



**Marisa de Lemos Pisco**

# **Olhares Cruzados Sobre a Deficiência e a Inserção Profissional**

**Um estudo de Caso sobre o Projeto Casa de Chá: Representação Social da Deficiência e da Inserção Profissional**

**Dissertação de Mestrado em Intervenção Social, Inovação e Empreendedorismo, orientada pela Doutora Helena Neves, apresentada à Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação e à Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra**

**30 de Setembro de 2013**



Marisa de Lemos Pisco

# Olhares Cruzados Sobre a Deficiência e a Inserção Profissional

Um estudo de Caso sobre o Projeto Casa de Chá:  
Representação Social da Deficiência e da Inserção  
Profissional

Dissertação de Mestrado em Intervenção Social, Inovação e Empreendedorismo, orientada pela Doutora Helena Neves, apresentada à Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação e à Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra

30 de Setembro de 2013



*Todos temos direito a ser iguais quando a diferença nos diminui e todos temos direito a ser diferentes quando a igualdade nos descaracteriza”*  
*(Santos, 2001: 193, citado por Rodrigues, 2003: 94)*

## **Agradecimentos**

Querida Professora Helena,

É a si que devo o meu maior e mais sincero agradecimento.

A si, que teve toda a paciência do universo comigo, que me deu força e motivação nos momentos mais duros, que não me deixou desistir (nas inúmeras vezes que tentei).

Tornou-se mais que uma orientadora de tese, tornou-se numa amiga. Por isso, agradeço não só a ajuda, como a amizade.

Gostaria, ainda, de agradecer a todos aqueles que de alguma forma também contribuíram para a finalização deste trabalho. Em especial à família que acreditou que era possível chegar aqui e às minhas meninas: Rita, Adriana e Solange. Minhas queridas, sempre estiveram ao meu lado... Sempre me ajudaram quando da vossa ajuda mais precisei.

E, por fim, a toda a equipa do projecto Casa de Chá, que me receberam e disponibilizaram toda a ajuda possível.

Sem vocês não conseguiria nunca!

A todos o meu grande obrigado!

## **Resumo**

A presente dissertação, sendo este um trabalho baseado num estudo teórico de natureza reflexiva, tomará a forma de estudo de caso. Este estudo, segundo Becker (1992), permite restringir a pesquisa a um determinado grupo, por razões práticas. Assim, perante a impossibilidade de estudar toda a problemática da deficiência, sendo esta a problemática definida como objeto de estudo, este dedicar-se-á à perceção do impacto que a inserção profissional de pessoas portadoras de deficiência no projeto “Casa de Chá”, pode ter relativamente à representação social da deficiência.

Para tal, foi definida como amostra, não só, os clientes do projeto, como a equipa coordenadora, nomeadamente a equipa técnica e as funcionárias, e os jovens portadores de deficiência inseridos, mais concretamente aqueles que mais tempo passam na Casa de Chá, designados como as “caras do projeto”. Deste modo, ambicionou-se perceber as distintas perspetivas acerca do mesmo tema, na tentativa de realizar o cruzamento de informação e obter dados conclusivos neste sentido, através da administração de entrevistas.

**Conceitos-Chave:** deficiência; inserção profissional de pessoas portadoras de deficiência; representação social da deficiência.

## **Summary**

This dissertation, which is a work based on a theoretical study of reflective nature, takes the form of a case study. This study, according to Becker (1992), allows you to restrict the search to a particular group, for practical reasons. Thus, given the impossibility of studying the whole issue of disability, which is defined as the problem under study, this will be dedicated to the perception of the impact the employability of people with disabilities in the "Tea House" may have on the social representation of disability.

For this purpose, not only the customers of the project were defined as a sample, but also the coordinating team, including the coaching staff and employees, and youth with disabilities inserted, namely those who spend more time at the Tea House, assigned as "Faces of the project." Thus, the ambition to perceive the different perspectives on the same subject, by administering interviews, in an attempt to cross information and to obtain conclusive data.

**Key Concepts:** disability, occupational integration of persons with disabilities; social representation of disability.

## Résumé

La présente dissertation, étant un travail fondé a partir d'une étude théorique de nature réflexive, se transformera en une étude de cas. Cette étude, selon Becker (1992), permet de restreindre la recherche a un groupe déterminé, pour des raisons pratiques.

Alors, face à l'impossibilité d'étudier toute la problématique de l' handicap, en étant cette problématique définie comme but de l' étude, le même sera dédié à la perception de l' impacte que l' insertion professionnelle de personnes handicapées, dans le projet " Casa de Chá", peut relativement avoir en ce qui concerne la représentation sociale de l' handicap.

Pour cela, on a définie un échantillon, non seulement avec les clients du projet, bien comme avec toute l'équipe coordinatrice, à savoir, l'équipe technique et les employées, et les jeunes porteurs d' handicaps, insérés, plus concrètement, ceux qui passent plus de temps à "Casa de Chá" désignés comme les "faces du projet".

Ainsi, l' ambition ce centre dans la perception de différentes perspectives, en ce qui concerne ce sujet, dans l' essai de réaliser le croisement d' information et obtenir des données concluantes dans ce sens, à travers l' administration d' interviews.

**Concepts clés:** handicap, insertion professionnelle de personnes handicapées, représentation sociale de l' handicap.

## **Lista de Abreviaturas e Siglas**

**APPACDM** - Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental

**APD** - Associação Portuguesa de Deficientes

**CAO** - Centros de Atividades Ocupacionais

**CERCI** - Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades

**CMC** - Câmara Municipal de Coimbra

**CRI** - Centro de Recursos para a Inclusão

**CRPG** - Centro de Reabilitação Profissional de Gaia

**IPSS** - Instituições Particulares de Solidariedade Social

**PNE** - Plano Nacional de Emprego

**TIC** - Tecnologias de Informação e Comunicação

## **Índice de Esquemas e Gráficos**

**Esquema 1-** Representação Social sobre Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência.....Pág.: 39

**Esquema 2 -** Definição da Amostra.....Pág.:42

**Esquema 3-** Pontos considerados como mais importantes pelos clientes, ao colocarem-se na posição do indivíduo portador de deficiência, do empregador e do cliente. Pág.: 61

**Gráfico 1 -** Opinião Acerca da Deficiência ..... Pág.:57

**Gráfico 2 -** Significado de Inserção Profissional do Portador de Deficiência...Pág.: 58

## Índice Geral

Introdução.....	3
Parte A - Contributos teóricos para o debate sobre a Integração Profissional das Pessoas Portadoras de Deficiência(s)	
Capítulo 1. Deficiência, Sociedade e Representações Sociais 15	
1.1. Abordagem conceptual da deficiência15	
1.2. Representações da Deficiência: A co-construção social do conceito 18	
Capítulo 2 – Inclusão / Integração social da Pessoa Portadora de Deficiência : dos princípios às políticas .....	24
2.1. Princípios Para a Inclusão da Pessoa Portadora de Deficiência 25	
2.2 Políticas Europeias para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência 27	
2.2 Políticas Nacionais para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência 29	
Capítulo 3. Inserção e Formação Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência.....	32
Parte B – Representações sobre a Deficiência e a Inserção Profissional dos Deficientes – Um Estudo de Caso .....	39
Capítulo 4. Aspetos Metodológicos da Pesquisa.....	39
4.1 A Delimitação do Objeto: A Problemática e o Contexto 39	
A Casa de Chá – um projeto empreendedor 39	
4.2 Problema de Pesquisa 42	
4.3 Objetivos e Contributos Esperados da Pesquisa 42	
4.4 Opções Metodológicas 43	
4.4.1 Estudo de Caso .....	43
4.4.2 Modelo de Análise .....	44
4.4.3 Definição de Hipóteses .....	48
4.4.4 Constituição da Amostra .....	50
4.4.5 Técnicas e Instrumentos de Recolha de Dados .....	51
4.4.6 Análise de Dados e Categorias Analíticas .....	52
Capítulo 5 – Apresentação e Discussão de Resultados .....	55

5.1 Casa de Chá: Um projeto transformado em realidade, um objeto de investigação e um ponto de partida para a construção de conhecimento	55
APPACMD de Coimbra: O Contexto Institucional	55
5.2 Caracterização da Amostra	59
A - Jovens Portadores de Deficiência Inseridos no Projeto Casa de Chá .....	59
B - Equipa de Trabalho .....	60
C - Clientes da Casa de Chá .....	61
5.3 Apresentação dos dados	63
5.3.1 Perceção do público sobre deficiência e inserção profissional do indivíduo portador de deficiência .....	63
A - Na Perspetiva do Público	63
B – Na Perspetiva da Equipa Técnica	74
.....	75
5.3.2 Perceção dos indivíduos portadores de deficiência, inseridos no projeto “Casa de Chá”, relativamente a mudanças / alterações na forma como eles próprios são vistos, pela sociedade.	76
A - Perspetiva do Indivíduo Portador de Deficiência .....	76
B - Perspetiva da Equipa Técnica	78
5.4 Discussão dos resultados	81
Conclusão .....	85
Anexos	
Anexo 1 - Consentimento Informado	
Anexo 2 – Entrevistas Aplicadas aos Clientes do Projeto Casa de Chá	
Anexo 3 – Entrevistas Aplicadas a Membros da Equipa Técnica do Projeto Casa de Chá	
Anexo 4 - Entrevistas Aplicadas aos Sujeitos Inseridos no Projeto Casa de Chá	
Anexo 5 - Quadro Referente aos Conceitos Associados ao termo “Deficiência”	
Anexo 6 - Quadro Referente aos Conceitos Associados à “Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência”	

## **Introdução**

Este trabalho consiste na Dissertação do curso de mestrado em Intervenção Social, Inovação e Empreendedorismo, lecionado na Faculdade de Economia e Faculdade de Psicologia e Ciência da Educação, da Universidade de Coimbra. Define-se como um estudo teórico de natureza reflexiva, cuja elaboração requer a aplicação de concentração, tempo hábil, estudo, recolha e tratamento de informação empírica, tomada coerente de conclusões, de forma a construir um texto organizado e fundamentado cientificamente.

Neste âmbito, a pesquisa aqui apresentada tomará a forma de estudo de caso do projeto Casa de Chá, a cargo da APPACDM. Segundo Ponte (2006), o estudo de caso “é uma investigação que se assume como particularística, isto é, que se debruça deliberadamente sobre uma situação específica que se supõe ser única ou especial, pelo menos em certos aspetos, procurando descobrir a que há nela de mais essencial e característico e, desse modo, contribuir para a compreensão global de um certo fenómeno de interesse” (Ponte, 2006:2), ou seja, pretende conhecer e interpretar determinada realidade, realizando, não só, a pesquisa de informação como também, o estabelecimento de relações com o objeto de estudo, para, assim, alcançar conclusões neste âmbito, permitindo a proximidade do investigador com a realidade estudada e, conseqüentemente, uma vasta compreensão sobre a mesma e o seu contexto.

Desta forma, antes de mais, importa explicitar uma questão importante inerente ao processo de investigação, que é a rutura com o senso comum, essencial a uma investigação de carácter científico, um corte com “as imagens e as noções no decurso da vida de todos os dias e que configuram o património cognitivo partilhado pelos membros de um dado grupo, as maneiras de pensar e de sentir” (Silva, 1989:31). O afastamento do senso comum revela-se, assim, de extrema importância, pois se o investigador colocar demasiada relevância no conhecimento empírico corre o risco de se afastar da verdadeira essência da questão, ou seja, da investigação que pretende efetivar. Assim, investigar mais não é do que estudar/averiguar um fenómeno, através de vários estudos já realizados por outros autores, recorrendo ao uso de técnicas e instrumentos de recolha de dados no sentido de comprovar a veracidade dos estudos previamente efetuados e consultados ou elaborar uma nova interpretação, dando um novo contributo sobre o tema em análise.

Esta, inicia-se, então, com a delimitação de um problema, sendo este “o alfa de um processo que será tanto mais válido quanto mais concreta for a sua identificação” (Lima e Pacheco, 2006:13), isto é, um problema bem definido é o ponto de partida para uma investigação. Neste sentido, o problema torna-se indissociável de uma problemática teórica, sendo esta “a projeção do problema no que diz respeito à sua definição e descrição contextual, por um lado, e à sua referencialização, através de hipóteses e objetivos, por outro” (Lima et al., 2006:14). Por outras palavras, “a problemática engloba o problema e as formas operacionais de o solucionar” (Lima et al., 2006:14), constituindo a mesma uma “abordagem ou perspectiva teórica que decidimos adotar para tratarmos o problema” (Quivy e Campenhoudt, 2005:89).

Segue-se a elaboração de um plano metodológico, na medida em que qualquer investigação científica pressupõe uma orientação metodológica, que se traduza na forma de atuar, comportando assim, momentos como: os pressupostos metodológicos; o modelo de recolha de dados; população e amostra, técnicas e instrumentos de recolha de dados, técnicas de análise de dados” (Lima et al., 2006:19). Esta é uma exigência à obtenção de conclusões precisas, que nos conduzam à compreensão do objeto de estudo. Deste modo, perante a impossibilidade de estudar toda a problemática da deficiência, o tema escolhido para a presente dissertação centra-se no estudo do impacto que a inserção profissional de pessoas portadoras de deficiência tem relativamente à representação social da deficiência.

Assim, à luz destes pressupostos, o presente trabalho está estruturado em duas partes: **Parte A - Contributos teóricos para o debate sobre a Integração Profissional das Pessoas Portadoras de Deficiência (s)**, que substancia o enquadramento teórico da temática, incidindo sobre três dimensões: a dimensão conceptual, política e estratégica. No plano conceptual são analisados os conceitos de deficiência e o processo de construção das representações sociais. No plano político são analisados princípios e políticas para a inserção das pessoas portadoras de deficiência e nível europeu e nacional e, no plano estratégico, a importância da formação e inserção profissional da pessoa portadora de deficiência, a nível individual e coletivo. Assim, no primeiro capítulo é feita uma reflexão acerca do conceito de deficiência e seu enquadramento social até aos dias de hoje, designadamente a análise do negativismo e discriminação a ele associado e presente na representação social da deficiência, demonstrando o seu carácter de construção social. O segundo é dedicado aos princípios que regem a inclusão da pessoa portadora de deficiência, sublinhando algumas políticas a nível europeu e

nacional. O terceiro, complementa a informação sobre o tema e incide sobre a importância da formação profissional e a inserção profissional desta população nas sociedades.

Na **Parte B do trabalho - Representações da Deficiência e a Inserção Profissional dos Deficientes: Um estudo de Caso sobre o Projeto Casa de Chá (APPACDM de Coimbra)** - está subdividida em 2 capítulos: a) O capítulo 4 dedicado às Opções Metodológicas do Estudo, onde se apresentam os fundamentos do percurso de pesquisa e descreve a sequência de operações e procedimentos, designadamente toda a construção que antecedeu e orientou a recolha e o tratamento de dados; e b) o capítulo 5 centrado na Apresentação e Análise dos Resultados do Estudo.

No que respeita ao primeiro, será delimitado e explicitado o objeto de estudo e o problema de pesquisa. *“Qual o impacto que a inserção profissional de pessoas portadoras de deficiência no projeto “Casa de Chá”, teve na representação que os utentes, os profissionais ligados ao projeto e a comunidade possuem sobre a deficiência e a inserção profissional dos deficientes?”*, é a questão de partida, primeiro fio condutor desta investigação, a que se passando depois aos objetivos e contributos que se espera obter com a realização deste trabalho.

Segue-se a análise dos pressupostos teóricos de todo o plano metodológico delineado, designadamente: o tipo de investigação (estudo de caso), uma investigação de carácter qualitativo; o quadro conceptual que orientará, de forma lógica, todo o percurso seguinte; a formulação de hipóteses a testar; a definição da amostra, , onde se integram os clientes da Casa de Chá, a equipa coordenadora (equipa técnica e funcionárias da Casa de Chá), e os jovens portadores de deficiência inseridos no projeto (mais concretamente, dois que são designados como as “caras do projeto), tentando perceber as diversas opiniões acerca do tema; os métodos e técnicas de pesquisa utilizados, tal como a pesquisa e a análise documental, para além, da observação não participante e da entrevista; e, finalmente, os processos e as técnicas que permitirão a descrição e análise dos dados obtidos através da aplicação de um total de 26 entrevistas. Ainda na Parte B do trabalho, far-se-á, no capítulo 5, a apresentação e discussão dos resultados, incluindo uma breve caracterização da instituição que comporta o projeto, a APPACDM, com o intuito de enquadrar a investigação, para além da caracterização dos jovens portadores de deficiência inseridos no Projeto Casa de Chá, da Equipa de Trabalho e dos Clientes, para, posteriormente, ser exposta a apresentação dos dados obtidos e a consequente discussão destes.

Por último, serão tecidas algumas “considerações finais”, que não ambicionam ser mais do que conquistar o papel de indicações para um futuro próximo no contexto da inserção profissional do indivíduo portador de deficiência, sendo mais que importante continuar a trabalhar de forma a acabar com o preconceito, as desigualdades, em relação à deficiência, quem sabe, através do desenvolvimento de mais projetos neste sentido, tal como a Casa de Chá.

Desejo, deste modo, com esta pesquisa cooperar para uma nova visão do “problema” e perceber qual a importância da inserção profissional na representação social da deficiência e da pessoa dela portadora.

## **Parte A - Contributos teóricos para o debate sobre a Integração Profissional das Pessoas Portadoras de Deficiência(s)**

### **Capítulo 1. Deficiência, Sociedade e Representações Sociais**

#### **1.1. Abordagem conceptual da deficiência**

Para se falar em deficiência, torna-se necessário fazer referência à história deste conceito, de modo a atingir a perceção relativamente às matrizes de pensamento que contribuíram, até ao dias de hoje, para o que este é. A deficiência não tem sido, de facto, encarada da mesma forma pela sociedade ao longo dos tempos. Os indivíduos portadores de algum tipo de deficiência ou incapacidade têm sido encarados de desiguais formas, estando estas intrinsecamente ligadas aos valores sociais, morais, filosóficos, éticos e religiosos de cada época, tendo, então, sido desenvolvidos estigmas que originaram sentimentos e atitudes de discriminação para com estes.

Peranzoni e Freitas (2000) fazendo uma análise retrospectiva até à Roma antiga, alegam que crianças portadoras de deficiência, ou de alguma má formação física, eram secamente abandonadas. Complementarmente, o mesmo se passava na Antiga Grécia, devido à importância dada à beleza e à realização de rituais em honra do corpo e da perfeição. Assim, um indivíduo que não fosse portador destas características e que fosse portador de deficiência, era excluído e impedido de participar ativamente na sociedade, sendo considerado como uma injúria ao povo.

Se na Idade Antiga, a deficiência era encarada como se fosse resultado de forças ou fenómenos sobrenaturais, de origem demoníaca, tal veio a intensificar-se na Idade Média, dando origem a atitudes discriminatórias que se prolongaram através do tempo e resistiram às explicações médicas e científicas da deficiência que surgiram entretanto. A única alteração ocorrida traduziu-se no atendimento das necessidades básicas que a pessoa com deficiência poderia manifestar, tal como alimentação e higiene.

“O conceito de deficiência tal como hoje é entendido é resultado de pelo menos dois séculos de construção teórica. A deficiência enquanto categoria científica só passa a existir no final do século XVIII, mais precisamente no século XIX. Até então, as pessoas hoje consideradas deficientes enquadravam-se no grupo dos “sobrenaturais”,

aleijados, loucos, leprosos, contagiosos, delinquentes: até o século XIX, a deficiência é percebida como produção mítica, religiosa ou ameaça social” (Rocha, 2006:19)

Foi então, apenas, no período que sucedeu à 2ª Guerra Mundial que, segundo Freitas (2007), este cenário sofreu alterações significativas: na medida em que desta guerra resultaram vários indivíduos incapacitados, entre eles, ex-combatentes detentores de um nível social e cultural elevado, que representavam bravura e utilidade social, passou a dar-se atenção ao problema da exclusão social da pessoa com deficiência e à necessária igualdade de oportunidades como cidadãos.

Contemporaneamente, o panorama é um pouco diferente. Destes pressupostos, pode-se concluir que a deficiência é, para além de uma patologia, um conceito em constante mutação e construção, fruto do contexto social e cultural em que ocorre. Para esta construção não se pode menosprezar o importante papel de alguns marcos históricos, como a Declaração de Salamanca, em 1994, a Declaração de Copenhaga, em 1995, e, mais recentemente, o relatório da Comissão da Comunidade Europeia, intitulado de “Para uma Europa sem barreiras para as pessoas com deficiência” e a criação do “Ano Europeu da Pessoa Com Deficiência”, levado a cabo pela Comissão Europeia em parceria com o Parlamento Europeu, em 2003, cujas ações previam a igualdade de oportunidade, em todos os aspetos da sociedade, e a integração nesta das pessoas portadoras de deficiência.

Em Portugal, a Constituição da República dedicou especial atenção, comportando, desde a sua criação em 1976, um ponto referente ao apoio dos indivíduos portadores de deficiência (denominados de deficientes até à revisão de 1997):

“Artigo 71.º

Cidadãos portadores de deficiência

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

### 3. O Estado apoia as organizações de cidadãos portadores de deficiência.”

(Constituição da República Portuguesa, 2005)

Nesta, podem-se encontrar, ainda, vários artigos consagrados aos direitos desta população, nomeadamente no que diz respeito à proteção do trabalho (Artigo 59.º), à Segurança social e solidariedade (Artigo 63.º), ao ensino (Artigo 74.º), entre tantos outros que também lhe dizem respeito, pois segundo a mesma “Todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei” (CRP, Artigo 13.º).

Complementarmente, foi criada a Lei nº 9/89 de 2 de Maio, a lei de bases da Prevenção, da Reabilitação e da integração das Pessoas com Deficiência, que visa promover e garantir o exercício dos direitos que a Constituição da República Portuguesa consagra nos domínios da prevenção da deficiência, do tratamento, da reabilitação e da equiparação de oportunidades da pessoa com deficiência. Na qual, se considera uma pessoa com deficiência “(...) aquela que, por motivo de perda ou anomalia, congénita ou adquirida, de estrutura ou função psicológica, intelectual, fisiológica ou anatómica suscetível de provocar restrições de capacidade, pode estar considerada em situações de desvantagem para o exercício de atividades consideradas normais tendo em conta a idade, o sexo e os fatores socioculturais dominantes” (2º artigo da Lei nº 9/89 de 2 de Maio, lei de bases da Prevenção, da Reabilitação e da integração das Pessoas com Deficiência).

Assim sendo, a deficiência é caracterizada pela exteriorização de uma doença que pode ser classificada como aguda ou crónica e que, segundo Louro (2001:33), se pode avaliar de diferentes tipos, tal como: física ou motora, mental e sensorial. A deficiência física ou motora revela-se exatamente a este nível, sendo uma disfunção que prejudica a mobilidade e a coordenação motora do indivíduo. A deficiência mental, por seu lado, refere-se a disfunções cerebrais que dificultam o processo de comunicação e aprendizagem do indivíduo, apresentando um quociente de inteligência abaixo de 70. Por último, a deficiência sensorial que se subdivide em: auditiva, vulgarmente designada de surdez, manifestando-se na dificuldade ou ausência da aptidão de ouvir e reconhecer sons, o que dificulta a aprendizagem da linguagem e o desenvolvimento do processo comunicativo do indivíduo; e visual, também chamada de cegueira, que se reflete na ausência ou dificuldade relativamente à capacidade visual do indivíduo.

Louro (2001:34) refere que cada tipo de deficiência e cada pessoa com deficiência possui problemas diferentes e específicos, sendo que também é possível um indivíduo

ser portador de várias incapacidades, ou seja, de multideficiência. Neste âmbito, importa referir que, tendo por base os dados obtidos através dos Censos do ano 2001 (uma vez que os dados mais recentes, de 2011, não contemplam questões que nos permitam distinguir pessoas portadoras de algum tipo de deficiência de pessoas com algumas incapacidades devido à idade ou outra razão), em Portugal existem cerca de 636 059 pessoas portadoras de deficiência, entre os quais 334 879 homens e 301 180 mulheres, correspondendo este número a 6,1% da população residente no país. Segundo Fontes (2006), apesar de todo um progresso na avaliação e no modo como se define deficiência, “esta expressão numérica não se reflete, no entanto, na visibilidade das pessoas com deficiência nos espaços públicos, ou numa maior atenção às suas necessidades, fazendo com que as pessoas com deficiência continuem a figurar entre os mais pobres e os mais desfavorecidos socialmente” (Fontes, 2006: 105). Posto isto, pode-se afirmar que ainda existe um grande percurso por percorrer, pois a deficiência continua intimamente ligada à exclusão social, ao estereótipo e ao rótulo que lhe tem sido atribuído, desde sempre.

## **1.2. Representações da Deficiência: A co-construção social do conceito**

Como salienta Louro, “do conceito deficiente, passámos a considerar pessoa com deficiência ou criança com deficiência visto que estas são essencialmente pessoas, homem, mulher ou criança, que devido a uma doença, acidente ou anomalia congénita tem uma deficiência” (2001:29). Ainda de acordo com a autora é importante referir que não é correto fazer uso do conceito “deficiente”, defendendo que não é pelo facto de uma pessoa possuir uma deficiência, independentemente da sua tipologia, que deixa de ser um Ser Humano, sendo preferível utilizar a expressão “pessoa com deficiência”, não categorizando o indivíduo como deficiente, mas sim como uma pessoa portadora de uma deficiência. Alteração esta visível na própria Constituição da República Portuguesa, com a revisão de 1997, como foi anteriormente referido, ao substituir o termo “deficientes”, por “cidadão portador de deficiência”. Fontes (2006), por seu lado, revela estar em desacordo com o uso de ambos os termos, pois defende que se o primeiro definia a pessoa enquanto incapaz, o segundo, sob a forma a amenizadora, incute a ideia de que a deficiência consiste num “fardo” que a pessoa terá que suportar para sempre.

Este panorama repercute-se na criação/ existência de Instituições de apoio à deficiência. Sob a forma de ações protetoras das pessoas com deficiência, surgiram instituições/ organizações representativas de cada tipo de deficiência, confinando contudo uma caricata contradição, pois este processo de defesa pelos direitos das pessoas com deficiência, deu origem ao aprisionamento dos mesmos indivíduos, como pessoas obrigatoriamente diferentes. Pode-se dizer que a forma como a sociedade contempla este grupo de pessoas foi formatada, pois questiona-se se serão capazes de realizar e de construir um futuro de forma autónoma, condenando-os a uma ligação perpétua a estes organismos sociais.

Neste sentido, aquilo que deveria ser encarado como uma situação normal na vida de um cidadão, é visto como uma necessidade, por se tratar de uma pessoa com uma deficiência, seja ela de que carácter for. Se, outrora, a pessoa portadora de deficiência foi excluída devido à sua condição, atualmente, perante uma era de globalização, na qual ao se tentar fazer face à existente exclusão desta, são, paralelamente, construídas outras barreiras, mascaradas de processos de integração social.

Uma outra situação que merece especial destaque, no que diz respeito à carga negativa ligada à deficiência, reflete-se quotidiano. A título de exemplo, Fontes (2006) referencia um caso específico, relativamente a uma campanha de prevenção da sinistralidade rodoviária, posta em prática pela Direção Geral de Viação e pela Prevenção Rodoviária Portuguesa:

“Nesta campanha surge uma pessoa em cadeira de rodas com um ar circunspecto, sob um fundo preto e com letras a branco e vermelho onde se lê: “É só para lembrar:50” e um pouco mais a baixo “Quanto mais depressa, mais devagar”. (Fontes, 2006:207).

O autor recrimina esta mensagem, pois declara que a mesma encara a deficiência como um castigo por não ter cumprido a velocidade regulamentada, encarando-a como “(...) a pior coisa que pode acontecer a qualquer pessoa na sua vida” (Fontes, 2006:208). Ou, ainda, segundo o mesmo, o caso do antigo artigo 142º do Código Penal Português, que incrimina a interrupção voluntária da gravidez, excluindo desta penalização casos em que a situação apresente perigo para a mãe, a gravidez seja fruto de violação, ou, se o feto apresentar alguma deficiência, demonstrando, assim, mais uma vez, a depreciação face à deficiência. Neste sentido, Stainback e Stainback (1996) afirmam que “a informação quase sempre é apresentada de uma maneira que reforça os estereótipos negativos de pessoas com deficiência” (Stainback e Stainback, 1996:419).

Em suma, apesar da sociedade se encontrar numa fase de questionamento da discriminação, o conceito de pessoa portadora de deficiência, apoiado em avaliações e classificações clínicas e pedagógicas, foi condecorado com um rótulo, que devido resistências á mudança, influencia fortemente o seu percurso de vida, através, não só, dos estigmas enraizados, como também, das metas criadas e definidas e dos apoios e respostas sociais aplicados aos mesmos, devido à sua condição de pessoa deficiente.

A deficiência não tem sido encarada da mesma forma, ao longo do tempo. Pelo contrário, tem revelado ser um termo passível de várias mutações, uma construção social, resultante do contexto social, político ou cultural no qual está inserido.

Neste âmbito, Moscovici (2003) explica este processo de alteração se justifica com base na representação social que cada individuo ou grupo tem de determinada “coisa”.

O autor defende, assim, que as representações sociais consistem num processo psicossocial complexo e multidimensional, definindo-as no modo como se analisa e interpreta algo, alguém ou uma situação, sendo esta interpretação influenciada, não só, pelo contexto e/ ou grupo, no qual o individuo está inserido, como pelos valores, ideologias, cultura e conhecimentos de que é portador, contribuindo, assim, para a construção da sua realidade. Deste modo, traduzindo-se a representação social na relação entre o individuo e o mundo, esta irá influenciar todos os seus comportamentos e atitudes.

Segundo Vala e Monteiro (1993), citando Moscovici (1969), as representações consistem no “(...) reflexo interno duma realidade externa, reprodução conforme no espirito do que se encontra fora do espirito” (Vala e Monteiro, 1993:355), isto é, o ponto de vista interno de alguém sobre algo externo. Porém, estas não são apenas meras perceções, são, também, entendidas como uma construção, no sentido a representação que o individuo tem de algo, influenciará o estímulo e a resposta nesse contexto.

No caso específico da Representação Social, os autores defendem que se entenderá por social, na medida em que é partilhada por um conjunto de indivíduos, sendo “(...) um produto das interações e dos fenómenos de comunicação no interior de um grupo social, refletindo a situação desse grupo, os seus projetos, problemas e estratégias”, por outras palavras, um processo resultante da atividade cognitiva e simbólica de determinado grupo, que funcionará como instrumento de orientação do processo de comunicação e do comportamento dos e entre os indivíduos. Este conceito suscita, assim, a procura de pontes articuladoras do binómio individuo-sociedade.

Desta feita, importa refletir acerca do seu processo de formação. Vala e Monteiro (1993) afirmam que as representações sociais são formadas com base em dois fatores distintos, sendo eles os processos cognitivos e fatores sociais.

Assim, no que concerne ao processo sociognitivo, pode-se indicar a objetivação e a ancoragem. A primeira, a objetivação, segundo o autor, “(...) diz respeito à forma como se organizam os elementos constituintes da representação e ao percurso através do qual tais elementos adquirem materialidade e se formam expressões de uma realidade vista como natural” (Vala e Monteiro, 1993:360), que por sua vez é constituído por três momentos: no primeiro todas as ligações com o objeto são selecionadas e descontextualizadas; no segundo é realizada uma esquematização das relações estruturadas em relação a determinado objeto; e no 3º está patente a naturalização dos conceitos e das relações estruturadas no momento anterior, adquirindo, estes, uma forma/ posição/ estatuto.

Por seu lado, o conceito de ancoragem surge, então, como precedente ao de objetivação e, ao mesmo tempo, como sequência do mesmo. Como precedente, na medida em que se refere ao facto de que quando se recorre ao pensamento acerca de algo, se faz uso de um ponto de referência, não sendo o universo mental do sujeito uma tábua rasa e fazendo este referência a experiências e ideias já estabelecidas e concebidas, para encarar o objeto em questão. Conjuntamente, como sequência ao processo de objetivação, pois se este permite perceber a forma como determinado objeto se integra na realidade do sujeito, a ancoragem permite alcançar a compreensão do modo como a representação desse objeto, contribui para exprimir e constituir relações sociais. Tal como é referido por Vala e Monteiro (1993), “(...) o processo de ancoragem é, ao mesmo tempo, um processo de redução do novo ao velho e a reelaboração do velho tornando-o novo” (Vala e Monteiro, 1993:636).

Complementarmente, no que toca aos fatores sociais, importa realçar que as representações sociais dependem da dinâmica social existente, isto é, depende da estrutura da sociedade em que se desenvolve, nomeadamente a nível económico, social, cultural, de valores, de ideologias e de conhecimentos vigentes, que conduzem, conseqüentemente, a clivagens, diferenciações e relações de dominação entre os diversos grupos de uma sociedade, que, por sua vez, possibilita a criação de divergentes representações sociais acerca de um mesmo objeto.

Desta feita, os autores referem que as representações sociais funcionam como instrumento de avaliação sobre o meio, sendo um sistema de significações no qual uma

estrutura de categorias ganha sentido, no âmbito da estrutura social. No entanto, estas servem também como forma de comunicação, pois quando comunicamos, descrevemos, avaliamos e explicamos o nosso ponto de vista, com base nas representações que de que somos detentores. O mesmo acontece quando se debate uma ideia, pois a argumentação depende das representações sociais vigentes.

Em suma, as representações sociais estão presentes em todos os aspetos do ser humano, enquanto ser social, até mesmo na sua relação com outros seres humanos.

Segundo Vala e Monteiro (1993), “(...) se a especificidade da situação de cada grupo social contribui para a especificidade das suas representações, a especificidade das representações contribui, por sua vez, para a diferenciação dos grupos sociais” (Vala e Monteiro, 1993:367), o que pode, então, conduzir a atitudes discriminatórias, justificadas com a pertença a determinado grupo modelador das suas representações relativamente a outro, com características diferentes.

Ao discriminarmos indivíduos por possuírem determinadas características que nos chamam à atenção, impossibilitamo-nos de ver outros atributos e reduzimos, conseqüentemente, as suas oportunidades de vida.

Neste sentido, “(...) a diferenciação das representações sociais tem sido associadas a diferentes inserções dos indivíduos nos campos das estruturas socioeconómicas e socioculturais” (Vala e Monteiro, 1993:380), sendo que as representações sociais das pessoas portadoras de deficiência vem-se, assim, edificando, assinaladas pela exclusão social, pois a sociedade insiste em relaciona-los com os termos “coitadinhos” e “incapazes”, afastando-os, assim, de uma vida social, dita normal.

No entanto, estas representações, como foi referido, uma vez que dependem do contexto em que se inserem, são passíveis de mudança, embora graduais e não instantâneas, existindo, assim, a necessidade de estimular o desenvolvimento de uma consciência crítica para uma cidadania ativa, como Vala e Monteiro referem: “(...) trata-se de saber como teorizar a natureza dos grupos sociais e a intensidade de inclusão dos indivíduos em tais grupos, em articulação com a construção das representações sociais” (Vala e Monteiro, 1993:380). Sendo, cada vez mais, inevitável o reconhecimento da diversidade presente nas nossas sociedades, sendo conseqüentemente, necessário desenvolver estratégias que promovam uma aceitação do “outro”.

Stainback e Stainback (1996) afirmam que “a maior parte das pessoas (...) tem pouco contacto significativo com pessoas portadoras de deficiência”, defendendo que os pais destes, podem ter um importante papel neste sentido, ao partilhar informações e falar

abertamente acerca da deficiência, permitindo aos filhos, viverem uma vida dita normal e apresentando-os como tal, de forma a evitar a perpetuação dos estereótipos e das concepções distorcidas. (Stainback e Stainback, 1996: 418). Segundo os mesmos autores, “é importante mostrar que a deficiência é apenas uma pequena parte da pessoa. Mostrar competência, habilidade, interesse e potencialidades, em vez de *deficits*, contribuir para percepções positivas: in**CAPACIDADE** em vez de **IN**capacidade, ou, melhor ainda, consciência da **CAPACIDADE**” (Stainback e Stainback, 1996: 419), por outras palavras, quanto mais cedo estas atitudes forem adquiridas, mais facilmente se evitará a assimilação de estereótipos e de posturas associadas a fenómenos como a discriminação sendo, assim, para lá de necessário perceber, de que forma o modo como a sociedade vê o indivíduo portador de deficiência, influencia as suas atitudes e o seu futuro.

## **Capítulo 2 – Inclusão / Integração social da Pessoa Portadora de Deficiência : dos princípios às políticas**

“Os dados dos documentos oficiais apontam para uma situação de discriminação, segregação e exclusão dessa população, em países ricos ou pobres. A maioria dos portadores de deficiência não usufrui os direitos de cidadão, estão alijados de qualquer poder, seja económico, social ou político.” (Rocha, 2006: 11)

Os estereótipos e rótulos criados, ao longo dos tempos, tem conduzido o cidadão com deficiência a situações de exclusão social, podendo-se, desta forma, afirmar que as situações de privação e exclusão social não derivaram da deficiência em si, mas da forma como esta foi construída socialmente, isto é, as barreiras físicas, sociais e psicológicas e os estigmas edificados.

Neste âmbito, segundo Pereirinha (1997) “a exclusão social constitui precisamente um “novo” problema social na forma como repreendemos a questão da desvantagem relativa de indivíduos e grupos sociais na sociedade a que pertencem (...)”, que se pode manifestar através de duas diversas perspectivas, referindo-se uma aos direitos sociais, nomeadamente os direitos de cidadania do indivíduo, e outra aos fatores que identificam o indivíduo na sociedade e que, simultaneamente atua como um fator que impulsiona a marginalização deste, produzindo situações de precarização e vulnerabilidade a riscos sociais. (Pereirinha, 1997:139)

Costa (2008), complementarmente, define exclusão social como uma “fase extrema do processo de marginalização”, que desperta carências a vários níveis, nomeadamente na identidade social, na auto - estima, na auto – confiança, na capacidade de iniciativa, na criação de expectativas e perspectivas de futuro, na motivação, e até no sentido de pertença à sociedade do indivíduo.

Roque Amaro (s/d), por seu lado, define que este fenómeno se pode avaliar com base em seis dimensões: personalidade; sentimento de pertença à sociedade; papéis desempenhados e socialmente reconhecidas, tal como o emprego; competência proactiva, no que diz respeito a iniciativas e projetos; grau de instrução; e, por fim, estabilidade económica. Segundo o autor, a exclusão social poderá, assim, revelar-se através da não realização de algumas ou de todas as dimensões referidas.

Devido à diversidade ou complementaridade de definições de exclusão social, pode-se concluir que não existe um conceito e uma perspectiva universal, mas sim várias

opiniões, teses e pontos de vista, pois este é um fenômeno complexo, que pode apresentar diversos contornos de sociedade para sociedade.

Desta feita, a inclusão social funcionará como a ação que combaterá a exclusão social, geralmente ligada a pessoas de classe social baixa, baixo nível educacional, portadoras de deficiência física, idosas ou minorias raciais, entre outras que não têm acesso às várias oportunidades. Sendo que o seu objetivo fulcral é beneficiar todos, e não apenas uma parte da população.

Teoricamente, a Constituição Portuguesa garante tal condição, na medida em que prevê que todas as pessoas, independentemente das suas diferenças, obtenham, não só, os mesmos direitos civis, como a igualdade no que toca a oportunidades no exercício pleno dessa mesma cidadania. Porém, vivemos numa sociedade, na qual existem, ainda, muitas barreiras impostas aos indivíduos que se encontram em situação de exclusão e apesar da maioria dos países apresentar como preocupação assegurar a igualdade dos direitos e deveres de todos os cidadãos, existem poucas sociedades preparadas para exercer estratégias de inclusão social infalíveis, capazes de considerar todas as conjunturas sociais e encontrar um modo que permita a cada indivíduo, independentemente das suas capacidades ou motivo de exclusão, exercer o direito de cooperar com aquilo que melhor sabe fazer para o bem comum da sociedade a que pertence. A inclusão torna-se, assim, viável quando os indivíduos em situação de exclusão conseguem recuperar a sua dignidade e integrar-se plenamente na sociedade.

Neste sentido, assegurar os direitos sociais, fomentar a autonomia, a participação ativa e, conseqüentemente, a inclusão social de todos os cidadãos revela-se uma questão de cidadania e de direitos humanos, que deveria estar presente na consciência de cada um, como uma meta a alcançar.

## **2.1. Princípios Para a Inclusão da Pessoa Portadora de Deficiência**

No caso específico da deficiência, Fontes (2008) enumera um conjunto de princípios, que defende serem cruciais neste processo de inclusão e de mudança na vida da pessoa portadora de deficiência, sendo eles: o princípio da **auto-determinação**, o princípio da **não discriminação** e o princípio da **vida independente**.

No princípio da **Auto-Determinação**, o autor defende ser crucial que as pessoas com necessidades especiais possam e devam tomar decisões acerca de todos os assuntos que

influenciam a sua vida, nomeadamente as suas condições de vida e o projeto da mesma. É neste sentido que a Auto-Determinação deverá ser inculcada, erradicando, simultaneamente, a relação de poder existente entre a pessoa com deficiência e aqueles que lhe prestam apoio, tal como pais e técnicos. Este processo influencia, ainda, a motivação, a auto-estima e a sensação de independência do indivíduo, na medida em que contribui para o desenvolvimento das suas capacidades.

A este alia-se, também, o princípio da **Não-Discriminação**, que supõe a eliminação de todas as barreiras físicas, ideológicas e psicológicas que não permitem ou que dificultam o exercício dos direitos de cidadania das pessoas portadoras de deficiência.

Complementarmente, o princípio da **Vida Independente**, pretende garantir às pessoas com deficiência a escolha, o controlo e a liberdade, tanto no trabalho, como em casa e em comunidade, em condições de igualdade, em relação a outro cidadão qualquer.

No entanto, “as pessoas com deficiência não são sempre os sujeitos ativos das suas próprias vidas e dos seus empregos. Por vezes, não exprimem os seus interesses. Empowerment, ou por outras palavras, o sentimento interior de poder, como é normalmente descrito, não foi ainda assimilado no quotidiano das pessoas com deficiência” (Pinto et. Al., 2002: 33).

Neste sentido, para que tal seja possível, torna-se mais que necessário aplicar os princípios inerentes ao *Empowerment no trabalho com as pessoas com deficiência*, com o intuito de lhes garantir o poder de controlar, da melhor forma, a sua vida nos mais diversos aspetos, citando Pinto (2001), Fazenda define o Empowerment como o “(...) processo de reconhecimento, criação e utilização de recursos e de instrumentos pelos indivíduos, grupos e comunidades, em si mesmos e no meio envolvente, que se traduz num acréscimo de poder – psicológico, sócio-cultural, político e económico – que permite a estes sujeitos aumentar a eficácia do exercício da sua cidadania” (Fazenda, S/d: 2).

Desta feita, a garantia de uma vida independente, aliada ao empowmerment, pressupõe, ainda, o conhecimento da legislação que prevê a participação social, tanto no que diz respeito ao usufruto dos direitos de civis que a pessoa com deficiência tem direito, tal como outro cidadão; assim como o acesso os apoios políticos e sociais que permitem fazer face às necessidades inerentes ao ser humano, tal como emprego, formação e educação e estabilidade económica.

Assim sendo, com base em toda a pesquisa bibliográfica realizada, podem-se enumerar diversas estratégias relativamente a políticas sociais de inclusão que têm vindo a contribuir significativamente de forma positiva para minimizar o fenómeno da exclusão.

## **2.2 Políticas Europeias para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência**

A luta pela integração, pelos direitos e pela participação ativa na sociedade dos indivíduos portadores de deficiência consiste numa inquietação a nível europeu. Este grupo de pessoas representa um dos principais grupos em risco de exclusão social, pois, segundo a Comissão Europeia (ano), a taxa de pobreza de pessoas com deficiência revela-se superior a 70% da média, facto que se deve, em parte, ao menor acesso ao mercado de trabalho e aos baixos níveis de educação destes. Neste sentido, a União Europeia tem sido impulsionadora de alguns projetos dinamizadores e com resultados positivos, podendo-se enumerar três eixos fundamentais e que enquadram as políticas europeias, tais como a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, em 2006, o Plano de Ação para a Deficiência 2006-2015, do Conselho da Europa, e a Estratégia Europeia para a Deficiência (2010-2020), da Comissão Europeia.

A **Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência** teve como objetivo primordial alcançar a igualdade de direitos e a participação ativa e plena da pessoa portadora de deficiência na sociedade, não descurando, simultaneamente, a promoção e a sensibilização desta mesma sociedade relativamente à diversidade humana existente, de modo a combater atitudes e comportamentos discriminatórios e permitir a inclusão destes indivíduos, especialmente no mercado de trabalho. Neste sentido, os países que assinaram esta convenção, tal como Portugal, viram-se obrigados a garantir o cumprimento destes direitos na prática, e não apenas teoricamente.

**O Plano de Ação para a Deficiência e Incapacidade 2006-2015**, por seu lado, promovido pelo Conselho da Europa e reconhecido pelo Comité de Ministros em 5 de Abril de 2006, definiu quinze linhas de ação (Participação na vida política e pública; Participação na vida cultural; Informação e comunicação; Educação; Emprego, Orientação e Formação Profissional; Acessibilidade ao ambiente construído; Transportes; Vida comunitária; Cuidados de saúde; Reabilitação; Proteção social; Proteção jurídica; Proteção contra a violência e os abusos; Investigação e

desenvolvimento; e Sensibilização), no sentido de envolver todos os Estados Membros na promoção e no reconhecimento do potencial e das necessidades das pessoas portadoras de deficiência, apelando, assim, a uma responsabilidade coletiva e não singular. Para tal foi colocada a tónica no acesso ao emprego, pois por mais leis que implementem na procura da igualdade de oportunidades das pessoas com deficiências, estas tornar-se-ão ilusórias se estes indivíduos não se encontrarem integrados profissionalmente. Assim, os Estados Membros obrigam-se a desencadear ações no sentido de: estimular as entidades empregadoras a contratar pessoas com deficiência/incapacidade; igualar a questão do acesso à educação e à formação profissional, permitindo que aos jovens com deficiência usufruam de meios que lhes permitam desenvolver as suas capacidades e a beneficiar dos saberes ensinados posteriormente já em contexto de emprego; assegurar que as pessoas com deficiência tenham acesso a uma avaliação objetiva e individual, de modo a que as suas capacidades sejam reconhecidas e as necessidades supridas; integrar as questões relacionadas com o emprego das pessoas com deficiência nas políticas de emprego reguladas, nomeadamente medidas de incentivo ao emprego de pessoas com deficiência/incapacidade, regulamentação de condições de trabalho que sejam adequadas às pessoas cujas necessidades não podem ser satisfeitas sem meios técnicos personalizados, realizando as adaptações necessárias e assegurar que os empregados com deficiência usufruam dos mesmos direitos que um trabalhador comum; garantir a proteção contra atitudes de discriminação no que toca à progressão na carreira; certificar que os programas de criação de emprego por conta própria se encontram ao alcance das pessoas com deficiência e estas sejam apoiadas neste sentido; confirmar que a legislação e os regulamentos no âmbito da saúde e da segurança estejam direcionados para a apreciação das necessidades das pessoas com deficiências e não se revelem discriminatórias com as mesmas.

Para finalizar, a **Estratégia Europeia para a Deficiência (2010-2020)**, estimulada pela Comissão Europeia, que consiste na renovação da antiga Estratégia Europeia para a Deficiência (2004-2010), e tem como finalidade, tal como a anterior convenção, a edificação de uma sociedade plena em igualdade de direitos, uma “*Europa Sem barreiras*”, através da capacitação/ empowerment das pessoas portadoras de deficiência para que estas possam desfrutar de todos os seus direitos e beneficiar da sua participação na sociedade. Para tal, são definidas oito linhas orientadoras de ação, tal como a acessibilidade (condições de igualdade em semelhança a um cidadão comum, ao

ambiente físico, aos transportes, aos sistemas e tecnologias da informação e comunicação (TIC) e a outras instalações e serviços), a participação ativa na sociedade (o usufruto de todos os direitos que o cidadão comum, entre eles o direito de circular livremente, de terem voz ativa no processo de escolha referente ao local e à forma de como viver e de participarem inteiramente em atividades culturais, recreativas e desportivas), a igualdade (através da execução de políticas de combate à discriminação e à promoção da igualdade de oportunidades nas políticas da União Europeia), o emprego (nomeadamente através da melhoria das informações relativamente à situação de emprego de pessoas portadoras de deficiência, identificar desafios e propor soluções neste sentido, dando especial relevo à transição, dos jovens com deficiências, do mundo do ensino para o do emprego), a educação e a formação (colocando a tónica na educação inclusiva e na promoção das oportunidades referentes a este grupo de pessoas e à sua participação no programa de aprendizagem ao longo da vida), a proteção social (com base em medidas que se proponham garantir a qualidade e a sustentabilidade dos sistemas de proteção social), a saúde (através da garantia de serviços e estruturas de saúde e de reabilitação adequados acessíveis e não discriminatórios, da promoção de ações de sensibilização acerca da temática da deficiência nas escolas de medicina e nos programas de estudo dirigidos aos profissionais da saúde, e do apoio a serviços de saúde mental e ao desenvolvimento de serviços de intervenção precoce e de avaliação de necessidades da pessoa portadora de deficiência) e a ação externa (através da impulsão de medidas contributivas para uma maior consciência humanitária da questão da deficiência e do apelo à promoção dos direitos destas pessoas, a nível europeu).

Assim, esta estratégia impõe um contrato conjunto e renovado das instituições da União Europeia, tal como de todos os Estados-Membros.

## **2.2 Políticas Nacionais para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência**

No que diz respeito a Portugal, pode-se afirmar que o país adotou, igualmente, várias medidas no sentido de minimizar a exclusão como, por exemplo, **o Plano Nacional de Ação para a Inclusão (2006-2008)**, **o Plano Nacional de Emprego (2008-2010)** e o

**Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade (2011-2015)**, entre outros, que no entanto, também se revelaram aquém da expectativa.

**O Plano Nacional de Ação para a Inclusão** consiste numa estratégia, a nível nacional, de inclusão social que assenta os seus propósitos numa análise do contexto socioeconómico do País e, consequentemente, nos reflexos que esse contexto tem sobre a pobreza e a exclusão social, transmitindo, assim, o reconhecimento áreas prioritárias, no que toca à intervenção, com o intuito de concretizar dos objetivos comuns, a nível europeu, com base numa intervenção local. Assim, entre os grupos avaliados como vulneráveis a fenómenos de pobreza e exclusão, encontram-se as pessoas portadoras de deficiência, cuja pluralidade de problemáticas associadas à insuficiência de respostas capazes chamou à atenção a necessária inclusão neste plano de ação. Este visa, então, implementar ações capazes de contornar as atitudes e comportamentos discriminatórios, fortalecendo a ação de integração e inclusão das pessoas portadoras de deficiência

Complementarmente, **o Plano Nacional de Emprego (PNE)** tem como propósito desenvolver ações que visem fomentar o emprego, agindo para tal sobre quatro pilares: a empregabilidade, o espírito empresarial, a adaptabilidade e a igualdade de oportunidades. Assim, é neste contexto que surge o *“Programa de Formação Profissional e Emprego de Pessoas com Deficiência”* (que será aprofundado seguidamente), uma linha de intervenção direcionada para o apoio na integração sócio-profissional de pessoas portadoras de deficiência, que visa articular, simultaneamente, as políticas de emprego e os processos de inclusão social, posto em prática logo no Plano Nacional de Emprego anterior, isto é, do ano de 2005. Em 2009, o **Programa de Emprego e Apoio à Qualificação das Pessoas com Deficiências e Incapacidades** (Decreto-lei n.º 290/2009, de 12 de outubro) vem estabelecer medidas de incentivo à formação e e integração no mercado de trabalho.

**O Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade**, por último, revela ser um instrumento que pretende atuar no sentido da melhoria da qualidade de vida e na realização dos direitos de cidadania das pessoas portadoras de deficiência ou de alguma incapacidade, através da execução de uma panóplia de ações com o intuito de facilitar, às pessoas com dificuldades de mobilidade, a perfeita utilização de todos as áreas físicas ou espaços públicos e edificadas, dos transportes e das tecnologias de informação e de comunicação. Sendo, a acessibilidade das pessoas com deficiência uma circunstância imprescindível ao pleno exercício dos direitos de cidadania, a sua promoção consiste numa questão chave para cumprir os quatro objetivos da estratégia do Conselho

Europeu de Lisboa: fomentar a competitividade, o emprego, fortalecer a coesão social e impulsionar o desenvolvimento sustentável.

Concluindo, torna-se facilmente detetável entre os vários programas e, mesmo, entre as opiniões dos vários autores, a existência de um ponto comum, sendo este a grande importância da inserção profissional, no contexto da inclusão social. Esta beneficia a coesão social, sendo a conjuntura que certifica a integração social e cívica dos indivíduos, e, complementarmente, um fator decisivo no processo de sociabilidade.

### Capítulo 3. Inserção e Formação Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência

“Na atualidade, o trabalho passa, então, a desempenhar um papel central na coesão das sociedades industrializadas, pelo que, os trabalhadores passam a depender dele, não apenas para obterem o seu sustento (e meio de reprodução) e adquirirem e desenvolverem as suas capacidades de trabalho/ profissionais, mas, também, para edificarem/ consolidarem a sua própria imagem (o seu estatuto), se relacionarem e estabelecerem laços sociais com o mundo que os rodeia, poderem estabelecer projetos de vida e realizarem-se pessoalmente construindo a sua ascensão na esfera do trabalho e por essa via na sociedade”

(Neves et. Al., 2000:15)

De acordo com Castel (1998), é através da inserção profissional, que os indivíduos têm a oportunidade de participar ativamente na sociedade, constituindo e conservando, nesse âmbito, a maior parte das relações sociais, e sendo através dele que o bem-estar é garantido e que o acesso aos benefícios sociais é assegurado.

A inserção profissional remete, assim, para um campo semântico complexo, onde se inter-relacionam as várias dimensões da noção de integração, nomeadamente integração económica, social, cívica e simbólica.

Neste sentido, Martins (2001) afirma que a posse e o desempenho de uma atividade profissional são detentores de uma grande importância para qualquer indivíduo, em particular para a auto-estima e auto-realização do mesmo. No caso específico da deficiência, a inserção profissional comporta, ainda, um papel terapêutico fundamental, na medida em que possibilita o desenvolvimento progressivo das aptidões e habilidades do indivíduo portador de deficiência, bem como a constituição de relações afetivo - profissionais, fortalecendo, simultaneamente, a sensação de êxito e utilidade destas pessoas e reduzindo os prováveis sentimentos de incapacidade sentidos pelas mesmas.

“No caso português, a manifestação política de alguma preocupação com a questão da necessidade de criação de oportunidades para a inserção socio-profissional da pessoa com deficiência, é bastante tardia – as primeiras iniciativas adotadas nesta matéria datam a década de setenta (...)”(Neves et. Al., 2000:20), sendo que, segundo a CRPG (2007), “as taxas de atividade e de emprego nesta população são normalmente inferiores à média nacional e por diferenças significativas” (CRPG, 2007:21). Posto isto, pode-se

afirmar que as pessoas portadoras de deficiência encaram graves dificuldades no acesso ao mercado de trabalho, pois nem com o auxílio da legislação, em vigor, este panorama é extinto.

Neste sentido, a formação profissional é eleita como um instrumento chave nesta questão, uma vez que visa criar melhores condições, no que toca à qualidade do emprego e à promoção e ao acesso do mesmo, fomentando, ao mesmo tempo, o nível e as condições de vida dos indivíduos. Neste âmbito, a formação é, também, entendida como uma estratégia competente na orientação da contratação profissional, auxiliando o indivíduo a preservar o seu posto de trabalho, uma vez que lhe confere condições de adaptação relativamente à postura a tomar quanto às possíveis mudanças, assumindo novas tarefas e melhorando o seu desempenho profissional. Por outro lado, assume-se, como uma componente fundamental também para a entidade empregadora, na medida em que garante que o indivíduo contribua para a eficiência, produtividade e competitividade da empresa, através da qualidade do trabalho prestado.

Ora, sendo impensável dissociar a inserção profissional da formação, é imprescindível realçar o importante papel desempenhado por organizações como as CERCI e as APPACDM nesse processo.

**A Cooperativa de Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas (CERCI)** é uma instituição que dedica a sua intervenção à melhoria da qualidade de vida de todos os cidadãos portadores de deficiência, independentemente da sua tipologia. Para tal, esta investe os seus esforços na sensibilização e promoção de competências e capacidades desta população, através do desenvolvimento de atividades e da resolução das necessidades desta, tentando, assim, estimular uma sociedade orientada por valores como o otimismo, a motivação e não discriminação. 1975 foi a data da fundação das primeiras CERCI, que, precocemente, incidiam a sua intervenção sobre crianças e jovens em idade escolar, pois o sistema educativo não lhes conseguia prestar o apoio pedagógico que necessitavam. Porém, gradualmente, foi notável a necessidade de alargar a sua intervenção às diversas etapas de desenvolvimento da pessoa portadora de deficiência, de modo a que a sua integração se completasse efetivamente. Deste modo, foram criadas outras valências (das quais nem todas as CERCI são detentoras, pois estas têm sido criadas consoante as necessidades e a comunidade em que se encontram inseridas), com o intuito de abarcarem todas as faixas etárias e as diversas necessidades, surgindo, então, os Centros de Formação Profissional (os quais permitem aos jovens,

com 16 anos ou mais, obterem habilidades, capacidades e instrução profissional, com o intuito de lhes possibilitar uma integração sócio-profissional no mercado de trabalho), os Centros de Apoio Ocupacional (que visam o reconhecimento das suas capacidades com o intuito de valorizar a dignidade humana e o respeito pelas suas diferenças, através da realização de atividades socialmente úteis ou ocupacionais), as Unidades Residenciais (que lhes oferecem os cuidados necessários às suas carências, que a estrutura familiar não consegue garantir, contribuindo para a garantia do seu bem-estar e da sua autonomia social), as Unidades de Intervenção Precoce (que visam a estimulação e a integração de crianças com atrasos de desenvolvimento profundos), e os Centros de Emprego Protegido e Enclaves (direcionados a jovens, que devido à sua deficiência profunda, o perfil não é conciliável com os requisitos de um emprego convencional).

**A Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão com Deficiência Mental** (acerca da qual se irá dar especial atenção numa fase posterior) é, por sua vez, uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), que tem como objetivo fomentar a inclusão de pessoas portadoras de deficiência mental (crianças, jovens e adultos), sensibilizando e co-responsabilizando a comunidade e o Estado para as necessidades destas, uma vez que devido às suas particulares, encontram algumas barreiras no que toca ao usufruto de uma plena igualdade de oportunidades, tal como um cidadão comum. Assim, esta instituição de âmbito nacional e organização concelhia autónoma, permite às pessoas com deficiência ou incapacidade, desenvolver as suas competências, aptidões e habilidades, ter um papel decisivo nas suas escolhas, ter um papel socialmente valorizado e ativo e estabelecer e manter relações sociais. Para tal, são, maioritariamente, constituídas por Centros Educativos, Unidades de Integração Precoce na Infância, Unidade Sócio-Educativa, Centros de Atividades Ocupacionais (CAO s), Unidades de Formação Profissional, Lares Residenciais, Centros de Recursos para a Inclusão e Serviços de Apoio ao Domicílio (explicitados em capítulo seguinte), que funcionam num sistema de cooperação para alcançar o seu grande objetivo: promover a integração na sociedade, do cidadão com deficiência mental, alcançando plenitude no que diz respeito à normalização, personalização, individualização e bem-estar deste.

Assim, como se pode perceber, são estas que, maioritariamente, proporcionam um meio-ambiente excepcional para o desenvolvimento de capacidades e habilidades das pessoas portadoras de deficiência, desenvolvendo, assim, atividades orientadas por

profissionais competentes, os quais dão uso aos disponíveis e diversos tipos de equipamentos e materiais para o ensino /aprendizagem, em determinada área profissional. Concedendo-lhes, deste modo, uma forma de aprendizagem que o sistema de ensino regular não é detentor e, portanto, lhes é incapaz de atribuir. Importa referir, que a formação profissional praticada em instituição, comporta então quatro vertentes. A primeira, a *vertente educacional*, que aponta a adaptação social do indivíduo; a *vertente vocacional*, a qual é dedicada ao aperfeiçoamento e adaptação de posturas e hábitos de vida diária e em contexto laboral, nomeadamente a questão da responsabilidade e das relações interpessoais; a terceira, a *vertente pré-profissional*, que se destina à aquisição de uma ocupação, tendo por base desenvolvimento das habilidades e das aptidões; e, por último, a *vertente profissional*, que consiste na fase crucial de ensaio e preparação profissional, através da aquisição de competências pessoais, sociais e profissionais que consintam a desejada colocação no mercado de trabalho.

Porém, para que a formação se demonstre eficaz, torna-se crucial ter em conta as aptidões e habilidades das pessoas portadoras de deficiência, sendo que estas, tal como Stainback e Stainback (1996), devem ter um papel ativo na escolha da área de formação que querem, ou não, integrar.

Ainda assim, Miranda (2006) refere que, apesar de todos os materiais de aprendizagem existentes e da dedicação dos formadores, nem sempre os formandos conseguem meter em prática os conhecimentos adquiridos em contexto de formação, sendo que esta se revela, assim, desadequada. Os estágios, por sua vez, são detentores de grande importância neste contexto, pois permitem que os formandos testem os seus conhecimentos de forma prática e não teórica, possibilitando-os desenvolver competências na resolução de problemas. Desmitificando, assim, o pensamento estigmatizado dos empregadores, relativamente às supostas incapacidades desta população.

Em suma, a formação profissional e o desenvolvimento das aptidões e capacidades adequadas à inserção no mercado de trabalho são itens que se debatem bastante na atualidade, especialmente como forma de fazer face às taxas de desemprego de pessoas portadoras de deficiência existentes, sendo mais que necessária aceitação destas e a desmitificação existente relativamente às suas competências, como membros produtivos, isto é, a erradicação de um perfeito obstáculo à sua integração socioeconómica.

Sendo a formação e a inserção profissional de públicos desfavorecidos, em geral, e de pessoas com deficiências e incapacidades, em particular, uma questão essencial, e tendo em conta que o trabalho e o emprego produtivo revestem de uma ponderação estruturante para as pessoas, para a família e para a sociedade no seu conjunto, a 12 de Outubro de 2009, foi criado o **Programa de Emprego e Apoio à Qualificação das Pessoas com Deficiências e Incapacidades**, com base no Decreto-lei n.º 290/2009. Este subdividiu-se, então, em quatro partes, cada qual com as seguintes *medidas*:

1 - A primeira, o apoio à qualificação de pessoas com deficiências e incapacidades, que envolveu ações de formação inicial e contínua, com o intuito de capacitar este público de instrução e capacidades indispensáveis, não só, quanto à aquisição de habilitações para desempenhar uma atividade, no âmbito do mercado de trabalho, como também, no sentido de conservar esse posto e conseguir progredir profissionalmente, no mesmo;

2 - A segunda diz respeito justamente a esta questão, isto é, ao apoio relativamente à integração, à manutenção e à reintegração no mercado de trabalho, comportando um agregado de medidas facilitadoras destes pontos, através de ações de informação, avaliação e orientação para a qualificação e o emprego, apoio à colocação, acompanhamento pós-colocação, adaptação ao postos de trabalho, supressão de barreiras arquitetónicas e isenção e diminuição de contribuições para a segurança social;

3 - A terceira, vem, assim, complementar as duas anteriores, com medidas direcionadas ao emprego de forma apoiada, tal como a criação de estágios de inserção, contratos de emprego-inserção, centros de emprego protegido e contratos de emprego apoiado em entidades empregadoras, ou seja, de modo a que o desempenho de uma atividade profissional, por parte de um indivíduo portador de deficiência, possa auxiliar no desenvolvimento das suas habilidades e aptidões, não só, profissionais, como pessoais, permitindo da melhor forma a transição deste para o designado regime normal de trabalho, de modo sustentado.

4 - A quarta medida, por último, visa a existência e atribuição de um prémio de mérito, de natureza simbólica, como forma realçar e marcar o apreço e o incentivo relativamente às atividades de integração da pessoa portadora de deficiência, funcionando, também, como uma homenagem à entidade singular e coletiva, que se distinguiu, no que concerne à integração profissional deste público.

Embora tenham sido efetuados esforços relativamente à integração profissional do indivíduo portador de deficiência, segundo a Associação Portuguesa de Deficientes (2003), citando a Organização Mundial do Trabalho, “60 milhões de pessoas com

deficiência, em idade de trabalhar, encontram-se desempregadas sendo as principais vítimas da pobreza e exclusão social que hoje atinge cerca de 18% da população europeia” (Associação Portuguesa de Deficientes, 2003:6).

Com base nesta afirmação pode-se concluir que o estigma e a discriminação social, para além do desconhecimento das capacidades e potencialidades das pessoas com deficiência, são condições que persistem na atualidade, dificultando o ingresso e a conservação do emprego destes. Neste âmbito, a Associação Portuguesa de Deficientes (APD) justifica que tal situação se deve a vários fatores, tais como a ineficiência das medidas legislativas existentes; a ignorância por parte da população em relação ao elevado número de pessoas com deficiência em idade de trabalhar, e com capacidades para tal; os baixos níveis de habilitações literárias e à qualificação profissional inexistente destes, devido, muitas vezes à articulação inexistente entre a escola e os centros de formação; a inadaptação dos meios físicos às necessidades que possam existir; e, por último ao desconhecimento por parte das próprias pessoas com deficiência e das suas famílias relativamente aos direitos que lhes assistem e às oportunidades existentes.

Desta feita, tendo em conta todos os entraves enumerados, esta associação defende que a formação profissional atua como uma estratégia complementar a ser aliado à panóplia de atitudes e medidas a executar, no sentido alcançar a inclusão dos indivíduos portadores de deficiência na vida ativa e a alterar, positivamente, a sua auto-representação. Assim sendo, torna-se crucial olhar para a formação de pessoas portadores de deficiência por algo obrigatório, estando ciente que a sua inserção na vida adulta será realizada, não apenas, pelos seus conhecimentos académicos, como também, pelas aptidões e capacidades pessoais, sociais, profissionais e, como será óbvio, com base no seu desempenho comportamental em situações da vida em e na comunidade.

De acordo com a Organização Internacional do Trabalho a integração das pessoas com deficiência nos programas regulares de formação profissional é parte fundamental dos direitos e responsabilidades da pessoa como indivíduo e como parte de uma coletividade, sendo uma mais-valia no sentido de desenvolver as suas capacidades e obtenção de uma maior autonomia, pois a obtenção de um emprego é, sem dúvida, a ponte de transição para a vida adulta de qualquer pessoa.

Para tal, torna-se crucial o reconhecimento das diferenças e da criação das adaptações necessárias, para evitar a exclusão com base na diferença, permitindo, assim, a efetivação do direito e da responsabilização de aceder aos serviços para uma

reabilitação integral; do direito e responsabilidade para participar em organizações e decisões para melhorar a qualidade de vida; e do direito a serem priorizadas as capacidades e potencialidades da pessoa sobre as suas limitações com o objetivo de desenvolver ao máximo as suas possibilidades humanas e alcançarem qualidade de vida, pois se para cada um de nós, sujeitos com todas as capacidades operacionais, alcançar a qualidade de vida é, não só, um desejo como uma meta, para as pessoas com necessidades especiais, esta consiste num desafio ainda maior, devido aos fatores sociais e culturais vigentes.

## **Parte B – Representações sobre a Deficiência e a Inserção Profissional dos Deficientes – Um Estudo de Caso**

### **Capítulo 4. Aspetos Metodológicos da Pesquisa**

#### **4.1 A Delimitação do Objeto: A Problemática e o Contexto**

Como decorre da análise efetuada na primeira parte deste trabalho, desenvolver uma pesquisa sobre o tema da deficiência não é tarefa fácil. Tal como foi anteriormente defendido, o fenómeno da deficiência não tem sido encarado da mesma forma, ao longo do tempo, tendo-se revelado como uma construção social, resultante do contexto social, político ou cultural no qual está inserido, o que segundo Moscovici (2003) é explicado com base na representação social que cada individuo ou grupo tem acerca de determinado assunto ou situação. Ora, por esta ordem de pensamento, sendo a inserção profissional, dito por diversos autores, uma das chaves para a participação, de forma plena, na sociedade, optou-se por compreender que impacto a inserção profissional pode ter na representação social da deficiência, isto é, se estas são passíveis de alterações significativas, aquando da inserção profissional de pessoas portadoras de deficiência. O caso projeto “Casa de Chá”, foi escolhido com o intuito de tentar perceber qual a perceção sobre o tema, por parte do público e também, pelos próprios portadores de deficiência, inseridos no projeto, e em que medida ela exprime alguma influência do projeto.

Assim, as razões para a escolha do tema, para além de residirem na tentativa de compreender este impacto, no âmbito do projeto “Casa de Chá”, prendem-se, ainda, pelas características deste projeto, pois este enquadra-se no âmbito da inovação e do empreendedorismo social.

#### **A Casa de Chá – um projeto empreendedor**

A “Casa de Chá”, iniciativa levada a cabo por uma parceria entre a Câmara Municipal de Coimbra (CMC) e a Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPCDM), é, então, um projeto onde se pretende valorizar a inclusão. Tal

como refere Ana Isabel, diretora técnica da APPACDM, “este é um projeto de inclusão, de solidariedade, para todos os apaixonados pela vida que queiram enriquecê-la com pequenos, mas deliciosos momentos», continuou a responsável”. Ainda assim, a presidente da Direção da APPACDM de Coimbra, Helena Albuquerque, reforça que a “Casa de Chá” é um espaço de inclusão, pois vai dar trabalho a jovens apoiados pela instituição, dando a conhecer à cidade o trabalho desenvolvido nas várias valências, nomeadamente na formação profissional e das atividades ocupacionais.

Neste sentido, tal como refere Dees (1998), o termo empreendedor refere-se a uma pessoa que constrói um negócio, isto é, um novo empreendimento com o intuito de obter lucro. Porém, o autor defende que o termo não se limita somente a essa ideia, pois tem vindo a ser associado a indivíduos que estimularam o crescimento económico por encontrarem diferentes e melhores formas de concretizar os seus propósitos. Então, ao invés do tipo de empreendimento que o indivíduo tem, o termo refere-se a uma postura, comportamento e conjunto de qualidades. Em suma, os empreendedores vêem possibilidades, e não problemas, para provocar mudanças na sociedade, não se limitando somente aos recursos que têm em determinado momento.

Assim, os empreendedores sociais detêm características bastante semelhantes aos empreendedores no geral, porém possuem uma missão social, na qual o objetivo final não é a criação de lucro, mas o impacto social, a mudança e a criação de valor social, com base na inovação social, vista como o alicerce da edificação de um padrão de atendimento às necessidades sociais, respeitando a diversidade e unidade humana e tendo em vista a promoção de igualdade na sociedade pós-moderna (Farfus, 2007).

Neste âmbito, pode-se comprovar, com base nestes pressupostos e em toda a pesquisa efetuada, até à data, que a “Casa de Chá” consiste numa iniciativa a qual se pode designar de projeto de empreendedorismo social, pois a sua criação teve como objetivos o impacto social, a mudança e criação de valor, sendo a sua execução motivada pela procura de soluções viáveis e inovadoras para os problemas sociais detetados, sobre grupos sociais específicos em situação de risco social, isto é, uma população que devido à sua condição se encontra em risco de exclusão social, no qual está visível a criação de novas metodologias promotoras de inclusão social da população e, consequentemente, da melhoria da sua qualidade de vida, promovendo valores como a igualdade de oportunidades, competitividade e emprego.

Em grande parte, o seu sucesso também se deve ao facto deste projeto assentar os seus propósitos com base na efetivação da cidadania, pois tornando-se cada vez mais

inevitável o reconhecimento da diversidade presente nas nossas sociedades, é cada vez mais necessário desenvolver estratégias que promovam a aceitação do “outro”. A participação, capacitação e mobilização ativa de todos os intervenientes que o projeto mobilizou, são uma forma de realização da cidadania. Esta atitude contribui para que os projetos se tornem capazes e infalíveis na busca de soluções para os problemas sociais que atingem determinado grupo ou comunidade, combatendo, assim, a exclusão social patente.

Assim, este projeto, vem dotar os indivíduos da possibilidade de poder controlar o seu futuro através da formação, permitindo a integração profissional de pessoas com deficiências, contribuindo simultaneamente para a política ativa de emprego e para a criação de riqueza no concelho, causando, simultaneamente, uma mudança de atitudes e comportamentos e, quem sabe, na representação social da deficiência. Posto isto, enumeradas e explicadas as razões de escolha do tema, segue-se a problematização do mesmo, através da produção de uma pergunta de partida.

Segundo Quivy (2008), é através da formulação da pergunta de partida que “o investigador tenta exprimir o mais exatamente possível aquilo que procura saber, elucidar, compreender melhor” (Quivy, 2008:44), servindo, então, esta de primeiro fio condutor da investigação. Segundo o autor, as dúvidas existentes ao meter um trabalho de investigação em prática, poderão conduzir o investigador a alguma confusão e, até mesmo, a abandonarem o projeto. Para evitar tal situação, torna-se necessário a rápida definição de um fio condutor para a investigação, que exponha aquilo que o investigador pretende saber, compreender e estudar. Assim, é necessário que esta cumpra com alguns critérios/ qualidades.

Estas qualidades prendem-se com a clareza, exequibilidade e pertinência da questão: as qualidades de clareza compreendem a exatidão e a concisão da questão de partida; as qualidades de exequibilidade, dizem respeito à possibilidade de dar resposta à questão formulada, isto é, deverá estar de acordo com os meios (pessoais, materiais e técnicos) disponíveis para se iniciar uma investigação nesse âmbito; e as qualidades de pertinência, ligadas ao enquadramento do estudo, ou seja, deverá ser um espelho daquilo que pretende ser estudado.

Em suma, esta formulação revela-se no modo mais correto de iniciar uma investigação científica, no âmbito das ciências sociais, espelhando aquilo que o investigador pretende concretizar e tendo um rápido e eficaz “motor de arranque”.

#### **4.1 Problema de Pesquisa**

Deste modo, estando ciente que esta consiste na relação entre duas ou mais variáveis formulou-se a seguinte questão de partida: **Qual o impacto que a inserção profissional de pessoas portadoras de deficiência no projeto “Casa de Chá”, teve na representação que os utentes, os profissionais ligados ao projeto e a comunidade possuem sobre a deficiência e a inserção profissional dos deficientes?**

Nesta são visíveis variáveis como: a deficiência, a inserção profissional do indivíduo portador de deficiência e as representações sociais, acerca de ambos.

Ora, sabendo que “(...)a especificidade da situação de cada grupo social contribui para a especificidade das suas representações, a especificidade das representações contribui, por sua vez, para a diferenciação dos grupos sociais” (Vala e Monteiro, 1993:367), atitudes discriminatórias poderão estar associadas à pertença a determinado grupo modelador das suas representações, pretende-se perceber até que ponto a inclusão da pessoa com deficiência na sociedade veio, ou não, alterar a representação social da deficiência. A pesquisa bibliográfica efetuada, indica que esta se vem construindo assinalada pela exclusão social, na medida em que a sociedade insiste em relacionar a deficiência com os termos “coitadinhos” e “incapazes”, afastando os seus portadores de uma vida social, devido à crença de que estes indivíduos não são competentes para desempenhar funções e tarefas profissionais.

No entanto, uma vez que estas representações dependem do contexto em que se inserem e são passíveis de mudança, através do estímulo e do desenvolvimento de uma consciência crítica para uma cidadania ativa, o estudo de caso aqui apresentado enquadra-se na pretensão defendida por Vala e Monteiro “(...)saber como teorizar a natureza dos grupos sociais e a intensidade de inclusão dos indivíduos em tais grupos, em articulação com a construção das representações sociais” (Vala e Monteiro, 1993:380).

#### **4.1 Objetivos e Contributos Esperados da Pesquisa**

Neste âmbito, com o intuito de explorar esta problemática e de responder à questão de partida, formularam-se os seguintes objetivos:

- Aprofundar conhecimentos relacionados com a problemática da deficiência;

- Aprofundar conhecimentos no domínio da inserção profissional da pessoa com deficiência, mais especificamente compreender a intervenção do projeto “Casa de Chá”, na problemática da deficiência em confronto com a inserção profissional, tentando perceber qual a representação social da deficiência existente após a sua criação e implementação, e em que medida essa representação social é influenciada pelo desenvolvimento do projeto.

Em suma, pretendeu-se realizar um estudo que articulasse pesquisa e análise bibliográfica e documental, com o contacto e recolha de informação junto das pessoas envolvidas.

Assim, o estudo tomou a forma de estudo de caso, sendo este uma abordagem metodológica de investigação especialmente adequada quando se procura compreender, explorar ou descrever acontecimentos e contextos complexos, nos quais estão simultaneamente envolvidos diversos fatores. Esperando-se alcançar um estudo profundo e exaustivo acerca da problemática em questão, atingindo o seu amplo e detalhado conhecimento, no âmbito do seu contexto real e único, tendo por base o modelo de análise que se segue.

#### ***4.1 Opções Metodológicas***

O plano metodológico, inclui “pressupostos metodológicos; modelo de recolha de dados; população e amostra, técnicas e instrumentos de recolha de dados, técnicas de análise de dados” (Lima et al., 2006:19).

##### **4.1.1 Estudo de Caso**

Tal como anteriormente referido, foi realizado um **estudo de caso**, ou seja, uma investigação que visa conhecer e interpretar determinada realidade, executando, não só, a pesquisa de informação acerca desta, como também, o estabelecimento de relações com o objeto de estudo, para, assim, alcançar conclusões neste âmbito, através do contacto do investigador com a realidade estudada e do, conseqüente, alcance de uma vasta percepção acerca desta e do seu contexto (Ponte, 2006:2).

Este estudo permite delimitar a pesquisa a um determinado grupo. Assim, mediante a impossibilidade de estudar toda a problemática da deficiência e da inserção profissional,

em consonância com a representação social desta, a investigação foi direcionada para um caso concreto, o projeto ‘Casa de chá’, no qual foram inseridos profissionalmente pessoas com deficiência.

Assim, os sujeitos portadores de deficiência, a equipa do projeto e os clientes deste, consistiram na amostra determinada, sendo a “Casa de Chá” o contexto institucional, no qual a investigação se desenrolou.

Numa primeira fase, o trabalho orientou-se pelo pressuposto de rutura com o senso comum, com os preconceitos e evidências falsas, sendo este o primeiro ato do procedimento construtivo do procedimento científico, que inclui a formulação da questão de partida, as leituras e a recolha de dados e o aprofundamento teórico da problemática, já iniciado, porém não finalizado.

O estudo de caso socorre-se de diferentes técnicas próprias da investigação qualitativa, aquando da recolha de dados, nomeadamente a entrevista e a observação, que permitem a aquisição de diferentes tipos de dados, que, por sua vez, facilitam a oportunidade de realizar um cruzamento de informação e alcançar conclusões viáveis. (Brunheira, s/d).

Segundo Guerra (2006), este tipo de investigação é avaliado como qualitativo, na medida em que não se baseia na “(...) imensidade de sujeitos estatisticamente «representativos», mas sim de uma pequena dimensão de sujeitos «socialmente significativos» reportando-os à diversidade das culturas, opiniões, expectativas e á unidade do género humano”, pois consiste na exposição descritiva e analítica dos dados obtidos, dados estes portadores de significados específicos de uma dada realidade e contexto social.

#### **4.1.1 Modelo de Análise**

O trabalho de investigação tem como finalidade descortinar pontos de análise, até à data não explorados pelo investigador, servindo-se este de considerações e teses de outros autores, como fonte inspiradora.

Esta base teórica deve, assim, ser explorada da melhor forma possível, permitindo ao investigador alcançar um vasto conhecimento acerca daquilo que pretende explorar. Após esta aquisição de saber, este vê-se obrigado a traduzir aquilo que pretende, com base nos conhecimentos adquiridos, num mapa mental, que lhe orientará, de forma

lógica, todo o percurso seguinte. Este mapa é designado de modelo de análise, consistindo numa ponte entre a teoria e um plano de investigação específico.

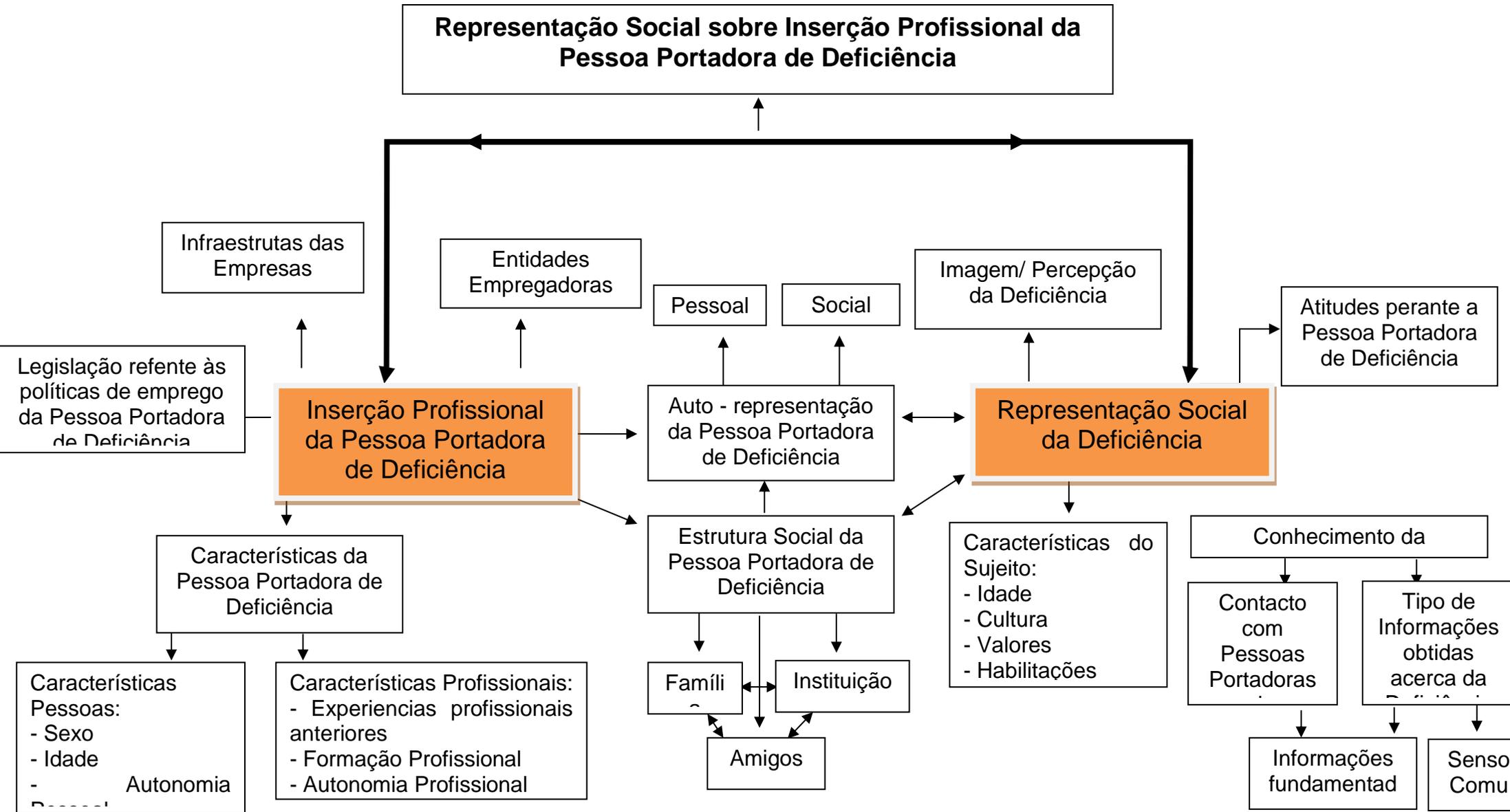
Desta feita, o presente mapa/ modelo de análise permitiu, então, a formulação de hipóteses de trabalho, o novo fio condutor da investigação, permitindo perceber a relação entre a Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência e a Representação Social da mesma. Neste, é visível o destaque de ambos os conceitos e os vários aspetos analisados, de modo a explorar a sua relação.

Como tal, a inserção profissional da pessoa portadora de deficiência pode depender de vários itens, tais como: as infraestruturas das empresas, que, muitas vezes, não se encontram adaptadas às necessidades do indivíduo, dificultando, assim, a sua inserção; a legislação referente às políticas de emprego da pessoa portadora de deficiência, que se demonstram insuficientes e/ou ineficazes; as entidades empregadoras, que, devido ao estigma enraizado na sociedade, avaliam estes indivíduos como alguém incapaz de desempenhar funções profissionais, não lhes concedendo a oportunidade de demonstrar o contrário; as próprias características da pessoa portadora de deficiência, a dois níveis, pessoal (sexo, idade, autonomia pessoal e grau de deficiência) e profissional (tendo em conta as experiências profissionais que o indivíduo teve ao longo do seu percurso, a formação profissional que possui, ou não, e a sua autonomia relativamente ao desempenho de funções/ tarefas profissionais); a estrutura social que estas pessoas possuem, nomeadamente a família, a instituição e os amigos (e a relação estabelecida entre estes), pois estes tem um importante papel neste sentido, uma vez que funcionam como que uma ponte para o indivíduo portador de deficiência atingir a integração social e sendo que o modo como lidam com a pessoa portadora de deficiência e expressam a sua posição diante da deficiência pode, ainda, influenciar a representação social da deficiência perante a sociedade; e, por fim, a autorrepresentação que o indivíduo portador de deficiência tem de si mesmo e da sua condição, a nível pessoal e social, isto é, aquilo que este se acha capaz de realizar e aquilo que ele acha que os demais esperam, que por sua vez, pode ser influenciado pela estrutura social que possui e que, também, é um fator influente na construção da representação social da deficiência.

Esta representação, por seu lado, pode depender, ainda, das características do sujeito que a formula, nomeadamente a idade, o grupo de indivíduos a que pertence, a cultura, os valores, e as habilitações deste; do conhecimento que tem em relação à deficiência, nomeadamente se este conhecimento provém do contacto com pessoas portadoras de deficiência ou se, por outro lado, se revela fonte do senso comum ou, apenas, de bases

fundamentadas teoricamente; e, para finalizar, das atitudes que o sujeito tem em relação à deficiência e a imagem/ percepção que este tem da mesma.

Assim sendo, este permitiu exploração da relação entre os fatores enumerados, que, por sua vez, permitiram a obtenção de dados conclusivos, no seio desta investigação.



#### 4.1.1 Definição de Hipóteses

“(…) A organização de uma investigação em torno das hipóteses de trabalho constitui a melhor forma e conduzir com ordem e rigor, sem por isso sacrificar o espírito de descoberta e de curiosidade que caracteriza qualquer esforço intelectual digno deste nome”

(Quivy e Campenhoud, 2008:119).

Formulada a pergunta de partida e definidos os objetivos, foram, então, determinadas hipóteses de relativamente ao estudo a realizar, que funcionaram como um novo fio condutor, como foi anteriormente explicitado, ou seja, trazendo mais especificidade à questão de partida (que continua, no entanto, presente) e que ao serem testadas, permitiram a criação de critérios de pertinência para a triagem dos dados obtidos, durante a investigação.

Estas consistiram, então, no ato de equacionar dois, ou mais, conceitos ou fatos, independentes ou não, de forma geral, que posteriormente se dividiram num corpo de hipóteses específicas, articuladas entre si, no contexto da problemática definida.

Assim sendo, para que pudessem apresentar condições de serem testadas, foram delineadas obedecendo a determinados critérios. Estes dizem respeito à generalidade, na medida em que apresentam capacidades para serem testadas repetidamente, e à verificação, pois não podem consistir em algo absoluto, mas sim, algo passível de ser refutado.

Assim, tendo em conta a pergunta de partida formulada, foram determinadas as seguintes hipóteses:

***Hipótese Geral:** A inserção profissional, no âmbito do projeto “Casa de Chá”, contribui para alterar positivamente as representações sociais referentes à deficiência e à inserção profissional dos deficientes.*

***Hipótese Específica1:** O facto dos indivíduos portadores de deficiência, inseridos no projeto “Casa de Chá”, trabalharem diretamente com o público, permite que o público percecionem que as pessoas portadoras de deficiência podem ter competências que lhes permitam uma inserção profissional.*

*Hipótese Específica2: O facto dos indivíduos portadores de deficiência, inseridos no projeto “Casa de Chá”, trabalharem diretamente com o público, permite-lhes perceber mudanças na forma como eles próprios são vistos, pela sociedade.*

#### 4.1.1 Constituição da Amostra

A amostra, de acordo com o tipo de investigação em prática (estudo de caso), demonstra-se muito particular, não se determinando com base num processo de amostragem, mas sim num caso, escolhido intencionalmente, de natureza específica e única. Esta pode-se definir como amostra definida por conveniência, ou seja, constituída por conjuntos de unidades acessíveis, cujos resultados obtidos apenas são validos no próprio contexto (Ghiglione, 1992).

Segundo Bravo (1998), a escolha do caso consiste num fio condutor coerente e lógico, que orientará a fase da recolha de dados. Assim, o estudo de um caso, em particular, não se realiza para ser generalizado, mas para aprofundar os conhecimentos acerca de uma unidade de análise.

Nesta lógica, com o intuito de perceber a existência, ou não, de alterações nas representações sociais da deficiência, através da inserção profissional da pessoa portadora de deficiência, optou-se por centrar a investigação no projeto “Casa de Chá”, impulsionado pela Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Coimbra, como já referido anteriormente. Assim sendo, foram considerados diferentes grupos para constituição da amostra: 1 - clientes do projeto (selecionados de forma aleatória); 2- equipa coordenadora (equipa técnica e funcionárias da Casa de Chá) e 3 - sujeitos portadores de deficiência inseridos no projeto (os dois sujeitos que mais tempo passam no local), tentando desse modo perceber a opinião e a posição, de cada um, em relação à representação social da inserção profissional (Esquema 1). Os métodos utilizados na seleção da amostra foram diferenciados. No primeiro grupo a amostra foi constituída de forma aleatória. Foram considerados no estudo vinte dos clientes da casa de chá. No segundo grupo e terceiro grupo a amostra foi constituída por acessibilidade dentro do grupo de Coordenação do projeto, pessoas significativas desde a concepção ao desenvolvimento do projeto, e dos trabalhadores inseridos no projeto.

#### Esquema 1 – Definição da Amostra



#### 4.1.1 Técnicas e Instrumentos de Recolha de Dados

A presente pesquisa foi acompanhada por uma permanente análise **bibliográfica e documental**.

A **pesquisa bibliográfica**, é desenvolvida através do recurso a materiais já existentes, como livros, revistas científicas, boletins, teses, relatórios de pesquisa, entre outros, pelo que Gil (1987) afirma que a grande vantagem deste tipo de pesquisa coincide com o facto de o investigador ter a possibilidade de obter várias e fundamentadas perspetivas acerca daquilo que ele pretende estudar, e num espaço de tempo relativamente curto, pois esses estudos já se encontram realizados (Gil, 1987:71).

A **pesquisa documental**, por sua vez, é similar á pesquisa bibliográfica, diferindo, apenas, na natureza das fontes. Esta refere-se ao recurso a materiais não tratados analiticamente ou que poderão, ainda, ser alvo de retificações, tendo em conta o seu objetivo de pesquisa. Gil (1987) afirma que esta consiste no “processo formal e sistemático desenvolvimento do método científico” (Gil, 1987:43), com o intuito de desvendar soluções ou respostas conclusivas, relativamente a determinado assunto, possibilitando ao investigador a adquirir novos saber, isto é, o investigador poderá, assim, realizar uma pesquisa com intuito de conhecer a realidade social e de maneira a que possa realizar uma intervenção adequada, que responda às verdadeiras necessidades da causa em estudo.

Estas possibilitam, deste modo, que o investigador construa o seu próprio enquadramento teórico da problemática que pretende estudar, orientando, fundamentadamente, uma outra fase: o quadro empírico.

Complementarmente, foi utilizado o método da **observação**, fundamentado justamente no ato de observar todo o universo de estudo, num momento real, no qual se podem apreender comportamentos, que poderão, de forma complementar, ser comparados com os restantes dados obtidos. Para tal, tornou-se crucial estabelecer um primeiro contacto com a APPCDM, com o intuito desta acolher e autorizar a presente investigação e, se possível, colaborar com a mesma.

Num momento seguinte foram realizadas **entrevistas**, sendo este método complementar ao método da observação. À luz de Quivy e Campenhoudt (1992), este foi selecionado pela proximidade que possibilita estabelecer entre entrevistado e investigador, para além

de permitir o maior a obtenção de dados bastante ricos, de acordo com aquilo que o investigador pretende, comparativamente, por exemplo, à administração do inquérito. Neste contexto, a tipologia eleita foi a **entrevista semi-diretiva**, dirigida por um guião de questões abertas, previamente estabelecido. Assim, apresenta vantagens como a maior profundidade nos dados, a introdução de novas questões a qualquer momento, uma boa otimização do tempo disponível e a observação da reação de cada entrevistado. Por outro lado, este método também apresenta desvantagens, nomeadamente na questão da transcrição integral de toda a conversação e do tratamento de dados, pois ao alcançar dados bastante diversificados em cada uma das entrevistas realizadas, torna-se imprescindível socorrer ao método da análise de conteúdo.

Neste âmbito, foram administradas **26 entrevistas semi-diretivas** (Anexos 2, 3 e 4), aos vários intervenientes no projeto, nomeadamente à equipa técnica (duas auxiliares - entrevistada A e F, uma formadora - entrevistada P, e uma Técnica de marketing e relações públicas - entrevistada D), com o intuito de esclarecer o ponto de vista daqueles que de perto acompanhou/acompanha, diariamente, todo este processo; a dois dos indivíduos portadores de deficiências, que nele foram inseridos; e a 20 utentes da “Casa de Chá, de modo a tentar identificar as suas perceções sobre a deficiência e o possível impacto do projeto nas representações sociais da inserção profissional pas pessoas portadoras de deficiências. Para que estas pudessem ser transcritas e tratadas, foi necessária a gravação, em formato áudio, de tudo o que foi dito, aceite pelos entrevistados com a assinatura de um documento comprovativo do consentimento deste ato (Anexo 1 – Consentimento Informado).

Segundo Yin (1994:92), no que toca à construção de um estudo de caso, o uso e cruzamento de múltiplas fontes (triangulação de dados) permite o desenvolvimento da investigação em vários pontos, investigando diferentes aspetos e perspetivas em relação ao mesmo fenómeno. Sendo que, as conclusões e descobertas alcançam um retrato mais exato da realidade, já que advém de um conjunto de corroborações, atendendo, ainda, a critérios de validade, que são validados através do recurso às várias fontes.

#### **4.1.1 Análise de Dados e Categorias Analíticas**

Sendo esta uma investigação de carácter qualitativo, segundo Afonso (2005), os dados obtidos apresentam uma maior dificuldade, relativamente ao seu tratamento, pois estes apresentam maior ambiguidade e necessidade de reflexão. O tratamento é, então, realizado consoante a organização dos dados obtidos, sendo, para tal, imprescindível o mapeamento destes, segundo as hipóteses definidas.

É neste contexto que surge a **análise de conteúdo**, que segundo Bardin (1991), “(...) aparece como um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens” (Bardin, 1991: 38). Esta surge com o intuito de validar a informação obtida, através da perceção alcançada para além dos significados imediatos. Tendo duas importantes funções: a heurística e a «administração da prova». A primeira diz respeito ao enriquecimento exploratório e ao incentivo da descoberta; e a segunda, à verificação das hipóteses estabelecidas.

Ora, uma vez realizadas **26 entrevistas semi-estruturadas**, gravadas em formato áudio, tornou-se necessário proceder à transcrição das mesmas, com o intuito de facilitar a análise dos dados obtidos. “Se a descrição (...) é a primeira etapa necessária e se a interpretação é a última fase, a inferência é o procedimento intermediário que vem permitir a passagem explícita e controlada de uma à outra” (Bardin, 1991: 38).

“Para que a informação seja acessível e manejável, é preciso tratá-la, de modo a chegarmos a representações condensadas (análise descritiva do conteúdo) e explicativas (análise do conteúdo, veiculando informações suplementares adequadas ao objetivo a que nos propusemos)” (*idem*: 52).

Desta forma, após a realização das entrevistas e sua transcrição, foram criadas grelhas descritivas das respostas e, por sua vez, categorias de análise para cada uma. Seguindo o pensamento do referido autor, para cada questão, tendo em conta as respostas obtidas, foram definidos vários grupos, nos quais as respostas se pudessem enquadrar, isto é, uma codificação ou categorização destas, “a categorização é uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação e, seguidamente, por reagrupamento segundo o género (analogia), com os critérios previamente definidos” (*idem*: 117). Deste modo, poderá agrupar-se as diversas opiniões, analisá-las e retirar conclusões, com sabe, também, na inferência, sendo esta a informação suplementar fornecida pela análise de conteúdo.

“(...) O que caracteriza a análise qualitativa é o facto de a «inferência» - sempre que é realizada- ser fundada na presença do índice (tema, palavra, personagem, etc.), e não

sobre a frequência da sua aparição, em cada comunicação individual” (*idem*: 115). Neste sentido, embora as entrevistas tivessem sido aplicadas a diferentes grupos de indivíduos (diferentes unidades de amostras), nos quais: membros da equipa técnica do projeto, sujeitos portadores de deficiência inseridos, e clientes da Casa de Chá, tentou-se perceber, em todos, o papel que a inserção profissional do indivíduo portador de deficiência desempenha na representação social da deficiência. Ainda assim, não foram descuradas as citações únicas de cada indivíduo entrevistado, pois estas são o espelho das representações constituídas por cada um destes.

Esta comparação de testemunhos vem, assim, permitir as distintas visões/ percepções acerca de um mesmo assunto/ fenómeno, existindo, desta forma, uma triangulação de dados, como referido num momento anterior, que confere validade às conclusões a retirar, tal como Yin (1994) refere.

Assim sendo, este “(...) conjunto de técnicas de análise das comunicações” (Bardin, 1991:31), demonstram consistir numa ferramenta de análise muito útil e crucial, pois permitem a síntese e compreensão de tudo o que foi declarado, e, conseqüentemente, a possibilidade de passar ao passo seguinte, o capítulo da análise e discussão dos dados obtidos.

## Capítulo 5 – Apresentação e Discussão de Resultados

### 5.1 Casa de Chá: Um projeto transformado em realidade, um objeto de investigação e um ponto de partida para a construção de conhecimento

#### APPACMD de Coimbra: O Contexto Institucional

O projeto, sobre o qual este estudo incidiu, está a cargo da APPACMD de Coimbra, pelo que importa realizar um breve enquadramento desta, de modo a perceber o seu papel e a sua importância.

A APPACMD de Coimbra foi criada em 1969, com a criação do 1º Centro de Educacional na cidade. Desde então esta destina-se à criação de melhores condições de vida das pessoas portadoras de deficiência, encontrando meios que lhes permitam atingir a plenitude, enquanto cidadãos comuns.

Deste modo, esta define-se como sendo uma “(...) instituição de referência nacional e internacional, vocacionada para o apoio ao cidadão deficiente mental, reconhecida por ser um espaço de respeito pela individualidade e participação ativa dos seus intervenientes, assente na qualidade e diversidade das respostas técnicas que apresenta, no investimento constante na inovação, atualização e melhoria contínuas, e numa eficiente gestão administrativa e financeira”, isto é, uma instituição que pretende procurar respostas e estratégias inovadoras, que se apliquem com sucesso em todas as etapas da vida das pessoas portadoras de deficiência, sendo que cada indivíduo deve ser encarado de forma específica, tendo em conta as suas necessidades e valorizando o seu poder de decisão em todas as ações que lhe digam respeito, garantindo, assim, o direito que estes se tem de integrar, a todos os níveis, na sociedade, tal como outro indivíduo qualquer, sendo que para tal a articulação com esta é imprescindível, quer através das parcerias e dos colaboradores, quer através da divulgação do trabalho realizado pela instituição.

Esta é constituída por várias valências, tais como as unidades funcionais de Montemor-o-Velho, Arganil e Tocha, o Colégio de Santa Maria, o Centro de Recursos para a Inclusão, o Centro de Atividades Ocupacionais, o Centro de Medicina Física e Reabilitação, os Pólos de Formação Profissional e os Lares Residenciais. Lutando, assim, pelo desenvolvimento físico, intelectual e afetivo e pela promoção do bem-estar

de um total de cerca de 426 utentes, entre eles crianças, jovens e adultos com deficiência.

- **Colégio de Santa Maria**

O colégio de Santa Maria, situado em Coimbra, é um espaço que se define como recurso à escola de ensino regular, destinado a crianças dos 4 meses aos 6 anos, que visa integrar a criança desde o seu nascimento e prevenir situações de risco, com base num apoio individualizado. Neste espaço, estas podem, ainda, encontrar uma resposta às suas necessidades especiais, de acordo com a idade que possuem, e participar em atividades como Soundbeam, equitação terapêutica, terapia da fala, hidroterapia, fisioterapia e snozelem, desenvolvendo atos de entre-ajuda, cooperação e responsabilidade, reforçando, simultaneamente, as suas capacidades ao participarem em atividades terapêuticas e promotoras da sua qualidade de vida.

Assim, este oferece uma equipa de trabalho constituída por Educadoras, Psicóloga, Técnica de Serviço Social, Terapeuta da Fala, Educadora de Apoio Pedagógico Personalizado (destacada pelo Ministério da Educação) com o intuito de dar apoio às crianças com necessidades educativas especiais, Professores encarregues das atividades extra-curriculares, Auxiliares de Estabelecimento de Apoio a Crianças Deficientes e uma equipa de suporte a Serviços Gerais e serviço de transportes.

- **Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)**

Esta valência foi criada, em Arganil, Coimbra, Catanhede e Montemor-o-Velho, com o intuito de promover o desenvolvimento físico, intelectual e afetivo dos indivíduos, sejam estas crianças ou jovens, em idade escolar, que frequentam o ensino regular, mas que são detentores de necessidades educativas especiais (N.E.E.), tentando combater, assim, o risco de abandono escolar precoce e/ou social.

Assim sendo, o CRI é consolidado por serviços como a Terapia da Fala, Fisioterapia, Psicologia e Serviço Social.

- **Centro de Atividades Ocupacionais (CAO)**

O Centro de Atividades Ocupacionais, de São Silvestre, é destinado a jovens, a partir dos 16 anos. Este permite-lhes meter em prática atividades que, de acordo com as necessidades e interesses de cada um, contribuam para a criação de sentimentos de utilidade, visando a integração social e profissional da pessoa portadora de deficiência,

através do desenvolvimento da sua personalidade, criatividade, cidadania, participação, responsabilidade e capacidade de poder de decisão.

Para tal, estes jovens são inseridos em atividades como a limpeza de condomínios, a manutenção de espaços verdes, a limpeza de espaços públicos, a inserção em equipas de trabalho em empresas ou IPSS's, desempenhando, assim, atividades inseridas num contexto real, juntamente com outras pessoas, sem qualquer deficiência.

Complementarmente, neste âmbito, são, ainda, desenvolvidas atividades artísticas, oficinas, ações terapêuticas e de desenvolvimento cognitivo e autónomo, de acordo com o plano de intervenção traçado para e com cada indivíduo, em conjunto com a sua família.

Assim, de forma a alcançar uma intervenção bem-sucedida, o CAO é apoiado por uma equipa de trabalho constituída por Psicólogas, Técnicas de Serviço Social, Fisioterapeutas, Professores, Monitores, Ajudantes de Estabelecimento de Apoio à Criança Deficiente, Auxiliares de Educação, Auxiliares de Fisioterapia e Terapeuta Ocupacional.

- **Centro de Medicina Física e Reabilitação**

O Centro de Medicina Física e Reabilitação, de São Silvestre, consiste numa clinica que atua na medicina física e reabilitação dos utentes da instituição e do público, em geral, que funciona mediante um acordo com a Administração Regional de Saúde do Centro, no qual está acordada a comparticipação do tratamento dos utentes a cargo da instituição, proporcionando, assim, o bem-estar físico dos seus utentes, maximizando as suas potencialidades, aptidões e a sua autonomia. Neste sentido, podem-se encontrar neste centro uma médica fisiatra, dois fisioterapeutas, dois ajudantes de fisioterapia e pessoal administrativo.

- **Lares Residenciais**

A APPACDM de Coimbra também é constituída por três Lares Residenciais, que pretendem conceder às pessoas com deficiência (com idade igual ou superior a 16 anos e sem estruturas familiares capazes de prestar o auxílio necessário) um lar, onde se possam sentir bem física e psicologicamente, comparativamente ao bom ambiente familiar desejável. Sendo-lhes, neste espaço, também proporcionada a oportunidade de

realização de tarefas do quotidiano, com o intuito de desenvolver a sua autonomia, participação e responsabilidade.

- **Serviço de Apoio Domiciliário**

O Apoio Domiciliário é um serviço que visa garantir ao indivíduo portador de deficiência todos os cuidados que este necessita (higiene, limpeza da habitação, acompanhamento e alimentação), no seu lar.

- **Centro Profissional da Casa Branca**

A Formação Profissional, erigida no Centro Profissional da Casa Branca, pretende qualificar a pessoa portadora de deficiência, com o intuito de a integrar profissionalmente.

Assim, esta é sujeita a uma primeira fase de informação, avaliação e orientação profissional, na qual, após ser cedida bastante informação acerca de cada profissão, se tenta perceber os interesses vocacionais da pessoa, tal como as suas capacidades, para, então, ser inserido num curso de formação profissional adequado. Neste, por sua vez, pretende-se que as pessoas com deficiência que o frequentam, adquiram, não só competências profissionais, como também competências pessoais, de relacionamento, de cidadania e de autonomia.

Assim sendo, Lavagem e Mecânica, Jardinagem, Carpintaria, Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade, Cozinha e Serviço e Hotelaria são as áreas disponíveis para os utentes integrarem, beneficiando do apoio de toda uma equipa vocacionada para este processo, constituída por Psicólogas, Técnicas de Serviço Social, Formadores, Técnicos de Acompanhamento e Auxiliares de Formação.

- **Casa de Chá**

*“ «Haverá muitas casas de chá pelo país, mas poucas há com a dimensão que lhe queremos dar, como espaço de inclusão de pessoas diferentes onde desejamos que os cidadãos de Coimbra se sintam como se estivessem dentro da nossa instituição», afirmou, na inauguração da Casa de Chá, Helena Albuquerque, presidente da APPACDM, visivelmente feliz por, doze anos depois do «sonho» ter nascido, poder concretizá-lo, fazendo com que os jovens da instituição façam «parte integrante da nossa cidade».”*

In Diário de Coimbra (2011)

O projeto Casa de Chá consiste na mais recente valência da APPACDM. Esta não é um simples e vulgar casa de chá, mas sim um espaço de inclusão profissional de indivíduos portadores de deficiência, na medida em que emprega os jovens inseridos no contexto da instituição, dando a conhecer, simultaneamente, o trabalho desenvolvido nas demais valências, especialmente no âmbito da formação profissional e do CAO.

A Casa de Chá prima pela minuciosidade d seu atendimento cordial e do seu menu, onde se podem encontrar diversos “miminhos” que delicias o cliente, tal como empadas, rissóis, croquetes, bola, bolos e tartes, gelados, crepes, sandes e torradas, que se poderão acompanhar por uma vasta diversidade de chás, café, sumos e também vinho, confeccionados pelos utentes da instituição e pelos seus monitores.

Também a decoração bastante cuidada e simpática aliada à localização do espaço se encontra a favor da sua unicidade, pois o Jardim da Sereia como cenário, concede ao espaço um ambiente de descontração e contacto com a natureza, em pleno centro da cidade.

Este projeto, nasceu da ideia de aproveitar a Casa do Guarda e as instalações sanitárias do Jardim da Sereia, transformando ambas num só espaço, através da construção de um novo corpo de betão que faz a ligação entre as duas estruturas, ligado à restauração. Foi neste sentido que a autarquia e a APPACDM de Coimbra agiram em conjunto, sendo que a primeira se encarregou de realizar as obras de requalificação do espaço e a segunda assumiu a gerência deste, até aos dias de hoje.

## **5.1 Caracterização da Amostra**

### **A - Jovens Portadores de Deficiência Inseridos no Projeto Casa de Chá**

Para entender o mundo da deficiência e da inserção profissional da pessoa portadora de deficiência, na primeira pessoa, tornou-se crucial a entrevista a dois dos jovens inseridos no projeto Casa de Chá, vistos como a “cara” do projeto, o José e o Miguel<sup>1</sup>.

José é portador de Deficiência Moderada, tem 36 anos e frequentou o ensino até ao 7º ano. Está na APPACDM desde os 20 anos, isto é, há cerca de 16 anos. Inicialmente, esteve

---

<sup>1</sup> Nomes fictícios

no lar da instituição, onde conheceu a sua namorada, esteve a trabalhar no centro de formação, mais especificamente no bar, em S. Silvestre. Para além disso, também, realizou limpezas em condomínios. Atualmente, desempenha funções de empregado de mesa no projeto Casa de Chá, juntamente com o seu melhor amigo, o Miguel.

O José vive com os pais e refere, ainda, adorar jogar Playstation, nomeadamente jogos de futebol, nos seus tempos livres. No que toca à relações sociais estabelecidas, José tem uma boa relação familiar e institucional, referindo que os seus amigos são todos deste meio.

**Miguel** é portador de Deficiência de nível moderado e tem 36 anos. Revela não saber até que ano escolar frequentou o ensino e nem há quanto tempo está na instituição. No entanto, esta última declaração foi justificada em conversa com uma das funcionárias, alegando esta que Miguel não sabia ler nem escrever, estando agora a ser ensinado.

Vive no Lar Residencial da APPACDM e gosta de praticar desporto. Declara frequentar o ginásio e jogar ténis, nos seus tempos livres.

No que toca a atividades profissionais, menciona ter desempenhado funções de jardinagem e limpeza de condomínios, estando agora a exercer o papel de empregado de mesa no projeto Casa de Chá.

## **B - Equipa de Trabalho**

### **Caracterização dos Coordenadores do Projeto**

**Relações Públicas:** A entrevistada D, assim denominada nesta investigação, é licenciada em Comunicação Organizacional e é Responsável pelo Departamento de Comunicação e Imagem, está há dois anos na instituição, desempenhando as funções de Técnica de Marketing e Relações Públicas. É, também, a pessoa responsável pela comunicação, divulgação, relações públicas e parte logística do projeto Casa de Chá. Assim, tendo em conta o seu papel no projeto, considerou-se crucial apurar toda a visão que esta possui sobre a deficiência e a inserção profissional da pessoa portadora de deficiência.

**Formadora:** Entrevistada P, tem 47 anos e o 9º ano de escolaridade. Encontra-se no ceio desta instituição há cerca de 27 anos, desempenhando a profissão de Formadora, mais precisamente do Curso Bar e Mesa. Assim sendo, é a responsável pela formação

dos indivíduos portadores de deficiência inseridos profissionalmente na Casa de Chá, razão pela qual se tornou pertinente a aplicação de uma entrevista.

### **Caracterização das Funcionárias da Casa de Chá**

Tendo em conta, a proximidade das funcionárias da Casa de Chá com o projeto e com a deficiência, optou-se por entrevistar duas destas.

**Funcionária 1:** chamada de Entrevistada A, tem 61 anos, possui o 9º ano e é auxiliar de monitora. Segundo a mesma, está há 25 anos na instituição, tendo desempenhado inúmeras funções tal como Monitora de tecelagem, Monitora de auxiliar de lar, Auxiliar de costureira, Arraiolos e Auxiliar de Cozinha com os utentes portadores de deficiência moderada. Neste momento, é auxiliar de monitora no projeto Casa de Chá, realizando todas as tarefas necessárias junto dos indivíduos portadores de deficiência inseridos neste projeto, o que inclui “(...) varrer, limpar casas de banho, limpar chão, a esplanada, tirar cafés, fazer bolos, fazer scones, servir almoços(...)” e monitorizar/orientar e ensinar os jovens no que toca ao atendimento ao cliente ou esclarecer qualquer dúvida que estes coloquem.

**Funcionária 2:** A Entrevistada F, tem 59 anos e o 9º ano de escolaridade. Está a trabalhar na instituição há 22 anos, tendo desempenhado funções no âmbito do jardim infantil e do Centro de Formação da Casa Branca, estando neste momento, tal como a Entrevistada A, a desempenhar o papel de Auxiliar de monitora, no projeto Casa de Chá, onde também monitoriza e orienta o trabalho.

### **C - Clientes da Casa de Chá**

Foram entrevistados 10 sujeitos do sexo feminino e 10 do sexo masculino, maioritariamente de origem portuguesa (95%), com idades compreendidas entre os 19 e os 67 anos de idade, sendo que 5% se encontram abaixo da faixa dos 20 anos, 45% entre os 20 e os 25 anos, 10% entre os 26 e os 30 anos, 15% entre os 31 e os 35 anos, registando-se esta mesma percentagem entre os 36 e os 40 anos, e, ainda, 5% entre os 46 e os 50 anos e outros 5% além desta faixa etária (com 67 anos). (Tabela em anexo)

A grande maioria da amostra, 70%, é constituída por indivíduos solteiros, existindo, ainda, 20% casados e em minoria, uma percentagem de 5% que são divorciados e que vivem em união de facto.

No que toca a habilitações literárias, pôde-se apurar que 40% são detentores do grau de licenciatura, 25% estão a frequentar o ensino superior, 20% tem o 12º ano, 10% são mestrados e apenas 5% tem o 9º ano de escolaridade. Destes, 40% encontram-se a desempenhar ativamente atividade profissional, 35% são estudantes, 15% estão em situação de desemprego, coincidindo apenas 5% com a percentagem de indivíduos reformados

## **5.1 Apresentação dos dados**

Os dados recolhidos foram analisados de acordo com as hipóteses estabelecidas para esta pesquisa.

Para tal, a atenção incidirá não só na representação social da deficiência e da inserção profissional por parte do público, como também na perceção que os indivíduos portadores de deficiência têm dessa mesma representação. Assim sendo, para analisar a primeira situação foram colocadas várias questões aos próprios clientes (opinião na primeira pessoa), e, complementarmente, à equipa técnica do projeto (opinião de terceiros). Para analisar a segunda, optou-se por colocar algumas questões aos indivíduos inseridos (opinião na primeira pessoa) e, mais uma vez, à equipa técnica (opinião de terceiros). Em ambos os casos, as questões foram colocadas com o intuito de atingir informações ao nível pessoal e, simultaneamente, ao nível de terceiros, atingindo, assim, vários pontos de vista acerca do mesmo assunto.

### **5.1.1 Perceção do público sobre deficiência e inserção profissional do indivíduo portador de deficiência**

#### **A - Na Perspetiva do Público**

##### **A1 - Deficiência e inserção profissional da pessoa portadora de deficiência**

Um dos aspetos considerados neste estudo respeita ao conhecimento que os clientes frequentadores da Casa de Chá possuem sobre a deficiência. Para o efeito foram consideradas três perguntas.

Neste sentido, à primeira questão “Qual a origem do seu conhecimento acerca da deficiência?”, 65% declarou que o seu contacto era estabelecido com base na observação/ contacto direto com a deficiência, 55% com base naquilo que absorvia dos Mas media e 50% afirmou se baseava na leitura e pesquisa acerca do tema. Seguidamente, de modo a contextualizar estas afirmações e para entender a imagem que estes têm do tema, optou-se por realizar uma questão de associação de palavras, que segundo Bardin (1991) consiste no “(...) mais antigo dos testes projetivos(...)”, que permite “(...) em psicologia clinica, ajudar a localizar as zonas de bloqueamento e de

recalcamento de um indivíduo” (Bardin, 1991: 52). Continuamente, pediu-se aos entrevistados que identificassem cinco palavras que relacionassem com o termo deficiência (“Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas ao conceito de Deficiência”). Foram apuradas 98 palavras (um dos entrevistados apenas referiu três (Quadro referente aos conceitos associados ao termo “Deficiência” – Anexo 5). Estas foram agrupadas em 5 categorias exclusivas: Valores, Perspetivas de Futuro, Necessidades da Pessoa Portadora de Deficiência, Características da Pessoa Portadora de Deficiência e Consequências da Deficiência.

1- A primeira categoria, a categoria dos valores, é formada por conceitos reveladores das normas, padrões ou princípios que regem o indivíduo, associando-se a esta 12 palavras.

2- Na segunda, denominada de Perspetivas de Futuro, encontram-se 10 termos denunciadores daquilo que se espera que aconteça futuramente.

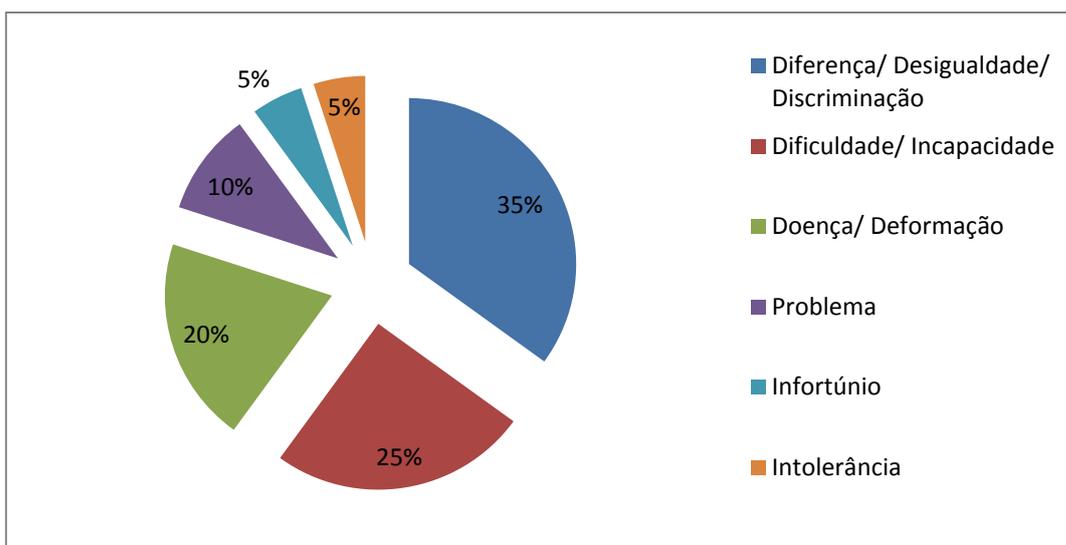
3- Numa terceira categoria, referente a termos ligados às diversas necessidades da Pessoa Portadora de Deficiência, podem-se enumerar cerca de 11 conceitos.

4- Na quinta categoria criada, é feita a relação de 4 termos com características pessoais dos indivíduos portadores de deficiência.

5- Por ultimo, e com um maior número de palavras associadas, surge a sexta categoria, intitulada de Consequências da Deficiência, na qual despontam 61 termos delatores da deficiência como algo distintivo e, até, discriminatório.

Neste sentido, de uma forma global, destacou-se a repetição de alguns termos pelos diversos entrevistados, nomeadamente o conceito de diferença apontado por 10 dos 20 entrevistados (50% dos entrevistados) e discriminação e incapacidade por 6 entrevistados diferentes, cada conceito.

Ainda neste sentido, decidiu-se também interrogar o que os entrevistados consideravam, quando pensavam em deficiência (“Quando pensa em deficiência, pensa em?”). Os resultados foram bastante semelhantes com os da questão anterior: cerca de 35% dos inquiridos (7) revelaram pensar em diferença/ desigualdade/ discriminação, 25% em dificuldade/ incapacidade (5), 20% numa doença ou deformação (4), 10% num problema (2), 5% num infortúnio (1) e a mesma percentagem em intolerância, valores ilustrados no gráfico nº1, referente a esta questão da opinião acerca da deficiência.



**Gráfico 1 - Opinião Acerca da Deficiência**

Com esta questão foi possível constatar que a discriminação, desigualdade e diferença ainda está interligada à deficiência, por parte da população, que apesar de aceitar, ainda admite ser portador dos estereótipos enraizados, descritos por vários autores.

Seguidamente, optou-se por realizar o mesmo exercício em relação à **inserção profissional da pessoa portadora de deficiência**. Neste sentido, num total de 96 palavras relacionadas com este tema, destacaram-se os conceitos de igualdade (mencionado por 45% dos inquiridos), de oportunidade (por 40%), de integração/ inserção (35%) e de justiça (20%) (Quadro referente aos conceitos associados à “Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência” – Anexo 6).

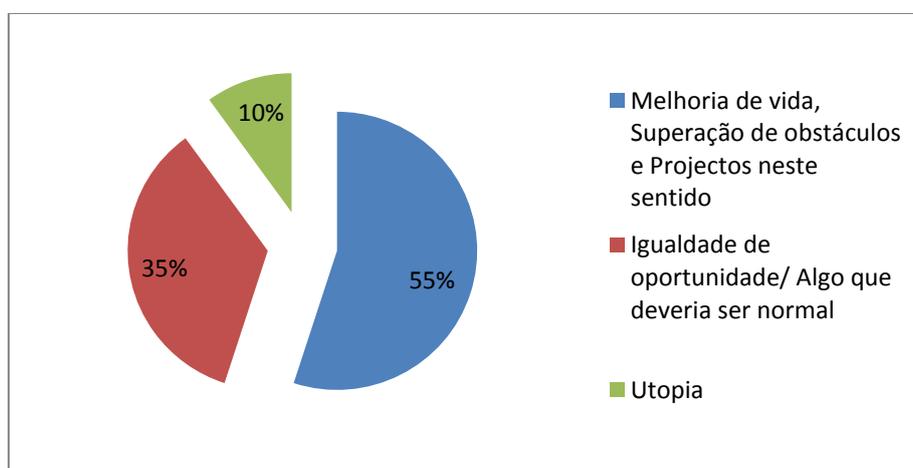
As categorias mantiveram-se, isto é, as palavras foram agrupadas nas categorias definidas anteriormente (Valores, Perspetivas de Futuro, Necessidades da Pessoa Portadora de Deficiência, Características da Pessoa Portadora de Deficiência e Consequências da Deficiência). Mas as respostas revelam diferenças: Na categoria Perspetivas de Futuro foram integradas 47 palavras; 28 coincidiram com valores dos entrevistados; 10 a característica da Pessoa Portadora de Deficiência; 5 a necessidade da Pessoa Portadora de Deficiência; e, outros 5 a consequência da Deficiência.

No geral, as 96 palavras obtidas revelaram-se de conotação positiva, reflexo de uma abertura de mente/ aceitação no que toca ao indivíduo portador de deficiência integrar o mundo profissional, pois nestas apenas foram encontradas 3 palavras de carácter

negativo (utopia e dificuldade mencionadas duas vezes e discriminação aludida uma vez).

Ora, tendo a deficiência sido associada a palavras interligadas à diferença e discriminação e a inserção profissional da pessoa portadora de deficiência a palavras reveladoras de aceitação, sugere uma maior consciencialização dos direitos cívicos e sociais desta população, o que, de acordo com a pesquisa realizada, pode ser explicado com a criação das políticas geradas neste sentido, ao longo dos anos, impulsionadas pelos mais diversos promotores e descritas numa fase anterior.

Tal facto também se refletiu na questão seguinte (Quando pensa em Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência, pensa em?), pois quando se tentou perceber o que cada um pensava, quando refletia acerca deste tema, percebeu-se que 55% (11) ligava a inserção profissional do portador de deficiência a oportunidade de melhoria de vida, superação de obstáculos e em medidas ou projetos que apoiassem esta oportunidade “Pessoas que podem finalmente caminhar pelos próprios pés, sem ter de viver sobre a égide da pena e caridade” (Entrevistado 11, 24 anos, Masc, Biólogo), 35% (7) declara pensar em igualdade de oportunidade e em algo que deveria ser visto como normal na sociedade, “(...)um dever da sociedade em geral.” (Entrevistada 6, 20 anos, sexo feminino, Estudante), e 10% (2) que defende que é algo que não existe. Assim, comprova-se, com base no Gráfico 2 - Significado de Inserção Profissional do Portador de Deficiência, que a grande maioria (55%) vê a inserção profissional como uma esperança futura relativamente à melhoria de vida do indivíduo portador de deficiência.



**Gráfico 2 - Significado de Inserção Profissional do Portador de Deficiência**

Neste contexto, interessou que os entrevistados revelassem um pouco mais a sua opinião acerca deste ponto da inserção profissional do portador de deficiência, assim:

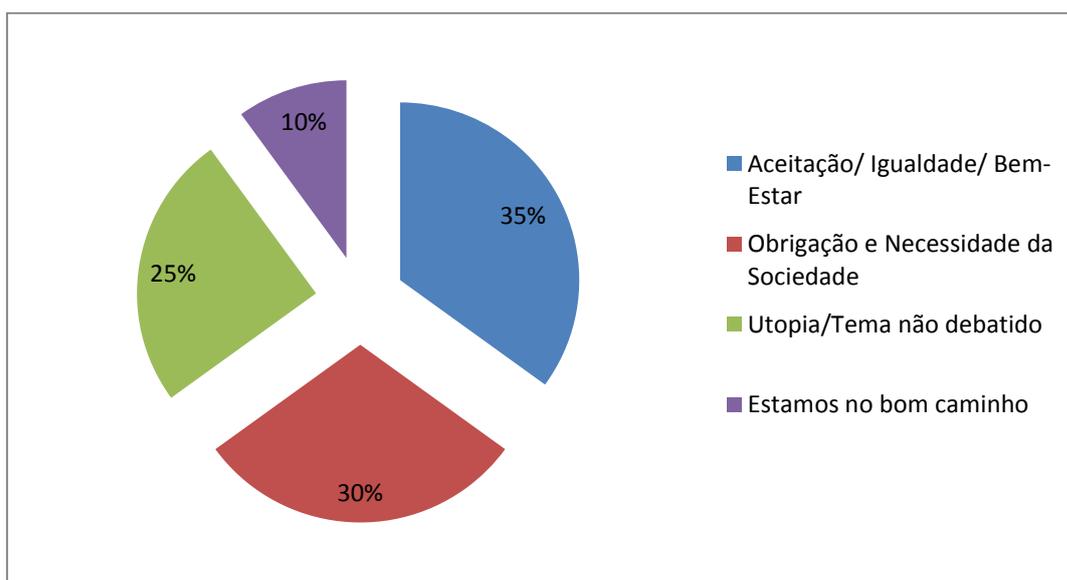
- 35% da totalidade dos entrevistados (percentagem que coincide com 7 destes) afirmou que a inserção profissional do indivíduo portador de deficiência facilitava o contacto do público com a deficiência, promovia a aceitação e a igualdade e, conseqüentemente, fomentava o bem-estar e a autonomia deste;
- 30% (6), por sua vez, defende que devia ser uma realidade ou algo obrigatório, isto é, uma obrigação e necessidade da sociedade;
- 25% (5) alega que esta inserção consiste numa utopia e num tema pouco debatido, justificando um dos entrevistados que tal se deve ao facto das entidades empregadoras não se disponibilizarem para contratar esta população, sendo portanto necessário uma maior sensibilização/ consciencialização da situação, com o intuito de ultrapassar o flagelo;
- 10% (2) consideram que, embora lentamente, caminhamos para a inserção do portador de deficiência como uma realidade.

De acordo com a opinião de um dos entrevistados,

*“a inserção profissional destas pessoas é muito importante. Há pessoas que, apesar de certas limitações, se lhes derem possibilidades e oportunidades tem capacidade de desempenhar funções de forma tão eficiente como outras pessoas ditas normais. Basta acreditar neles e ter completa noção das suas limitações. Para além de que, deve ser muito gratificante tanto para o doente, que se sente ocupado, útil e realizado como para os pais, que muitas vezes pensam que o seu filho estará dependente deles o resto da vida. Penso que deve ser uma das maiores inquietações de um pai de uma pessoa portadora de deficiência: e quando os pais lhe faltarem (morrerem) o que será do filho? Mas se a este lhe forem oferecidas oportunidades de trabalho e formação, penso que esta preocupação por parte dos pais seria muito mais amenizada. Infelizmente, nem todos têm capacidade para serem inseridos profissionalmente, mas nunca deixar de acreditar naqueles que tem condições mentais e físicas para isso.”* (Entrevistado 5, 25 anos, Sexo Feminino, Estudante)

- Os dados indicam que a maioria dos entrevistados encara a inserção profissional como uma perspectiva de futuro, isto é, algo que deveria existir de forma natural, como com qualquer outro cidadão, consistindo, não só, numa vertente não só de integração no mercado de trabalho, como também, de integração na sociedade. Este resultado, encontra-se de acordo com os dados obtidos no âmbito do “Eurobarómetro”, num

estudo realizado em 2001, no qual foram entrevistadas 16000 pessoas, da Comunidade Europeia, e 97% afirma que devem ser tomadas atitudes que permitam a integração de pessoas com deficiência na sociedade. Tal como no gráfico anterior, o Gráfico 3 - Opinião Acerca da Inserção Profissional do Indivíduo portador de Deficiência, que se segue, também revela aspetos muito positivos neste contexto.



**Gráfico 3 - Opinião Acerca da Inserção Profissional do Indivíduo portador de Deficiência**

Ainda neste seguimento, tornou-se pertinente pedir aos entrevistados que revelassem o que consideravam mais importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência, não só do ponto de vista do seu próprio papel enquanto clientes, como também ao colocarem-se no papel de indivíduo portador de deficiência e de empregador, isto é, aquilo que o cliente avalia como a mais-valia deste processo, para cada um dos sujeitos incluídos.

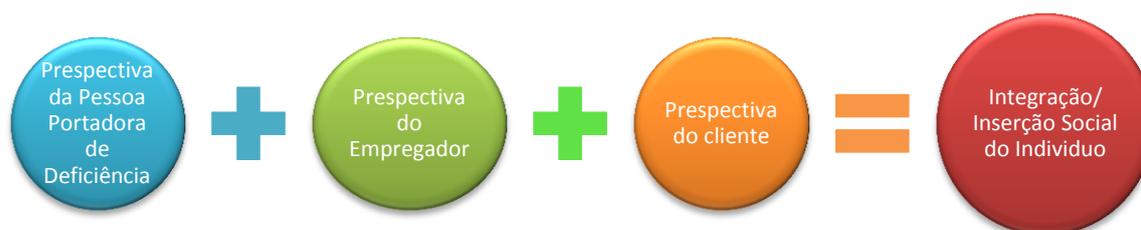
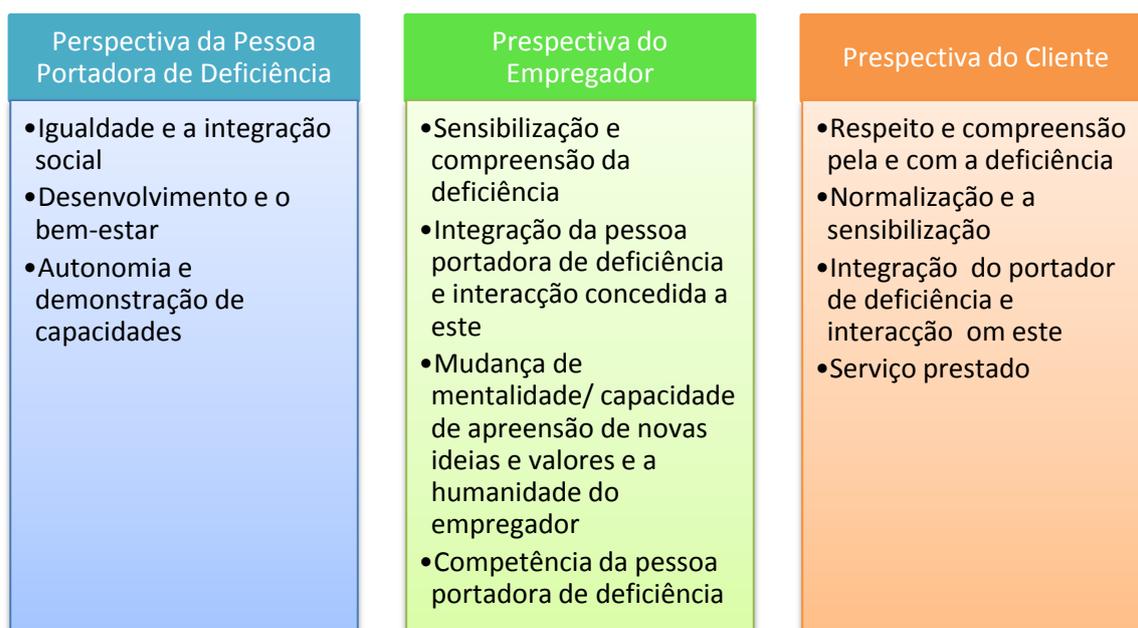
Assim, no papel de clientes que são, 35% dos entrevistados certifica que o respeito e a compreensão pela e com a deficiência é a mais-valia deste processo; 25% afirma que a normalização e a sensibilização para a causa é o mais importante para o cliente; outros 25% asseguram que a integração e a interação com esta camada da população são o ponto essencial da inserção profissional; e apenas 15% entende que o serviço prestado é o momento mais valorizado. Nesta perspetiva pode-se concluir que a aceitação da

pessoa portadora de deficiência é encarada, pelos clientes, como o ponto mais importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência.

Numa suposta perspectiva da pessoa portadora de deficiência, 45% (9) dos clientes entrevistados encaram a igualdade e a integração social como a mais-valia retirada deste processo de inserção profissional; 35% opina que o desenvolvimento e o bem-estar (a todos os níveis) do indivíduo portador de deficiência inserido no mundo do trabalho são o mais importante; e 20% afirma ser a autonomia e a oportunidade de demonstrar que é capaz de desempenhar funções profissionais de forma correta. Em suma, os clientes entrevistados consideram a possibilidade de integração na sociedade como o ponto mais importante deste processo, sendo através desta, tal como refere a pesquisa efetuada ao longo da investigação, que as restantes condições de igualdade, bem-estar, autonomia e valorização são criadas.

No que toca à posição do empregador, as respostas demonstram-se uniformes. 30% dos clientes defende que o que é mais importante para estes deverá ser a sensibilização e compreensão da deficiência da pessoa contratada; igual percentagem (30%) sustenta que a integração da pessoa portadora de deficiência e a interação concedida a este (com o público e o mercado de trabalho) e com este (empregador com empregado) e, portanto, o alcance de uma sociedade mais justa é o fator crucial deste processo, para o empregador; ainda outros 30% afirmam que a mudança de mentalidade/ abertura de mente e a humanidade do empregador são os pontos mais relevantes; e, por fim, 10% declara que a competência do indivíduo contratado deverá ser o mais valorizado pelo empregador. Desta feita, os dados sugerem que a integração do indivíduo e a compreensão da deficiência consiste na mais-valia a extrair deste processo de inserção profissional, na opinião dos clientes, acerca da suposta óptica/ ponto de vista do empregador.

**Esquema 3 - Pontos considerados como mais importantes pelos clientes, ao colocarem-se na posição do indivíduo portador de deficiência, do empregador e do cliente:**



Desta forma, com o equacionar das três perspectivas pode-se perceber que o sentimento de integração social da pessoa portadora de deficiência é apontado como fator crucial neste processo de inserção profissional. Neste sentido, a pessoa com deficiência adquire diversos benefícios, a nível pessoal, social e económico, com essa inserção e, simultaneamente, os restantes sujeitos incluídos (clientes e empregadores) podem contribuir, ativamente, para tal. Servindo, assim, a inserção profissional como ponte para a integração social, tal como os diversos autores veem defendendo, nomeadamente Bruto da Costa, segundo o qual, estar desempregado consiste em “(...) perder um dos vínculos mais importantes de ligação à sociedade, à rede de relações interpessoais que o emprego proporciona e, ainda, ao sentimento que do mesmo advém, de participar na vida económica do país” (Bruto da Costa apud Pimenta, 1997: 71/72).

## A2 - Relação dos clientes com o projeto

Desta feita, relativamente ao conhecimento acerca do projeto Casa de Chá, 65% revela ter conhecimentos sobre este, nomeadamente a organização que está a cargo, a sua criação e os seus propósitos, percentagem esta que corresponde ao número de clientes que confessa frequentar o espaço com regularidade. De salientar que dos entrevistados que referem não o fazer com regularidade, 1 em cada 10 afirma ser a 1ª vez que ali está, correspondendo estes a 10% da amostra.

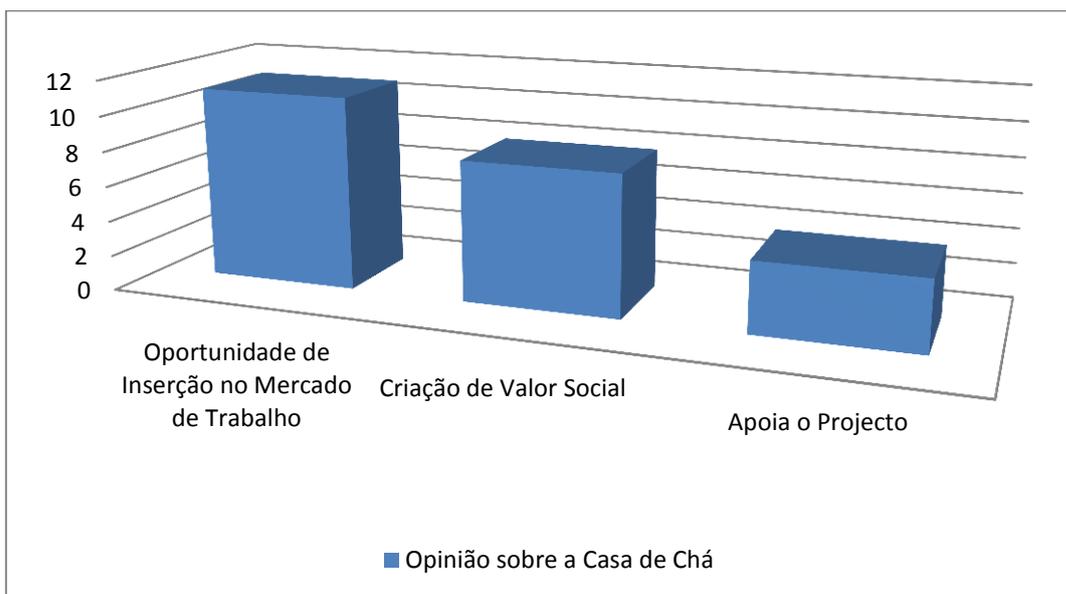
Neste contexto, todos (100% dos entrevistados) responderam que gostavam do espaço em questão, referindo que este consistiu n' "*(...)uma iniciativa excelente (...)*", e que "*(...) deveria haver mais projetos destes até mesmo noutras áreas distintas para dar mais oportunidades a estes jovens que já tanto nos mostraram do que são capazes (...)*" (Entrevistada 1, 23 anos, Fem., Estudante). Assim foi, então, pedido que indicassem o que mais e menos apreciavam neste espaço: 50% indicou o espaço/ infraestruturas como alvo da sua preferência, 35% a equipa de trabalho ser constituída por pessoas portadoras de deficiência, 30% o serviço prestado e 15% os produtos que a ementa oferece; a maioria (65%) afirmou, portanto, que não conseguia eleger algo que não lhe agradasse e os restantes (35%) pormenores de funcionamento do estabelecimento. Posto isto, todos os entrevistados confessaram que recomendavam este espaço a amigos, avaliando o serviço de forma bastante positiva.

*"Este é claramente um bom exemplo de como o projeto certo com as pessoas certas tem tudo para resultar. Oxalá houvesse mais projetos como este. Portanto só me veio permitir um maior contacto com a realidade e demonstrar a suas capacidades..."*

(Entrevistado 15, 24 anos, sexo masculino, engenheiro informático).

No que concerne à opinião acerca deste projeto, num âmbito de resposta livre, 55% (11) referiu que este consistia numa oportunidade de inserção no mercado de trabalho e, por sua vez, num contributo para a inserção social da pessoa portadora de deficiência, 40% (8) declarou ainda, que devido à criação de valor social que este projeto é responsável, deveriam existir mais iniciativas deste carácter, arriscando a sua implementação noutras

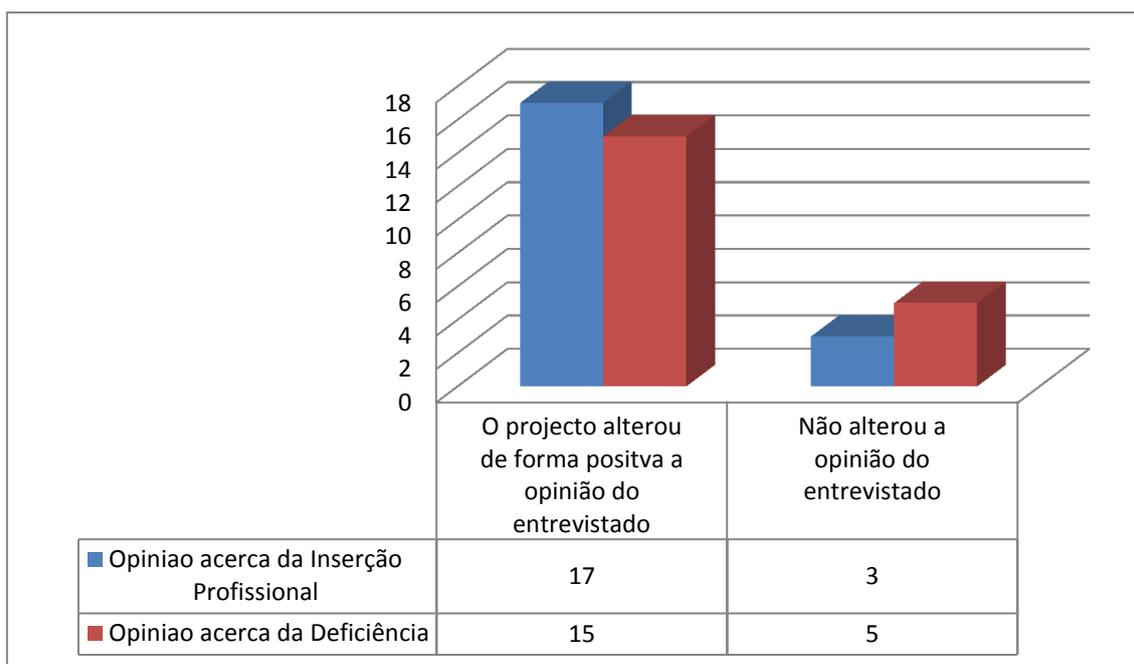
localidades e noutras áreas. Ainda neste contexto, somente 20% (4) alegou apenas gostar do projeto ou achá-lo muito bom.



**Gráfico 4 - Opinião sobre a Casa de Chá**

Deste modo, seguidamente foi questionado se o conhecimento do projeto e a assiduidade à Casa de Chá teria contribuído para as respostas dadas, relativamente à inserção profissional e à deficiência. **85% (17) dos entrevistados afirma que o projeto veio alterar a forma como olham para a inserção profissional do portador de deficiência**, alegando que com este tiveram a oportunidade de comprovar que esta população tem capacidades de realizar atividades profissionais de forma exata, ; **10% defende que a sua opinião já era positiva** e, portanto, não sofreu qualquer alteração; e, apenas, **5%, que corresponde a um dos entrevistados, afirmou desacreditar** que os indivíduos portadores de deficiência pudessem exercer atividades profissionais fora do contexto da APPACDM.

No que toca à deficiência, **75% (15) assegura que a sua opinião foi alterada**, ao deixar de olhar para as incapacidades e dar mais valor às capacidades que os indivíduos inseridos no projeto têm; **25% (5), por sua vez, alega que não sofreu qualquer alteração de opinião**, mencionando um destes entrevistados que, no entanto, acredita que para outras pessoas esta alteração seja provável.



**Gráfico 5 - Alteração da Opinião do Cliente**

Como se pode ver, através do gráfico 5 - Alteração da Opinião do Cliente, o projeto contribuiu de forma positiva para a representação sobre a deficiência, como da inserção profissional da pessoa portadora de deficiência. Rodrigues afirma que “para assegurar a existência humana, é necessário assegurar variadas formas de coexistência que se caracterizam pelo incremento das inter-relações ao nível europeu e mundial, é indispensável desenvolver novos conceitos e formas de uma coexistência social justa para todos os europeus” (2003: 224). Ou seja o processo de convivência e partilha conduz à construção e ao desenvolvimento de conceitos e formas de pensar e atuar, aspeto salientado nos resultados.

*“Acho que estas iniciativas são muito boas e bastante importantes, pois é uma forma de ajudarmos os outros de uma forma positiva, fazendo com que se sintam iguais, capazes e corajosos perante a nossa sociedade, e que de alguma forma aos olhos dos outros cria uma sensibilidade capaz de mudar ideias erradas que possam existir. Assim como a casa de chá acho que foram projetos bastante benéficos para todos, e fico bastante sensibilizada de certa forma, na medida em que ainda existem pessoas capazes de mudar sorrisos e as ideias das pessoas, e que combatem desigualdades diariamente.”*

(Entrevistada 18, 28 anos, sexo feminino; desempregada)

### **A3 - Opinião sobre a Casa de Chá**

Para finalizar, embora tenha sido revelada no decorrer do discurso de diversos dos entrevistados, foi questionada a opinião destes acerca de iniciativas como a Casa de Chá.

Todos demonstraram apoiar a proliferação destas, defendendo que seriam um meio de criação de valor social, que contribuiria para uma sociedade igualitária e sensibilizada para este tema, ausente de atitudes/ pensamentos discriminatórios e preconceituosos, tendo, assim, benefícios, não só, para a própria sociedade, como também, para o bem-estar do individuo portador de deficiência. Como refere Vieira (2003), “o direito à integração começa a ser um valor assumido por um número crescente de cidadãos e instituições sociais numa linha de defesa de direitos e valores fundamentais inerentes à condição humana que só poderão enriquecer material e moralmente as comunidades integradoras e a sociedade em geral. Tudo é de facto uma questão de valores, atitudes e modelos de desenvolvimento” (Vieira et. Al., 2003: 19), isto é, o apoio destas iniciativas é reflexo da compreensão do individuo portador de deficiência, como alguém útil e capaz, faltando-lhe apenas oportunidades de o demonstrar, oportunidade esta que se torna enriquecedora para aqueles que dela são detentores e para aqueles que a podem observar e constatar, alterando, assim, ideias pré-concebidas, fruto de preconceitos sem fundamento.

### **B – Na Perspetiva da Equipa Técnica**

Assim, no que toca à aceitação do projeto junto do público, a opinião foi unanime, todas as entrevistadas relataram uma boa adesão e aceitação do projeto de inserção de pessoas portadoras de deficiência, alegando que os clientes gostam e fazem questão de ser atendidos por dois destes. D refere que “(...) *as pessoas ficam estupefactas com a capacidade que eles têm de realizar estas funções, se calhar não estavam à espera de chegar cá e ver jovens completamente capazes de desempenhar as funções que desempenham(...)*” (Entrevistada D, sexo feminino, Técnica de marketing e relações públicas).

## **B.1 - Fatores intervenientes na percepção da população sobre a deficiência e inserção profissional**

Neste seguimento, foram questionados quais os fatores que poderiam, segundo a opinião de cada uma, influenciar o modo como a população avalia, positiva e negativamente, a pessoa portadora de deficiência. D menciona: *“(...) após visitar a Casa de Chá e verificar que o atendimento e algum trabalho é feito por jovens portadores com deficiência mental, os clientes acabam por perceber que estes jovens são seres capazes de desenvolverem tarefas e com um grande contributo para a sociedade(...)”* (Entrevistada D, sexo feminino, Técnica de marketing e relações públicas). Esta opinião concentra as restantes, pois foi apurado consenso, na medida em que todas as entrevistadas concentraram as suas respostas na autonomia profissional e no profissionalismo do trabalho desempenhado, apontando estes como fatores influentes a nível positivo. Por outro lado, foi apontado o grau de deficiência e os estereótipos existentes como possíveis causas para a realização de avaliações negativas.

Assim sendo, no que toca a uma avaliação do serviço prestado, em consonância com o que pode apurar por parte dos próprios clientes, a equipa revela que a sua percepção é de que este é avaliado de forma bastante positiva, pois, de facto, os clientes mostram-se satisfeitos, ao voltarem ao local e ao tecerem grandes elogios ao serviço, de forma verbal e escrita. P refere a existência de *“(...) umas folhas que são as sugestões/reclamações, onde há alguns parâmetros que as pessoas podem avaliar. E onde as pessoas deixam muitas boas referencias relativamente ao atendimento e não só. E por aquilo que eu observo e vou ouvindo é um atendimento de excelência. Às vezes demora um bocadinho uma coisa, mas as pessoas entendem e percebem perfeitamente”* (Entrevistada P, 47 anos, sexo feminino, Formadora).

Neste sentido, foi interrogada qual a relação estabelecida entre os sujeitos portadores de deficiência e os clientes da Casa de Chá, pelo que foi, então, apurado que esta se estabelece de uma forma bastante familiar. Segundo F, *“O cliente desce ao nível deles e eles sobem ao nível do cliente. É ótima. Os clientes tratam-nos pelo nome. É uma família...”* (Entrevistada F, sexo feminino, 59 anos, Auxiliar de monitora). Sendo também referido o agrado relativamente à estratégia de trabalho criada por um destes indivíduos, *“Acham giríssimo o Miguel conseguir dar o cartão porque não sabe escrever e pedir às pessoas para escreverem e, no entanto, ser completamente capaz de*

*distribuir os pedidos”, e o bom humor de outro deles, “Acham giríssimo o José, que é o baixinho se meter imenso com as pessoas, é super brincalhão(...)”*(Entrevistada F, sexo feminino, 59 anos, Auxiliar de monitora).

Neste seguimento, tornou-se pertinente identificar a existência de situações de cariz discriminatório, ao que três das entrevistadas responderam que não, e apenas uma, a entrevistada D, admitiu que de forma clara não, mas que achava de certa forma existia um olhar diferente, tal como referiu, *“temos assim uma ou outra pessoa que tem uma atitude discriminatória, mas é aquele olhar meio atravessado, uma palavra menos amigável (...)”* (Entrevistada D, sexo feminino, Técnica de marketing e relações públicas).

### **5.1.1 Perceção dos indivíduos portadores de deficiência, inseridos no projeto “Casa de Chá”, relativamente a mudanças / alterações na forma como eles próprios são vistos, pela sociedade.**

Para tentar perceber a questão da compreensão dos indivíduos portadores de deficiência, inseridos no projeto “Casa de Chá”, relativamente a mudanças / alterações na forma como eles próprios são vistos, pela sociedade, aquando da inserção no projeto, optou-se por entrevistar tanto os próprios indivíduos, como as pessoas que trabalham com eles diariamente. Assim a exposição destes dados dividir-se-á, tal como a anterior, em duas partes: a perspectiva do indivíduo portador de deficiência inserido no projeto, numa vertente mais pessoal, e a perspectiva da equipa técnica.

#### **A - Perspetiva do Indivíduo Portador de Deficiência**

Desta feita, tornou-se crucial apurar o que faziam os jovens antes de integrar o projeto. Assim sendo, José revela que estava a trabalhar no bar do Centro de Formação de São Silvestre e na realização de limpeza com Miguel, sendo que este também se dedicava a funções no âmbito da jardinagem. No entanto, ambos referem preferir desempenhar as funções atuais, justificando, José, a sua resposta com o fato de estar mais em contato com as pessoas o deixava satisfeito, apesar de estar longe da namorada. Miguel, por sua vez, sorriu e apenas respondeu “porque sim”, de forma envergonhada.

Neste sentido, no que refere às funções desenvolvidas, Miguel relata que estas se resumem ao atendimento ao cliente, afirmando gostar de fazer tudo. Dentro desse

atendimento, José especifica um pouco mais, nomeando funções como “atender às mesas, tirar cafés... fazer crepes”, afirmando, tal como o colega, gostar de realizar tudo. No que concerne à autonomia profissional dos entrevistados, ambos referem não sentir dificuldades em realizar qualquer função. Justificando Miguel, a sua resposta com o gosto pelo trabalho desenvolvido, e José, por já estar familiarizado com estas funções, pois coincidem com as desempenhadas no bar do centro de formação, onde estava anteriormente. Deste modo, é visível o gosto pelo ato de desempenhar uma profissão, sem criticar aquilo que fazem, demonstrando autonomia nesse sentido.

Neste contexto, questionou-se se os mesmos sentiam diferença em si próprios desde que integraram este projeto. Miguel afirma que se sente mais contente, realçando, uma vez mais, o seu gosto pelo trabalho que realiza. José refere que a única diferença é mesmo estar fora do centro, pois há dias em que se sente mais cansado e não lhe apetece trabalhar.

Deste modo, após compreendido o percurso e integração dos entrevistados, foi, então, direcionada a atenção para a relação estabelecida com os clientes. Miguel diz gostar destes, justificando que os mesmos são simpáticos. José, por um lado, diz que nem todos têm paciência e “*não encaram muito bem as dificuldades*” que eles (portadores de deficiência) têm ou podem ter ao desempenhar alguma função, exemplificando com um caso concreto em que a cliente se foi embora devido à demora do pedido.

Neste ponto, foi possível apreender que um dos jovens alega existir algum preconceito em relação à deficiência, narrando situações a título de exemplo, tal como a falta de paciência, relativamente ao tempo de espera, por parte de uma cliente ou a negação de um posto de trabalho (não pelo próprio empregador, mas por um dos empregados deste).

No que toca ao futuro, Miguel refere que deseja trabalhar na Casa de Chá para sempre e José confessa que gostaria de um dia de trabalhar fora da Casa de Chá e vir a ter o seu próprio negócio no ramo da restauração e constituir família, apesar de se demonstrar descrente na realização deste desejo. Com esta última confidência, José demonstra não acreditar nas suas capacidades, quando lhe foi questionada a razão de tal posição, limitou-se a responder “porque sim”.

## **B - Perspetiva da Equipa Técnica**

Tendo em conta que se tornou um pouco difícil atingir as informações pretendidas numa abordagem interna, optou-se por aprofundar a questão de forma externa.

Assim, tal como anteriormente, decidiu-se proceder ao entendimento da inserção/integração no projeto. Assim sendo, no que toca à integração profissional dos jovens portadores de deficiência, na Casa de Chá, a entrevistada F, que seguiu totalmente este processo, uma vez que é auxiliar de monitora da Casa de Chá, admite que decorreu da melhor forma, independentemente das características e aptidões de cada um. Opinião que a entrevistada A também partilha, embora realce que com o fluxo de trabalho um deles acusa maior cansaço e outro maior dedicação, ressaltando até que *“(...)O Josezito é... espetacular... e veio para aqui, pouca prática tinha, mas agora trabalha como um profissional normal. (...) O Miguel é muito ativo, já este (José) cansa-se muito rapidamente”*.

Por sua vez, a entrevistada P, como formadora dos sujeitos inseridos, narra que os sujeitos adaptaram-se bem à mudança, nomeadamente da parte teórica da formação de empregado de mesa, para a parte prática realizada na Casa de Chá.

Complementarmente, a entrevistada D, relata que este processo de integração foi acompanhado tanto por formadores, como por auxiliares de educação, sendo que *“anteriormente à sua abertura os jovens foram desenvolvendo tarefas no bar do Centro de Formação Profissional Casa Branca para se irem ambientando à realidade da Casa de Chá”* (Entrevistada D, sexo feminino, Técnica de marketing e relações públicas).

Assim, A alega que estes melhoram bastante, demonstrando que a sua inserção no projeto aumentou a sua auto-estima e confiança no trabalho que efetuam. F confirma a declaração da colega de trabalho revelando que estes jovens demonstram *“(...) um comportamento muito intelectual, um comportamento muito apurado, um comportamento que eles próprios procuram melhorar e ter um atendimento como se fosse uma outra casa de chá(...)”*. Neste sentido, importa sublinhar a criação de uma estratégia de atendimento, por parte de um dos jovens que não sabe ler e tem problemas auditivos: perante as suas dificuldades este optou por pedir aos clientes que escrevessem o seu próprio pedido.

P realça, assim, que o contacto com pessoas diversas e situações diferentes, no seu dia-a-dia, consiste numa mais-valia. D sintetiza tudo o que as anteriores entrevistadas referiram, ao afirmar que “(...) *os jovens sentem-se cada vez mais confiantes e aptos nas tarefas que desenvolvem. Para além disso denota-se uma grande crescente satisfação pessoal fruto da sua integração e contacto com a realidade do trabalho, assim como fruto da sua recompensa pessoal e monetária*” (Entrevistada D, sexo feminino, Técnica de marketing e relações públicas).

Questionada a capacidade destes jovens integrarem o mundo do trabalho, fora do contexto da Casa de Chá e da APPACDM, e a sua autonomia profissional, P, formadora, é a mais radical, alegando que os jovens ainda não atingiram a sua autonomia profissional, “*Eles precisam sempre de acompanhamento na retaguarda, tem de haver sempre alguém que esteja por trás*”.

A entrevistada A demonstra-se um pouco séptica em relação a um dos indivíduos portadores de deficiência, mas totalmente confiante em relação ao outro, justificando a sua posição devido ao facto do primeiro se cansar demasiado rápido. No entanto, sublinha a evolução e a vontade de trabalhar observada diariamente.

F, por seu lado, alega que estes jovens tem boa capacidade, sendo, portanto, capazes de desempenhar funções noutra estabelecimento, porém precisam de orientação constante nas novas tarefas a executar, segundo esta “(...) *eles têm o respeito pelo trabalho, pelo atendimento. Eles sabem distinguir os clientes que já estavam cá e os que chegaram depois. Tem tanto respeito pelo próprio trabalho como pelo cliente*”.

D refere que os sujeitos inseridos no projeto não apresentam patologias tão graves, existindo indivíduos portadores de deficiência que, de facto, não possuem esta capacidade, sendo estes capazes de desempenhar quaisquer função em contexto profissional, pois no âmbito do projeto Casa de Chá o único ponto a melhorar é a rapidez do serviço prestado. D declara, ainda, que “*Muitos jovens que vem da formação profissional e que estão a tirar o curso de empregados de mesa, fazem aqui a componente prática e até temos uma taxa de sucesso bastante alta (...) e estão empregados em restaurantes, cafés e pastelarias*” (Entrevistada D, sexo feminino, Técnica de marketing e relações públicas), demonstrando, assim, o importante papel desenvolvido pela APPACDM neste processo.

Assim, apurada a ótima aceitação do público, numa fase anterior, em relação aos indivíduos portadores de deficiência e ao serviço por estes prestado, tornou-se crucial questionar os fatores que poderão influenciar o modo como a população avalia, positiva e negativamente, a pessoa portadora de deficiência. D menciona: “(...) após visitar a Casa de Chá e verificar que o atendimento e algum trabalho é feito por jovens portadores com deficiência mental, os clientes acabam por perceber que estes jovens são seres capazes de desenvolverem tarefas e com um grande contributo para a sociedade(...)”(Entrevistada D, sexo feminino, Técnica de marketing e relações públicas). Neste sentido, também foi apurado algum consenso, pois todas as entrevistadas concentraram as suas respostas na autonomia profissional e o profissionalismo do trabalho desempenhado, como sendo estes os pontos que poderão desempenhar o fator influente a nível positivo, por outro lado, foi apontado o grau de deficiência e os estereótipos existentes como possíveis causas para a realização de avaliações negativas. Seyfried (1992) afirma, neste sentido, que a melhor forma de fazer face a possíveis preconceitos é o contacto entre os indivíduos portadores de deficiência e os clientes, “(...) a interação entre deficientes e não-deficientes pode normalizar-se praticamente por si no decurso de diferentes fases, desde que seja mantida durante um período prolongado” (Seyfried, 1992:29/31), reforçando a importância da inserção profissional, neste contexto.

Por fim, foi questionado a opinião de cada uma das entrevistadas em relação ao contributo da inserção profissional destes jovens e o seu contacto com o público, em relação ao modo como a população olha para as pessoas portadoras de deficiência.

F e A sustentam que, com a inserção profissional da pessoa deficiente, a população pode constatar que estas pessoas têm capacidades apesar da sua patologia, ficando, assim, mais alerta para a deficiência e alterando os estereótipos criados.

D, por seu lado, afirma que esse é mesmo o objetivo pretendido pela APPACDM, eliminar estereótipos e barreiras existentes, criando, então, uma sociedade equitativa, onde a pessoa com deficiência possa viver na sua plenitude e inserido na sociedade. P complementa, assim, afirmando que não só altera a forma como a população olha para as pessoas portadoras de deficiência, mas também a forma como estas olham para si mesmas, autovalorizando-se.

Para finalizar e neste seguimento, interrogou-se a importância da existência de mais iniciativas semelhantes, ao que todas as entrevistadas responderam que não só casas de

chá, como iniciativas noutras áreas se deveriam multiplicar, pois favorecem o contacto com individuo portador de deficiência – cliente, contribuindo, deste modo, para a plena integração do primeiro na sociedade e para o seu desenvolvimento pessoal. Mais uma vez, Seyfried (1992) refere que “*como, fora do trabalho, uma interação contínua com os deficientes não é muito frequente e não passa duma reflexão coletiva acerca dos receios citados (...)*” (Seyfried, 1992: 30), receios estes que o autor liga à diferença.

Posto isto, penso que este contato e a, conseqüente, demonstração de capacidades falam por si, como se pode ver através dos vários testemunhos e da revisão bibliográfica realizada.

### **5.1 Discussão dos resultados**

Grande parte dos clientes que frequentam a casa de chá tem contato direto com a deficiência. Contudo verificou-se que 50% só tem contato pelos *mas media* e pela leitura, aqui sim pode-se ir de encontro com os autores, visto que estes defendem que “é importante mostrar que a deficiência é apenas uma pequena parte da pessoa. Mostrar competência, habilidade, interesse e potencialidades, em vez de deficits, contribuir para percepções positivas: incapacidade em vez de incapacidade, ou, melhor ainda, consciência da capacidade” (Stainback e Stainback, 1996: 419).

Ao pedir para os clientes identificarem palavras que relacionassem com o termo deficiência, verificou-se uma grande diversidade de conceitos. No entanto, observa-se uma repetição maior na associação do termo deficiência com palavras como diferença, desigualdade e discriminação. Ainda assim, na categoria denominada de “conseqüências da deficiência” todas as palavras referidas têm um cariz negativo, como por exemplo: atrofio físico e mental; disfunção; estereótipos; desvantagem; entre outras. Sendo que para Vala e Monteiro (1993) estas representação dependem de “(...) um produto das interações e dos fenómenos de comunicação no interior de um grupo social, refletindo a situação desse grupo, os seus projetos, problemas e estratégias”, por outras palavras, um processo resultante da atividade cognitiva e simbólica de determinado grupo, que funcionará como instrumento de orientação do processo de comunicação e do comportamento dos e entre os indivíduos. Este conceito suscita, assim, a procura de pontes articuladoras do binómio individuo-sociedade.

Neste sentido, os estereótipos e rótulos criados, ao longo dos tempos, tem conduzido o cidadão com deficiência a situações de exclusão social, podendo-se, desta forma, afirmar que as situações de privação e exclusão social não derivaram da deficiência em si, mas da forma como esta foi construída socialmente, isto é, as barreiras físicas, sociais e psicológicas e os estigmas edificadas, no entanto, segundo Rocha (2006), esta discriminação, segregação e exclusão não têm diferença a nível económico, social ou político. Contudo, a pesquisa efetuada revela que esta discriminação por vezes ocorre em sociedades e meios com um nível socioeconómico menos elevado, devido a falta de conhecimento, informação e de consciência. Para Pereirinha (1997) “a exclusão social constitui precisamente um “novo” problema social na forma como reprecendemos a questão da desvantagem relativa de indivíduos e grupos sociais na sociedade a que pertencem (...)”, que se pode manifestar através de duas diversas perspetivas, referindo-se uma aos direitos sociais, nomeadamente os direitos de cidadania do indivíduo, e outra aos fatores que identificam o indivíduo na sociedade e que, simultaneamente atua como um fator que impulsiona a marginalização deste, produzindo situações de precarização e vulnerabilidade a riscos sociais.”.

Porém, quanto à inserção profissional da pessoa portadora de deficiência os clientes inquiridos mencionaram palavras como igualdade; oportunidade; inserção e justiça, sendo palavras de cariz positivo. Aqui os clientes revelam um nível de consciência elevado para a inserção e inclusão da pessoa portadora de deficiência, tendo em conta os seus direitos humanos e não os excluindo. Tal contraria a afirmação anterior de que vivemos numa sociedade em que existem, ainda, muitas barreiras impostas aos indivíduos que se encontram em situação de exclusão. Assim, apesar da maioria dos países apresentar como preocupação assegurar a igualdade dos direitos e deveres de todos os cidadãos, existem poucas sociedades preparadas para exercer estratégias de inclusão social infalíveis, capazes de considerar todas as conjunturas sociais e encontrar um modo que permita a cada indivíduo, independentemente das suas capacidades ou motivo de exclusão, exercer o direito de cooperar com aquilo que melhor sabe fazer para o bem comum da sociedade a que pertence.

Assim sendo, respondendo à Hipótese Específica 1 (O facto dos indivíduos portadores de deficiência, inseridos no projeto “Casa de Chá”, trabalharem diretamente com o público, permite que o público perceção que as pessoas portadoras de deficiência podem ter competências que lhes permitam uma inserção profissional), pode-se sugerir que segundo os entrevistados a inserção profissional dos indivíduos portadores de

deficiência é muito importante, não só para a sociedade, visto que têm um maior contacto com o individuo, mas também para os pais que os ajudam a não ficarem tão presos aos filhos e preocupados, visto que leva a que o individuo portador de deficiência seja mais independente. Os entrevistados também consideraram que a inserção profissional é visto como uma perspectiva do futuro e que deveria de existir de forma natural, sendo que para Fontes (2008) para esta inclusão é necessário o princípio da auto-determinação, o princípio da não discriminação e o princípio da vida independente. Assim, os clientes entrevistadas alegam, mesmo, que para os portadores de deficiência a mais-valia da inserção é a igualdade e a integração social, a autonomia e a oportunidade de demonstrar que estes são capazes. Quanto ao empregador, afirmam que é a sensibilização e a compreensão deficiência. Por sua vez, como clientes, consideram que a mais-valia retirada é a compreensão e o respeito que são alcançados ao visitarem a Casa de Chá (neste caso). Verificando-se, desta forma, que a inserção profissional do individuo portador de deficiência só realça aspetos positivos nas diferentes óticas.

Apurou-se, então, que o projeto alterou de forma positiva a visão sobre a inserção profissional e acerca da deficiência, pois 85% (17) dos entrevistados afirmaram, mesmo, que ao frequentarem a casa de chá as pessoas apercebem-se de que os jovens portadores de deficiência são capazes, e ajuda na dissipação de avaliações negativas.

Complementarmente, no que toca à hipótese específica 2, o facto dos indivíduos portadores de deficiência, inseridos no projeto “Casa de Chá”, trabalharem diretamente com o público, permite-lhes percecionar mudanças na forma como eles próprios são vistos, pela sociedade, Martins (2001) que afirma que a posse e o desempenho de uma atividade profissional são detentores de uma grande importância para qualquer indivíduo, em particular para a auto-estima e auto-realização do mesmo. No caso específico da deficiência, a inserção profissional comporta, ainda, um papel terapêutico fundamental, na medida em que possibilita o desenvolvimento progressivo das aptidões e habilidades do individuo portador de deficiência, bem como a constituição de relações afetivo - profissionais, fortalecendo, simultaneamente, a sensação de êxito e utilidade destas pessoas e reduzindo os prováveis sentimentos de incapacidade sentidos pelas mesmas.

Neste sentido, os indivíduos portadores de deficiência indicam que aquilo que mais gostam no desenvolvimento da sua actividade na Casa de Chá é mesmo o contacto que tem com o público, alegando que isso os faz sentirem-se uteis e felizes. Apenas existindo um caso isolado de existência de algum preconceito e falta de compreensão e

paciência por parte de um cliente. Para reforçar a ideia de satisfação, torna-se relevante indicar que ambos mencionaram que gostavam de trabalhar na casa de chá para sempre ou abrir o seu próprio negócio.

Quanto à perspectiva em relação ao projeto, aludiram não sentirem dificuldades, e que gostam das funções desempenhadas, sendo que a única diferença que sentem é o fato de estarem fora do centro, e que por vezes há dias que se sentem cansados. No entanto, sentem-se felizes e motivados, o que vai de encontro com os testemunhos da equipa técnica, que mencionaram que os indivíduos inseridos adaptaram-se bem à mudança e que levou ao aumento da confiança e da auto-estima, demonstrando: *“(...) um comportamento muito intelectual, um comportamento muito apurado, um comportamento que eles próprios procuram melhorar e ter um atendimento como se fosse uma outra casa de chá(...)”*. No entanto, é necessário um constante acompanhamento de forma a supervisioná-los, tendo sempre em conta o estímulo da independência e de que eles são capazes.

Posto os referidos pressupostos, sinto-me capaz de sugerir que a hipótese geral definida se comprova, isto é, a inserção profissional, no âmbito do projeto “Casa de Chá”, contribui, com base nos dados recolhidos, para alterar positivamente as representações sociais referentes à deficiência e à inserção profissional dos deficientes, o que vai de encontro com Castel (1998), ao referir que é através da inserção profissional, que os indivíduos têm a oportunidade de participar ativamente na sociedade, constituindo e conservando, nesse âmbito, a maior parte das relações sociais, e sendo através dele que o bem-estar é garantido e que o acesso aos benefícios sociais é assegurado. Os clientes e os indivíduos portadores de deficiência chegam mesmo a relacionar-se da mesma forma, não se verificando preconceitos e desigualdades. Como é mencionado por um dos entrevistados, a relação estabelecida é completamente informal, chegando, mesmo, a ser familiar.

## Conclusão

Este estudo teve como finalidade estudar a deficiência, a sua inserção profissional e social e a visão da sociedade sobre esta.

Neste contexto, permitiu verificar que a visão da sociedade sobre a deficiência tem vindo a evoluir de uma forma positiva, sendo que cada vez menos nos deparamos com desigualdades e preconceitos em comparação a algumas décadas atrás. No entanto, esse preconceito ainda existe, e persiste, sendo que temos como objetivo perceber a visão e perspectiva dos clientes, da equipa técnica e dos próprios portadores de deficiência em relação à inserção profissional, neste caso com base no projeto desenvolvido na casa de chá.

Como tal, a inserção profissional do individuo portador de deficiência promove a aceitação e a igualdade e conseqüentemente, fomenta o bem-estar e autonomia deste. No entanto ainda é pouco debatida, sendo que os empregadores têm que ter maior sensibilização e consciencialização da situação, de forma a ultrapassarem as barreiras criadas pelos estigmas enraizados. Assim, a inserção ajuda à sociedade a ter contacto direto com a deficiência, ajudando a compreendê-la melhor e a dissipar os seus mitos em relação a esta. Por outras palavras, torna-se crucial a existência de uma alteração de postura, desde o cliente, enquanto cidadão comum, ao empregador e às classes políticas, pois só através de uma intervenção fundamentada em casos reais, se conseguirá desmorrionar as possíveis dúvidas ou descrenças existentes e, portanto, o preconceito edificado. Sendo assim, torna-se indispensável responsabilizar e incorporar a sociedade em geral para a luta a qualquer tipo de exclusão, destes e de todos os cidadãos, bem como, activar um aglomerado de políticas assimiladas, susceptíveis de colaborar na inclusão social, tendo em vista que a generalidade dos direitos e da cidadania sejam algo aplicável à integridade de todo e qualquer cidadão.

Neste caso específico, são os próprios clientes, espelhos da sociedade, que defendem que a inclusão profissional é positiva para igualdade e a integração social da pessoa portadora de deficiência, para o bem-estar e autonomia e para terem a oportunidade de demonstrarem que são capazes. Assim como o empregador considera que é importante para a sensibilização, para a integração e para a mudança de mentalidades, o cliente considera que também é importante para o respeito e compreensão, para a sensibilização e para a integração. Não restam dúvidas, é ponto assente que a inserção profissional revela ser importante na integração neste contexto.

Assim sendo, posso sugerir que a inserção profissional do José e do Miguel é uma mais-valia a diferentes níveis, ajudando-os não só na sua luta pela independência e barreiras, como, também, tendo um papel crucial na mudança e na evolução das mentalidades da sociedade em relação aos mitos e preconceitos, quanto à deficiência.

Ora se é possível concluir que a opinião das pessoas altera quando está em contato com o portador de deficiência, principalmente em relação à sua incapacidade, porque não existem mais projectos como a Casa de Chá? Porque não se procede à desdramatização da deficiência, referida por Louro (2001)? Uma desdramatização que possibilite à pessoa com deficiência adquirir autonomia, realização pessoal e integração social, para poder usufruir plenamente dos seus direitos enquanto cidadão? São necessários movimentos deste género, ao invés de ações que façam as pessoas com deficiência serem vistas uns “coitadinhos” que precisam de ajuda!

Para terminar, uma vez que os resultados sugerem, assim, que o projeto constituiu uma mais-valia, para o os diferentes intervenientes, sendo importante continuar a trabalhar de forma a acabar com o preconceito, as desigualdades, em relação à deficiência, espera-se, assim, que sejam desenvolvidos e divulgados mais projetos neste sentido, no sentido de aumentar o contacto e o conhecimento da sociedade sobre esta população e esta problemática, contribuindo, por fim, para a diminuição do preconceito e ignorância sobre o assunto.

## Referências Bibliográficas

- Afonso, N. (2005). *Investigação Naturalista em Educação*. Porto: Edições ASA.
- Amaro, R. e Madelino, F. (2004). *Economia Solidária – Contributos para um Conceito*. Projecto Cores. Funchal: INTERREG IIIB
- Anderson, A. (S/D.). *The Community Builder’s Approach to the Theory of Change- A Practical Guide to Theory Development*. New York: The Aspen Institute.
- Anheier, H. K. (2000). *Managing non-profit organisations: Towards a new approach*, Civil Society Working Paper 1, LSE.
- Araújo, A. (2001). *Cidadãos Portadores de Deficiência - O seu lugar na Constituição da República*. Coimbra: Coimbra Editora
- Bell, J. (1989). *Doing your research project: a guide for the first-time researchers in education and social science*. England: Open University Press
- Bogdam, R. e Biklen, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação - Coleção Ciências da Educação*. Porto: Porto Editora
- Borgaza, C. e Solari, L. (2001). “Management challenges for social enterprises”, in Borgaza, C. e Defourny, J. (eds.), pp.: 333-349.
- Bravo, M. e Eisman, L. (1998). *Investigación Educativa*. 3ª Edição. Sevilha: Ediciones Alfar
- Castel, R. (1998). *As Metamorfoses da Questão Social: Uma Crónica do Salário*. Petrópolis. Rj Vozes
- Clara, C. e Chaves, J. (2002). *O estudo de caso na investigação em Tecnologia Educativa em Portugal*. *Revista Portuguesa de Educação*. Universidade do Minho
- Costa, A. B. (2007). *Exclusões Sociais*. Lisboa: Edições Gradiva.
- Costa, A. B., Baptista, I., Perista, P., Carrilho, P. (2008). *Um Olhar Sobre A Pobreza: Vulnerabilidade E Exclusão Social no Portugal Contemporâneo*. Coleção Trajectos Portugueses. Lisboa: Edições Gradiva
- CRPG - Centro de Reabilitação Profissional de Gaia (2007a). *O sistema de reabilitação e as trajetórias de vida das pessoas com deficiências e incapacidades em Portugal*. Gaia: CPRG

- CRPG - Centro de Reabilitação Profissional de Gaia (2007b). Mais qualidade de vida para as pessoas com deficiências e incapacidades – Uma estratégia para Portugal. Gaia: CPRG
- CRPG - Centro de Reabilitação Profissional de Gaia (2007c). Elementos de caracterização das pessoas com deficiências e incapacidades em Portugal. Gaia: CPRG
- Cruz, J. V. P. (1998). Formação Profissional em Portugal. Do levantamento de necessidades à avaliação. Lisboa: Edições Sílabo.
- Farfus, D. (2007). Inovações Sociais – Volume II. Paraná: Federação das Indústrias do Estado do Paraná
- Fontes, Fernando (2008). “Vida independente para as pessoas com deficiência em Portugal – o caminho para a cidadania”, in Contributos para uma cidadania plena: um olhar regional sobre a deficiência. Boletim Informativo REAPN. Núcleo Regional do Centro. Porto: REAPN 2-3
- Freitas, M. N. (2007). "A Inserção de Pessoas com Deficiência em Empresas Brasileiras: Um Estudo sobre as Relações entre Conceções de Deficiência, Condições de Trabalho e Qualidade de Vida no Trabalho. Capítulo 2. Belo Horizonte: UFMG
- Ghiglione, R. e Matalon, B. (1992). O inquérito: teoria e prática. Capítulo 2. Oeiras: Celta Editora
- Ghiglione, R. e Matalon, B. (1997). O inquérito: teoria e prática. Capítulo 2. Oeiras: Celta Editora
- Giddens, A. (2004), “ Um Mundo em Mudança”. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Gil, A. C. (1987). Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. São Paulo: Editorial Atlas S.A
- Godinho, R. e Graça, S. (2008). Desconstruindo o mito: factores de sucesso para a empregabilidade da pessoa com deficiência nas empresas portuguesas. Revista Sociedade e Trabalho nº 35. Lisboa: Ministério do Trabalho e Solidariedade Social.
- Guerra, I. (2006). Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: sentidos e formas de uso. Estoril: Principia Editora, Lda.

- Hespanha, P. (2001). Mal-estar e risco social num mundo globalizado. Novos problemas e novos desafios para a teoria social. Porto: Edições Afrontamento
- IEFP (s.d.). Regulamento de acesso aos apoios concedidos pelo IEFP. Lisboa: Instituto de Emprego e Formação Profissional. Lisboa: IEFP
- IEFP (2005). Formação Profissional e Certificação de Pessoas com Deficiências e Incapacidades - Guia Organizativo. Lisboa: IEFP
- Martins, M. (2001). Deficiência mental e desempenho profissional. Lisboa: Secretariado Nacional de Reabilitação
- Miranda, M. (2006). Formação profissional contínua na Administração Local. Estudo de caso: a construção da oferta formativa na Câmara Municipal de Lisboa. Dissertação de Mestrado. Lisboa: Universidade de Psicologia e Ciências da Educação
- Pereirinha, J. (Dezembro de 1997). Revista de Intervenção Social, nº15/16- A (re)definição dos direitos sociais face à crise do Estado Providência e ao fenómeno da exclusão social . Lisboa: ISSS
- Pimenta, M. (1997). “Emprego e Formação em Meios Urbanos Desfavorecidos: O Caso dos Bairros Sociais do Vale Campanhã - Porto”. Revista Sociedade e Trabalho, nº3. Lisboa
- Ponte, João Pedro (2006). Estudos de caso em educação matemática. Bolema, 25, 105-132. O estudo de caso na investigação em educação matemática. Quadrante, 3(1), pp3-18. (re-publicado com autorização)
- QUIVY, Raymond ; VAN CAMPENHOUDT, Luc (1992). Manual de investigação em Ciências Sociais, Lisboa: Gradiva
- Rappaport, J. (1981). In praise of paradox: A social policy of empowerment over prevention. American Journal of Community Psychology, 9, 21-25.
- Rappaport, J. (1985). The power of empowerment language. Social Policy, 16, 15-21.
- Rappaport, J. (1992). Researching community psychology. In P. Tolan, F. Chertok, & L. Jason (Eds.), Research in community psychology. Washington, D.C.: American Psychological Association.
- Reeler, Douglas (2007), A Threefold Theory of Social Change and Implications for Practice, Planning, Monitoring and Evaluation, CDRA (Community Development Resource Association), Cape Town.

- Sakar, S. (2007). O que é a inovação? Um passeio no horizonte da inovação? - Empreendedorismo e Inovação. Lisboa: Lisboa Escolar
- Rappaport, J. (1977). Community psychology: Values, research and action. New York
- Stainback, S. e Stainback, W. (1996). Inclusion: a guide for educators. Michigan: P.H. Brookes Pub. Co
- Stake, R. (1995). The Art of Case Study Research. Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- Yin, R. (1994). Case Study Research: Design and Methods (2ª Ed) Thousand Oaks, CA: SAGE Publications

### **Outras Fontes Consultadas**

- Amaro, R. “A exclusão social hoje”. Disponível em [http://www.triplov.com/ista/cadernos/cad\\_09/amaro.html](http://www.triplov.com/ista/cadernos/cad_09/amaro.html). Página consultada a 27 de Dezembro de 2011.
- Brunheira, L. (S/D). O conhecimento e as atitudes de três professores estagiários face à realização de actividades de investigação na aula de Matemática. Disponível em <http://ia.fc.ul.pt/textos/lbrunheira/>. Página consultada a 28 de Maio de 2011.
- Conselho da Europa (2006). O Plano de Acção sobre Deficiência/Incapacidade do Conselho da Europa para 2006-2015. Disponível em <http://www.inr.pt/uploads/docs/relacoesinternacionais/planoaccaofinal.rtf>. Página consultada a 15 de Junho de 2012.
- Constituição da República Portuguesa. Disponível em: <http://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/ConstituicaoRepublicaPortuguesa.aspx>. Página consultada a 30 de Junho de 2012
- Declaração De Salamanca e Enquadramento da Acção na Área das Necessidades Educativas Especiais. Disponível em: [http://redeinclusao.web.ua.pt/files/fl\\_9.pdf](http://redeinclusao.web.ua.pt/files/fl_9.pdf). Página consultada a 02 de Maio de 2011

- Dees, J. G. (2001). O Significado do Empreendedorismo Social (versão traduzida do original), Center for the Advancement of Social Entrepreneurship, Duke University. Disponível em : <http://www4.fe.uc.pt/cec/Files/significadoempreendedor.pdf>. Página consultado a 28 de Novembro de 2010
- Fazenda, I. (s/d) - Empowerment E Participação, Uma Estratégia De Mudança - Centro Português De Investigação E Historia E Trabalho Social . Disponível em: <http://www.cpihts.com/pdf/empowerment.pdf>. Página consultada a 20 de Junho de 2012
- Ferreira, Sílvia (2005), “ O que tem de especial o empreendedorismo social? O perfil do emprego do empresário Social em Portugal”. Oficina CES 223. Disponível em: <http://ces.uc.pt/publicações/oficina/223/223.pdf>. Página consultada a 2 de Dezembro de 2010
- Instituto Nacional de Estatística. Disponível em: [http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_indicadores&indOcorrCod=00006660&contexto=bd&selTab=tab2](http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=00006660&contexto=bd&selTab=tab2). Página consultada a 02 de Maio de 2011
- Instituto de Emprego e Formação Profissional. Disponível em: <http://www.iefp.pt>. Página consultada a 02 de Março de 2011
- Lei de Bases da Prevenção e da Reabilitação e Integração das Pessoas Com Deficiência. Disponível em: <http://www.idesporto.pt/DATA/DOCS/LEGISLACAO/doc159.pdf>. Página consultada a 01 de Abril de 2011
- Manzini, E. (2005). O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência. Revista Brasileira de Educação Especial. Volume 11, n.2, p.273-294 Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-65382005000200008](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-65382005000200008)). Página consultada a 24 de Maio de 2013
- Ministério da Educação. Disponível em: <http://www.min-edu.pt/>. Página consultada a 01 de Maio de 2011
- Plano Nacional de Emprego de 2005-2008. Disponível em: [www.qren.pt/download.php?id=58](http://www.qren.pt/download.php?id=58). Página consultada a 16 de Janeiro de 2011

- Plano de Acção Europeu 2006-2007. Disponível em: [http://europa.eu/legislation\\_summaries/employment\\_and\\_social\\_policy/disability\\_and\\_old\\_age/c11414\\_pt.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/disability_and_old_age/c11414_pt.htm). Página consultada a 21 de Janeiro de 2011
- Portal da Saúde. Disponível em: <http://www.portaldasaude.pt/portal/conteudos/informacoes+uteis/reabilitacao/reabilitacao.htm>. Página consultada a 03 de Março de 2011
- Quadro Comunitário de Apoio III (2000 – 2006). Programa Operacional Emprego, Formação e Desenvolvimento Social (POEFDS). Disponível em <http://www.oei.es/quipu/portugal/POEFDS.pdf>. Página consultada a 20 de Junho de 2012
- Segurança Social. Disponível em: <http://www1.seg-social.pt/left.asp?01.03>. Página consultada a 03 de Março de 2011

# Anexos

## **Anexo 1 – Consentimento Informado**

## Consentimento Informado – Entrevistado

### Apresentação e Objectivos da Entrevista

O presente contacto realiza-se com o objectivo de solicitar, no contexto de uma investigação para tese de mestrado, uma entrevista sobre as representações da inserção profissional da pessoa portadora de deficiência, no âmbito do projecto Casa de Chá, a cargo a APPACDM de Coimbra.

Deste modo, a referida entrevista incidirá acerca dos seguintes aspectos:

- **Informação e Opinião acerca do Projecto Casa de Chá**
- **Informação e Opinião acerca da Deficiência**
- **Informação e Opinião acerca da Inserção Profissional de Indivíduos Portadores de Deficiência**

Quanto à duração da entrevista, prevê-se não ultrapassar os 60 minutos.

Refere-se o desejo de realizar a gravação (áudio) da entrevista, para a qual se pede desde já, autorização.

O Investigador: Marisa Pisco

O Orientador: Prof. Doutora Helena Neves Almeida

---

Para os devidos efeitos declaro que tomei conhecimento da informação acima referida e colaboro na investigação através da realização de uma entrevista com gravação áudio.

\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, \_\_\_\_\_

O(a) entrevistado(a)

---

(Assinatura)

## **Anexo 2 – Entrevistas Aplicadas aos Clientes do Projeto Casa de Chá**

## **Entrevistadas Aplicadas a Clientes do Projeto Casa de Chá**

### **Entrevista 1**

#### **Identificação do Sujeito alvo da Entrevista**

Q1/ Q2 - Entrevistadora: Sexo Feminino... E idade?

Entrevistada: 23

Q3 - Entrevistadora: Estado Civil?

Entrevistada: Solteira.

Q4 - Entrevistadora: Nacionalidade...?

Entrevistada: Portuguesa.

Q5 - Entrevistadora: Habilitações Literárias...?

Entrevistada: 12º. Estou a frequentar o ensino superior... Língua Gestual Portuguesa.

Q6 - Entrevistadora: Deve ser um curso interessante... Então... Profissão? Estudante?

Entrevistada: Sim, sim...

#### **Opinião acerca do projeto Casa de Chá**

Q7 - Entrevistadora: Agora as minhas perguntas estarão mais relacionadas com a sua opinião acerca aqui do projeto. Ora bem... Possui conhecimento sobre a origem deste projeto?

Entrevistada: Tomei conhecimento desta iniciativa através de familiares que frequentaram e obtiveram conhecimento, através de curiosidade e perguntas aos funcionários que lhe falaram sobre a iniciativa tomada pela associação e a câmara. Neste caso a minha irmã, que ficou contente muito contente com o projeto... Veio, gostou e convidou-me logo a vir conhecer a 'Casa de Chá'.

Q8 - Entrevistadora: E costuma frequentar a Casa de Chá?

Entrevistada: Conheço há pouco tempo, mas desde então frequento regularmente.

Q9 - Entrevistadora: Com que frequência o faz?

Entrevistada: Duas a três vezes por semana...

Q10 - Entrevistadora: Gosta deste espaço?

Entrevistada: Sim, é um espaço muito agradável...

Q11 - Entrevistadora: Indique-me, por favor, o que mais e o que menos lhe agrada.

Entrevistada: Agrada-me mais o contato com a natureza... O espaço sem si torna-se acolhedor ao juntar a decoração com a simpatia dos que aqui trabalham!

O que me agrada menos é quando está mau tempo, a chover, o fato de não podermos estar na agradável esplanada que o espaço possui, visto que sou fumadora e o espaço no seu interior é para não fumadores...

Q12 - Entrevistadora: E recomenda este espaço de lazer e descontração a amigos?

Entrevistada: Sim claro, aliás já o fiz. Mesmo aos fumadores... (risos).

Q13 - Entrevistadora: Então e qual a sua opinião acerca do projeto Casa de Chá?

Entrevistada: Foi uma iniciativa excelente na minha opinião, deveria haver mais projetos destes até mesmo noutras áreas distintas para dar mais oportunidades a estes jovens que já tanto nos mostraram do que são capazes. Até porque penso que a nossa sociedade cada vez mais e melhor aceita esta população que não teve culpa de nascer com estas deficiências...

### **Relação com os Indivíduos Inseridos no Projeto**

Q14 - Entrevistadora: Vamos agora fazer uns jogos de palavras... Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas ao conceito de Deficiência.

Entrevistada: Igualdade, problema, discriminação, integração e sociedade...

Q15 - Entrevistadora: Quando pensa em deficiência, pensa em:

Entrevistada: Sei lá...

Entrevistadora: Ora pense agora mesmo... Não é muito difícil...

Entrevistada: Penso num enorme problema para avançar no mercado de trabalho.

Q16 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas à Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência.

Entrevistada: Ora... Oportunidade, confiança, inovação, aceitação e... igualdade!

Q17 - Entrevistadora: Quando pensa em Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência, pensa em:

Entrevistada: Realmente já me está a fazer pensar bastante!  
(Risos)

Entrevistada: ah... confiança, apoio, sociedade, comunidade e conforto

Q18 - Entrevistadora: Qual a origem do seu conhecimento acerca da deficiência?

Entrevistada: É prematura porque desde sempre que fui para a escola primaria convivi com pessoas portadoras a deficiência não está na minha opinião ligada a diferença e algo que nasce ou não com a pessoa e não e por isso que podem ou não ter capacidades para trabalhar em conjunto...

Q19 - Entrevistadora: Qual a sua opinião acerca do tema Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: acho que devia haver mais projetos para isso... porque acho que a sociedade tem que ter mais contacto com a deficiência para assim melhor aceitar este facto.

Q20 – Entrevistadora: Então o que considera mais importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: Para o deficiente é importante porque lhe levanta a auto estima, a confiança em si próprio e a capacidade de acreditar em próprio; para o cliente é uma nova oportunidade, inovação, capacidade de compreensão... para o empregador pode ser uma fase de crescimento e aprendizagem pessoal e da empresa.

Q21 - Entrevistadora: O que considera menos importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: Para os três o fato de ser deficiente...

Q22 - Entrevistadora: Como avalia o serviço prestado pelos indivíduos inseridos no projeto?

Entrevistada: o serviço é de excelência, muito melhor até do que em muitos cafés onde os seus trabalhadores não possuem nenhuma deficiência...

Q23 - Entrevistadora: Qual a relação que estabelece entre a existência deste projeto e a sua opinião acerca da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: No meu caso não, a minha opinião já estava mais que formada e não foi alterada.

Q24 - Entrevistadora: Considera que este projeto alterou a forma como olha para as pessoas portadoras de deficiência?

Entrevistada: sim... mostra que estas pessoas também são capazes...

Q25 - Entrevistadora: Para finalizar, gostaria que me expressasse a sua opinião acerca de iniciativas de inserção profissional de pessoas portadoras de deficiência, como o projeto Casa de Chá. O que pensa sobre estas iniciativas?

Entrevistada: Acho que são excelentes e devia haver mais projetos destes em todo o país, porque é uma forma de dar oportunidade de independência financeira a estes jovens.

Entrevistadora: Bem, da minha parte é tudo, foi a minha primeira entrevistada. O meu enorme obrigada!

Entrevistada: Não doeu... e também sou estudante, quem sabe também precisarei de si um dia.

(risos)

## **Entrevista 2**

### **Identificação do Sujeito alvo da Entrevista**

Q1 - Entrevistadora: Sexo:feminino.

Q2 - Entrevistadora: Que idade tem a Adriana?

Entrevistada: Tenho 20 e por isso trata-me por tu, por favor.

Q3 - Entrevistadora: Ok, ok... estado civil?

Entrevistada: Solteira... e boa rapariga!

Q4 - Entrevistadora: Nacionalidade?

Entrevistada: Portuguesa

Q5 - Entrevistadora: Habilitações Literárias...

Entrevistada: 12ºano, estou a tirar Educação Básica.

Q6 - Entrevistadora: E profissão?

Entrevistada: Sou estudante...

### **Opinião acerca do projeto Casa de Chá**

Q7 - Entrevistadora: Possui conhecimentos sobre a origem deste projeto?

Entrevistada: Sim, mais ou menos...

Entrevistadora: como assim mais ou menos? O que sabes mais concretamente?

Entrevistada: Não sei tudo tudo (risos). Sei que este projeto teve alguma dificuldade em ser feito devido ao guarda não ceder a casa. E que o objetivo é então dar uma oportunidade a pessoas com dificuldades a nível mental.

Q8/Q9 - Entrevistadora: Costumas cá vir?

Entrevistada: Apenas vim uma vez, tirando esta. Infelizmente não frequento muito devido ao facto de não ser de Coimbra. Mas é um bom sitio para se passar uma tarde

Q10 - Entrevistadora: Gostas então deste espaço?

Entrevistada 2: Sim...

Q11 - Entrevistadora: O que mais te agrada?

Entrevistada: A decoração e o ambiente acolhedor que a casa oferece aos clientes.

Entrevistadora: E o que menos gostaste?

Entrevistada 2: Não houve nem há nada que menos gostasse ou goste. (sorri)

Q12 - Entrevistadora: Certo... Recomendarias este espaço de lazer e descontração a amigos?

Entrevistada: Sim, como antes referi é um bom espaço para se passar uma tarde. è bastante acolhedor e um espaço rodeado de natureza. Para mim é um sítio maravilhoso para se por a conversa em dia ou até mesmo trabalhar.

Q13 - Entrevistadora: Qual a sua opinião acerca do projeto Casa de Chá?

Entrevistada: Um projeto bastante rico, tanto para os clientes como para os jovens que aqui prestam serviço. Penso que este projeto deveria abrir outras portas em outras terras. É uma mais-valia darmos oportunidade a pessoas que têm certas dificuldades

### **Relação com os Indivíduos Inseridos no Projeto**

Q14 - Entrevistadora: Adriana, indica-me agora, por favor, 5 palavras que estejam, para ti, associadas ao conceito de Deficiência.

Entrevistada: Carinho. Inteligência. Atenção. Alegria. E...

Entrevistadora: Falta uma...

Entrevistada: Outra não sei... Emotivos?

Entrevistadora: Não existem respostas certas, é a tua opinião.

Q15 - Entrevistadora: Então e quando pensas em deficiência, pensas em quê?

Entrevistada: Penso em pessoas que apesar de terem as dificuldades conseguem ser pessoas bastante atenciosas, amorosas e algumas com certa autonomia.

Quantas faltam? (risos)

Q16 - Entrevistadora: Já está quase. Agora, 5 palavras que estejam associadas à Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência.

Entrevistada: Hm... Oportunidade. Liberdade. Alegria. Respeito. Integração.

Q17 - Entrevistadora: Próxima... Quando pensas em Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência, pensas em?

Entrevistada: Oportunidade... Oportunidade para uma vida melhor, com melhores condições e mais alegria.

Q18 - Entrevistadora: Olha Adriana, então e qual é a origem do teu conhecimento acerca da deficiência?

Entrevistada: É com base no contacto com pessoas deficientes e através da televisão...

Q19: Entrevistadora: Diz-me, então, qual é a tua opinião acerca do tema Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência? Achas que é real nos dias de hoje?

Entrevistada: Até há poucos anos era menos, mas penso que as pessoas estão a tomar consciência que mesmo com certas dificuldades estas pessoas conseguem fazer o que uma pessoa dita "normal" consegue fazer, claro com as suas limitações. Porém, penso que ainda não acontece muito cá em Portugal mas que caminhamos para se realizar mais "casas de chás" ou outras oportunidades no mundo do trabalho

Q20: Entrevistadora: O que considera mais importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência, para o próprio deficiente, para o empregador e para o cliente?

Entrevistada: Para o deficiente é importante porque é uma oportunidade de mostrar aquilo que é capaz; para o empregador é importante porque revela uma maior atenção da parte dele, ao estar disponível para contratar pessoas com dificuldades e para prestar auxílio em caso de dúvidas; e para cliente é importante não ser o tipo de cliente que tem gosto em criticar e por para baixo as pessoas. Ter ainda mais respeito para com essa pessoa...

Estou a bloquear já...

Entrevistadora: Respira... Queres fazer uma pausa?

Entrevistada: Não... mas espero que esteja quase.

Entrevistadora: Ora vamos então continuar... O que consideras menos importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência, para estes?

Entrevistada: No fundo penso o mesmo para os três, não se importar para o que os outros pensam ou acham.

Q22 Entrevistadora: Como avalias o serviço prestado pelos indivíduos inseridos no projeto?

Entrevistada: Bastante bom, rápido e familiar.

Q23 - Entrevistadora: Qual a relação que estabelece entre a existência deste projeto e a sua opinião acerca da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: Melhorou... Pude ver tudo com os meus olhos...

Q24 - Entrevistadora: Consideras que este projeto alterou a forma como olha para as pessoas portadoras de deficiência?

Entrevistada: Sim, um pouco. Mais uma vez que tive a oportunidade de ver em primeira mão o esforço, o prazer e a alegria que eles fazem este projeto.

Q25 - Entrevistadora: Para finalizar, gostaria que me expressasses a tua opinião acerca de iniciativas de inserção profissional de pessoas portadoras de deficiência, como o projeto Casa de Chá. O que pensas sobre estas iniciativas?

Entrevistada: Penso que estas iniciativas só têm a ganhar uma vez que, acho que pessoas com portadoras de deficiência têm um carinho especial para os que o rodeiam, conseguem ser melhores no trabalho que fazem do que outras pessoas e uma alegria imensa. A aposta de projetos como a Casa de Chá seria e é enriquecedora para o nosso país. Não é só eles que ganham mas sim os os que estão a sua volta.

Entrevistadora: Pronto, já podes respirar, já terminei. Obrigada e desculpa a maçada.

Entrevistada: Não faz mal... Sabes que a preguiça mental às vezes é superior!

(risos)

### **Entrevista 3**

#### **Identificação do Sujeito alvo da Entrevista**

Q1/Q2 – Entrevistadora: Sexo masculino... Idade?

Entrevistado: 25

Q3 - Entrevistadora: Estado Civil?

Entrevistado: solteiro.

Q4 - Entrevistadora: Nacionalidade:

Entrevistado: português.

Q5 - Entrevistadora: Habilitações Literárias?

Entrevistado: Estou a frequentar uma Licenciatura em Comunicação Design e Multimédia.

Q6 - Entrevistadora: Profissão?

Entrevistado: sou só estudante.

#### **Opinião acerca do projeto Casa de Chá**

Q7 - Entrevistadora: Possui conhecimento sobre a origem deste projeto?

Entrevistado: Tenho ideia! Integração social de pessoas com deficiência e tal! Não é!?

Q8 - Entrevistadora: Sim... é por aí... Então e costuma frequentar a Casa de Chá?

Entrevistado: de vez em quando! Sim...

Q9 - Entrevistadora: Com que frequência o faz?

Entrevistado: hmmm... Uma vez por mês, talvez. Tá muitas vezes fechado...

Entrevistadora: como assim? Muitas vezes fechado?

Entrevistado: se estivesse mais vezes aberto ia lá com mais frequência, provavelmente! Se é que isso te interessa! Pelo menos, já lá passei em diversas situações e pareceu-me, de facto, encerrado!

Q10 - Entrevistadora: Pois, não tenho conhecimento de encerramento a meio do dia... mas... passando à frente, gosta deste espaço?

Entrevistado: Adoro o espaço!

Q11 – Entrevistadora: E o que gostas mais?

Entrevistado: do atendimento e dos crepes!

Entrevistadora: E menos?

Entrevistado: do tempo que estou á espera

Q12 -Entrevistadora: Recomenda este espaço de lazer e descontração a amigos?

Entrevistado: claro... Sim!

Q13 - Entrevistadora: Qual a sua opinião acerca do projeto Casa de Chá?

Entrevistado: A minha opinião é muito boa.

Entrevistadora: Como assim?

Entrevistado: O que é bom é bom... não já te disse que gosto do atendimento e dos crepes?!

Entrevistadora: Ok. Já entendi.

### **Relação com os Indivíduos Inseridos no Projeto**

Q14 -Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas ao conceito de Deficiência.

Entrevistado: huuuummmm... pá não to a ver acho que preciso de ajuda para responder a essa!

Entrevistadora: o que ligas a deficiência? São apenas 5 palavras, é fácil!

Entrevistado: exclusão... integração, solidariedade... ‘tou e pensar... acessibilidade e direito!

Q15 - Entrevistadora: Quando pensa em deficiência, pensa em:

Entrevistado: incapacidade de fazer algo. Acho que é isso.

Q16 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas à Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência.

Entrevistado: tu fazes-me pensar! Va... 5!? Ora qui vai! Acolhimento... ah... está-me a falhar o termo... Intervenção... já tens duas... Abertura. Confronto. Prioridade. Serve?

Q17 – Entrevistadora: Claro que sim. E quando pensa em Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência, pensas em quê?

Entrevistado: Condições de trabalho 1º...

Q18 - Entrevistadora: Qual a origem do seu conhecimento acerca da deficiência?

Entrevistado: contacto com pessoas portadoras

Entrevistadora: Próximas?

Entrevistado: pá... tenho um amigo que tem um irmão! “Triçumico”, acho que é assim que se diz... síndrome de down!

Entrevistadora: Trissomia 21.

Entrevistado: isso! pá e nós já o levamos a discoteca montes de cenas mas queres que eu te conte?

Entrevistadora: Claro que sim...

Entrevistado: pá são uns gandas malucos... A minha irmã também já estagiou no APPACDM e levou esses miúdos ao estádio da luz! As pessoas com esse tipo de deficiência são muito... Tipo crianças mas têm (os adultos) as mesmas carências que os sem deficiência!

Entrevistadora: como assim?

Entrevistado: Por exemplo: têm capacidades sensoriais ligeiramente alteradas são também “ninfos”.

Entrevistadora: Não... não sabia...

Entrevistado: E vivem num mundo mais tranquilo! Eu acho! Estou a falar da trissomia...

Entrevistadora: O que quer dizer com capacidades sensoriais alteradas?

Entrevistado: Têm maior aptidão para captar outro tipo de informação que nos passa ao lado! Tipo passares na rua e eles distraírem-se com uma coisa que a ti provavelmente não te chamava tanto à atenção... por ai. Ah, e são muito mais sociais! Pedem aquilo que querem ou aquilo em que pensam no imediato!

‘Tas a ver?! É a ideia que eu tenho...

Entrevistadora: Sim, estou a entender a tua opinião... então e já que falamos da opiniões, qual a tua acerca do tema Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: a minha opinião é que não é qualquer patrão que pode acolher pessoas com deficiência, é mais difícil! Mas os casos que conheço são todos super bem-sucedidos...

Entrevistadora: Quantos conhece?

Entrevistado: Pelo menos dois: Aqui a casa de chá e uma churrasqueira, em Castelo Branco.

Q20 - Entrevistadora: O que considera mais importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência? Para o deficiente, para o empregador e para o cliente...

Entrevistado: Pá, generalizando acho que têm todos a ganhar com esta interação. O patrão ganha imagem, a pessoa portadora dá um contributo à economia por trabalhar e o cliente fica sensibilizado para este problema né!?

Q22 - Entrevistadora: Como avalia o serviço prestado pelos indivíduos inseridos no projeto?

Entrevistado: muito bom mas lento!

Q23 - Entrevistadora: Qual a relação que estabelece entre a existência deste projeto e a sua opinião acerca da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência? (Igual, melhorou, piorou)

Entrevistado: Normal... mas o crepes são bons, muiiiiiito bons! Estou a brincar. Acho que deviam dar mais trabalho a esta gente e a mais gente sem deficiência. É o que eu acho!

Q24 - Entrevistadora: Considera que este projeto alterou a forma como olha para as pessoas portadoras de deficiência?

Entrevistado: Na minha opinião acho que as pessoas nem se apercebem de que tão a ser atendidas por pessoa portadoras, mas sabendo de certeza que a imagem muda para melhor...

Q25 - Entrevistadora: Chegámos à última: para finalizar, gostaria que me expressasse a sua opinião acerca de iniciativas de inserção profissional de pessoas portadoras de deficiência, como o projeto Casa de Chá. O que pensa sobre estas iniciativas?

Entrevistado: Acho que tem que haver mais iniciativa do género. Acho que era benéfico para construir uma sociedade mais justa.

Entrevistadora: Ok, terminamos. Muito obrigada pela paciência e pelo esforço.

Entrevistado: Fizeste-me pensar bastante...

Entrevistadora: Peço desculpa... obrigada!

## **Entrevista 4**

### **Identificação do Sujeito alvo da Entrevista**

Q1 - Entrevistadora: Sexo?

Entrevistado: Masculino

Q2 - Entrevistadora: Idade?

Entrevistado: 35

Q3 - Entrevistadora: Estado Civil?

Entrevistado: Solteiro

Q4 – Entrevistadora: Nacionalidade?

Entrevistado: Portuguesa

Q5 - Entrevistadora: Habilitações Literárias?

Entrevistado: 12º ano.

Q6 – Profissão?

Entrevistado: Operador de loja.

### **Opinião acerca do projeto Casa de Chá**

Q7 - Entrevistadora: Possui conhecimento sobre a origem deste projeto?

Entrevistado: Sim

Entrevistadora: Que tipo de conhecimento?

Entrevistado: Sei que tem como base a integração dos deficientes no mundo do trabalho.

Q8 - Entrevistadora: Costuma frequentar a Casa de Chá?

Entrevistado: não.

Q9 - Entrevistadora: Com que frequência o faz?

Entrevistado: esta é a primeira vez.

Q10 - Entrevistadora: Gosta deste espaço?

Entrevistado: Sim, gosto.

Q11 - Entrevistadora: Indique o que mais e o que menos lhe agrada.

Entrevistado: gosto do serviço e tranquilidade e quanto ao que menos me agrada não tenho nada de especial a apontar.

Q12 - Entrevistadora: Recomenda este espaço de lazer e descontração a amigos?

Entrevistado: Sim.

Q13 - Entrevistadora: Qual a sua opinião acerca do projeto Casa de Chá? Entrevistado: Bastante positivo, pois contribui bastante para a integração dos deficientes no mundo profissional e também na sociedade, ao mesmo tempo que lhes aumenta a autoestima, por outro lado, também é positivo para os clientes, pois traduz-se num espaço tranquilo e harmonioso.

### **Relação com os Indivíduos Inseridos no Projeto**

Q14 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas ao conceito de Deficiência:

Entrevistado: diferença, "incapacidade", respeito, paciência, compreensão.

Q15 - Entrevistadora: Quando pensa em deficiência, pensa em:

Entrevistado: em pessoas diferentes de pessoas intituladas "normais".

Q16 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas à Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência.

Entrevistado: igualdade, responsabilidade, maturidade, interação... ah... como é que se diz quando as pessoas conseguem fazer as coisas sozinhas?! Autonomia!

Q17 - Entrevistadora: Quando pensa em Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência, pensa em:

Entrevistado: Em integrar a pessoa com deficiência no mundo do trabalho, dando-lhe todo o apoio que a mesma precisa.

Q18 - Entrevistadora: Qual a origem do seu conhecimento acerca da deficiência?

Entrevistado: contacto com pessoas deficientes acima de tudo... e também através dos *media*.

Q19 - Entrevistadora: Opinião acerca do tema Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: Acho muito bem, porque defendo a igualdade e o direito de todos conseguirem o mesmo e este é um projeto que também tem em vista este importante aspeto.

Q20 - Entrevistadora: O que considera mais importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: Para o deficiente: Sensação de utilidade social. Inserção.

Para o empregador: Competência.

Para o cliente: Serviço competente e agradável.

Q21 - Entrevistadora: O que considera menos importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência? Para o deficiente, para o empregador e para o cliente...

Entrevistado: Para o 1º a oportunidade de trabalho que lhe é dada, para o 2º ver que aquelas pessoas com deficiência também podem trabalhar e fazer o mesmo que uma pessoa "normal" e para o 3º satisfazer a sua necessidade neste caso beber um café, chá...etc e ao mesmo tempo ajudar à integração destas pessoas.

Q22 - Entrevistadora: Como avalia o serviço prestado pelos indivíduos inseridos no projeto?

Entrevistado: Muitos, os empregados são bastante prestáveis e atenciosos.

Q23 - Entrevistadora: Qual a relação que estabelece entre a existência deste projeto e a sua opinião acerca da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: sim sim, embora já o pensasse antes, agora olho para eles como pessoas com capacidade de produzir tal como todas as outras.

Q24 - Entrevistadora: Considera que este projeto alterou a forma como olha para as pessoas portadoras de deficiência?

Entrevistado: acho q a inserção dos mesmo é uma mais-valia, e deveriam existir mais iniciativas desta...acho que é de valor!

Q25 - Entrevistadora: Para finalizar, gostaria que me expressasse a sua opinião acerca de iniciativas de inserção profissional de pessoas portadoras de deficiência, como o projeto Casa de Chá. O que pensa sobre estas iniciativas?

Entrevistado: não conheço mais nenhuma, mas se existem, são de louvar e deveriam multiplicar-se fortemente.

## **Entrevistada 5**

### **Identificação do Sujeito alvo da Entrevista**

Q1 – Entrevistadora: Sexo Feminino.

Q2 - Entrevistadora: Idade?

Entrevistada: 25

Q3 - Entrevistadora: Estado Civil?

Entrevistada: Solteira.

Q4 - Entrevistadora: Nacionalidade?

Entrevistada: Portuguesa.

Q5 - Entrevistadora: Habilitações Literárias:

Entrevistada: Licenciada

Entrevistadora: licenciada em?

Entrevistada: ciência da informação arquivística e biblioteconómica

Q6 - Entrevistadora: Profissão?

Entrevistada: Estudante.

### **Opinião acerca do projeto Casa de Chá**

Q7 - Entrevistadora: Possui conhecimento sobre a origem deste projeto?

Entrevistada: não é um projeto de uma associação de apoio a deficientes mentais? O projeto nasce com o fim da integração de alguns doentes no trabalho e na sociedade. Suponho que seja isso... Foi a ideia com que fiquei...

Q8 - Entrevistadora: Costuma frequentar a Casa de Chá?

Entrevistada: atualmente não, pois neste momento já não estou em Coimbra a estudar. Quando cá estava no ano passado costumava frequentar.

Q9 - Entrevistadora: Com que frequência?

Entrevistada: de 2 a 4 vezes por mês... é relativo... não te consigo especificar decentemente!

Q10 - Entrevistadora: Gosta deste espaço?

Entrevistada: gosto muito do espaço

Q11 - Entrevistadora: O que mais agrada?

Entrevistada: a decoração do espaço... o facto de estar situado no jardim da sereia e estarmos rodeados de árvores e natureza. é muito agradável!

Q11: Entrevistadora: E o que menos agrada?

Entrevistada: ah! e agradam-me os preços que são acessíveis. Não me lembro de nada que não me agrade. Talvez as torradas que são feitas com pão bimbo! Isso conta? (risos)

Entrevistadora: pode ser. Claro. (Risos)

Q12 - Entrevistadora: Recomenda este espaço de lazer e descontração a amigos?

Entrevistada: Sim, sem dúvida.

Q13 - Entrevistadora: Qual a sua opinião acerca do projeto Casa de Chá?

Entrevistada: acho que é um projeto muito bonito. Porque tenta dar aos seus doentes perspectivas de futuro, para além de que, integra os pais destes doentes. Deviam haver mais projetos destes.

### **Relação com os Indivíduos Inseridos no Projeto**

Q14 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas ao conceito de Deficiência.

Entrevistada: limitação, lacuna, imperfeição, deformação, insuficiência

Q15 - Entrevistadora: Quando pensa em deficiência, pensa em:

Entrevistada: penso numa deformação física ou mental que poderá impossibilitar ou dificultar uma ação ou função por parte da pessoa que tem essa deficiência

Q16 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas à Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência.

Entrevistada: inclusão, socialização, desenvolvimento, superação, evolução

Q17 - Entrevistadora: Quando pensa em Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência, pensa em:

Entrevistada: medidas, projetos que insiram estas pessoas no mercado de trabalho e não própria sociedade, dando-lhes, ao mesmos tempos, a eles e as suas famílias perspectivas de futuro

Q18 - Entrevistadora: Qual a origem do seu conhecimento acerca da deficiência?

Entrevistada: interesse pessoal sobre estas problemáticas

Q19 - Entrevistadora: Opinião acerca do tema Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: penso que a inserção profissional destas pessoas é muito importante. Há pessoas que, apesar de certas limitações, se lhes derem possibilidades e oportunidades tem capacidade de desempenhar funções de forma tão eficiente como outras pessoas ditas normais. Basta acreditar neles e ter completa noção das suas limitações. Para além de que, deve ser muito gratificante tanto para o doente, que se sente ocupado, útil e realizado como para os pais, que muitas vezes pensam que o seu filho estará dependente deles o resto da vida. Penso que deve ser uma das maiores inquietações de um pai de uma pessoa portadora de deficiência: e quando os pais lhe faltarem (morrerem) o que será do filho? Mas se a este lhe forem oferecidas oportunidades de trabalho e formação, penso que esta preocupação por parte dos pais seria muito mais amenizada. Infelizmente, nem todos têm capacidade para serem inseridos profissionalmente, mas nunca deixar de acreditar naqueles que tem condições mentais e físicas para isso.

Q20 - Entrevistadora: O que considera mais importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: Para o deficiente: para o deficiente: aprendizagem. Aprender a desenvolver-se, a lidar com problemas da vida real, imprevistos, por exemplo. Desenvolve-lhes a capacidade de raciocínio, de improvisação, de pensar rápido. O que,

numa situação em que estariam "protegidos" dentro de uma instituição tal não aconteceria, pelo menos de forma tão acentuada (e talvez, eficaz).

Para o empregador: Para o empregador: Eu acho que a postura do empregador não deveria ser a de sentir-se feliz por estar a ajudar e sentir-se melhor pessoa por isso. Quer dizer, esse sentimento de ajuda também é válido. Mas se a pessoa portadora de deficiência for boa a desempenhar a função, deve ser vista como uma pessoa normal a quem estão a pagar para desempenhar funções. Se o seu trabalho for válido e eficiente é bom para o empregador ter aquele funcionário cujo aproveitamento é tão válido como o de outro qualquer.

Para o cliente: Para o cliente: se o trabalho for bom, o cliente fica satisfeito. Para além de que é sempre bom abrir a mente das pessoas para outras realidades. Manter o cliente em contacto com pessoas "diferentes" pode dar ao cliente outras perspetivas sociais que muitas pessoas não têm até entrar em contacto com outro tipo de realidades. quem nos diz a nós que nesses clientes não há possíveis empregadores que a partir dessa experiência passam a estar abertos a contratar estas pessoas?

Entrevistadora: Claro, claro. Concordo!

Q22 - Entrevistadora: E como avalia o serviço prestado pelos indivíduos inseridos no projeto?

Entrevistada: é bom. Lá está, por vezes, diferente, há um rapaz que nos pede para escrever os pedidos. é diferente, eu gosto.

Q23 - Entrevistadora: Qual a relação que estabelece entre a existência deste projeto e a sua opinião acerca da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: Melhorou, pois pode servir de exemplo. Estes projetos deveriam ser referências para outras instituições.

Q24 - Entrevistadora: Considera que este projeto alterou a forma como olha para as pessoas portadoras de deficiência?

Entrevistada: Sim.

Entrevistadora: Como?

Entrevistada: sim, visto que não tenho ninguém próximo com deficiência, ao frequentar a casa de chá, ao ver os funcionários dedicados e a tentar fazer o seu trabalho o melhor

que sabem, passou-me uma imagem de que é preciso acreditar nessas pessoas e que eles servem tão bem como outras pessoas ditas normais.

Q25 – Entrevistadora: A minha ultima questão era que me expressasse a sua opinião acerca de iniciativas de inserção profissional de pessoas portadoras de deficiência, como o projeto Casa de Chá, mas já me foi respondendo a isso ao longo da entrevista. Ainda assim se tiver algo a acrescentar...

Entrevistada: Não, é como disse... Apoio inteiramente estas ações, pois todos só temos a ganhar com elas...

## **Entrevista 6**

### **Identificação do Sujeito alvo da Entrevista**

Q1 - Entrevistadora: Sexo...

Entrevistada: Feminino! (risos)

Q2 – Entrevistadora: Idade?

Entrevistada: 20.

Q3 - Entrevistadora: Estado Civil...?

Entrevistada: Solteira

Q4 - Entrevistadora: Nacionalidade?

Entrevistada: Portuguesa.

Q5 - Entrevistadora: Habilitações Literárias?

Entrevistada: 12º - a frequentar o 3º ano de Engenharia Biomédica.

Q6 - Profissão: Entrevistada: Estudante

### **Opinião acerca do projeto Casa de Chá**

Q7 - Entrevistadora: Possui conhecimento sobre a origem deste projeto?

Entrevistada: Ah... só sei que está ministrada pela APPACDM.

Q8 - Entrevistadora: Costuma frequentar a Casa de Chá?

Entrevistada: Não...

Q9 - Entrevistadora: Com que frequência o faz?

Entrevistada: Venho quando calha...

Q10 - Entrevistadora: Gosta deste espaço?

Entrevistada: Gosto. Gosto muito.

Q11 – Entrevistadora: E o que mais lhe agrada?

Entrevistada: aqui... a vida normal que dão aos meninos... não lhes quero chamar diferentes!

Entrevistadora: E o que menos lhe agrada?

Entrevistada: Sei lá... nada me desagrada, mas se pusermos as coisas em pontes fracas do espaço, posso dizer que é a divulgação desta iniciativa.

Q12 - Entrevistadora: Recomenda este espaço de lazer e descontração a amigos?

Claro. (Risos)

Entrevistadora: Porquê?

Entrevistada: Porque é acolhedor em tudo.

Q13 - Entrevistadora: Qual a sua opinião acerca do projeto Casa de Chá?

Entrevistada: Sou totalmente a favor e... e... Acho que deveria haver mais coisas assim e... a abranger mais campos do mercado de trabalho.

### **Relação com os Indivíduos Inseridos no Projeto**

Q14 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas ao conceito de Deficiência.

Entrevistada: Diferença, incapacidade, Especialidade... ah... sei lá... ah... Faltam quantas?

Entrevistadora: Faltam só 2...

Entrevistada: Amor e família

Q15 - Entrevistadora: Quando pensa em deficiência, pensa em:

Entrevistada: Penso em desigualdade, porque não é que seja uma coisa boa, nem uma coisa má, é apenas diferente.

Q16 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas à Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência.

Entrevistada: Acessibilidade... mais... Justiça... ah... acolhimento, igualdade e... utilidade.

Q17 - Entrevistadora: Quando pensa em Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência, pensa em:

Entrevistada: Penso em... sei lá (risos) ... penso que é um dever da sociedade em geral.

Q18 - Entrevistadora: Qual a origem do seu conhecimento acerca da deficiência?

Entrevistada: Tenho um irmãozinho mais ou menos deficiente e fiz voluntariado com deficientes.

Entrevistadora: mais ou menos deficiente? Como assim?

Entrevistada: ah... ele é... autista mas muito pouquinho. Mas não é so autista... mas não sabemos bem o que tem!

Q19 - Entrevistadora: Opinião acerca do tema Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: acho que é uma necessidade e obrigação da sociedade.

Q20 - Entrevistadora: O que considera mais importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: Para o deficiente é o sentido de utilidade e responsabilidade. Para o empregador é um lugarzinho (risos), estou a brincar... então é... construir para uma sociedade mais unificada.

Entrevistadora: e para o cliente?

Entrevistada: para o cliente é a normalização da diferença...

Q22 - Entrevistadora: Como avalia o serviço prestado pelos indivíduos inseridos no projeto?

Entrevistada: Muito acolhedor. Ah... e amável! Pronto é isto...

Q23 - Entrevistadora: Qual a relação que estabelece entre a existência deste projeto e a sua opinião acerca da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: ah... nenhuma, porque a minha opinião já estava formada... ok que já conhecia o projeto, mas só veio reforçar a minha opinião.

Q24 - Entrevistadora: Considera que este projeto alterou a forma como olha para as pessoas portadoras de deficiência?

Entrevistada: não... porque eu já tinha o contacto com elas.

Q25 - Entrevistadora: Para finalizar, gostaria que me expressasse a sua opinião acerca de iniciativas de inserção profissional de pessoas portadoras de deficiência, como o projeto Casa de Chá. O que pensa sobre estas iniciativas?

Entrevistada: São de valorizar, de apoiar e de proliferar (risos) e pronto está tudo dito! Continuação de um bom trabalho.

Entrevistadora: Muito obrigada e agradeço também a sua disponibilidade.

## **Entrevista 10**

### **Identificação do Sujeito alvo da Entrevista**

Q1 – Entrevistadora: Sexo Masculino...

Q2 - Entrevistadora: Idade:

Entrevistado: 27

Q3 - Entrevistadora: Estado Civil?

Entrevistado: Solteiro

Q4 - Entrevistadora: Nacionalidade?

Entrevistado: Portuguesa

Q5 - Entrevistadora: Habilitações Literárias?

Entrevistado: Licenciatura e Mestrado

Q6 - Entrevistadora: Profissão?

Entrevistado: Desempregado

### **Opinião acerca do projeto Casa de Chá**

Q7 - Entrevistadora: Possui conhecimento sobre a origem deste projeto?

Entrevistado: Não

Q8 - Entrevistadora: Costuma frequentar a Casa de Chá?

Entrevistado: Sim

Q9 - Entrevistadora: Com que frequência o faz?

Entrevistado: Muito raramente

Q10 - Entrevistadora: Gosta deste espaço?

Entrevistado: Sim

Q11 - Entrevistadora: Indique o que mais e o que menos lhe agrada.

Entrevistado: Agrada-me o espaço envolvente, não me agrada o ruído dos automóveis.

Q12 - Entrevistadora: Recomenda este espaço de lazer e descontração a amigos?

Entrevistado: A alguns amigos sim.

Q13 - Entrevistadora: Qual a sua opinião acerca do projeto Casa de Chá?

Entrevistado: Acho que é bastante positivo e deveriam existir mais projetos semelhantes, com ainda mais condições e apoios.

### **Relação com os Indivíduos Inseridos no Projeto**

Q14 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas ao conceito de Deficiência.

Entrevistado: Perseverança, Força, Discriminação, Dificuldade, Marginalização

Q15 - Entrevistadora: Quando pensa em deficiência, pensa em:

Entrevistado: Diferença em relação a algo generalizado.

Q16 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas à Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência.

Entrevistado: Oportunidade, Igualdade, Auto-suficiência, Independência, Liberdade

Q17 - Entrevistadora: Quando pensa em Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência, pensa em:

Entrevistado: Algo que não devia necessitar de um conceito ou definição, mas sim ser um direito ou liberdade igual à das restantes pessoas.

Q18 - Entrevistadora: Qual a origem do seu conhecimento acerca da deficiência?

Entrevistado: Contacto com familiares, com instituições e leitura.

Q19 - Entrevistadora: Opinião acerca do tema Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: Infelizmente neste país e no mundo em que vivemos é necessário que estes temas sejam abordados e discutidos para que pessoas portadoras de deficiências tenham mais igualdade no campo laboral e profissional.

Q20 - Entrevistadora: O que considera mais importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: Para o deficiente: A independência e ausência de discriminação

Para o empregador: Ter abertura de mentalidade suficiente

Para o cliente: A garantia de um serviço igual ou melhor ao prestado em qualquer outro lugar

Q21 - Entrevistadora: O que considera menos importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: Para o deficiente: Ter de lidar com alguma discriminação

Para o empregador: Ter de lidar com clientes mais retrógrados e ignorantes

Para o cliente: Ter de lidar com uma situação em que pode não se sentir tão à vontade

Q22 - Entrevistadora: Como avalia o serviço prestado pelos indivíduos inseridos no projeto?

Entrevistado: 5 estrelas

Q23 - Entrevistadora: Qual a relação que estabelece entre a existência deste projeto e a sua opinião acerca da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: Igual

Q24 - Entrevistadora: Considera que este projeto alterou a forma como olha para as pessoas portadoras de deficiência?

Entrevistado: Não

Q25 - Entrevistadora: Para finalizar, gostaria que me expressasse a sua opinião acerca de iniciativas de inserção profissional de pessoas portadoras de deficiência, como o projeto Casa de Chá. O que pensa sobre estas iniciativas?

Entrevistado: Mais uma vez: Acho que é bastante positivo e deveriam existir mais projetos semelhantes, com ainda mais condições e apoios. Apesar de que numa

sociedade evoluída e decente muito provavelmente este tipo de iniciativas não seriam necessárias. Talvez um dia a frase “todos diferentes, todos iguais” seja entendida por todos de igual forma e igual sentimento.

## **Entrevista 11**

### **Identificação do Sujeito alvo da Entrevista**

Q1 - Sexo: masculino

Q2 - Idade: Entrevistado: 24

Q3 - Estado Civil:

Entrevistado: solteiro

Q4 - Nacionalidade:

Entrevistado: portuguesa.

Q5 - Habilitações Literárias:

Entrevistado: licenciatura.

Q6 - Profissão:

Entrevistado: Sou Biólogo.

### **Opinião acerca do projeto Casa de Chá**

Q7 - Possui conhecimento sobre a origem deste projeto?

Entrevistado: Algum.

Q8 - Costuma frequentar a Casa de Chá?

Entrevistado: Muito pouco.

Q9 - Com que frequência o faz?

Entrevistado: Com pouca, fui lá 4 vezes.

Q10 - Gosta deste espaço?

Entrevistado: Sim.

Q11 - Indique o que mais e o que menos lhe agrada.

Entrevistado: Gosto do facto dos funcionários serem deficientes e terem a oportunidade de lá trabalhar. Acho a esplanada pouco ampla.

Q12 - Recomenda este espaço de lazer e descontração a amigos?

Entrevistado: Sim.

Q13 - Qual a sua opinião acerca do projeto Casa de Chá?

Entrevistado: Um exemplo a seguir.

### **Relação com os Indivíduos Inseridos no Projeto**

Q14 - Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas ao conceito de Deficiência.

Entrevistado: Discriminação, limitação, luta, sorriso, vida.

Q15 - Quando pensa em deficiência, pensa em:

Entrevistado: Infortúnio.

Q16 - Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas à Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência.

Entrevistado: Oportunidade, igualdade, justiça, humanidade, visão.

Q17 - Quando pensa em Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência, pensa em:

Entrevistado: Pessoas que podem finalmente caminhar pelos próprios pés, sem ter de viver sobre a égide da pena e caridade.

Q18 - Qual a origem do seu conhecimento acerca da deficiência?

Entrevistado: Leitura, comunicação social, observação.

Q19 - Opinião acerca do tema Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: Penso que deve ser normal e recorrente a inserção profissional de deficientes, desde que devidamente colocada e pensada de modo a permitir, por um lado, ao portador de deficiência uma vida normal, e por outro, a consciencialização junto das pessoas em geral para a inutilidade da discriminação profissional de deficientes.

Q20 - O que considera mais importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: Para o deficiente: uma vida justa e em pé de igualdade para com os demais. Para o empregador: o conhecimento das limitações profissionais dos deficientes empregados. Para o cliente: a consciencialização da importância de haver um tratamento de igualdade ao deficiente que o atende, evitando reações discriminatórias ou de caridade.

Q21 - O que considera menos importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: Para o deficiente: o mesmo que seria menos importante para uma pessoa não-deficiente no seu trabalho. Para o empregador: o mesmo que seria menos importante para um empregador de um não-deficiente, tendo em conta as limitações do deficiente. Para o cliente: a deficiência.

Q22 - Como avalia o serviço prestado pelos indivíduos inseridos no projeto?

Entrevistado: Competente.

Q23 - Qual a relação que estabelece entre a existência deste projeto e a sua opinião acerca da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência? (Igual, melhorou, piorou).

Entrevistado: Melhorou.

Q24 - Considera que este projeto alterou a forma como olha para as pessoas portadoras de deficiência?

Entrevistado: Não.

Q25 - Para finalizar, gostaria que me expressasse a sua opinião acerca de iniciativas de inserção profissional de pessoas portadoras de deficiência, como o projeto Casa de Chá. O que pensa sobre estas iniciativas?

Entrevistado: São excelentes iniciativas e exemplos a seguir, de modo a acabar com toda a discriminação, preconceito e sentimento de pena que existe na sociedade portuguesa em relação às pessoas portadoras de deficiência. O projeto da Casa de Chá terá, na minha opinião, um impacto positivo acrescido porque acaba por sensibilizar e dar-se a conhecer à comunidade juvenil que predomina na cidade de Coimbra e que será parte da consciência futura do país.

## **Entrevista 12**

### **Identificação do Sujeito alvo da Entrevista**

Q1 - Entrevistadora: Sexo?

Entrevistado: Masculino

Q2 - Entrevistadora: Idade?

Entrevistado: 36

Q3 - Entrevistadora: Estado Civil?

Entrevistado: Solteiro

Q4 – Entrevistadora: Nacionalidade?

Entrevistado: Portuguesa

Q5 - Entrevistadora: Habilitações Literárias?

Entrevistado: Mestrando

Q6 – Profissão?

Entrevistado: Estudante

### **Opinião acerca do projeto Casa de Chá**

Q7 - Entrevistadora: Possui conhecimento sobre a origem deste projeto? Entrevistado:

Sim

Q8 - Entrevistadora: Costuma frequentar a Casa de Chá?

Entrevistado: Sim

Q9 - Entrevistadora: Com que frequência o faz?

Entrevistado: 1 vez por mês

Q10 - Entrevistadora: Gosta deste espaço?

Entrevistado: Sim, se não estaria aqui...

Q11 - Entrevistadora: Indique o que mais e o que menos lhe agrada.

Entrevistado: Gosto muito do atendimento... a pequena dimensão é o que me desagrada...

Q12 - Entrevistadora: Recomenda este espaço de lazer e descontração a amigos?

Entrevistado: Sim.

Q13 - Entrevistadora: Qual a sua opinião acerca do projeto Casa de Chá? Entrevistado: Peregrino, fantástico, revolucionário.

### **Relação com os Indivíduos Inseridos no Projeto**

Q14 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas ao conceito de Deficiência:

Entrevistado: Relatividade, Sensibilidade, Discriminação, Ignorância, Intolerância.

Q15 - Entrevistadora: Quando pensa em deficiência, pensa em:

Entrevistado: Intolerância.

Q16 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas à Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência.

Entrevistado: Iniciativa, mudança, vontade, acreditar, sucesso.

Q17 - Entrevistadora: Quando pensa em Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência, pensa em:

Entrevistado: normalidade.

Q18 - Entrevistadora: Qual a origem do seu conhecimento acerca da deficiência?

Entrevistado: Contacto com pessoas deficientes desde a infância e nunca tive problemas nenhuns. Era a irmã do meu melhor amigo de infância e isso não era um problema. Brincávamos todos juntos.

Q19 - Entrevistadora: Opinião acerca do tema Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Ver respostas Q21/Q25.

Q20 - Entrevistadora: O que considera mais importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: Para o deficiente: Sensação de utilidade social. Inserção.

Para o empregador: Competência.

Para o cliente: Serviço competente e agradável.

Q21 - Entrevistadora: O que considera menos importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: Para o deficiente: A consciência de que os outros o vêem como descapacitado. Ele tem que viver com esse estigma, portanto isso não é novo para ele. Só o torna mais forte. Para o empregador: O empregador deve preocupar-se com a competência profissional dos seus empregados, portanto não se deve preocupar se a pessoa tem ou não qualquer limitação a nível mental. Penso que a nível de hotelaria se o empregado tiver alguma doença infecto-contagiosa, aí sim tem que se preocupar o empregador com a credibilidade da sua empresa e o cliente por razões óbvias. Para o cliente: Se o empregado tem Síndrome de Down, se é Borderline ou se sofre de alguma alteração neurológica profunda. Tolerância. Para mim alguém que vive para casar, trabalhar que nem um mouro para comprar férias a crédito e viver uma vida imbecil de faz-de-conta, também está longe de ser considerado por mim “normal”. E tenho que viver com essa gigantesca maioria. É a vida.

Q22 - Entrevistadora: Como avalia o serviço prestado pelos indivíduos inseridos no projeto?

Entrevistado: Excelente.

Q23 - Entrevistadora: Qual a relação que estabelece entre a existência deste projeto e a sua opinião acerca da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: Melhorou.

Q24 - Entrevistadora: Considera que este projeto alterou a forma como olha para as pessoas portadoras de deficiência?

Entrevistado: Não. Mas para muito pobre de espírito calculo que sim.

Q25 - Entrevistadora: Para finalizar, gostaria que me expressasse a sua opinião acerca de iniciativas de inserção profissional de pessoas portadoras de deficiência, como o projeto Casa de Chá. O que pensa sobre estas iniciativas?

Entrevistado: Pensa-se demasiado acerca destas iniciativas, quando estas poderiam perfeitamente ser banais, já que todas as pessoas têm apetências e competências diferentes. O facto de extrapolarmos esta experiência como quase um ato de caridade, não beneficia nem o modo como a sociedade vê as pessoas com limitações de alguma natureza, nem à dignidade dessas pessoas. Pensa-se demasiado no que não deveria ser motivo de tanto julgamento numa sociedade dita civilizada.

## **Entrevista 13**

### **Identificação do Sujeito alvo da Entrevista**

Q1 - Entrevistadora: Sexo?

Entrevistado: Masculino

Q2 - Entrevistadora: Idade?

Entrevistado: 19

Q3 - Entrevistadora: Estado Civil?

Entrevistado: Solteiro

Q4 – Entrevistadora: Nacionalidade?

Entrevistado: Portuguesa

Q5 - Entrevistadora: Habilitações Literárias?

Entrevistado: Estou na faculdade... no 1º ano.

Q6 – Profissão?

Entrevistado: Estudante

### **Opinião acerca do projeto Casa de Chá**

Q7 - Entrevistadora: Possui conhecimento sobre a origem deste projeto? Entrevistado: Não.

Q8 - Entrevistadora: Costuma frequentar a Casa de Chá?

Entrevistado: Sim

Q9 - Entrevistadora: Com que frequência o faz?

Entrevistado: uma a duas vezes por mês... quando por aqui passo!

Q10 - Entrevistadora: Gosta deste espaço?

Entrevistado: Sim, há belos mimosinhos para comer.

Q11 - Entrevistadora: Indique o que mais e o que menos lhe agrada.

Entrevistado: o que me agrada é o ambiente e a descontração, de resto não há nada que me desagrade ou agrade menos.

Q12 - Entrevistadora: Recomenda este espaço de lazer e descontração a amigos?

Entrevistado: Sim.

Q13 - Entrevistadora: Qual a sua opinião acerca do projeto Casa de Chá? Entrevistado: Muito bom, deveriam existir mais projetos do mesmo tipo

### **Relação com os Indivíduos Inseridos no Projeto**

Q14 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas ao conceito de Deficiência:

Entrevistado: Incapacidade, desvantagem, esforço, excluídos e... dificuldade.

Q15 - Entrevistadora: Quando pensa em deficiência, pensa em:

Entrevistado: Incapacidade.

Q16 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas à Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência.

Entrevistado: Muito difícil... talvez... Dificuldade, adaptação, futuro, oportunidade e... e... utopia!

Q17 - Entrevistadora: Quando pensa em Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência, pensa em:

Entrevistado: Ideia difícil de concretizar, como só conheço a casa de chá e ela tem a ver com uma instituição...

Q18 - Entrevistadora: Qual a origem do seu conhecimento acerca da deficiência?

Entrevistado: Televisão... só!

Q19 - Entrevistadora: Opinião acerca do tema Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: É como já disse, acho algo difícil de se concretizar, a não ser por meio de uma instituição...

Q20 - Entrevistadora: O que considera mais importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: Para o deficiente: Esforço

Para o empregador e para o cliente: Compreensão

Q21 - Entrevistadora: O que considera menos importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: O lucro...

Q22 - Entrevistadora: Como avalia o serviço prestado pelos indivíduos inseridos no projeto?

Entrevistado: Muito bom.

Q23 - Entrevistadora: Qual a relação que estabelece entre a existência deste projeto e a sua opinião acerca da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: Não sei bem... eu vejo-os aqui, mas não sei até que ponto se safam lá fora...

Q24 - Entrevistadora: Considera que este projeto alterou a forma como olha para as pessoas portadoras de deficiência?

Entrevistado: sim.

Q25 - Entrevistadora: Para finalizar, gostaria que me expressasse a sua opinião acerca de iniciativas de inserção profissional de pessoas portadoras de deficiência, como o projeto Casa de Chá. O que pensa sobre estas iniciativas?

Entrevistado: Muito bom, deveriam existir mais projetos do mesmo tipo.

## **Entrevista 14**

### **Identificação do Sujeito alvo da Entrevista**

Q1 – Entrevistadora: Sexo... Feminino.

Q2 - Entrevistadora: Idade?

Entrevistada: 21.

Q3 - Entrevistadora: Estado Civil?

Entrevistada: solteira.

Q4 - Entrevistadora: Nacionalidade?

Entrevistada: Luso – Canadiana.

Q5 - Entrevistadora: Habilitações Literárias?

Entrevistada: Licenciatura.

Q6 - Entrevistadora: Profissão?

Entrevistada: Sou Consultora de Beleza.

### **Opinião acerca do projeto Casa de Chá**

Q7 - Entrevistadora: Possui conhecimento sobre a origem deste projeto?

Entrevistada: Não.

Q8 - Entrevistadora: Costuma frequentar a Casa de Chá?

Entrevistada: Sim.

Q9 - Entrevistadora: Com que frequência o faz?

Entrevistada: Esporadicamente, quinzenal a mensalmente.

Q10 - Entrevistadora: Gosta deste espaço?

Entrevistada: Sim.

Q11 - Entrevistadora: Indique o que mais e o que menos lhe agrada.

Entrevistada: Agrada-me em especial o conceito em si, de oferecer um lugar de utilidade a pessoas tão especiais e únicas no mundo do trabalho, fazendo-as sentir-se prestáveis e importantes, culminando com o sentimento que é passado a cada cliente e visitante da casa de chá, que é recebido e tratado com todo o amor, acabando por enchê-los de um sentimento de igualdade, humanidade, humildade e comunhão. Não posso dizer que exista algo que me desagrade, porque há realmente um propósito para além de uma simples casa de chá, de um simples estabelecimento, que me faz também olhar para além disso mesmo.

Q12 - Entrevistadora: Recomenda este espaço de lazer e descontração a amigos?

Entrevistada: Sem dúvida!

Q13 - Entrevistadora: Qual a sua opinião acerca do projeto Casa de Chá?

Entrevistada: É um projeto especial, fantástico de uma humanidade incrível, e que deve ser implementado noutras situações e noutros projetos.

### **Relação com os Indivíduos Inseridos no Projeto**

Q14 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas ao conceito de Deficiência.

Entrevistada: Diferença; Especial; Incapacidade; Atenção; Aprendizagem.

Q15 - Entrevistadora: Quando pensa em deficiência, pensa em:

Entrevistada: Diferença.

Q16 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas à Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência.

Entrevistada: Inovação; Respeito; Humanidade; Inserção; Igualdade.

Q17 - Entrevistadora: Quando pensa em Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência, pensa em:

Entrevistada: Oportunidade de mudança.

Q18 - Entrevistadora: Qual a origem do seu conhecimento acerca da deficiência?

Entrevistada: Meios de comunicação, observação, leitura

Q19 - Entrevistadora: Opinião acerca do tema Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: Sem dúvida acho que é muito relevante e deve ser implementado.

Q20 - Entrevistadora: O que considera mais importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: Para o deficiente: o sentido da utilidade. Para o empregador: um estabelecimento com coração, que move pessoas pela sua inovação. E para o cliente: uma experiência fantástica.

Q21 - Entrevistadora: O que considera menos importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: Para o deficiente: rendimento. Para o empregador: a exigência / eficiência. E para o cliente: produtos que oferece.

Q22 - Entrevistadora: Como avalia o serviço prestado pelos indivíduos inseridos no projeto?

Entrevistada: Fantástico, amável, terno e comovente.

Q23 - Entrevistadora: Qual a relação que estabelece entre a existência deste projeto e a sua opinião acerca da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: Sempre considerei muito importante, por isso a minha opinião manteve-se, apesar de reforçar a minha opinião.

Q24 - Entrevistadora: Considera que este projeto alterou a forma como olha para as pessoas portadoras de deficiência?

Entrevistada: Sim. Com Certeza!

Q25 - Entrevistadora: Para finalizar, gostaria que me expressasse a sua opinião acerca de iniciativas de inserção profissional de pessoas portadoras de deficiência, como o projeto Casa de Chá. O que pensa sobre estas iniciativas?

Entrevistada: Fantásticas experiências de humanidade, que devem ser cada vez mais implementadas.

## **Entrevista 15**

### **Identificação do Sujeito alvo da Entrevista**

Entrevistadora: Ora sexo masculino... Idade?

Entrevistado: 24

Entrevistadora: Estado Civil?

Entrevistado: Solteiro e bom rapaz. (risos)

Entrevistadora: Nacionalidade?

Entrevistado: Portuguesa.

Entrevistadora: E habilitações Literárias?

Entrevistado: Licenciatura.

Entrevistadora: Em quê?

Entrevistado: Sou Engenheiro Informático.

### **Opinião acerca do projeto Casa de Chá**

Entrevistadora: Irei agora fazer algumas perguntas mais relacionadas com a sua opinião acerca aqui do projeto. Vamos lá então... Possui conhecimento sobre a origem deste projeto?

Entrevistado: Não...

Entrevistadora: E costuma frequentar a Casa de Chá?

Entrevistado: Sim.

Entrevistadora: Com que frequência o faz?

Entrevistado: Não sei, talvez uma a duas vezes por semana...

Entrevistadora: E gosta deste espaço? De cá vir...

Entrevistado: Sim, gosto.

Entrevistadora: Muito bem. Indique-me agora o que mais e o que menos lhe agrada.

Entrevistado: A qualidade do serviço e da própria envolvimento agrada-me bastante. O que menos agrada talvez seja o horário de funcionamento.

Entrevistadora: Recomenda este espaço de lazer e descontração a amigos?

Entrevistado: Claro, sem qualquer tipo de dúvida.

Entrevistadora: Qual a sua opinião acerca do projeto Casa de Chá?

Entrevistado: Parece-me uma excelente iniciativa que devia ser seguida por muitas outras entidades.

### **Relação com os Indivíduos Inseridos no Projeto**

Entrevistadora: ora bem... Indique-me então cinco palavras que estejam, na sua opinião, associadas ao conceito de Deficiência.

Entrevistado: Superação... Empenho... Classe... Força... e iniciativa.

Entrevistadora: está certo... então e quando pensa em deficiência, pensa em?

Entrevistado: ahhh... alguém com problemas bem mais graves que os meus mas que não reclama nem metade! (risos)

Entrevistadora: e agora, cinco palavras que estejam, na sua opinião, associadas à Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência.

Entrevistado: É suposto não repetir palavras? Ah, OK... É que assim torna-se complicado, sabe... No meu dia-a-dia não tenho grande lidação com pessoas com deficiência, até porque a minha área de trabalho não é muito aberta a esse “tipo”, se é que podemos qualificar assim, de pessoas... Mas 5 palavras é? Ora bem... Talvez associasse Igualdade, Competência, Amabilidade, Gosto e Qualidade.

Entrevistadora: Agora mais direcionado para a Inserção Profissional... Quando pensa em Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência, pensa em?

Entrevistado: Igualdade de oportunidades e não-existência de discriminação.

Entrevistadora: Então e qual é a origem do seu conhecimento acerca da deficiência?

Entrevistado: O meu conhecimento passa essencialmente pela obtenção não só na literatura bem como na observação de casos reais sejam “ao vivo e a cores” ou na televisão. É uma situação que me causa alguma “comichão” - num bom sentido, claro.

Entrevistadora: E no que toca à sua opinião acerca do tema Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência, qual é?

Entrevistado: Devia de haver igualdade de oportunidades. Só porque uma pessoa pode não conseguir fazer de forma tão ágil, não significa que não o faça bem e de forma considerável.

Entrevistadora: O que considera mais importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência? Para o deficiente, para o empregador e para o cliente...

Entrevistado: Para o deficiente: o sentimento de aceitação. Para o empregador: o sentimento de responsabilidade social. E para o cliente: sentir que não é mais nem menos do que uma pessoa com deficiência.

Entrevistadora: O que considera menos importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência? A mesma coisa...

Entrevistado: Para o deficiente: possíveis discriminações. Para o empregador: associar a deficiência ao desempenho. Para o cliente: achar que o serviço vai ser mal prestado.

Entrevistadora: Como avalia o serviço prestado pelos indivíduos inseridos no projecto?

Entrevistado: Excelente, cinco estrelas.

Entrevistadora: Qual a relação que estabelece entre a existência deste projecto e a sua opinião acerca da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência? Está Igual, melhorou ou piorou...

Entrevistado: Este é claramente um bom exemplo de como o projeto certo com as pessoas certas tem tudo para resultar. Oxalá houvessem mais projetos como este. Portanto só me veio permitir um maior contacto com a realidade e demonstrar a suas capacidades...

Entrevistadora: Considera, então, que este projeto alterou a forma como olha para as pessoas portadoras de deficiência?

Entrevistado: Não exatamente, pois não olhava com qualquer tipo de descrédito.

Entrevistadora: Última questão, gostaria que me expressasse a sua opinião acerca de iniciativas de inserção profissional de pessoas portadoras de deficiência, como o projeto Casa de Chá. O que pensa sobre estas iniciativas?

Entrevistado: Louváveis, demasiado raras e deviam ser obrigatórias.

Entrevistadora: Ok, está tudo registado. Muito obrigada pelo seu tempo e disponibilidade.

Entrevistado: De nada menina, foi um prazer. Estamos cá para ajudar...

## **Entrevista 16**

### **Identificação do Sujeito alvo da Entrevista**

Q1 – Entrevistadora: Sexo: Masculino

Q2 - Entrevistadora: Idade?

Entrevistado: 35

Q3 - Entrevistadora: Estado Civil?

Entrevistado: Solteiro

Q4 - Entrevistadora: Nacionalidade?

Entrevistado: Portuguesa

Q5 - Entrevistadora: Habilitações Literárias?

Entrevistado: Licenciado

Q6 - Entrevistadora: Profissão?

Entrevistado: Técnico de Comunicação e Multimédia.

### **Opinião acerca do projeto Casa de Chá**

Q7 - Entrevistadora: Possui conhecimento sobre a origem deste projeto?

Entrevistado: Sim

Q8 - Entrevistadora: Costuma frequentar a Casa de Chá?

Entrevistado: Raramente

Q9 - Entrevistadora: Com que frequência o faz?

Entrevistado: Raramente devido a ser do Alentejo.

Q10 - Entrevistadora: Gosta deste espaço?

Entrevistado: Sim

Q11 - Entrevistadora: Indique o que mais e o que menos lhe agrada.

Entrevistado: O bom atendimento, não há pontos negativos

Q12 - Entrevistadora: Recomenda este espaço de lazer e descontração a amigos?

Entrevistado: Sem dúvida.

Q13 - Entrevistadora: Qual a sua opinião acerca do projeto Casa de Chá?

Entrevistado: Um projeto super interessante e que ajuda no desenvolvimento do projeto, de forma a fazer com que os trabalhadores se sintam úteis e dessa forma, inseridos plenamente na sociedade

### **Relação com os Indivíduos Inseridos no Projeto**

Q14 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas ao conceito de Deficiência.

Entrevistado: Especial, disfunção, diferente, potencialidade, necessidade.

Q15 - Entrevistadora: Quando pensa em deficiência, pensa em:

Entrevistado: alterações no foro psíquico, anatômico ou fisiológico

Q16 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas à Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência.

Entrevistado: Brilho, simpática, especial, atencioso e dedicado

Q17 - Entrevistadora: Quando pensa em Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência, pensa em:

Entrevistado: Neste mesmo projeto, é a definição ideal para a questão.

Q18 - Entrevistadora: Qual a origem do seu conhecimento acerca da deficiência?

Entrevistado: Devido a minha mãe ser prof. de educação especial.

Q19 - Entrevistadora: Opinião acerca do tema Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: Acho que o tema está pouco debatido, pois não é um tema que se fale ou leia constantemente, infelizmente.

Q20 - Entrevistadora: O que considera mais importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: Para o deficiente: Sentir-se útil, e desta forma, conseguir ser autónomo de todas as formas possíveis.

Para o empregador: Demonstra um profissionalismo na empresa, pois transmite que o que interessa é o profissionalismo do empregado e não as características que o diferem ou não dos outros.

Para o cliente: O facto de que é possível ser atendido por alguém especial e que está a desenvolver a sua autonomia.

Q21 - Entrevistadora: O que considera menos importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: Para o deficiente: Todos os fatores são importantes, desde que seja para desenvolver e aumentar as capacidades.

Para o empregador: o facto de o trabalhador ser portador de uma deficiência,

Para o cliente: o trabalhador ser portador de uma deficiência. Não é de todo importante, desde que consiga atingir os objetivos.

Q22 - Entrevistadora: Como avalia o serviço prestado pelos indivíduos inseridos no projeto?

Entrevistado: Muito bom, nada a apontar.

Q23 - Entrevistadora: Qual a relação que estabelece entre a existência deste projeto e a sua opinião acerca da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: Melhorou

Q24 - Entrevistadora: Considera que este projeto alterou a forma como olha para as pessoas portadoras de deficiência?

Entrevistado: sem dúvida, são estes pequenos “gestos” que nos fazem dar valor á vida.

Q25 - Entrevistadora: Para finalizar, gostaria que me expressasse a sua opinião acerca de iniciativas de inserção profissional de pessoas portadoras de deficiência, como o projeto Casa de Chá. O que pensa sobre estas iniciativas?

Entrevistado: Tenho pena que o nosso país não esteja interessado no desenvolvimento destes projetos.... Ao que parece, um euro ou um mundial de futebol é muito mais interessante para os governantes...

## **Entrevista 17**

### **Identificação do Sujeito alvo da Entrevista –**

Q1 – Entrevistadora: Sexo feminino...

Q2 - Entrevistadora: Idade?

Entrevistada: 25.

Q3 - Entrevistadora: Estado Civil?

Entrevistada: solteira.

Q4 - Entrevistadora: Nacionalidade?

Entrevistada: portuguesa.

Q5 - Entrevistadora: Habilitações Literárias?

Entrevistada: licenciatura.

Q6 – Entrevistadora: Profissão?

Entrevistada: ora, como grande parte dos licenciados em Serviço Social, sou desempregada.

### **Opinião acerca do projeto Casa de Chá**

Q7 - Entrevistadora: Possui conhecimento sobre a origem deste projeto?

Entrevistada: Sim, penso que foi uma ação da CM e da APPCDM.

Q8 - Entrevistadora: Costuma frequentar a Casa de Chá?

Entrevistada: sim.

Q9 - Entrevistadora: Com que frequência o faz?

Entrevistada: 1 ou 2 vezes por semana.

Q10 - Entrevistadora: Gosta deste espaço?

Entrevistada: bastante.

Q11 - Entrevistadora: Indique o que mais e o que menos lhe agrada.

Entrevistada: Agrada-me muito o espaço em si pois é muito bonito. Não há nada que não me agrade.

Q12 - Entrevistadora: Recomenda este espaço de lazer e descontração a amigos?

Entrevistada: Totalmente.

Q13 - Entrevistadora: Qual a sua opinião acerca do projeto Casa de Chá?

Entrevistada: Penso que é muito interessante, pois além de ser um espaço muito agradável, proporciona trabalho a pessoas especiais que têm muita dificuldade em inserir-se no mercado de trabalho.

### **Relação com os Indivíduos Inseridos no Projeto**

Q14 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas ao conceito de Deficiência.

Entrevistada: Diferença, Incerteza, dificuldade... por aí...

Q15 - Entrevistadora: Quando pensa em deficiência, pensa em:

Entrevistada: Infelizmente, em falta de oportunidades

Q16 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas à Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência.

Entrevistada: Inclusão, oportunidades... não me ocorre mais nada.

Q17 - Entrevistadora: Quando pensa em Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência, pensa em:

Entrevistada: vitória e superação de obstáculos.

Q18 - Entrevistadora: Qual a origem do seu conhecimento acerca da deficiência?

Entrevistada: Basicamente baseia-se na leitura e no que se pode ver através da televisão.

Q19 - Entrevistadora: Opinião acerca do tema Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: Penso que é muito bom existir a preocupação de integrar pessoas com deficiência no mercado de trabalho, e que tenhas as mesmas oportunidades que as outras pessoas

Q20 - Entrevistadora: O que considera mais importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: Para o deficiente: ser tratado como igual. Para o empregador: dar oportunidades. Ora e para o cliente: interagir com pessoas “diferentes”.

Q22 - Entrevistadora: Como avalia o serviço prestado pelos indivíduos inseridos no projeto?

Entrevistada: Os serviços são de boa qualidade.

Q23 - Entrevistadora: Qual a relação que estabelece entre a existência deste projeto e a sua opinião acerca da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: penso que a integração melhorou.

Q24 - Entrevistadora: Considera que este projeto alterou a forma como olha para as pessoas portadoras de deficiência?

Entrevistada: Sem dúvida, pois não existe mais o estereótipo de que não são capazes de trabalhar.

Q25 - Entrevistadora: Para finalizar, gostaria que me expressasse a sua opinião acerca de iniciativas de inserção profissional de pessoas portadoras de deficiência, como o projeto Casa de Chá. O que pensa sobre estas iniciativas?

Entrevistada: Penso que são muito importantes e enriquecedoras, quer para as pessoas com deficiência, quer para a sociedade pois tem a oportunidade de interagir com pessoas diferentes e perceber que são tao habilitadas para trabalhar como todas as outras, o que faz com que o preconceito possa vir a desaparecer.

## **Entrevista 18**

### **Identificação do Sujeito alvo da Entrevista**

Q1 - Entrevistadora: Sexo... feminino.

Q2 - Entrevistadora: Idade?

Entrevistada: 38

Q3 - Entrevistadora: Estado Civil?

Entrevistada: Casada.

Q4 - Entrevistadora: Nacionalidade?

Entrevistada: portuguesa

Q5 - Entrevistadora: Habilitações Literárias?

Entrevistada: 12º ano.

Q6 - Entrevistadora: Profissão?

Entrevistada: Desempregada.

### **Opinião acerca do projeto Casa de Chá**

Q7 - Entrevistadora: Possui conhecimento sobre a origem deste projeto?

Entrevistada: Não.

Q8 - Entrevistadora: Costuma frequentar a Casa de Chá?

Entrevistada: Às vezes.

Q9 - Entrevistadora: Com que frequência o faz?

Entrevistada: 1 a 2 vezes por semana.

Q10 - Entrevistadora: Gosta deste espaço?

Entrevistada: sim.

Q11 - Entrevistadora: Indique o que mais e o que menos lhe agrada.

Entrevistada: O que mais me agrada é o espaço e o que menos me agrada é por vezes a confusão

Q12 - Entrevistadora: Recomenda este espaço de lazer e descontração a amigos?

Entrevistada: Sem dúvida

Q13 - Entrevistadora: Qual a sua opinião acerca do projeto Casa de Chá?

Entrevistada: Acho interessante, e um bom espaço

### **Relação com os Indivíduos Inseridos no Projeto**

Q14 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas ao conceito de Deficiência.

Entrevistada: Diferença, disfunção, segurança, conforto, amor

Q15 - Entrevistadora: Quando pensa em deficiência, pensa em:

Entrevistada: alguém que sofre de uma anomalia mas que por isso não deixa de ter e ser uma pessoa totalmente normal á vista dos outros, e que requer o dobro dos cuidados, amor , atenção e proteção.

Q16 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas à Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência.

Entrevistada: Igualdade, sensibilização, solidariedade, entreaajuda, cooperação

Q17 - Entrevistadora: Quando pensa em Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência, pensa em:

Entrevistada: dar oportunidades iguais a pessoas que por algum motivo estejam com algum problema, mostrando-lhes assim que também conseguem fazer o mesmo que os outros.

Q18 - Entrevistadora: Qual a origem do seu conhecimento acerca da deficiência?

Entrevistada: Através da leitura, do contacto com pessoas deficientes, na televisão, e em instituições

Q19 - Entrevistadora: Opinião acerca do tema Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: Acho um bom tema, pois a nossa sociedade por vezes é um pouco injusta com essas pessoas, e temos que respeitar todos de maneira igual, oferecendo assim os mesmos direitos, e uma boa inserção no meio em que vivemos.

Q20 - Entrevistadora: O que considera mais importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: Para o deficiente: saber que é igual às outras pessoas e que também consegue trabalhar.

Para o empregador: dar emprego a alguém que também precise.

Para o cliente: estar mais próximo de pessoas deficientes, podendo desmistificar um pouco os preconceitos que ainda existem.

Q21 - Entrevistadora: O que considera menos importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: Para o deficiente: o tipo de emprego

Para o empregador: a vulnerabilidade da pessoa

Para o cliente: a aparência da pessoa deficiente

Q22 - Entrevistadora: Como avalia o serviço prestado pelos indivíduos inseridos no projeto?

Entrevistada: Avalio de uma forma positiva, pois considero que vai de encontro as necessidades das pessoas deficientes, e que combatem todos os dias uma batalha para combater as desigualdades, e os preconceitos da nossa sociedade em torno de pessoas que são mais vulneráveis.

Q23 - Entrevistadora: Qual a relação que estabelece entre a existência deste projecto e a sua opinião acerca da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: Acho que tem vindo a melhorar.

Q24 - Entrevistadora: Considera que este projeto alterou a forma como olha para as pessoas portadoras de deficiência?

Entrevistada: Acho, pois o espaço é frequentado por ambas as pessoas e assim combate-se um pouco o estigma social.

Q25 - Entrevistadora: Para finalizar, gostaria que me expressasse a sua opinião acerca de iniciativas de inserção profissional de pessoas portadoras de deficiência, como o projeto Casa de Chá. O que pensa sobre estas iniciativas?

Entrevistada: Acho que estas iniciativas são muito boas e bastante importante, pois é uma forma de ajudarmos os outros de uma forma positiva , fazendo com que se sintam iguais, capazes e corajosos perante a nossa sociedade, e que de alguma forma aos olhos dos outros cria uma sensibilidade capaz de mudar ideias erradas que possam existir. Assim como a casa de chá acho que foram projetos bastante benéficos para todos, e fico bastante sensibilizada de certa forma, na medida em que ainda existem pessoas capazes de mudar sorrisos e as ideias das pessoas, e que combatem desigualdades diariamente.

## **Entrevista 19**

### **Identificação do Sujeito alvo da Entrevista**

Q1 - Entrevistadora: Sexo: masculino.

Q2 - Entrevistadora: Idade?

Entrevistado: 48.

Q3 - Entrevistadora: Estado Civil?

Entrevistado: Divorciado.

Q4 - Entrevistadora: Nacionalidade?

Entrevistado: Sou português.

Q5 - Entrevistadora: Habilitações Literárias?

Entrevistado: tenho o 12º ano.

Q6 - Entrevistadora: Profissão?

Entrevistado: Empregado de limpeza.

### **Opinião acerca do projeto Casa de Chá**

Q7 - Entrevistadora: Possui conhecimento sobre a origem deste projeto?

Entrevistado: Mais ou menos.

Q8 - Entrevistadora: Costuma frequentar a Casa de Chá?

Entrevistado: raramente.

Q9 - Entrevistadora: Com que frequência o faz?

Entrevistado: 1 dia por mês.

Q10 - Entrevistadora: Gosta deste espaço?

Entrevistado: gosto.

Q11 - Entrevistadora: Indique o que mais e o que menos lhe agrada.

Entrevistado: é tudo bom...

Q12 - Entrevistadora: Recomenda este espaço de lazer e descontração a amigos?

Entrevistado: sim

Q13 - Entrevistadora: Qual a sua opinião acerca do projeto Casa de Chá?

Entrevistado: É um bem-estar para essas pessoas!

### **Relação com os Indivíduos Inseridos no Projeto**

Q14 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas ao conceito de Deficiência.

Entrevistado: Distorção genética, atrofio mental e físico.... Incapacidade... e diferença.

Q15 - Entrevistadora: Quando pensa em deficiência, pensa em:

Entrevistado: Doença genética.

Q16 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas à Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência.

Entrevistado: dificuldade, discriminação, ah... aprendizagem, oportunidade e... mudança.

Q17 - Entrevistadora: Quando pensa em Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência, pensa em:

Entrevistado: algo que não está em prática

Q18 - Entrevistadora: Qual a origem do seu conhecimento acerca da deficiência?

Entrevistado: o que sei é da leitura

Q19 - Entrevistadora: Opinião acerca do tema Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: Nada a declarar! Não é algo usual, lá vai havendo uma iniciativa ou outra, mas ainda não é algo com volume.

Q20 - Entrevistadora: O que considera mais importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: Para o deficiente, para o empregador e para o cliente: É bom para ambos, porque podem conviver entre ambos!

Q21 - Entrevistadora: O que considera menos importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: Nada, tudo é importante para essas pessoas!

Q22 - Entrevistadora: Como avalia o serviço prestado pelos indivíduos inseridos no projeto?

Entrevistado: É bom!

Q23 - Entrevistadora: Qual a relação que estabelece entre a existência deste projeto e a sua opinião acerca da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistado: Melhorou, assim pude ver e comprovar... eu e todos os que aqui vem!

Q24 - Entrevistadora: Considera que este projeto alterou a forma como olha para as pessoas portadoras de deficiência?

Entrevistado: Penso que sim, porque são pessoas como nós!

Q25 - Entrevistadora: Para finalizar, gostaria que me expressasse a sua opinião acerca de iniciativas de inserção profissional de pessoas portadoras de deficiência, como o projeto Casa de Chá. O que pensa sobre estas iniciativas?

Entrevistado: São boas, e eficazes! Sem dúvida! E com isto ta tudo dito...

## **Entrevista 20**

### **Identificação do Sujeito alvo da Entrevista**

Q1 – Entrevistadora: Sexo feminino.

Q2 - Entrevistadora: Idade?

Entrevistada: 40

Q3 - Entrevistadora: Estado Civil?

Entrevistada: casada

Q4 - Entrevistadora: Nacionalidade?

Entrevistada: portuguesa

Q5 - Entrevistadora: Habilitações Literárias?

Entrevistada: 9º ano

Q6 - Entrevistadora: Profissão?

Entrevistada: comerciante

### **Opinião acerca do projeto Casa de Chá**

Q7 - Entrevistadora: Possui conhecimento sobre a origem deste projeto?

Entrevistada: sim, sei que quem coordena é uma instituição de apoio à deficiência mental.

Q8 - Entrevistadora: Costuma frequentar a Casa de Chá?

Entrevistada: sim

Q9 - Entrevistadora: Com que frequência o faz?

Entrevistada: Uma vez por semana

Q10 - Entrevistada: Gosta deste espaço?

Entrevistada: Sim, é muito acolhedor.

Q11 - Entrevistadora: Indique o que mais e o que menos lhe agrada.

Entrevistada: Gosto da tranquilidade que o espaço oferece e não tenho nada negativo a apontar.

Q12 - Entrevistadora: Recomenda este espaço de lazer e descontração a amigos? Sim

Q13 - Entrevistada: Qual a sua opinião acerca do projeto Casa de Chá? É uma boa iniciativa porque dá oportunidade a pessoas com deficiências

### **Relação com os Indivíduos Inseridos no Projeto**

Q14 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas ao conceito de Deficiência.

Q15 - Entrevistada: Quando pensa em deficiência, pensa em: pessoas especiais

Q16 - Entrevistadora: Indique-me 5 palavras que estejam, na sua opinião, associadas à Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência.

Entrevistada: Confiança, auto-estima, ajuda, ...

Q17 - Entrevistadora: Quando pensa em Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência, pensa em:

Entrevistada: ajuda a pessoas com deficiências

Q18 - Entrevistadora: Qual a origem do seu conhecimento acerca da deficiência?

Entrevistada: Leitura, televisão, contacto com pessoas deficientes, observação

Q19 - Entrevistadora: Opinião acerca do tema Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: É uma boa iniciativa

Q20 - Entrevistadora: O que considera mais importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: Para o deficiente: auto-estima

Para o empregador: dá oportunidades a pessoas que precisam

Para o cliente: ver a pessoa com deficiência de outra forma que não como o 'coitado'

Q21 - Entrevistadora: O que considera menos importante no âmbito da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: Para o deficiente: tudo é importante para um deficiente ser autónomo e para os outros também deveria ser.

Q22 - Entrevistadora: Como avalia o serviço prestado pelos indivíduos inseridos no projeto?

Entrevistada: bom

Q23 - Entrevistadora: Qual a relação que estabelece entre a existência deste projeto e a sua opinião acerca da Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência?

Entrevistada: melhorou

Q24 - Entrevistada: Considera que este projeto alterou a forma como olha para as pessoas portadoras de deficiência?

Entrevistada: Sim

Q25 - Entrevistadora: Para finalizar, gostaria que me expressasse a sua opinião acerca de iniciativas de inserção profissional de pessoas portadoras de deficiência, como o projeto Casa de Chá. O que pensa sobre estas iniciativas?

Entrevistada: É uma boa iniciativa para ajudar as pessoas com deficiências a fazer diferentes coisas e que as podem ajudar a melhorar a qualidade de vida.

## **Anexo 3 – Entrevistas Aplicadas Membros da Equipa Técnica do Projeto Casa de Chá**

## **Funcionária 1 – Entrevistada A**

### **Identificação do Sujeito alvo da Entrevista**

Q1 – E então como é que esta senhora se chama?

Entrevistada A: “A”

Q2 – Que idade tem a senhora?

Entrevistada A: ah... 61.

Q3 – Que habilitações literárias tem?

Entrevistada A: 9º ano, tirado no RVCC. Ainda comecei a fazer o 12º mas... mudaram-me para aqui e... isto aqui no princípio era de estoirar... e eu queria fazer as coisas, eu, a computador e... não consegui e desisti!

Entrevistadora: Dona A está sempre a tempo!

Entrevistada A :oh Quem sabe!

Q4 – E quanto à profissão, qual é?

D. Alzira: Eu sou auxiliar de monitora, portanto há a monitora e eu sou a auxiliar de monitora...

Q6 - Entrevistadora: Que função desempenha?

Entrevistada A :: Neste momento, fazemos tudo o que for preciso... desde varrer , limpar casas de banho, limpar chão, a esplanada, tirar cafés, fazer bolos, fazer scones, servir almoços... também ensino os miúdos, corrijo-los nas coisas... também é preciso, por vezes, chamá-los à atenção nos momentos próprios porque eles, às vezes não tem atitudes adequadas... pronto... perante o cliente ou perante seja quem for...

Antes de vir para aqui já estive no polivalente. Já fiz de tudo, passei por todas as áreas que havia na instituição.

Entrevistadora: Como por exemplo?

Entrevistada A : Monitora de tecelagem, Monitora de auxiliar de lar, Auxiliar de costureira, Arraiolos e até já estive na cozinha com os moderados.

Q7 –Entrevistadora: Há quanto tempo está na instituição?

Entrevistada A : Há 25 anos.

Q8 – Entrevistadora: E qual é o seu papel neste projecto?

Entrevistada A : É como lhe disse, faço tudo. Faço o mesmo que a minha colega, a Dona F, estou aqui para monitorizar e orientar as atividades

### **Relação com o projecto**

Q9- Entrevistadora: Em relação aqui à Casa de Chá, como é que é trabalhar aqui?

Entrevistada A :Como é que é trabalhar aqui, não sei explicar. Eu gosto! Só não gosto dos horários!

(Risos)

Entrevistada A : Não gosto do horário de trabalhar ao meio-dia, porque eu nunca trabalhei por turnos. A gente quando nunca trabalhou por turnos, habitua-se àquele ritmo, não é? Desde os 14 anos a cumprir horários, de manhã à tarde, de manhã à noite... vir para cá ao meio dia é como quem me traz presa pelos cabelos, mas depois de cá estar, já está tudo bem!

Entrevistadora: Claro, são hábitos!

Entrevistada A : Sabe o que é? Há sempre coisas para fazer lá em casa e depois uma pessoa tem que estar sempre a olhar para o relógio para ver se está na hora, chega aqui já stressada! Ao passo que se eu fosse habituada, desde que iniciei a minha vida profissional, eu já estava... já era uma coisa normal! Isso é mesmo o pior de tudo, mas pronto...

Entrevistadora: E o dia-a-dia aqui... Fale-me um pouquinho.

Entrevistada A :Eu gosto muito disto! Gosto de estar com os miúdos, gosto de... pronto... atender o público, gosto de fazer as tarefas todas. Gosto de trabalhar com esta população!

Entrevistadora: Então diga-me, de todos os papéis que já desempenhou, que já foram muitos, este é o que gosta mais ou, por acaso, preferia outra área?

Entrevistada A : Eu acho que gostei de todos de igual forma. No princípio andamos um bocado à toa, mas depois habituamo-nos.

Q10 - Qual o tipo de público que a Casa de Chá recebe?

Entrevistada A :oh varia muito. Recebemos pessoas muito diferentes: velhos, novos. Tudo.

Q11 – Entrevistadora: Que avaliação é feita relativamente às expectativas da implementação do projecto?

Entrevistada A : Quer dizer, nós não tínhamos grandes expectativas, isto para nós era uma incógnita, não é? Era uma aventura em que nos estávamos a aventurar! Depois... é daquelas coisas que pensamos: “vamos lá a ver como corre e tal”. O futuro sinceramente é uma incógnita.

Q12 – Entrevistadora: Que resultados foram obtidos?

Entrevistada A : No início correu muito bem... excepcional! Fazíamos boas caixas... agora abrandou um bocadinho. Não sei se é da crise... se é de quê... abrandou, mas se calhar não fomos só nós, foi também no geral.

Entrevistadora: E, futuramente, o que é que a Dona A espera da casa de chá atinja?

Entrevistada A :eu espero que isto atinge um limite mais ou menos, médio máximo, também isto agora está mau. Mas assim para o médio, acho que sim. Nós fazemos tudo por tudo para que a coisa lá chegue.

Q13 – Entrevistadora: Quais as barreiras/ limitações/ dificuldades que foram encontradas na sua execução e na sua reprodução?

Entrevistada A : No princípio não tínhamos formação para fazer certas coisas, mas aprendemos. Não tivemos ajuda de ninguém da área da restauração, teve que ser por nós próprias. Cada uma mandava a sua ideia e conseguimos.

### **Relação com os Indivíduos Inseridos no Projeto**

Q14 - Como foi a inserção dos jovens?

Entrevistada A :Acho que eles se adaptaram muito muito bem. Tanto um como outro adaptaram-se bem. Só que o Miguel é mais trabalhador, têm mais capacidades... aquelas capacidades... como é que eu hei-de dizer...? A nível intelectual... O José também tem, mas é mais brincalhão, mais molengão. Como se costuma dizer “está mais na retranca”. O Miguel, o Miguelito é... espectacular... e veio para aqui, pouca prática tinha, mas agora trabalha como um profissional normal.

O José já estava lá em baixo no bar do São Silvestre e depois ele e o Miguel vieram uns dias antes para a monitora de bar, de formação, que tem outros alunos que também já ca

tinham estado. Eles tiveram 2 semanas ou 3 lá em baixo a aprender. O Miguel é muito ativo, já este (José) cansa-se muito rapidamente.

Entrevistadora: A Dona A já os conhecia antes deste projeto?

Entrevistada A :Já, já mas nunca foram meus alunos diretamente. Só na formação.

Entrevistadora: No que é que acha que eles sentiram mais dificuldades?

Entrevistada A : Eu acho que eles não sentiram dificuldades, só se fosse talvez... sei lá... Não, eu acho que eles não sentiram dificuldades!

Entrevistadora: Como foram retirados do contexto de instituição...

Entrevistada A : Eles estiveram quinze dias a fazer uma espécie de um estágio e depois vieram para aqui... sem problema nenhum.

Q15 - Deteta diferenças nos jovens integrados? A que níveis?

Entrevistada A : Acho que eles melhoram muito. Nos estamos sempre a supervisionar, dizemos para ver se as coisas estão realmente bem. Mas adaptaram-se bem. Eu, o Miguel, não estava muito em contato com ele, que ele estava lá em baixo, no CAO, mas acho que sim, que têm evoluído bastante.

Entrevistadora: E a nível psicológico?

Entrevistada A :Eu acho que sim. Penso que a auto estima deles melhorou e que se sentem mais confiantes, mais capazes. O Miguelinho então está muito mais contente, notamos isso.

Q16 – Entrevistadora: Considera que estes estão aptos para integrar o mundo do trabalho, fora da Casa de Chá?

Entrevistada A : Para particulares?! O Miguel sim, dava um ótimo profissional... O Miguel, apostava nele! O José... ele tem poucas defesas, ele cansa-se muito, devido à estrutura dele também... não o estou a ver muito... só se fosse assim um... como é que eu hei-de dizer... para prestações de serviços, está ali, não é um empregado normal como os outros, mas faz as suas tarefas, aquela rotina e ganha qualquer coisa. Temos muitos alunos assim... nessa situação, com as características do José. Temos uma menina na Amalaguês, no centro de dia, que está na prestação de serviços e acho que ganha 100 euros por mês. Faz aquelas tarefas, ela sabe que tem que fazer aquilo, aquela rotina, põe a mesa, levanta a mesa... ah... se um idoso chegar ao pé dela, ela tem que o ouvir e o encaminhar... e tá na lavandaria. Desempenha estas funções e também as colegas puxam por ela.

Entrevistadora: Pois, então ela tem colegas que não apresentam qualquer dificuldade, é isso?

Entrevistada A :Tem colegas normais, é ela a única que lá está nesse coiso. Ela fez a quarta classe com ensino especial, nas turmas especiais... tem as dificuldades dela. É um pouco preguiçosa. Mas como está tudo mecanizado, já sabe...

### **Relação do Público com o Projeto e as Pessoas Portadoras de Deficiência Inseridas**

Q17 – Entrevistadora: Gostaria que me falasse acerca da aceitação do projeto junto do público.

Entrevistada A : Eu não tenho razão de queixa do público até acho que eles são muito simpáticos. Ainda a semana passada estive cá um senhor que disse que aqui era sítio onde eram mais bem atendidos. Eu disse obrigada. Nem tenho razão de queixa em relação de pessoas embriagadas ou a fazerem distúrbios nem, por exemplo, com ideias de nos fazerem mal ou mal-educados. Até agora temos sido respeitados. Só a única coisa que nos desapareceu foi um cavalo que estava na casa de banho, na altura da Latada. Era um rodopio de gente nesse dia. Eu, por acaso, não tenho razão de queixa de nada.

Entrevistadora: Isso é que é um elogio, com tantos sítios que existem na cidade.

Entrevistada A : Por acaso foi.

Q18 - O que acha que poderá influenciar o modo como a população avalia a pessoa portadora de deficiência, positivamente e negativamente?

Entrevistada A : As que olham por bem, são aquelas pessoas mais sensíveis... isto vem cá de dentro, acho que já é mesmo da pessoa... As que olham por mal, são aquelas pessoas que nunca tiveram problemas na vida e ignoram estas coisas, acham que... Sei lá... há pessoas que aceitam bem e... mas com certeza que há outras que não... não sei!

Entrevistadora: Mas o que acha que as leva a esse ponto?

Entrevistada A :Isto já vem cá de dentro, do instinto de cada pessoa... Talvez ao virem aqui, à Casa de Chá... ao verem que eles trabalham e que sabem trabalhar e que têm um bom comportamento perante o cliente, são capazes de achar positivo. São capazes de mudar a forma como olham... mas tem muito a ver com aquilo que a pessoa pensa.

Q19 - Numa fase mais avançada do projeto, considera que os sujeitos inseridos no projeto alcançaram a sua autonomia profissional?

Entrevistada A :No principio eles vinham com o papel e nós é que tínhamos que fazer o pedido todo, agora eles é que vão fazer e querem mesmo fazer eles. Querem ser eles a fazer. Depois chegam a mesa e dizem “Fui eu que fiz”! Gostam de fazer as coisas... Evoluiram, sei lá... evoluíram um bocado. Pronto... aprenderam a fazer as coisas, as tostas... aprenderam a fazer estas coisas. Fazer os cappuccinos, fazer os chocolates quentes, que eles não sabiam fazer... e aprenderam e fazem. E gostam de fazer! Às vezes o Miguel chega com um pedido e nós dizemos “o que é que tens ai Miguel?”, e ele “xeee xeeee, eu vou fazer”, e vai fazer porque gosta mesmo! Gosta muito de aprender. O José também faz mas... é diferente, é mais mandrião, mais parado, molinho. Depois gosta de estar sempre na brincadeira...

Q20 – Entrevistadora: A seu ver, como é avaliado o serviço prestado pelos clientes?

Entrevistada A : A avaliação é positiva...

Entrevistadora: Positiva como?

Entrevistadora: Acho que eles gostam de ser servidos por eles, eles gostam muito do trabalho deles. Até porque quando eles estão, eles é que vão às mesas, eles é que tem o contato com os clientes, nós é só para fazer os pagamentos e fazer os pedidos... é boa, a resposta dos clientes dá-nos a impressão que estão satisfeitos. Tanto é que muitos voltam e outros até se tornam clientes habituais.

Entrevistadora: Descreva-me, por favor, como reage o público perante o desempenho dos sujeitos inseridos no projeto.

Entrevistada A : As pessoas vem cá e ficam agradadas, acham bem, acham que está bem e que haviam de haver mais projetos do género...

Q22 – Entrevistadora: Na sua opinião, como é estabelecida a relação entre o cliente e os jovens portadores de deficiência inseridos neste projeto?

Entrevistada A : Boa, boa. Por exemplo, o Miguel é um pouco mais calado e também não ouve muito bem... é uma coisa que tem é que não ouve muito bem... mas, e como não sabe escrever tudo, na altura que ele devia ser corrigido da escola ou ir para a escola, se calhar nem lá punha os pés... e agora nós é que temos... tem uma professora que lhe dá aulas também... temos andado sempre a puxar por ele, às vezes faz aqui os deveres quando nós temos um bocadinho livre, a gente está aqui com ele e já sabe escrever qualquer coisa. E depois os clientes acham graça... é que ele dá o papel aos

clientes para anotarem o que querem e ele vem trazer o pedido a nós. O José... pronto... o José faz as coisas normalmente... faz o pedido normalmente ele, é brincalhão com os clientes, mete-se com qualquer pessoa... no bom sentido é claro! É muito simpático e o Miguel mais caladito, mais tímido.

Q23 - Já foi presenciada alguma situação discriminatória?

Entrevistada A : Com eles?

Entrevistadora: sim.

Entrevistada A : Comigo não.

Entrevistadora: Consigo presente, não, correto?

Entrevistada A : Sim, sim. Às vezes pode haver alguma falta, nós pedimos desculpa, os clientes dizem “não, não, está tudo bem, não tem que pedir desculpa”... portanto, compreendem a situação.

Q24 – Entrevistadora: Claro, claro. Diga-me, na sua opinião deveriam existir mais iniciativas como esta?

Entrevistada A :Eu acho que sim. Quem diz uma casa de chá, diz outra coisa... outra coisa parecida, não é? Eu acho que sim... é bom para eles... para os miúdos que até conseguem e às vezes estão enfiados num sitio. Aqui temos várias tarefas e eles desenvolvem-se. Era bom que houvesse mais coisinhas destas. E mesmo para os integrar, os moderados, eles evoluíam. Contatavam com as pessoas, elas viam que eles eram capazes e era bom para as duas partes.

Entrevistadora: Bem, está despachada. Muito obrigada e peço desculpa pelo incomodo.

Entrevistada A :Não foi nada. Estamos cá para quando precisar!

Entrevistadora: Agradeço!

## **Funcionária 2 – Entrevistada F**

### **Identificação do Sujeito alvo da Entrevista**

Q1 – Entrevistadora: Já sei que se chama “F”...

(Entrevistada F acena com a cabeça)

Q2 – Entrevistadora: Preciso que me diga a sua idade...

Entrevistada F: Então mas pergunta-se a idade a uma senhora?

(risos)

Entrevistadora: Eu prometo que não divulgo!

Entrevistada F: Então está combinado... tenho 59.

Q3 - Entrevistadora: E habilitações Literárias?

Entrevistada F: Tenho o 9º ano...

Q4 - Entrevistadora: Profissão?

Entrevistada F: Auxiliar de monitora.

Q5 - Entrevistadora: Então qual é o cargo da senhora?

Entrevistada F: olhe, quando entrei para instituição vim para o jardim infantil, depois passei para o centro de formação da casa branca e de lá passei aqui para a Casa de Chá, pertence ao centro de formação. Faço as compras, oriento... tudo.

Q6 - Entrevistadora: Há quanto tempo é que esta na instituição?

Entrevistada F: há 22 anos

Entrevistadora: Muito tempo, “uma vida”. (Risos por parte da senhora )

Entrevistada F: a minha colega está há 25.

Q7 - Marisa: Quais são as suas funções neste projecto?

Entrevistada F: Olhe é o mesmo das outras. Estamos aqui com os jovens, aqui a atender os clientes. No fundo estamos aqui monitoriza e orientar o trabalho.

## **Relação com o Projeto**

Entrevistadora: Então e gosta?

Entrevistada F: gosto, gosto. Gosto muito

Q9 - Entrevistadora: como é que é o trabalhar aqui? Fale-me um bocadinho.

Entrevistada F: Portanto, nós... Eu oriento as compras, o que faz falta, o que se vende e não se vende. Orientamos os jovens, depois é servir os almoços: servem-se os pratos, para os jovens levarem direito ao cliente. E à tarde os lanches. É mais ou menos essa orientação. Falamos com os clientes. Pronto, como uma família. Não me custou porque os meus pais já tinham tido um estabelecimento já há muitos anos. Tiveram 32 anos um restaurante, café e mini mercado por isso a minha integração foi ótima. Já tinha a experiência e é uma coisa de que gosto muito. Gosto muito. Gosto de trabalhar com estes jovens, gosto de trabalhar com o público.

Q10- Entrevistadora: Qual o tipo de público que a Casa de Chá recebe?

Entrevistada F: Todo. Todas as faixas etárias. Todos os níveis... todo.

Q11 – Entrevistadora: Agora diga-me uma coisa: tendo em conta as expetativas criadas na implementação do projeto, qual é a avaliação que faz?

Entrevistada F: É boa...

Entrevistadora: Quais foram as expetativas?

Entrevistada F: Portanto, perante a direção era a integração e o... portanto... as pessoas acolherem e aceitarem os jovens e acho que isso acontece a 100%.

Q12 – Entrevistadora: O que me tem a dizer, então, quanto aos resultados obtidos?

Entrevistada F: Foram de acordo com as expetativas... a nível de... público, utentes.

Entrevistadora: Na sua opinião quais são os objetivos esperados para o futuro?

Entrevistada F: que isto cresça e que cada vez tenha mais clientes. Que a nossa cidade divulgue fora da cidade e que nos dê mais um bocadinho de dedicação

Q13 - Entrevistadora: Claro, claro. Assim em termos de barreiras, dificuldades da implementação da Casa de Chá: Quais as barreiras/ limitações/ dificuldades que foram encontradas na execução e na reprodução do projeto?

Entrevistada F: Pronto, isto foi o que a técnica de relações públicas disse. As dificuldades prenderam-se porque isto era da casa da guarda. Eles viram/houve complicações. Depois ele faleceu. Depois não queriam ceder, mas depois acabaram por ceder. Começou em 1999 e em 2011. De resto, houve dificuldades, mas foi só no início do acordo entre a camara e a associação. Na parte da integração, não houve dificuldade. Os nossos habitantes de Coimbra aderiram muito bem. Tanto a parte de clientes de virem de forma frequente, como a parte de aceitarem os jovens.

### **Relação com os Indivíduos Inseridos no Projeto**

Q14 - Como foi a inserção dos jovens?

Entrevistada F: Eles antes tiveram lá em baixo uns dias a aprender. Antes brincavam mais, não tinham tanta responsabilidade e agora têm. A responsabilidade da entrada, responsabilidade da saída, de verem o que é necessário. Estão muito mais autónomos, mais ideias de trabalho. Foi um crescimento a nível pessoal, a nível de tudo.

Hoje só cá estão estes três. Dois do CAO e um da formação. Eles vieram do curso de empregados de mesa que frequentavam. Eles adoram. Adaptaram-se lindamente

Entrevistadora: Já se conheciam da instituição?

Entrevistada F: Sim, sim. O Miguelinho esteve comigo desde 95/96. O José já o conheço, ainda ele não tinha nascido, já o conheço há muitos anos. E o Miguelinho antes de ir para o CAO esteve comigo no centro. Já somos conhecidos há muitos anos. De vez enquanto o Miguelinho é um pouco reguila, mas a gente gosta do “periquito”. É um ambiente de família, eles até nos chamam mães.

Entrevistadora: Isso é tão bom. Assim realmente o espírito de trabalho é logo outra coisa

(José surge)

Entrevistado José: Quando os meus pais começam-me a chatear a cabeça, eu digo logo que prefiro ficar com a funcionária do que com eles, ao menos ela não me inquieta a cabeça

Entrevistada F: Às vezes, quando é preciso também temos que dar as nossas orientações, as regras. Não é Miguelinho? É tudo bom. Ele até é um dos jovens que não sabe escrever. Não consegue escrever e a adaptação foi tão boa que até alguns clientes já o mandam chamar. Ele chega com o papelinho, os clientes escrevem e ele fica todo encantado da vida.

Entrevistadora: Isso é uma estratégia muito boa. Como é que surgiu essa estratégia?

Entrevistada F: Foi ele próprio. Procurou resolver o problema. Nós dissemos: “mas tu podes pedir aos senhores para escreverem”, e ele disse “pois já me tinha lembrado disso. Vou pedir”. Ele próprio tem iniciativa. Ao princípio começou a pedir-nos para escrever, depois tomou esta iniciativa e é formidável porque as pessoas gostam muito.

Q15 – Entrevistadora: Deteta diferenças nos jovens integrados? A que níveis?

Entrevistada F: Eles estão numa boa autoestima, também se sentem realizados. Um comportamento muito intelectual, um comportamento muito apurado, um comportamento que eles próprios procuram melhorar e ter um atendimento como se fosse uma outra casa de chá. É como lhe disse, estão mais autónomos e responsáveis a nível de trabalho. Foi um crescimento a nível pessoal e todos os níveis

Q16 – Entrevistadora: Como avalia a capacidades destes jovens integrarem o mundo do trabalho, fora da Casa de Chá?

Entrevistada F: Eles têm boa capacidade. Se tiverem alguém que os oriente, eles tem boa capacidade. Sozinhos não... nem os ditos normais conseguem sozinhos se não tiverem prática! Mas no fim deles entrarem no mecanismo correto da casa, tanto aqui, como em qualquer casa, eles são competentíssimos.

### **Relação do Público com o Projeto e as Pessoas Portadoras de Deficiência Inseridas**

Q17 – Entrevistadora: Pois era justamente o que eu lhe ia questionar agora. Gostaria que me falasse acerca da aceitação do projeto junto do público.

Entrevistada F: Sim, houve uma adesão muito boa. Mas há pouca divulgação. Mesmo assim, os clientes aderiram muito bem à iniciativa da nossa associação. Gostaram muito e gostam, e chamam mesmo para serem atendidos mais por estes do CAO. Gostam muito dos do CAO. Os outros são de formação. As pessoas gostam mais destes. São mais meigos, são mais atenciosos

Q18 – Entrevistadora: O que, para si, poderá influenciar o modo como a população avalia, positiva e negativamente, a pessoa portadora de deficiência?

Entrevistada F: Positivamente, acho que é a maneira como eles recebem as pessoas. A postura, a maneira como eles acolhem, a simpatia. Negativamente... eu acho que não há nada negativo... as pessoas estão a aceita-los tão bem que não vejo ponto nenhum negativo para o público não aceitar os nossos jovens como deficientes. Tudo bem que estes tem deficiências ligeiras... se fosse profunda era pior, porque eu acho que as pessoas não estão preparadas nem mentalizadas para encarar o deficiente profundo.

Q19 – Entrevistadora: Numa fase mais avançada do projeto, considera que os sujeitos inseridos no projeto alcançaram a sua autonomia profissional?

Entrevistada F: sim sim, eles têm o respeito pelo trabalho, pelo atendimento. Eles sabem distinguir os clientes que já estavam cá e os que chegaram depois. Tem tanto respeito pelo próprio trabalho como pelo cliente. São muito autónomos, até se lhes pedir para irem à farmácia, fazem o recado bem feito.

Q20 – Entrevistadora: A seu ver, como é avaliado o serviço prestado pelos clientes?

Entrevistada F: É avaliado muito positivamente. As pessoas gostam muito deles e estão sempre a elogiá-los. Por isso... eu penso que os clientes estão satisfeitos.

Q21 – Entrevistadora: Descreva, por favor, a reação do público perante o desempenho dos sujeitos inseridos no projeto.

Entrevistada F: bem... nós temos aqui o Miguelinho que não sabe ler nem escrever e, como já disse, pede aos clientes, muito delicadamente para escreverem o que querem... muitos clientes só querem ser atendidos por ele! Por aí já se vê bem...

Q22 – Entrevistadora: Então, na sua opinião, como é estabelecida a relação entre o cliente e estes jovens?

Entrevistada F: Pela atenção, pelos sorrisos, pelas boas palavras que o cliente lhes dá e eles ao cliente, a maneira de contactar uns com os outros. É formidável. O cliente desce ao nível deles e eles sobem ao nível do cliente. É ótima. Os clientes tratam-nos pelo nome. É uma família...

Q23 – Entrevistadora: Já foi presenciada alguma situação discriminatória?

Entrevistada F: não!

Entrevistadora: Bem, falta-nos apenas uma questão... Na sua opinião, a inserção profissional destes jovens e o seu contato com o público contribuiu, em algum sentido, no modo como a população olha para as pessoas portadoras de deficiência?

Entrevistada F: Ai sim, sim, sim! Eu penso que há alguma população, até, que nem nunca se apercebeu que este tipo de jovens era capaz de fazer tanto. E eu pense que eles com isto ficaram mais alerta para a deficiência.

Entrevistadora: Acha então que era importante existirem mais iniciativas como esta?

Entrevistada F: sim, sim, sim! E não só casas de chá... outro tipo de... iniciativa de contato com o público! Eles são capazes e, pronto, a população aceita-os muito bem e aprende a aceitar a deficiência de forma mais aberta, a vê-la com outros olhos. Eu própria via a deficiência muito diferente, do que vejo agora há 23 anos para cá, quando comecei a trabalhar. Comecei a trabalhar com os pequeninos, depois fui para a formação com os mais crescidos. É diferente... depois de nós convivermos com eles, nos tiramos logo os tabús da deficiência e a população é a mesma coisa, os nossos clientes é a mesma coisa.

Entrevistadora: Pronto por enquanto é tudo, não sei se depois vou precisar de mais alguma coisa

Entrevistada F: se precisar de mais alguma coisa é só dizer

Entrevistadora: ótimo. Obrigada.

## **Formadora – Entrevistada F**

Entrevistadora: Em 1º qual é o seu nome?

Entrevistada P: “P”.

Entrevistadora: E a sua idade?

Entrevistada P: 47 anos.

Entrevistadora: Habilitações literárias?

Entrevistada P: Tenho o 9º ano.

Entrevistadora: Profissão?

Entrevistada P: Formadora de curso bar e mesa.

Entrevistadora: Cargo dentro da APPACDM?

Entrevistada P: Formadora.

Entrevistadora: Funções dentro da APPACDM?

Entrevistada P: Formadora.

Entrevistadora: Há quanto tempo está na instituição?

Entrevistada P: Estou há 27 anos

Entrevistadora: Em concreto no projeto casa de chá, qual é o papel que desempenha?

Entrevistada P: Estou a dar formação profissional no curso de bar e mesa, para que os jovens vão preparados para o mercado de trabalho. Na casa de chá, o que os jovens estão a fazer é prática simulada, eles também têm aulas teóricas, além do português, matemática, cidadania e técnicas para a informática, aqui fazem a pratica simulada para o curso de empregados de mesa.

Entrevistadora: Relativamente aos jovens deficientes, como foi feita a seleção dos mesmos?

Entrevistada P: A seleção quando eles vêm à entrevista é feita pelo gabinete de psicologia e pela técnica de serviço social. Só depois é que chegam até nós, eles não vão

logo para a formação profissional, passam por um período experimental, e por todas as áreas que a APPACDM tem, para ver onde é que realmente eles encaixam. Há muitos jovens que vêm com uma expectativa muito grande do curso e depois chegam a uma certa altura em que dizem: “ não é isto que eu quero”. Então nós damos uma hipótese para poderem trocar de curso. Eu já tive jovens que vieram para o curso de empregados de mesa e chegaram à conclusão que não era isso que queriam.

Entrevistadora: Mas isso no geral?

Entrevistada P: Todos! Tenho aqui uma jovem que ainda não passou para a formação profissional, pois ainda está na fase experimental a ver onde se encaixa melhor.

Entrevistadora: E essa jovem, tem algum tipo de deficiência?

Entrevistada P: Tem, para estar aqui tem. Fisicamente há um ou outro que a gente não nota, mas depois começamos a conversar com eles e vemos que o discurso deles não é tão coerente como o normal e só aí é que se percebe.

Entrevistadora: Exatamente

Entrevistada P: Alias, já tivemos bastantes casos em que os cliente não percebem à primeira. Teve cá um grupo de 30 jovens de uma escola para lanchar, que foram atendidos por um jovem com problemas auditivos (Miguel). E então todos eles falavam para o Miguel ao mesmo tempo e ele não conseguia entender, até que tive de lá ir e explicar aos jovens que o Paulo tinha problemas auditivos e que tinham de falar um de cada vez para ele. E expliquei também que quando ele os olhava fixamente não era por malícia, mas sim para ler os lábios. E eles acharam imensa “graça” a situação e começaram a tratar o Miguel como uma pessoa normal, pois o Miguel é uma pessoa normal, só que tem esse problema.

Temos bastantes historia engraçadas, por exemplo o José, que é um rapaz muito divertido e simpático, que gosta muito de conversa, principalmente com as meninas novas(risos), e aqui há tempo ele não veio para cá e tivemos um grupo de senhoras que me perguntaram: “olhe aquele menino baixinho não tá cá?” e eu disse : “ah o José. Não ele hoje não está cá” ao que me responderam: “ah sabe, é que a casa de chá sem ele não é a mesma coisa” isto ja significa que os jovens são um marco na casa.

Entrevistadora: Isso é tão bonito. Diga-me uma coisa, e em relação a integração/inserção deles?

Entrevistada P: Eu neste momento na minha área já tenho 3 jovens que estão no mercado de trabalho a fazer estágio.

Entrevistadora: Ou seja fora já da APPACDM e da casa de chá?

Entrevistada P: Sim fora, na casa de chá é só mesmo a pratica simulada, isto não serve de estágio para eles. A APPACDM da-lhes a formação teórica e a pratica simulada e o estágio tem de ser fora.

Estão todos em restaurantes e todos a trabalhar no curso que tiraram, ou no que estão a tirar pois no fundo ainda não saíram da formação profissional.

Entrevistadora: No fundo, está-me a dizer que os jovens que estão aqui agora, no futuro vão passar para o mercado de trabalho?!

Entrevistada P: Sim, alias, o nosso objetivo da formação profissional é esse! É prepará-los o melhor possível para serem integrados. As vezes acontece que os jovens estão num curso e nós não conseguimos que esse jovem vá para o curso que tirou. Mas há sempre ajustes.

Entrevistadora: Por exemplo, do curso para a casa de chá como é que acha que funciona essa transição da teoria para prática?

Entrevistada P: É assim, o curso de empregado de mesa tem muita parte teórica, que inicialmente era dada aqui(casa de chá) mas como estávamos sempre a ser interrompidos arranjam uma sala noutra local, que é na casa branca, vamos para lá dar as teóricas. Vamos para lá de manha, eu dou a teórica aos empregados de mesa e depois à tarde a gente vem para a casa de chá fazer o resto da prática simulada.

Entrevistadora: E eles adaptam-se bem?

Entrevistada P: Sim, por exemplo hoje de manha estiveram comigo aqui(casa de chá) e daqui a pouco vão para a casa branca onde vão ter aula de matemática. É como um horário escolar, só que eles têm em sítios diferentes as aulas. Não quer dizer que por vezes na casa de chá não dê uma aula teórica.

Entrevistadora: Na parte prática o que acha que eles tiveram menos dificuldades/mais facilidade?

Entrevistada P: Facilidade... eles têm um trato muito fácil com as pessoas, acho que de parte a parte foi tudo bastante fácil, eles até já são conhecidos na rua.

Entrevistadora: Ontem falou me que ia na rua e que as pessoas já lhe falavam.

Entrevistada P: Eles já são uma referência da casa de chá.

Entrevistadora: Onde acha que eles encontraram mais dificuldades?

Entrevistada P: É o movimento, eles estavam habituados à sala e a fazer a prática simulada aos colegas. Eram sempre as mesmas pessoas e sempre as mesmas tarefas. Vindo para aqui as tarefas modificaram. No início houve algumas falhas e dificuldade, mas agora essas falhas foram corrigidas, não quer dizer que não haja uma ou outra.

Entrevistadora: Que tipo de falhas?

Entrevistada P: Por exemplo uma das jovens que estava a servir a mesa, estava a limpar os restos do pratos para um só prato, coisa que não se faz e ao qual uma colega a foi logo avisar, deu-lhe um toque e disse: “isso não se faz”. Ela com um toque subtil nas costas conseguiu chama-la à atenção e evitar que ela fizesse isso a todos os pratos. Entretanto quando chegou à copa disse-me: ” Eu fiz uma asneira”. São os tais esquecimentos que muitas vezes estes jovens têm.

Entrevistadora: Qualquer um de nós pode ter esse tipo de esquecimento.

Entrevistada P: Exatamente.

Entrevistadora: Como formador, em que aspetos achou mais importante/crucial capacitá-los?

Entrevistada P: Isto difere de jovem para jovem, é muito difícil responder a essa pergunta. Alguns têm mais capacidades para umas coisas que outros.

Entrevistadora: Mas assim no geral, será que há alguma coisa que acha mais importante?

Entrevistada P: Eu tenho aqui uma jovem que me pediu para eu lhe ensinar a meter uma mesa 5 estrelas, uma mesa “michelin” como eu costumo dizer, porque ela tinha muita

dificuldade, pois em casa não fazem isto que nós fazemos aqui. Então eu estive uma manhã com ela, e disse-lhe: “agora vamos por uma mesa como deve ser”. E eu coloquei a mesa com ela ao lado, com tudo como deve ser e disse-lhe: “viu como a mesa está?” ao que me respondeu: “ahh está muito linda”.

Depois desmontei tudo, levei tudo para o carrinho e disse-lhe: “Agora vai a menina por a mesa como eu a pus”. Ficou totalmente ao contrário, as facas trocadas com os garfos... foi algo que eu tive de trabalhar com ela. O mais engraçado é que ela tirou uma fotografia da mesa que eu fiz, e nem com a foto ao lado ela conseguiu fazer, ou seja foi uma coisa que eu tive de trabalhar com ela. Trabalhamos naquele dia, e no outro dia de manhã fizemos o mesmo exercício, onde aí ela já colocou a mesa com menos erros. São coisas que vamos trabalhando com eles, por isso não há uma dificuldade específica para todos, são casos individuais. Cada caso é um caso.

Entrevistadora: Agora vou-lhe perguntar, se deteta diferenças nos jovens depois da parte prática, não a feita no centro mas sim a feita aqui na casa de chá?

Entrevistada P: Neste momento os jovens que eu tenho vêm todos diretamente para a casa de chá, já quase que não fazem uma prática simulada no centro 2, na casa branca. E eu ao longo da semana, é que vou vendo onde é que eles precisam de ser trabalhados, porque há jovens que vêm para aqui que não sabem tirar um café, fazer um chá... tudo isso é trabalhado. Aqui é mais real do que o centro 2, pois lá é mais pequeno, não tem tantas máquinas, aqui é uma prática real lá não é tanto assim. A preparação é feita melhor aqui do que no centro 2.

Entrevistadora: E ao nível pessoal, de auto-estima, confiança...?

Entrevistada P: É muito melhor aqui, aqui lidam com pessoas diferentes todos os dias, criam laços de amizade, enquanto lá é sempre igual, são os colegas. É uma mais-valia para eles estar aqui na casa de chá.

Entrevistadora: Acha que agora, numa fase mais avançada, eles já alcançaram autonomia profissional? Falo dos que estão cá há mais tempo.

Entrevistada P: Eles precisam sempre de acompanhamento na retaguarda, tem de haver sempre alguém que esteja por trás.

Entrevistadora: Então não têm ainda uma autonomia plena?!

Entrevistada P: Não.

Entrevistadora: Qual é o jovem que está cá há mais tempo?

Entrevistada P: É o José.

Entrevistadora: E está cá há quanto tempo?

Entrevistada P: Vai acabar o curso agora em Setembro/Outubro, por isso deve estar há uns 3/4 anos. É um jovem que ainda não é 100% autónomo. Já tentamos 2 colocações em estágio fora da casa de chá e regressou sempre.

Entrevistadora: Mas por alguma razão em especial? Que razão aponta para esse motivo?

Entrevistada P: No caso deste jovem é a instabilidade dele, é um jovem que não cumpre horários, não gosta de ser chamado a atenção de nada, e só aí...

Entrevistadora: Como avalia a capacidade deles no que diz respeito à futura integração no mercado de trabalho?

Entrevistada P: Quando eles entram nós fazemos um perfil de entrada, quando eles estão para sair, nós fazemos um perfil de saída. Perante o perfil de saída a técnica de acompanhamento é que os seleciona. Isto quando não são os empregadores a vir diretamente ter connosco. Ou então nós procuramos por classificados, a nossa técnica vai ao empregador para perceber o que ele quer e depois ela vai ver qual o jovem que se enquadra mais nesse perfil.

Entrevistadora: Então, quer dizer que acontece mesmo as entidades empregadoras virem aqui procurar jovens para trabalhar?

Entrevistada P: Acontece.

Entrevistadora: A deficiência deles dificulta a escolha por parte das entidades empregadoras? Existe sempre um estigma, acha que as entidades empregadoras se deixam levar por isso?

Entrevistada P: Quando a entidade empregadora vem ter connosco, já sabe que somos uma instituição de deficientes. Quando é ao contrário temos de lhes explicar.

Entrevistadora: Queria que me falasse um bocado das características funcionais de cada um

Entrevistada P: Ui, eles são tantos.

Entrevistadora: Quantos é que são?

Entrevistada P: Neste momento tenho aqui 8, fora os que estão em estágio. Todos estão jovens, exceto o José e o Miguel que são do CAU, estão a fazer formação profissional com o objeto de arranjar trabalho.

Entrevistadora: Exceto o José e o Miguel?

Entrevistada P: Sim, eles pertencem ao CAU, ao centro de S. Silvestre.

Entrevistadora: Ou seja esses estão mesmo lá inseridos e vivem lá no centro?

Entrevistada P: Não, o Miguel vive numa residência que nós temos aqui em Coimbra, e o José é com a família.

Entrevistadora: Quantos estão inseridos em contexto institucional?

Entrevistada P: Neste momento só está o Miguel. O resto vão para casa, têm família e uma relação normal com as mesmas.

Entrevistadora: E a relação deles com a instituição e da instituição com a família? Existe interação?

Entrevistada P: Existe, através da técnica de serviço social. Temos uma jovem que está a faltar muito e temos tentado entrar em contato com a família para perceber o porquê, temos feito um esforço enorme, e a família nem sempre responde.

Entrevistadora: A minha questão era mesmo essa, se a família era atenta e preocupada

Entrevistada P: Muitas vezes, nós somos mais preocupados do que a família, eles muitas vezes passam mais tempo connosco do que com a família. Há muitas famílias que são chamadas e nem aparecem, pensam que o jovem fez algo mau e têm receio de aparecer, quando muitas vezes até é para felicitar. Normalmente temos uma resposta muita boa da família, desde a entrevista inicial até à saída do jovem.

Entrevistadora: Ou seja, antes da integração, eles têm uma entrevista?!

Entrevistada P: Sim, são sempre entrevistados, para fazer a tal seleção e para conhecer um bocadinho os jovens.

Entrevistadora: Como é que eles se deslocam até ao trabalho?

Entrevistada P: São autónomos, vêm de autocarro.

Entrevistadora: Em relação aos clientes aqui da casa de chá, qual é o nível de aceitação?

Entrevistada P: Até agora ainda não houve nada negativo. Há pessoas que até perguntam pelos jovens, e dizem (como referido anteriormente) que a casa de chá sem eles não é a mesma coisa. Há quem diga que eles vão ser gozados, que os estudantes vêm para aqui e os gozam, mas muito pelo contrário, são bastante acarinhados.

Entrevistadora: O que acha que pode influenciar o modo como a população avalia a pessoa portadora de deficiência, ao nível positivo e ao nível negativo?

Entrevistada P: Eles são jovens muito dóceis, qualquer pessoa que lhes dê um sorriso para eles é o mundo.

Entrevistadora: Como é que vai a avaliação do cliente perante os jovens?

Entrevistada P: Nós temos umas folhas que são as sugestões/reclamações, onde há alguns parâmetros que as pessoas podem avaliar. E onde as pessoas deixam muitas boas referências relativamente ao atendimento e não só. E por aquilo que eu observo e vou ouvindo é um atendimento de excelência. Às vezes demora um bocadinho uma coisa, mas as pessoas entendem e percebem perfeitamente.

Entrevistadora: Mas isto estamos a avaliar a nível de serviço, mas imagine que estamos a falar dos portadores de deficiência que não estão no mundo de trabalho, o que acha que leva as pessoas a avaliar de forma positiva e negativa?

Entrevistada P: Pelo trabalho deles, vê-se que têm valor. Nós temos 2 vezes por semana que a comida vem do CAO, é feito pelos jovens, e quando nós dizemos aos clientes que a comida foi feita pelos nossos jovens, as pessoas ficam a olhar para nós. Aqui vê-se que há valor. Estes trabalhos que estão aqui expostos (dentro da casa de chá), foram feitos no CAO por jovens do CAO.

Entrevistadora: Isto coincide com a avaliação positiva, e o que acha que os leva a avaliá-los de forma negativa?

Entrevistada P: As vezes vemos nas notícias: “ah tem alguma deficiência mental” e em particular dizem: “ah ele deu um tiro era deficiente mental” e eu fico revoltada. E isto é que faz com que as pessoas tenham uma ideia errada acerca daquilo que eles são capazes de fazer.

Entrevistadora: Tipo de reação que é estabelecida entre o cliente e os jovens?

Entrevistada P: A melhor.

Entrevistadora: Já presenciou alguma situação mais caricata, mais discriminatória?

Entrevistada P: Aqui na casa de chá, não. Nunca!

Entrevistadora: Na sua opinião a inserção profissional destes jovens e o contato com o publico, contribuiu para o modo como a população olha para eles?

Entrevistada P: Sim, e mesmo para os jovens, a forma como eles olham para eles próprios. O fato de estarem em contato com pessoas faz com que eles se auto-valorizem. A associação sempre apostou numa formação com bastante parte prática, é claro que há a parte de sala, mas procuramos sempre que seja o mais real possível.

Entrevistadora: Acha que seria importante existirem mais iniciativas como a casa de chá?

Entrevistada P: Sim, até para outras instituições. É bom para todos, quer para os jovens quer para a instituição. Pois é uma forma de integração dos mesmos no mundo profissional, e ao mesmo tempo é uma boa ajuda económica para as instituições, que como se sabe, enfrentam grandes dificuldades.

## **Responsável Departamento de Comunicação e Imagem (Técnica de Marketing e Relações Públicas) – Entrevistada D**

### **Identificação do Sujeito alvo da Entrevista**

Q1 – Já sei que desempenha um importante papel no projecto... o José e o Miguel gostam muito de si e que se chama “D”.

Entrevistada D: (risos) Sim, somos muito amigos!

Q2 – Quais são as suas habilitações literárias?

: Licenciatura em Comunicação Organizacional

Q3 - Profissão: Responsável Departamento de Comunicação e Imagem (Técnica de Marketing e Relações Públicas)

Q4 – Qual é o seu cargo? Chefe de departamento

Q5 – Quais as funções que desempenha? Técnica de marketing e relações públicas

Q6 – Já agora, diga-me há quanto tempo está na Instituição? 2 anos

Q7 – Que papel desempenha no projeto: comunicação, divulgação, relações públicas, logística.

### **Relação com o Projeto**

Entrevistada D: Aqui normalmente temos dois auxiliares de educação, temos também uma formadora, só que está de baixa, mas penso que entrará ao serviço na segunda-feira, e esta é formadora mesmo do grupo de empregados de mesa. À noite temos uma pessoa licenciada em gestão hoteleira e temos uma pessoa que está a fazer um CEI mas com experiência também na área hoteleira. Um CEI é um contrato de emprego e inserção do IEFP, para aquelas pessoas que estão a receber subsidio e estão também a trabalhar e assim recebem um pouco mais, é quase como um trabalho social, mas remunerado. E depois temos os jovens, temos dois de CAO, que é o Centro de Atividades Ocupacionais, de S.Silvestre, que estão cá mesmo como funcionários da casa e temos um número não definido de jovens da formação...muitos vão para estágios, outros entram, outros saem...pronto, não te consigo dar um número certo. Eles

estão cá a fazer a componente prática. Fora da casa, o trabalho de gestão “e logística” é feita na sede, feito por mim que é na área de comunicação, imagem, logística etc; é feita pelo S. Miguel que faz a gestão das compras e pela D.Aide(?) que faz a gestão logística do pessoal, do dinheiro e dessas coisas todas aqui da Casa de Chá. Normalmente, esta é a equipa fixa, pois claro, ainda há a direção e a diretora técnica não dando aqui (...), estão sempre por trás.

Entrevistadora: Então, das pessoas portadoras de deficiência, poderia falar com estes dois funcionários, certo?

Entrevistada D: Podes falar com estes dois e podes... Um deles é aqui o Miguel (surge o Miguel) e o outro é o José, que hoje está de folga, mas amanhã já cá está, podes passar para falar com eles quando quiseres.

Entrevistadora: Tendo em conta que irei falar com eles, qual a melhor forma de os abordar? Quais as suas dificuldades?

Entrevistada D: O José sabe ler, sabe escrever e tem um pouco mais autonomia, autonomia cognitiva, não apresenta tantas falhas de desenvolvimento como o Miguel. O Miguel é um excelente trabalhador, completamente formado para o serviço de mesa, fá-lo de forma impecável. É o melhor trabalhador que aqui temos, mesmo superior àqueles que vem da formação e que, aparentemente, não apresentam qualquer dificuldade, só que não sabe ler nem escrever. Está a aprender, estamos-lhe a tentar ensinar. Só que no entanto tem uma capacidade fora do normal, em decorar a caligrafia das pessoas (...) consegue identificar a caligrafia das pessoas com o rosto, ou seja, tu escreves no cartão e quando ele leva o cartão ele sabe a que mesa pertence pela caligrafia.

Q8 - Entrevistadora: O que motivou a execução deste projeto? Foi inspirado em algum modelo?

Entrevistada D: Este projeto estava para ser iniciado em 1900 e carqueja (risos), que eu já não sei muito bem a data. Este é um projeto feito em conjunto com a Camara Municipal de Coimbra. A CM tentou recuperar este espaço e convidou-nos a ficar encarregues da gestão deste espaço. Entretanto isto aqui era a casa do guarda e na altura que isto era para avançar, não como casa de chá, mas como restaurante. O senhor recusou-se a abandonar as instalações. De forma a que o projeto ficou um pouco estagnado. Entretanto, o ano passado conseguiram dar a volta a essa questão e a camara entrou em contato connosco, sugerindo que eles fizessem a revitalização de todo o espaço do jardim da Sereia, da própria casa de chá e nós ficaríamos com a gestão. E

então foi assim que aconteceu; eles converteram todos os espaços, fizeram as obras, fizeram “q.b” da decoração...da recuperação das paredes e etc, e deixou para nós, pronto, a parte da exploração, da decoração, contrato de serviços, etc.

Q9 – Entrevistadora: Certo, e quanto à missão principal do projeto?

Entrevistada D: Ora qual é a missão principal do projeto... a inclusão de pessoas com deficiência, na sociedade. Incluindo-as como? Dando-lhes a... oportunidades para prestarem serviços que uma pessoa normal prestaria, mas estando em contato também como a comunidade fazendo ver à sociedade que eles são pessoas ditas normais e que conseguem desempenhar um papel ativo na sociedade, que não são nenhuns incompetentes. Assim demonstram as capacidades que possuem e dá-lhes motivação, não é? De trabalho e de autoestima...tudo...tudo! O contato com a sociedade e o fato deles se sentirem uteis traz benesses para eles e para nós.

Q9 – Entrevistadora: Porquê o jardim da sereia? Foi escolhido propositadamente?

Entrevistada D: O Jardim da Sereia não foi escolhido propositadamente. Este espaço foi reconstituído e cedido pela Câmara Municipal de Coimbra à APPACDM de Coimbra para a exploração de uma Casa de Chá.

Q10 – Entrevistadora: Que avaliação é feita relativamente às expectativas da implementação do projeto?

Entrevistada D: As expectativas aquando da implementação do projeto foi: proporcionar à cidade de Coimbra e acima de tudo à pessoa com deficiência mental um espaço de integração e de prestação de trabalho e contributo à comunidade, num espaço agradável e num local de excelência.

Q11 – Entrevistadora: Que resultados foram obtidos?

Entrevistada D: Sem dúvida que os resultados foram amplamente positivos e as expectativas mais que superadas. A casa de chá é um espaço de eleição onde a pessoa com deficiência mental é acima de tudo incluída.

Entrevistadora: Objetivos para um futuro? Metas a alcançar?

Entrevistada D: Metas a alcançar, posso dizer que do meu ponto de vista, aumentar a população noturna, porque estamos abertos e queremos divulgar-nos mais. A casa acabou por adquirir um público fixo durante o dia e porque tivemos quase um ano a dizer às pessoas que fechávamos às dezassete horas, o cérebro das pessoas formatou-se nesse sentido e então chegado a essa hora, os clientes levantam-se e vão-se embora.

Outra meta é, sem dúvida, cativar mais turistas. Não é que eles não venham cá, mas queríamos incluir a casa de chá nos roteiros, que já o tentamos fazer. Tentamos fazer publicidade em todos os hotéis aqui da zona. No fundo, que a casa de chá seja não só um sítio onde as pessoas passam para comer qualquer coisa, quando passeiam no jardim da Sereia, mas sim um ponto de referência aqui na cidade de Coimbra. Um exemplo a seguir, pois o nosso objetivo nem é fazer lucro como FALTA PALAVRA, claro que era ótimo que fosse autossustentável e que nos desse verbas para continuar até nos ajudasse a colmatar outras falhas que a instituição tem. Agora...desde que não dê prejuízo e nós consigamos continuar a fazer a inclusão de pessoas, o nosso objetivo será cumprido.

Q12 – Entrevistadora: Quais as barreiras/ limitações/ dificuldades que foram encontradas na sua execução e na sua reprodução? Tirando a oposição do guarda, já com a casa de chá criada...

Entrevistada D: Vou-te ser sincera: isso foi o projeto está aprovado, “bora andar”, entre estar aprovado e a abertura foi tudo muito rápido. Ahhh...quais é que foram as nossas principais limitações? Primeiro a inexperiência neste campo, porque a casa de chá entrou como uma área de economia social, uma das áreas que...que não subsiste de apoios de estado, da segurança social ou do IEFP nem nada disso...ahhh...pretendemos que ela seja autossustentável e por isso a nossa maior limitação foi que ninguém percebia nada da área de hotelaria, porque não tínhamos ninguém especializado nem nunca trabalhamos nesta área. Então isso foi o que custou um pouco mais, tentar perceber como tudo funciona. Ao início houve alguns erros que cometemos e que fomos corrigindo e aperfeiçoando, porque era tudo desconhecido. Nem tão pouco sabíamos qual iria ser a recetividade. Fomos um pouco às “aranhas”, mas quando demos por isso tínhamos a casa cheia, o que fazia com que o tempo de espera fosse demasiado, mas tudo se foi aperfeiçoando. Por exemplo, a ementa era imensamente extensa, ao início tentamos ter tudo e mais alguma coisa, aqueles erros que se comentem normalmente no início.

Outra dificuldade que nós temos vindo a colmatar é a inexperiência das pessoas que cá estão, porque nós tentamos sempre trabalhar com as pessoas que temos, até porque não temos verbas para contratar pessoas exteriores e da área. As pessoas que tão cá a trabalhar, vestem a camisola, dão a cara, só que, efetivamente, no princípio não tinham absolutamente experiência nenhuma na área da restauração e...e não no sentido de serem resistentes à mudança, mas toda esta mudança para elas também causou assim alguma dificuldade...quer para elas, quer para nós mesmos gerimos todas estas emoções, conflitos... e o fato delas passarem de um ambiente seguro, entre aspas, que era o centro de formação profissional, e de repente passarem para o atendimento ao público, estarem expostas e terem que dar a cara, além do mais têm que auxiliar os miúdos, não é só servir também tem que auxiliar estes que precisam sempre de apoio e supervisão e os que vem da formação, apesar de serem todos perfeitamente capazes, precisam de alguém que os oriente e então foi um pouco complicado.

Outra parte muito complicada foram as infraestruturas, porque ou nós nos aventuramos um pouco demais ou a câmara foi um pouco limitada, fez um ótimo trabalho, mas quando viemos para cá não tínhamos as infraestruturas necessárias, por exemplo, para servir almoços, em termos de cozinha. Em termos de copa, não tínhamos máquina de lavar loiça, não tínhamos bancadas suficientes para fazer o que nós pensámos fazer, então houve ali um compasso de espera e de tempo até vermos e arranjarmos que estava a faltar consoante as nossas necessidades até adaptarmos tudo à realidade que temos agora.

Entrevistadora: E a Câmara atuou nesse sentido?

Entrevistada D: Não, esse foi um trabalho nosso, foi a nossa ponte. Por exemplo, nós no início compramos máquinas de lavar loiça, de cafés, no entanto apercebemo-nos que a loiça que tínhamos comprado não cabia dentro das máquinas, que estão adaptadas para chávenas, copos, pires e etc, e os nossos pratos são enormes e então tivemos...além do mais, servíamos imensos almoços no início, porque era novidade e então tínhamos assim montões de louça para lavar e então tivemos que ir comprar uma máquina maior, arranjar espaço para ela. Depois vimos que as bancadas existentes não eram suficientes para despachar muitas pessoas e então adaptamos e criamos mais balcões. Também tivemos que meter mais armários, porque os que tínhamos não eram suficientes para as loiças. Toda esta adaptação, no início, foi assim um jogo de cintura um pouco complicado mas agora está tudo operacional.

## **Relação com os Indivíduos Inseridos no Projeto**

Q14 – Entrevistadora: Como foi feita a selecção dos sujeitos integrados neste projeto?

Entrevistada D: Bem é uma pergunta mais direccionada para os Técnico do Centro de Formação. A selecção dos utentes integrados no projeto foi baseado nas suas capacidades e aptidões para o projeto. Além disso, decorre também na Casa de Chá a componente prática do Curso de Empregados de Mesa do Centro de Formação Profissional Casa Branca. Estes últimos foram selecionados pela equipa técnica do centro de formação profissional.

Q15 – Entrevistadora: Como foi feita a sua integração?

Entrevistada D: A sua integração foi acompanhada pelos técnicos que atualmente trabalham na casa de chá (formadores e auxiliares de educação). Anteriormente à sua abertura os jovens foram desenvolvendo tarefas no bar do Centro de Formação Profissional Casa Branca para se irem ambientando à realidade da Casa de Chá.

Q16 – Entrevistadora: Deteta diferenças nos jovens integrados no projeto? A que níveis?

Entrevistada D: Sim, os jovens sente-se cada vez mais confiantes e aptos nas tarefas que desenvolvem. Para além disso denota-se uma grande crescente satisfação pessoal fruto da sua integração e contato com a realidade do trabalho, assim como fruto da sua recompensa pessoal e monetária.

Q17 – Entrevistadora: Considera que estes estão aptos para integrar o mundo do trabalho, fora da Casa de Chá?

Entrevistada D: Esta também considero que esteja mais direccionada para os Técnico do Centro de Formação. Mas na minha opinião, Os jovens do Centro de Formação Profissional Casa Branca, após a componente prática da Casa de Chá são destacados para estágios (em outros locais) e posteriormente no mercado de trabalho.

Entrevistada D: A nível de CAO, dos miúdos que estão a ser apoiados internamente, que estão em lares ou que estão no CAO, temos o José e o Miguel que estão desde o início do projeto. São aqueles que não apresentam patologias tão graves e que podem desempenhar funções, pois existem outros que não tem essa capacidade. O que é que

acontece? Muitos jovens que vem da formação profissional e que estão a tirar o curso de empregados de mesa, fazem aqui a componente pratica e até temos uma taxa de sucesso bastante alta, relativamente à transição aqui da casa de chá e do centro de formação para o mercado de trabalho e estão empregados em restaurantes, cafés e pastelarias. Temos uma boa taxa de sucesso....

### **Relação do Público com o Projeto e as Pessoas Portadoras de Deficiência Inseridas**

Q18 – Entrevistadora: Gostaria que me falasse acerca da aceitação do projeto junto do público.

Entrevistada D: Honestamente, eu acho que quem cá vem, sabe para o que é que vem. Não vem...há... “ah tão giro, um café novo” ou “uma casa de chá nova”, eu acho que quem cá vem conhece o projeto, até porque tivemos uma grande projeção nos media quanto isto iniciou. A recetividade tem sido ótima. Eu acho que... primeiro, as pessoas ficam estupefatas com a capacidade que eles têm de realizar estas funções, se calhar não estavam à espera de chegar cá e ver (...) jovens completamente capazes de desempenhar as funções que desempenham; por outro lado acham delicioso o fato de eles cá estarem a trabalhar. Acham giríssimo o Miguel conseguir dar o cartão porque não sabe escrever e pedir às pessoas para escreverem e, no entanto, ser completamente capaz de distribuir os pedidos. Acham giríssimo o José, que é o baixinho se meter imenso com as pessoas, é super brincalhão e às vezes para não trabalhar, porque lhe começa a doer as pernas e ele não ter que ir tantas vezes à copa. Acham giríssimo e penso que muitas pessoas que cá vem, vem exatamente por causa da missão que nós temos e por causa do projeto em si, pois cafés há muitos, é a verdade... Agora com estas características somos os únicos. Até o espaço envolvente é maravilhoso. De manha ouve-se os passarinhos, é espetacular... Agora também estamos abertos à noite e ao fim de semana.

Entrevistadora: Não estavam?

Entrevistada D: Não, no início estávamos abertos só, e também porque não tínhamos pessoas para alargarmos o horário, das onze às dezanove horas, menos ao domingo. Entretanto como CEI e o estágio profissional na área de hotelaria, conseguimos alargar de terça-feira a sábado até à meia-noite, ao domingo do meio-dia às oito da noite e só à segunda-feira é que é dia de descanso pois estamos abertos só até às dezassete horas. Ainda não conseguimos atingir o “boom” da noite, igual ao do dia, porque...primeiro,

Coimbra é uma cidade de estudantes e então o pessoal vai todo para a praça da república, etc; segundo, penso que...às vezes...isto até é giro para estudar, para vir trabalhar, para vir beber um café com os amigos, para vir lanchar, mas à noite, para os copos não dá...tem um público, entre aspas, diferente, de pessoas que saem um pouco da rotina dos jovens. Agora também está frio e as pessoas não saem muito à noite e nós só abrimos isto já era inverno. Setembro, outubro, já era inverno. Também como não se fuma lá dentro, as pessoas acabam por preferir, principalmente fumadores, locais que se possa fumar lá dentro e acabam por ir para outros locais. Mas no fundo tem sido uma adaptação gira e temos vindo a crescer. Às vezes as pessoas passam ai e pensam “ah aquilo está aberto”, as pessoas que não passam aqui durante o dia começam a vir aqui à noite e é engraçado.

Q19 – Entrevistadora: O que acha que poderá influenciar o modo como a população avalia a pessoa portadora de deficiência?

Entrevistada D: Positivamente, após visitar a Casa de Chá e verificar que o atendimento e algum trabalho é feito por jovens portadores com deficiência mental, os clientes acabam por perceber que estes jovens são seres capazes de desenvolverem tarefas e com um grande contributo para a sociedade. E negativamente, possivelmente os estereótipos ainda existentes.

Q20 – Entrevistadora: Numa fase mais avançada do projeto, considera que os sujeitos inseridos no projeto alcançaram a sua autonomia profissional?

Entrevistada D: Ficam, ficam. Eu acho que sim. Ainda há aquela parte do tempo de espera mas...nós não somos na verdade um restaurante, entendes? Nós não estamos preparados para ser um restaurante. o que é que nós temos? Primeiro, a nossa comida vem das unidades, é feita pelas nossas unidades. Alguma e outra é feita cá. Por exemplo, é confecionada comida ou na unidade de S.Silvestre ou no centro de formação profissional Casa Branca, na área de cozinha, porque também tentamos aqui jogar com todos os recursos que temos. Vem entregar os almoços e temos sempre um prato fixo. Aqui são confecionados as empadas, as saladas especiais, que temos sempre. A maior parte dos bolos é feito cá, e quando eu digo a maior parte é porque os outros são feitos por voluntários, nada é comprado. São um conjunto de senhoras que se decidiu organizar, todos os dias uma delas confeciona e fornece um bolinho caseiro. Também fazemos aqui os scones, sumos naturais...fazemos tudo cá. Por exemplo, as bolachinhas

oferecidas no café são feitas na unidade ocupacional de Montemor, as compotas são feitas na Tocha, os licores caseiros são feitos na Tocha. Tentamos mesmo aproveitar o máximo de recursos que temos. É um jogo de cintura que funciona e mobiliza toda uma equipa.

Entrevistadora: É no fundo um “jogo de cintura” que funciona e mobiliza toda uma equipa?

Entrevistada D: Sim é trabalhar pelo mesmo, vestir a camisola. E no início ainda recebíamos bolos de Arganil, que vinham daqui e dali, só que depois surgiram estas senhoras que se organizaram e que tinham tanto gosto em fornecer um bolinho todos os dias. Todos os dias temos um bolo oferecido. Todos, todos os dias. Acabou por já não ser necessário mandar vir bolos da nossa unidade.

Entrevistadora: Ainda tem um vasto leque de produtos caseiros.

Entrevistada D: E pretendemos alargar mais, vender compotas, por exemplo. Só não o fazemos ainda por causa do HCCP, temos que ter uma licença para consumo, outra para venda. Os licores também, mas eu acho que já estão aptos para venda. Por exemplo, não sei se viste ali no balcão umas rosas... Essas rosas foram feitas na unidade de Montemor para venda. Temos ali umas molinhas que foram feitas em S.Silvestre para venda. Acaba por ser a montra da nossa instituição, tentamos sempre que, qualquer que seja o projeto e a área, seja divulgado daqui. Por exemplo, ontem foi o nosso 1º aniversário. Tivemos cá o grupo de rock do CAO de S.Silvestre, os nossos cowboys (risos), a cantar. Sempre que há uma conferência, um projeto, alguma coisa de novo na instituição é feita aqui a divulgação. A câmara também utiliza este espaço para realizar conferências de imprensa. Portanto, acaba por existir uma sinergia entre toda a casa, até mesmo entre toda a cidade de Coimbra que pede-nos para usar o nosso espaço para divulgar atividades e...temos feito aqui o aniversário da “Saúde em português”, o aniversário da editora. Apesar de tudo somos dinâmicos.

Q21 – Entrevistadora: A seu ver, como é avaliado o serviço prestado pelos clientes?

Entrevistada D: A meu ver o serviço prestado é muito positivo. É claro que existem limitações e por vezes demoras ou falhas mas somos um local de integração e esse é o nosso principal objetivo.

Q22 – Entrevistadora: Na sua opinião, como é estabelecida a relação entre o cliente e os jovens portadores de deficiência inseridos neste projeto?

Entrevistada D: Na grande maioria dos casos a relação é ótima.

Q23 – Entrevistadora: E no que toca a situação mais caricatas, como por exemplo uma situação discriminatória? Já foi presenciada alguma?

Entrevistada D: Eu acho que isso há sempre. Há sempre em todo o lado. Há sempre uma ou outra pessoa. Mas assim com muita relevância não. Honestamente, não. Claro que há sempre aquela pessoa que quando passa uma pessoa diferente, olha. Aquela pessoa que e mais fria em relação a estas questões ou então que não é tao realista em relação à sociedade de vez em quando, mas é raro, temos assim uma ou outra pessoa que tem uma atitude discriminatória, mas é aquele olhar meio atravessado, uma palavra menos amigável ou então... eu não digo tanto a nível de discriminação, mas pessoas que vem cá e encaram isto como uma casa de chá, que o é, mas que não tem sensibilidade para perceber que se as coisas não andam tao rápido ou que se não saem tao perfeitas, é essa mesmo a nossa magia, é ser atendidos por eles e daí o serviço muitas vezes ser demorado. Muitas vezes eles deixam cair o copo, que até comigo acontece quando aqui estou e sou muito mais trapalhona do que eles. De vez em quando há pessoas que não são tao sensíveis mas mesmo maldosas não...

Q23 – Entrevistadora: Na sua opinião, a inserção profissional destes jovens e o seu contato com o público alterou, em algum sentido, o modo como a população olha para as pessoas portadoras de deficiência?

Entrevistada D: O nosso objetivo é que o contato dos jovens com o público altere e elimine os estereótipos que infelizmente ainda existem, eliminando as barreiras existentes e proporcionando uma comunidade mais aberta e equitativa, onde a pessoa com deficiência possa viver na sua plenitude e inserido na sociedade. Que as suas qualidades e aptidões possam torna-los seres úteis e ativos.

Entrevistadora: Acha que esta iniciativa poderia ser repercutida?

Entrevistada D: Sim claro, mas tenho que realçar que não é algo fácil. Nós sem a ajuda da câmara, no que toca a cedência do espaço e obras, jamais conseguiríamos chegar até aqui. E mesmo assim, também investimos, não só nas obras de adaptação que te falei, é preciso muita dedicação e sobretudo “Amor à camisola”.

## **Anexo 4 - Entrevistas Aplicada aos Sujeitos Inseridos no Projeto Casa de Chá**

## **Entrevistado Miguel**

### **Identificação do Sujeito alvo da Entrevista**

Q1 – Entrevistado Miguel: O meu nome é Miguel.

Q2 – Entrevistadora: E quantos anos tens, Miguel?

Entrevistado Miguel: 36

Entrevistadora: Tens a mesma idade que o José, sim senhora.

Q3 – Entrevistadora: Então e até que ano frequentaste a escola?

Entrevistado Miguel: Isso agora é que eu não sei.

Q4- Entrevistadora: E há quantos anos estás na instituição?

Entrevistado Miguel: Isso agora é que já não sei.

Entrevistadora: Não sabes assim mais ou menos?

José: Eu, quando entrei na instituição ele já cá estava.

Entrevistadora: Hummm... ok.

### **Indivíduos Inseridos no Projeto**

Q10 – Entrevistadora: E onde vives?

Entrevistado Miguel: Vivo na residencial, tem muitos quartos.

Entrevistadora: E gostas?

Entrevistado Miguel (Acena com a cabeça positivamente)

Q9 - Entrevistadora: E como é que vais para lá?

Entrevistado Miguel: Vou a pé.

Q11 – Entrevistadora: E em casa? Costumas ajudar?

Entrevistado Miguel: Aos sábados não faço nada

Q12 – Entrevistadora: E nos outros dias?

Entrevistado Miguel: Vou para o ginásio e do ginásio vou para o ténis.

Entrevistadora: És um rapaz do desporto.

Entrevistado Miguel: Mas ajudo em casa. Faço a cama

Q8 – Entrevistadora: E os teus amigos? São de lá?

Entrevistado Miguel: São do mesmo sítio.

Q13 – Entrevistadora: Então e o que é que fazias antes de vires para a Casa de Chá?

Entrevistado Miguel: Quando eu quero sair?

Entrevistadora: Não, antes de a Casa de Chá existir o que é que tu fazias?

Entrevistado Miguel: Isso agora é que eu não sei.

Entrevistadora: Não sabes? Mas eu ouvi dizer que tu fazias limpeza.

Entrevistado Miguel: Sim.

Entrevistadora: Então e gostavas mais de fazer a limpeza ou de estar aqui a trabalhar?

Entrevistado Miguel: Estar aqui a trabalhar.

Entrevistadora: Porquê?

Entrevistado Miguel: Porque eu gosto. (risos)

Entrevistado Miguel: É assim, eu antes de vir para aqui estive em São Silvestre, às segundas-feiras, em São Silvestre, ia para a clinica. Depois da clinica, até ao meio dia, ia para a ginástica e depois de almoçar, ia para os jardins arranjar os canteiros. Um dia perguntaram-me se eu queria ir trabalhar para um sítio. E eu disse que sim.

Entrevistadora: E não sabias para onde é que era?

Entrevistado Miguel: Eu não sabia para onde é que era. (risos). Depois é que me disseram que isto ia abrir no dia 8 de Fevereiro. Uns colegas de São Silvestre disseram “então Miguel, tu vais sair daqui, já não vens mais?” e eu disse “isso agora é que não sei se é para lá estar só oito dias ou depois volto para aqui”. Depois eu vim para aqui e nunca mais fui para lá.

Entrevistadora: Ficaste contente?

Entrevistado Miguel: A rapariga de que eu gostava disse assim “ainda bem que já não vens para cá”, o José sabe quem é, aquela que anda muito a pressa.

Entrevistadora: Mas ela estava a brincar.

Entrevistado Miguel: Não, estava a falar a sério. Não é verdade? (questiona ao José)

Entrevistado José: É aquela meia... desde que gosta do outro moço, que anda meia destrambelhada! (risos)

Entrevistado Miguel: Depois no outro dia, quando eu vi ela a andar com o outro fiz de contas que não vi nada. Depois, antes de eu ir para a colónia de férias, ela disse que falávamos, ela nem uma nem duas e eu “oh tá bem vai-te embora”. Na quinta-feira, o José saiu mais cedo e eu estive aqui a trabalhar até às 7 e quando cheguei ao pé da Praça

da República encontrei-a a falar com ele, e eu andei, andei, andei “Adeus”. Nem uma nem duas, nem olhei para trás, nem boa, noite nem nada.

Entrevistadora: Deixa lá Miguel, hás-de encontrar outra namorada!

### **Projeto e Relação das Pessoas Portadoras de Deficiência Inseridas neste com**

Q14 – Entrevistadora: Como é trabalhar aqui na Casa de Chá?

Entrevistado Miguel: É bom, eu gosto.

Entrevistadora: Então e olha aqui uma coisa, estava aqui a lembrar-me de uma coisa, vocês acabam aqui o vosso trabalho e depois vão para onde? A que horas saís hoje, por exemplo?

Entrevistado Miguel: Eu saio mais cedo, porque... Eu saio às 7!

Entrevistadora: Então e às 7 tu vais para onde? Vais para casa?

Entrevistado Miguel: vou para a residencial. Agora vou para a residencial, aqui em cima, em montes claros.

Q15 – Entrevistadora: hum. Então e quais são as funções que exerces aqui?

Entrevistado Miguel: Eu atendo clientes.

Q16 – Entrevistadora: E o que é que gostas mais nisto?

Entrevistado Miguel: Atender aos clientes.

Entrevistadora: Porquê?

Entrevistado Miguel: Porque gosto.

Entrevistadora: Mas o que é que te faz gostar?

Entrevistado Miguel: Gosto de ajudar as funcionárias.

Q17 – Entrevistadora: (risos) então e o que gostas menos?

Entrevistado Miguel: Menos? Sei lá! Eu gosto de fazer tudo.

Entrevistadora: Então gostas de tudo, é? Então diz-me lá, como é o teu dia-a-dia como trabalhar aqui?

Entrevistado Miguel: Todos os dias? Vou para as aulas.

Entrevistadora: Quantos dias tens aulas?

Entrevistado Miguel: É à segunda e à quarta.

Entrevistadora: Então não vens trabalhar à segunda e à quarta?

Entrevistado Miguel: Não. Depois das aulas, venho para aqui.

Entrevistadora: Só tens aulas de manhã e à tarde vens para a casa de chá?

Entrevistado Miguel: Vou para o centro e depois à tarde é que venho para aqui.

Entrevistadora: Então o que é que gostas mais, ir para as aulas, ir para o centro ou vir para aqui?

Entrevistado Miguel: Para todos os lados.

Q18/19 – Entrevistadora: Quando vieste para aqui no que sentiste mais dificuldade em fazer?

Entrevistado Miguel: (Acena com a cabeça que não) Foi tudo fácil, gosto de estar aqui.

Q20/21 – Entrevistadora: E os clientes?

Entrevistado Miguel: Gosto deles. São simpáticos.

Q22 – Entrevistadora: Que diferenças sentes em ti, desde que trabalhas aqui na Casa de Chá?

Entrevistado Miguel: Sinto-me mais contente.

Entrevistadora: Porquê?

Entrevistado Miguel: Porque sim! (Risos). Queria trabalhar aqui para sempre.

Q24/23 – Entrevistadora: ah isso é o que tu esperas para o futuro é trabalhar aqui para sempre. Ótimo, ótimo. Mas trabalhar fora da instituição diz-te alguma coisa? Gostavas?

Entrevistado Miguel: (Acena com a cabeça que não)

Entrevistadora: está bem Miguelinho. Muito obrigada pelo teu tempo. Depois volto para falarmos mais um pouco.

## **Entrevistado José**

### **Identificação do Sujeito alvo da Entrevista**

Q1 – Entrevistadora: o teu nome é José, já sei.

Q2 - Entrevistadora: Que idade tem, o José?

Entrevistado José: quanto é que me dá?

Entrevistadora: Eu sou péssima nisso.

Entrevistado José: tenho 36.

Q3 - Entrevistadora: Qual a formação que tem?

Entrevistado José: Formação? até ao 7º.

Entrevistadora: Mas eu sei que também tiveram formação do bar, não é?

Entrevistado José: Tivemos 2 semanas, ou que foi, de formação... Para servir às mesas, regras de etiqueta e isso.

Q4 – Entrevistadora: E há quanto tempo é que o José está na instituição?

Entrevistado José: desde os 20 anos. Eu adoro isto!

### **Indivíduos Inseridos no Projeto**

Q10 - Entrevistadora: E o José vive com quem?

Entrevistado José: Com os meus pais. Com quem vive?

Q11 - Entrevistadora: E em casa? Ajuda nas tarefas?

Entrevistado José: Quando estou sim... Quando estou virado para aí, meto a mesa e tiro. Lavo a loiça.

Q5 - Entrevistadora: Fala-me um pouco da tua relação com os teus pais...

Entrevistado José: Ah, temos as nossas desavenças, normal.

Q6 - Entrevistadora: E com a instituição? Como é a relação?

Entrevistado José: Aqui é boa... Na instituição é que... pronto, também temos desavenças.

Q7/ Q8 - Entrevistadora: E amigos?

Entrevistado José: O único que tenho a sério é o Miguelinho. Tenho também uma que não é só amiga, da instituição.

Entrevistadora: Hm... uma namorada suponho! E já agora, como vem até ao trabalho?

Entrevistado José: De autocarro.

Q12 - Entrevistadora: O que é que faz nos teus dias de folga?

Entrevistado José: Jogar “p.s.” (playstation), adoro!

Entrevistadora: Todos os rapazes gostam. E quais são os jogos que gostas?

Entrevistado José: Tenho o novo de futebol.

Entrevistadora: É o pes 2012.

Q13 – Entrevistadora: O que é que fazia antes de estar aqui, antes de integrar este projeto?

Entrevistado José: Estava no lar da instituição. Tive a trabalhar no centro de formação, no bar, em S. Silvestre. Ah, e também fazia limpezas com o Miguelinho.

Entrevistadora: E gostava?

Entrevistado José: Não é tão bom como estar aqui

Entrevistadora: Ou seja, gosta muito mais de estar aqui. Porquê?

Entrevistado José: Porque estou mais em contato com as pessoas, apesar de estar longe da namorada.

Entrevistadora: Oh isso é que é pior.

### **Projeto e Relação das Pessoas Portadoras de Deficiência Inseridas neste com Público**

Q14 - Entrevistadora: José, como é, para si, trabalhar aqui na Casa de Chá?

Entrevistado José: É bom. Falar com as pessoas, conhecer pessoas novas. É “fixe” e faço bastantes amigos aqui.

Entrevistadora: Então gosta deste trabalho...

Entrevistado José: sim. Especialmente quando está cá a senhora que entrevistaste da outra vez. Como já a conheço quase há 20 anos.

Entrevistadora: Foi ela também que fez o processo todo de integração na instituição, não é?

Entrevistado José: Foi ela que esteve a dar a formação.

Q15 - Entrevistadora: Fale-me assim um bocadinho das suas funções específicas aqui. O que é que faz desde que entra até que sai?

Entrevistado José: Atender às mesas, tirar cafés (eu sei bem tirar cafés), fazer crepes

Entrevistadora: Hum, muito bom. (risos)

Entrevistado José: Normalmente as raparigas são bastantes gulosas. Temos aqui vários tipos de crepes!

Q16 - Entrevistadora: Então diga-me uma coisa José: o que gosta mais de fazer aqui na casa de chá?

Entrevistado José: tudo.

Q17 - Entrevistadora: Tudo? Não há nada que goste menos?

Entrevistado José: Oh. Gosto de tudo. É tudo fixe. Só não gosto por vezes dos ralhetes.

(Risos)

Q18 – Entrevistadora: Então e no que sentiu mais dificuldades, no dia-a-dia aqui, como trabalhador?

Entrevistado José: Em nada... Porque eu já estava habituado do trabalho no bar do centro. Já estava mais ou menos ambientado. E quando não sei pergunto à formadora.

Q19 – Entrevistadora: E que tarefa considerou mais fácil executar, como empregado de mesa?

Entrevistado José: Tudo, quando é refeições é que é mais pesado.

Q20 – Entrevistadora: E no que toca aos clientes? Como é a sua relação como os clientes?

Entrevistado José: Há uns com mais paciência que outros. Alguns são...não encaram muito bem a dificuldade que temos.

Entrevistadora: A sério? Como assim?

Entrevistado José: Alguns querem mais rapidez. Uma vez disse a uma: “Se está com pressa, a porta é serventia da casa”. Há que ter educação.

Entrevistadora: E a Senhora?

Entrevistado José: Não disse nada e foi embora. A formadora diz sempre que não precisamos de pessoas assim e é verdade.

Q21 - Entrevistadora: Sem contar com essa cliente, no geral gosta de conviver com os clientes?

Entrevistado José: Alguns são simpáticos. Alguns vêm chateados do trabalho e não são assim tão simpáticos e descarregam.

22 - Entrevistadora: Estou a ver. Mas diz-me uma coisa, sente diferenças em si próprio, desde que trabalha aqui na Casa de Chá?

Entrevistado José: A única diferença é trabalhar fora do centro

Entrevistadora: E assim outras diferenças, outros aspetos positivos consegues-me indicar algum?

Entrevistado José: depende dos dias

Entrevistadora: Como assim?

Entrevistado José: Há dias que não me apetece vir trabalhar, tipo à quarta-feira. Ou quando está assim um tempo mais frio, apetece ficar em casa, no quentinho. Quando há assim mudanças de tempo dói-me o pé porque fui operado, então apetece-me ficar em casa. Quando me dói, a funcionária diz-me para me sentar e descansar um bocado. Há dias que venho mais motivado, outros mais em baixo...

Entrevistadora: Claro, claro

Q23 - Entrevistadora: Gostava de um dia trabalhar fora da casa de chá?

Entrevistado José: Adorava! Já tentei na churrasqueira, mas o empregado disse que eu não podia trabalhar lá porque era pequenino e não chegava à máquina. O patrão ouviu e despediu-o.

Entrevistadora: Ora bolas que situação!

Entrevistado José: Eu gosto muito da restauração.

Q24 - Entrevistadora: Estou a ver que sim José! Bem, estamos quase a terminar. Aqui vai a última pergunta: Olhando para o futuro o que é que espera fazer?

Entrevistado José: Várias coisas... construir família. É um bocado difícil...

Entrevistadora: Porquê?

Entrevistado José: Porque sim, Eu tenho namorada e já conheci os pais dela.

Entrevistadora: Então... não tem porque ser difícil.

Entrevistado José: Os pais dela são professores e os professores são um bocado...

Entrevistadora: Oh José, não pense assim, se quiser, consegue! E mais? A nível profissional, por exemplo...

Entrevistado José: Que isto melhore, que esta casa melhore. Tenha mais trabalho.

Entrevistadora: Olhe que depois doí-lhe o pé. (Risos)

Entrevistado José: Não faz mal, eu gosto mesmo disto. Adoro isto aqui. Esta sala aqui é que devia ser mais esverdeada.

Entrevistadora: Ai sim?

Entrevistado José: Até disse à funcionária que devia pintar de verde e ela como é benfiquista não gosta.

Entrevistadora: Bem José, de momento está tudo. Mas eu depois venho cá passando para falarmos mais.

## **Anexo 5 - Quadro referente aos conceitos associados ao termo “Deficiência”**

### Quadro referente aos conceitos associados ao termo “Deficiência”

Conceitos Referidos		Nº de vezes referidos		Cariz Positivo/ Negativo
1	Igualdade	1	Valor	Positivo
2	Integração	2	Perspectiva de Futuro	Positivo
3	Solidariedade	1	Valor	Positivo
4	Acessibilidade	1	Valor	Positivo
5	Direito	1	Valor	Positivo
6	Respeito	1	Valor	Positivo
7	Sociedade	1	Valor	Positivo
8	Iniciativa	1	Valor	Positivo
9	Aprendizagem	2	Perspectiva de Futuro	Positivo
10	Empenho	1	Perspectiva de Futuro	Positivo
11	Superação	1	Perspectiva de Futuro	Positivo
12	Sensibilidade	1	Valor	Positivo
13	Carinho	1	Necessidade da Pessoa Portadora de Deficiência	Positivo
14	Inteligência	1	Característica da Pessoa Portadora de Deficiência	Positivo
15	Atenção	2	Necessidade da Pessoa Portadora de Deficiência	Positivo
16	Alegria	1	Característica da Pessoa Portadora de Deficiência	Positivo
17	Emotividade	1	Característica da Pessoa Portadora de Deficiência	Positivo
18	Paciência	1	Necessidade da Pessoa Portadora de Deficiência	Positivo
19	Compreensão	2	Necessidade da Pessoa Portadora de Deficiência	Positivo
20	Amor	2	Necessidade da Pessoa Portadora de Deficiência	Positivo

21	Família	1	Necessidade da Pessoa Portadora de Deficiência	Positivo
22	Perseverança	1	Perspectiva de Futuro	Positivo
23	Força	2	Valor	Positivo
24	Luta	2	Perspectiva de Futuro	Positivo
25	Sorriso	1	Característica da Pessoa Portadora de Deficiência	Positivo
26	Vida	1	Valor	Positivo
27	Potencialidade	1	Perspectiva de Futuro	Positivo
28	Segurança	1	Necessidade da Pessoa Portadora de Deficiência	Positivo
29	Conforto	1	Necessidade da Pessoa Portadora de Deficiência	Positivo
30	Classe	1	Valor	
31	Relatividade	1	Consequência da Deficiência	
32	Atrofio	1	Consequência da Deficiência	Negativo
33	Incerteza	1	Consequência da Deficiência	Negativo
34	Necessidade	1	Consequência da Deficiência	Negativo
35	Intolerância	1	Consequência da Deficiência	Negativo
36	Ignorância	1	Consequência da Deficiência	Negativo
37	Problema/ problema social	2	Consequência da Deficiência	Negativo
38	Discriminação	6	Consequência da Deficiência	Negativo
39	Exclusão	3	Consequência da Deficiência	Negativo
40	Diferença	10	Consequência da Deficiência	Negativo
41	Incapacidade	6	Consequência da Deficiência	Negativo
42	Limitação	3	Consequência da Deficiência	Negativo
43	Lacuna	1	Consequência da Deficiência	Negativo
44	Imperfeição	1	Consequência da Deficiência	Negativo
45	Deformação	1	Consequência da Deficiência	Negativo
46	Insuficiência	1	Consequência da Deficiência	Negativo
47	Especial	4	Consequência da Deficiência	
48	Dificuldade	5	Consequência da Deficiência	Negativo

49	Marginalização	1	Consequência da Deficiência	Negativo
50	Desvantagem	2	Consequência da Deficiência	Negativo
51	Esforço	2	Consequência da Deficiência	Negativo
52	Disfunção	2	Consequência da Deficiência	Negativo
53	Distorção genética	1	Consequência da Deficiência	Negativo
54	Atrofia mental	1	Consequência da Deficiência	Negativo
55	Atrofia Física	1	Consequência da Deficiência	Negativo
56	Necessidades Especiais	1	Consequência da Deficiência	Negativo
57	Estereótipos	1	Consequência da Deficiência	Negativo
	Total	98		98

## **Anexo 6 - Quadro referente aos conceitos associados à “Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência”**

**Quadro referente aos conceitos associados à “Inserção Profissional da Pessoa Portadora de Deficiência”**

Conceitos Referidos		Nº de vezes referidos	Categoria	Cariz Positivo/Negativo
1	Desenvolvimento	1	Perspectiva de Futuro	Positivo
2	Oportunidade	8	Perspectiva de Futuro	Positivo
3	Superação	1	Perspectiva de Futuro	Positivo
4	Confiança	1	Valor	Positivo
5	Justiça Social	4	Perspectiva de Futuro	Positivo
6	Inovação	3	Perspectiva de Futuro	Positivo
7	Aceitação	1	Valor	Positivo
8	Igualdade	9	Valor	Positivo
9	Liberdade	1	Perspectiva de Futuro	Positivo
10	Integração	7	Perspectiva de Futuro	Positivo
11	Visão/ Abertura de mente	3	Perspectiva de Futuro	Positivo
12	Prioridade	1	Perspectiva de Futuro	Positivo
13	Valor Social	1	Perspectiva de Futuro	Positivo
14	Inclusão	2	Perspectiva de Futuro	Positivo
15	Socialização	1	Perspectiva de Futuro	Positivo
16	Mudança	3	Perspectiva de Futuro	Positivo

			Futuro	
17	Auto-Estima	1	Necessidade da Pessoa Portadora de Deficiência	Positivo
18	Acolhimento	2	Perspectiva de Futuro	Positivo
19	Boa vontade	2	Valor	Positivo
20	Esforço	1	Necessidade da Pessoa Portadora de Deficiência	Positivo
21	Compreensão	1	Valor	Positivo
22	Cooperação	2	Valor	Positivo
23	Aprendizagem	1	Necessidade da Pessoa Portadora de Deficiência	Positivo
24	Humanidade	2	Valor	Positivo
25	Acreditar	1	Valor	Positivo
26	Sucesso	1	Perspectiva de Futuro	Positivo
27	Dificuldade	2	Consequência da Deficiência	Negativo
28	Adaptação	1	Necessidade da Pessoa Portadora de Deficiência	Positivo
29	Futuro	1	Perspectiva de Futuro	Positivo
30	Discriminação	1	Consequência da Deficiência	Negativo
31	Independência	1	Necessidade	Positivo

			da Pessoa Portadora de Deficiência	
32	Alegria	1	Característica da Pessoa Portadora de Deficiência	Positivo
33	Respeito	2	Valor	Positivo
34	Iniciativa	1	Perspectiva de Futuro	Positivo
35	Confiança	2	Valor	Positivo
36	Responsabilidade	1	Valor	Positivo
37	Maturidade	1	Valor	Positivo
38	Interação	1	Perspectiva de Futuro	Positivo
39	Autonomia	1	Perspectiva de Futuro	Positivo
40	Evolução	1	Perspectiva de Futuro	Positivo
41	Acessibilidade	1	Perspectiva de Futuro	Positivo
42	Utilidade	1	Perspectiva de Futuro	Positivo
43	Auto-suficiência	1	Perspectiva de Futuro	Positivo
44	Utopia	2	Consequência da Deficiência	Negativo
45	Competência	1	Característica da Pessoa Portadora de Deficiência	Positivo
46	Amabilidade	3	Característica da Pessoa	Positivo

			Portadora de Deficiência	
47	Gosto	1	Característica da Pessoa Portadora de Deficiência	Positivo
48	Qualidade	1	Característica da Pessoa Portadora de Deficiência	Positivo
49	Brilho	1	Característica da Pessoa Portadora de Deficiência	Positivo
50	Especial	1	Característica da Pessoa Portadora de Deficiência	Positivo
51	Dedicação	1	Característica da Pessoa Portadora de Deficiência	Positivo
52	Sensibilização	1	Perspectiva de Futuro	Positivo
53	Solidariedade	1	Valor	Positivo
54	Entre-ajuda	2	Valor	Positivo
	Total	96		

**Gráfico 3** - Opinião Acerca da Inserção Profissional do Individuo portador de Deficiência..... Pág.: 60

**Gráfico 4** - Opinião sobre a Casa de Chá .....Pág.: 64

**Gráfico 5** - Alteração da Opinião do Cliente .....Pág.: 65