguagem e Comunicação- 33 horas

Objetivos

Básico 1

- Compreender e produzir discursos orais de pequena extensão e de dificuldade básica, em situações diversificadas;
- Ler e interpretar informação em textos simples e significativos para o indivíduo;
- Escrever documentos simples, diversificados, de acordo com objectivos específicos;
- Compreender linguagens não verbais ou mistas, em contextos diversificados, simples.

Básico 2

- Compreender e produzir discursos orais de média extensão e de complexidade crescente, em situações diversificadas;
- Ler, com clareza, textos de média extensão e retirar deles informação pertinente;
- Escrever documentos com objectivos específicos e informação diversificada exposta com clareza e correcção ortográfica;
- Compreender linguagens não verbais e mistas, em contextos diversificados de complexidade média.

Conteúdos

- Oralidade;
- Leitura;
- Escrita;
- Linguagem não verbal.

Matemática para a Vida – 33 horas

Objetivos

- Interpretar informação e compreender métodos para a processar;

- Realizar cálculos com números racionais;
- Interpretar resultados / apresentar conclusões;
- Interpretar o espaço físico, enquadrando-o num modelo matemático.

Conteúdos

Básico 1

- Numeracia em \mathbb{Q}^+ ;
- Compreensão de tabelas, diagramas e gráficos;
- Medições, estimativas e ordenação de itens;
- Números fraccionários e percentagens como operadores;
- Uso da calculadora;
- Resolução de problemas;
- Perímetros e áreas;
- Cálculo mental.

Básico 2

- Numeracia em \mathbb{Q} ;
- Valores aproximados e arredondamentos;
- Estimativas e comprovações;
- Conversão entre si de decimais, fracções e percentagens;
- Compreender e aplicar os conceitos de média, mediana e moda;
- Resolução de problemas;
- Construção de gráficos e tabelas;
- Sólidos geométricos.

ANEXO 5

Atitudes facilitadoras do Formador

- Ser criativo
- Adoptar um comportamento calmo e cordial.
- Reagir de forma positiva louvando, mostrando agrado e sorrindo perante cada tarefa bem realizada e cada comportamento que revele um progresso.
- Criar uma atmosfera serena em que o formando não se sinta ameaçado por punições ou inibido em participar.
- Dar oportunidade a cada um de mostrar as capacidades que tem, permitindo-lhe desenvolver actividades em que é bem sucedido, de modo a que isso constitua um aspecto gratificante.
- Estimular a auto-estima dos formandos e ajudá-los a elevar e a alargar o âmbito das suas aspirações (muitas vezes os formandos não têm ambição suficiente para aspirar a objectivos mais elevados).
- Tornar explícitos os critérios de avaliação.
- Criar expectativas positivas (incita o entusiasmo enquanto expectativas de fracasso criam à partida uma atitude de desencorajamento).
- Louvar e criticar os formandos produz melhores resultados do que uma ausência de reacções. Numa primeira fase, os elogios e as críticas motivam muito. Mas posteriormente apenas os elogios permitem obter um contínuo melhoramento do rendimento enquanto as críticas constantes levam a uma diminuição do rendimento. A competição é uma das mais antigas estratégias motivacionais e aplicada em muitas actividades humanas. Deve ser utilizada sem muitos exageros pois os seus efeitos secundários podem ser nefastos, nomeadamente no que se refere à personalidade.
- Incentivar a cooperação e entreaajuda entre formandos, para motivar e influenciar positivamente a personalidade.
- Estimular a cooperação para além da competição e elogiar os formandos que sejam mais cooperativos com os seus colegas, de forma a motivar os restantes.
- Elogiar sempre que possível.
- Garantir que todos possam passar por experiências gratificantes.
- Estimular os formandos através de actividades que não sejam directamente competitivas (como trabalhos de pesquisa e exposições) e em que cada um possa evidenciar as suas capacidades sem se medir directamente com outros.
- Evitar chamar à atenção sobre determinado comportamento ou atitude, perante os outros.
- Proporcionar a todos a possibilidade de experimentar o prazer do sucesso, variando as actividades submetidas a avaliação.
- Utilizar os resultados actuais com os do passado, para trabalhar atitudes e comportamentos
- Criar uma boa relação entre formando e formador
- Permitir a auto-descoberta e experimentação
- Realizar um trabalho individual tendo em conta as suas características específicas
- Repetir as matérias
- Aplicar técnicas de memorização
- Elaborar pequenas fichas com perguntas chave
- Utilizar estratégias lúdicas /jogos que favorecem a autonomia, a socialização (representação de papeis).

ANEXO 6

Fardamento de cada curso

A farda do Curso de Operador de Jardinagem é composta por:

- ✓ 2 “Sweater”;
- ✓ 5 T-shirts;
- ✓ 1 Impermeável;
- ✓ 1 boné;
- ✓ 1 par de botas, com biqueira de aço;
- ✓ 1 par de luvas;

Os formandos devem trazer de casa umas calças de ganga próprias só para usar no Curso.

No Curso de Operador de Serigrafia:

- ✓ 1 par de luvas;
- ✓ 3 t-shirt´s;
- ✓ 2 sweat shirt´s

No Curso de Assistente Familiar e Apoio à Comunidade

- ✓ 1 bata e 1 Touca;
- ✓ Luvas de limpeza

No Curso de Serviços de Reparação e Manutenção:

- ✓ 1 Par de botas, com biqueira de aço;
- ✓ 1 Par de luvas;
- ✓ 5 t-shirt´s;
- ✓ 2 sweat shirt´s;
- ✓ 1 Impermeável