



**Mudar as Organizações para Promover
a Inclusão Social**

Número do Projeto: 2017-1-AT01-KA204-035102

Instrumento de Avaliação para a Inclusão Social

Lebenshilfen Soziale Dienste
GmbH (LH SD GmbH)
<http://lebenshilfen-sd.at>

lebenshilfe
Wege für Menschen

CUDV Center for Qualifying, Work and Social
Care, Crna na Koroškem,
Slovenia (SL)
<http://www.cudvcrna.si/>



FENACERCI Federação Nacional das Cooperativas de
Solidariedade Social
Portugal (PT)
<http://www.fenacerci.pt/>



GORABIDE, Biscay Association in
Favour of People with Intellectual
Disabilities, Spain (ES)
<http://gorabide.com/>



Leben mit Behinderung Hamburg
Sozialeinrichtungen gGmbH, Germany
(DE)
<https://www.lmbhh.de>



O apoio da Comissão Europeia à produção desta publicação não constitui um endosso do conteúdo que reflete apenas as opiniões dos autores, e a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito das informações nele contidas.

Conteúdo

| | |
|--|----|
| Prefácio | 1 |
| O Instrumento de Autoavaliação para a Inclusão Social..... | 2 |
| Fundamentação Teórica do instrumento..... | 3 |
| O que é a inclusão social?..... | 4 |
| O que é a Abordagem Centrada na Pessoa?..... | 5 |
| O nível individual | 5 |
| O nível organizacional | 6 |
| O nível comunitário..... | 8 |
| Autoavaliação da organização ou serviço | 8 |
| Indicadores do instrumento de avaliação | 9 |
| Secção 1: O nível organizacional | 11 |
| Secção 2: O nível interpessoal | 20 |
| Secção 3: O nível comunitário | 26 |
| Recursos | 31 |

Prefácio

Este Instrumento de Autoavaliação para a Inclusão Social foi desenvolvido como parte do projeto COESI – Mudar as Organizações para Promover a Inclusão Social. O projeto recebeu financiamento da Comissão Europeia, no quadro do programa ERASMUS+, de novembro de 2017 a outubro de 2019. Este projeto foi liderado pela Lebenshilfen Soziale Dienste GmbH (Áustria). A Lebenshilfen presta serviços a pessoas com deficiência e às respetivas famílias. O projeto foi realizado em conjunto com quatro parceiros, todos eles organizações europeias não-governamentais:

- CUDV Center za usposabljanje delo in varstvo Črna na Koroškem, um centro esloveno para a qualificação, trabalho e apoio social;
- FENACERCI – Federação Nacional de Cooperativas de Solidariedade Social, a federação portuguesa que representa as cooperativas de solidariedade social que prestam serviços a pessoas com deficiência intelectual e multideficiência;
- GORABIDE – Asociación Vizcaina en favor de las personas con discapacidad intelectual, uma associação espanhola que trabalha para pessoas com deficiência intelectual e respetivas famílias na Biscaia;
- LMBHH – Leben mit Behinderung Hamburg, que fornece alojamento, trabalho e aconselhamento a pessoas com deficiência e respetivas famílias.

O objetivo principal do projeto é focar os serviços na inclusão social das pessoas com deficiência intelectual, demonstrar e facilitar o processo de transformação organizacional das organizações que prestam apoio social a pessoas com deficiência. Para além de garantirem apoio, segurança e proteção às pessoas com deficiência, estas organizações deverão também capacitá-las, de forma a facilitar a sua participação na sociedade e o estabelecimento de relações com outras pessoas. A Abordagem Centrada na Pessoa (descrita abaixo) é considerada a mais adequada para a prossecução destes objetivos. As pessoas com deficiência intelectual estão no centro desta abordagem e respetiva implementação, e é este o único ponto lógico de partida para a inclusão social: a pessoa.

As atividades incluídas no projeto centraram-se no desenvolvimento de diversos tipos de materiais (instrumentos de avaliação, plano de ação, seminários e currículos), a fim de se criar uma metodologia de base destinada às organizações que prestam serviços a pessoas com deficiência, sustentando assim o seu trabalho de promoção da inclusão social. Os materiais são dirigidos a diferentes grupos-alvo: equipas de profissionais das organizações que prestam serviços a pessoas com deficiência (gestores e executivos, bem como profissionais de apoio¹), as próprias organizações e as pessoas com deficiência intelectual.

¹ O nosso conceito de profissional de apoio refere-se a alguém cujo trabalho quotidiano e rotina diária se centram nas pessoas com deficiência (ou seja, trata-se dos profissionais de primeira linha).

O Instrumento de Autoavaliação para a Inclusão Social

O Instrumento de Autoavaliação para a Inclusão Social permite que as organizações que prestam serviços a pessoas com deficiência executem uma análise criteriosa do seu progresso real em direção à inclusão social das pessoas com deficiência intelectual. A análise é baseada em indicadores que mostram o grau de inclusão na respetiva organização e nos serviços específicos por esta prestados. O foco principal está na interação entre as estruturas organizacionais e a expansão da inclusão social baseada na abordagem centrada na pessoa.

Além disso, a parceria desenvolveu um instrumento de avaliação destinado aos utilizadores, o qual é aplicado por pessoas com deficiência intelectual que avaliam e verificam os serviços que utilizam nas organizações que prestam apoio social a pessoas com deficiência.

O Plano de Ação para a Inclusão Social, enquanto terceiro instrumento das metodologias desenvolvidas, resulta, por fim, em estratégias concretas e recomendações destinadas às organizações que prestam apoio social a pessoas com deficiência. Este plano pretende apoiar as organizações na implementação de adaptações de acordo com o seu desenvolvimento específico face à inclusão social.

Fundamentação Teórica do instrumento

Em primeiro lugar, é necessário clarificar os pontos de partida teóricos do projeto, em geral, e deste instrumento em particular. Depois de se salientar os pressupostos de base do projeto, segue-se uma descrição da inclusão social subjacente ao projeto. Além disso, damos uma breve visão geral sobre a abordagem centrada na pessoa. Também abordamos as alterações ou desenvolvimentos organizacionais, e iremos, assim, destacar o papel das organizações que apoiam socialmente as pessoas com deficiência antes de apresentarmos a parte principal desta publicação: o Instrumento de Avaliação para a Inclusão Social.

Há dois pressupostos de base que devem ser considerados como o fundamento para o desenvolvimento deste instrumento de avaliação:

- A Abordagem Centrada na Pessoa (ACP) é uma prática² destinada a apoiar as pessoas com deficiência intelectual no seu percurso pessoal para pertença à comunidade e promover a inclusão social.
- A decisão, por parte duma organização, de seguir a ACP exige uma alteração das estruturas organizacionais.

É por essa razão que a parceria vê a ACP como um momento crucial na promoção da inclusão social; além disso, a parceria postula que é necessário proceder a alterações nas organizações que prestam serviços e apoio às pessoas com deficiência intelectual. Sempre que uma organização decidir implementar práticas centradas na pessoa, irá, mais cedo ou mais tarde, dar-se conta de que é realmente necessário efetuar alterações nas estruturas interpessoais e organizacionais. Quando tal acontecer, será necessário refletir no significado dos papéis, funções e responsabilidades existentes (de todas as partes envolvidas: as que recebem e as que prestam apoio; as que gerem e executam e as que planeiam e desenvolvem as organizações e comunidades).

² No que à inclusão social diz respeito, existem diversas práticas que podem revelar-se úteis na prestação de apoio a pessoas com deficiência. O projeto COESI fundamenta-se nas práticas subjacentes à Abordagem Centrada na Pessoa.

O que é a inclusão social?

A Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (UNCRPD) é o enquadramento fundamental que estrutura todo o projeto COESI. A Convenção entrou em vigor na União Europeia em 2011. Todos os países da UE assinaram a Convenção e a maioria chegou mesmo a ratificá-la. Tal significa que todos os países e a própria UE se comprometem a respeitar e proteger os direitos das pessoas com deficiência.³ No seguimento do Artigo 1, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência pretende “promover, proteger e garantir o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência, promovendo o respeito pela sua dignidade inerente”. A inclusão social é um dos princípios básicos da Convenção, e podemos afirmar que existem diversas e distintas definições do significado desse princípio. Em termos gerais, a parceria responsável pelo COESI atém-se à definição proposta por Bates e Davis, os quais afirmam que “a inclusão social significa garantir que as pessoas com deficiência intelectual têm acesso pleno e equitativo às atividades, papéis sociais e relacionamentos a par dos cidadãos sem deficiência” (2004, pág. 196). Contudo, o consórcio responsável pelo projeto pretende alargar essa definição da seguinte forma: “a inclusão social significa garantir que as pessoas com deficiência intelectual têm [oportunidades de] acesso pleno e equitativo às atividades, papéis sociais e relacionamentos a par dos cidadãos sem deficiência”. Por que motivo prefere a parceria falar de “oportunidade plena e equitativa de acesso” e pretende alargar a definição inicialmente proposta? A razão está nas realidades da vida das pessoas com deficiência intelectual. Na maioria dos casos, é-lhes dado acesso às atividades, papéis e relacionamentos. Não se trata, portanto, dum problema de acesso ou acessibilidade. O problema com que as pessoas com deficiência intelectual se confrontam, em muitas situações da sua vida, é que não têm sequer oportunidade de recorrer aos serviços da comunidade, de exercer determinados papéis ou de cultivar relacionamentos, porque há falta de apoio ou de experiência, ou de ideias sobre como o podem fazer. Estamos portanto convictos de que se trata mais de lhes dar oportunidade de acederem às atividades, papéis sociais e relacionamentos, e apoiá-los a descobrir e experimentar essas mesmas oportunidades.

De qualquer forma, esta definição mostra duas dimensões importantes que se encontram, também, em várias definições de inclusão social: as relações interpessoais e a participação na comunidade (cf. Simplican *et al.*, 2015, pág. 19). Simplican *et al.* apresentam um modelo

³ A Irlanda assinou, mas ainda não ratificou, a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e é, portanto, o último Estado europeu cuja ratificação está ainda por executar (cf. <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1138> [2018-02-13]).

ecológico da inclusão social, o qual descreve cinco condições que ou permitem ou impedem a inclusão social (a saber: as condições individual, interpessoal, organizacional, comunitária e sociopolítica) (*ibidem*, pág. 25). O presente instrumento de avaliação evidencia as condições orientadas para as vertentes organizacional, interpessoal e comunitária que deverão ser avaliadas no seio da própria organização. O incremento da inclusão social das pessoas com deficiência intelectual também significa perguntar que oportunidades lhes oferecem as organizações que prestam serviços a pessoas com deficiência e os profissionais que nelas trabalham, a fim de que possam ter acesso à comunidade, tenham a possibilidade de pertença e, por fim, de participar ativamente⁴.

O que é a Abordagem Centrada na Pessoa?

O Planeamento Centrado na Pessoa começou a ser desenvolvido no final da década de 80 do século XX nos países anglófonos e abrange um grande número de metodologias e instrumentos para ajudar e apoiar as pessoas com deficiência intelectual a fazer planos para o futuro. O foco está no desenvolvimento duma visão do seu próprio futuro, desenvolvendo objetivos e planeando etapas que permitam atingir as metas estabelecidas. Todo o processo é executado em conjunto com um círculo de apoio. Para além de garantir que se alcançam as metas individuais, este processo também está concebido para permitir a conceção de sistemas e serviços de apoio adequados, e para permitir progressos no desenvolvimento dos serviços e organizações. A nossa meta neste processo será sempre o estreitamento dos laços com a comunidade e a utilização de recursos comunitários (cf. Doose, 2011, págs. 3 e 4). É portanto possível concluir-se que a concretização duma prática centrada na pessoa acarreta consequências relativas às alterações que é necessário efetuar nos seguintes níveis:

- individual,
- organizacional,
- comunitário.

Abordamos em seguida de modo sucinto esses três níveis.

O nível individual

A prática duma Abordagem Centrada na Pessoa altera as perspetivas que se tem sobre as pessoas com deficiência. Estas passam a ser vistas como pessoas autónomas que vivem

⁴ Entendemos o conceito de participação como abrangendo as noções de participação *passiva* e *ativa*. Isto significa que as pessoas com deficiência não só tiram partido (passivamente) da comunidade mas também acrescentam (ativamente) valor a essa mesma comunidade. É dessa forma que a participação das pessoas com deficiência constitui um processo recíproco que traz valor a ambas as partes.

uma vida autodeterminada. Conquistam o respeito que é normalmente concedido a toda a gente, tomando decisões e fazendo escolhas para a sua vida. Uma prática centrada na pessoa inclui o risco da frustração. Mas isso não altera o direito que a pessoa com deficiência tem de controlar a sua própria vida, o que significa que também tem o direito a tomar decisões que possam estar “erradas”. As vantagens que as pessoas com deficiência tiram duma prática centrada na pessoa são: a capacitação, a melhoria da qualidade de vida e a aquisição de mais capacidades.

A Abordagem Centrada na Pessoa implica mudanças na forma como se presta apoio às pessoas com deficiência. Podemos concluir do acima exposto que uma das tarefas é dar a essas pessoas a segurança de saberem que estamos aqui para as acompanhar e apoiar ajudando-as a lidar com a frustração. As pessoas com deficiência precisam de estar rodeadas de pessoas que se concentrem nos recursos e nos pontos fortes do indivíduo, apoiando-o quando este tiver de tomar decisões. Desta forma, o papel dos profissionais altera-se e passam a ser facilitadores e parte integrante dum círculo de apoio e duma equipa multidisciplinar. Têm de assumir o papel de coordenador e estabelecer pontes com as outras pessoas e sistemas. A experiência e o *know-how* necessários para a vida duma pessoa com deficiência deixam de estar ancorados no *know-how* dos profissionais. A pessoa em causa é o único “especialista” na sua própria vida, toma decisões de forma autónoma e obtém o apoio necessário dos profissionais. No entanto, é preciso estar-se ciente de que a maioria das pessoas com deficiência nunca teve oportunidade de passar por muitas experiências na sua vida. Portanto, “o papel específico dos profissionais é ajudar as pessoas a experimentarem coisas novas — não precisam de esperar que estas sejam escolhas ativas das pessoas que apoiam” (Williams e Sanderson, *s.d.*, pág. 28).

O nível organizacional

Outra das consequências da adoção duma Abordagem Centrada na Pessoa é que as organizações que prestam serviços e apoio a pessoas com deficiência duma forma centrada na pessoa também devem alterar as respetivas estruturas e a ideia que têm de si próprias. As organizações devem concentrar-se nos resultados pessoais e não nos recursos (processos, serviços, etc.) que usam para chegar a esses resultados pessoais. Devem desenvolver e organizar o apoio adequado às pessoas com deficiência. Numa cultura ideologicamente centrada na pessoa, esse apoio deverá ser flexível e personalizado, refletindo um entendimento abrangente das necessidades e interesses das pessoas com deficiência. As organizações têm de reestruturar a sua governança e os seus processos de responsabilização e tomada de decisões, e devem fazê-lo com maior flexibilidade, interna e externamente.

As organizações também poderiam beneficiar duma reanálise e reflexão dos seus objetivos, aproveitando para repensar a forma como estão a desempenhar a sua função e a oferecer os seus serviços.

Esta necessidade de transformação ou mudança é também destacada por Williams e Sanderson (s.d.), que apresentam mais sete elementos-chave que descrevem os fundamentos das organizações centradas na pessoa. Estes elementos-chave são:

- Liderança visionária: “Os líderes visionários sabem como fazer a mudança acontecer integrando-a na implementação das estratégias e têm uma noção alargada das mudanças necessárias para se desenvolver uma organização centrada na pessoa” (Williams e Sanderson, s.d., pág. 5).
- Valores e convicções partilhados: “As organizações devem ter valores claros que atravessam (por vezes invadem) todos os aspetos da vida da organização” (*ibidem*, pág. 15).
- Resultados para cada um dos indivíduos: “[...] escutar as pessoas a quem se dá apoio, para descobrir o que querem fazer das suas vidas e, em seguida, planear e agir de forma a apoiá-las na prossecução desses objetivos” (*ibidem*, pág. 23).
- Foco na comunidade: “As organizações centradas na pessoa procuram ter um papel nas comunidades em que se inserem. Não pretendem trabalhar em magnífico isolamento” (*ibidem*, pág. 27).
- Profissionais capacitados e valorizados: “As organizações centradas na pessoa deverão ter uma visão clara da forma como lideram e gerem os profissionais que nelas trabalham” (*ibidem*, pág. 32). Esta visão clara inclui o recrutamento, gestão, formação e capacitação dos profissionais.
- Aprendizagem individual e organizacional: “O desafio individual que se coloca a todos nós, nas nossas equipas e a nível organizacional, é aprendermos com as nossas experiências e ajustarmo-nos às alterações das circunstâncias, a fim de garantirmos a melhoria contínua dos serviços” (*ibidem*, pág. 39).
- Criação de parcerias: “A passagem, efetiva e a longo prazo, para organizações centradas na pessoa exige trabalho em parceria, porque só este permite a sustentabilidade dessa mudança a longo prazo. Isso implica comprometer-se a trabalhar em conjunto para resolver as dificuldades e as divergências” (*ibidem*, pág. 44).

Poderemos, portanto, resumir estas afirmações acerca da Abordagem Centrada na Pessoa do seguinte modo: a Abordagem Centrada na Pessoa é uma atitude, uma forma de pensar, uma prática que disponibiliza metodologias e instrumentos muito diversos. É um conceito centrado na ideia de prestação de apoio às pessoas e traz consigo ideias e perspetivas diversas em relação aos sistemas de apoio e de serviços na área da deficiência.

O nível comunitário

A reflexão sobre o nível comunitário pode começar pelo enquadramento de base, constituído pelos ambientes e instalações da organização: Onde é que se encontra localizada? Que tipo de instalações ou atividades é oferecido? Qual é a sua dimensão? Que tipo de ambiente a rodeia (vizinhança, ambientes naturais, etc.)? Existe oferta e acesso a serviços comunitários (transportes, mobilidade especial, etc.) (cf. Simplican *et al.*, 2015, pág. 26)?

Em seguida, podemos abordar a questão dos contactos com a comunidade (as relações interpessoais com a comunidade); a forma como as organizações promovem as ligações à comunidade. A este nível, a questão centra-se nas perspetivas que as pessoas com deficiência têm nos diferentes ambientes. Há oportunidades de se associarem aos serviços comunitários? A organização promove a cooperação com as outras pessoas ou organizações da comunidade? A organização ou as pessoas com deficiência recorrem ao apoio de outros serviços?

Uma das consequências da adoção da ACP é que o trabalho quotidiano das organizações (e dos respetivos profissionais) passa a estar mais orientado para a comunidade. Williams e Sanderson também sugerem formas de gerir este desafio na sua publicação, dando exemplos de como melhorar neste aspeto. Uma dessas sugestões é o recrutamento de profissionais diretamente a partir da área específica na qual vão trabalhar. Estes profissionais trazem consigo relações e ligações à comunidade, e podem contar com elas no seu trabalho com pessoas com deficiência. Outra sugestão é fazer-se um mapa da comunidade, para se descobrir quais são as possíveis atividades ou relações já existentes. Quando falamos de relações, é também necessário pensarmos na forma como cada um se responsabiliza pelas relações que tem, e transmitir essas competências às pessoas que apoiamos (Williams e Sanderson, *s.n.*, pág. 27 ss.).

Autoavaliação da organização ou serviço

O Instrumento de Autoavaliação para a Inclusão Social permite que as organizações que prestam serviços a pessoas com deficiência como um todo ou as entidades individuais que lhes pertencem (os serviços) efetuem uma análise qualitativa do seu progresso real face à inclusão social das pessoas com deficiência intelectual. O Instrumento de Autoavaliação para a Inclusão Social pode ser usado por todas as pessoas que trabalham em organizações que prestam serviços a pessoas com deficiência (gestores, executivos, profissionais de apoio, pedagogos, assistentes sociais, terapeutas, etc.). O objetivo principal

do uso deste instrumento é assegurar que a avaliação é feita pelas pessoas formalmente contratadas pelas organizações. Os voluntários não pertencem ao grupo-alvo deste instrumento, uma vez que trabalham de diversas formas e são, também, geridos de diversas maneiras. No entanto, e em alguns casos ou equipas, o envolvimento dos voluntários poderá também fazer sentido. Assim sendo, cabe a cada equipa decidir quem fará parte desta avaliação.

A execução desta avaliação em conjunto e em equipa é garantia de obtenção dos melhores resultados. É claro que também é possível executá-la individualmente, mas será sempre necessário debater os resultados individuais e proceder em conjunto à criação de novos planos. Esse planeamento pode ser sustentado com recurso ao Plano de Ação para a Inclusão Social do COESI.

O instrumento de avaliação também fornece indicadores que permitem avaliar as organizações em três secções:

- O nível organizacional
- O nível interpessoal
- O nível comunitário

Em cada secção, encontrará exemplos acompanhados de três descrições ou afirmações. Deverá escolher a que mais se adequa à situação real da organização ou do serviço específico no qual trabalha.

Indicadores do instrumento de avaliação

Simplican e seus coautores — referindo, mas também criticando, Parr e Hall — destacam “três tipos de ambientes estruturais” (2015, pág. 24), os quais são, em conjunto, de importância vital para o modelo ecológico da inclusão social. Para além da atividade, é também possível referir-se o grau de envolvimento das pessoas com deficiência existente nas organizações ou serviços sujeitos a avaliação.

- Atividades segregadas
- Atividades semissegregadas e
- Atividades inclusivas

As atividades segregadas encontram-se, principalmente, em ambientes segregados, tais como centros de dia ou centros de atividades ocupacionais, mas também em famílias que não recorrem à comunidade para realizarem as suas atividades. Em todos estes casos, as

peças com deficiência só têm contacto com pessoal remunerado ou familiares diretos. O envolvimento das peças com deficiência pode ser descrito como ocorrendo “com pouco ou nenhum contacto com outras peças”. As atividades semissegregadas são as que ocorrem fora das instalações, mas apenas com contacto entre a peça com deficiência e o pessoal remunerado ou familiares, ou atividades que têm lugar nas instalações da organização com envolvimento de peças externas. Nestes ambientes, as peças com deficiência encontram-se com outras peças da comunidade e no contexto de interações habituais do dia-a-dia. A terceira forma, as atividades inclusivas, ocorrem diretamente na comunidade e com o envolvimento direto de peças com deficiência nesse contexto. Neste último caso, as peças com deficiência estão envolvidas na comunidade. Uma vez que participam da vida comunitária, têm oportunidade de criar relações com outras peças (*ibidem*, págs. 24 e 25). É necessário estarmos cientes de que estas descrições se dirigem apenas ao nível de envolvimento das peças com deficiência. Sendo assim, devemos realçar o facto de que o objetivo não é valorizar de modo genérico as atividades inclusivas como sendo as melhores. A caracterização do que constitui o melhor ambiente para cada peça depende muito das respetivas necessidades específicas.

Passemos agora ao nível organizacional e apliquemos esta abordagem a esse contexto. Os ambientes (segregado, semissegregado e inclusivo) parecem reproduzir as etapas do desenvolvimento do sistema institucionalizado de prestação de serviços a peças com deficiência, o qual atua apenas no seio da própria organização (segregado) para um sistema aberto e centrado na comunidade e nos recursos nela existentes (inclusivo). É também possível concluir que estes indicadores denotam a passagem dum pensamento centrado no sistema para um pensamento centrado na peça.

Assim sendo, estes três ambientes são a base a partir da qual obtemos os indicadores do instrumento de avaliação. Os indicadores do instrumento estão relacionados com o processo de desenvolvimento ou transformação dos ambientes segregados (centrados no sistema) em ambientes inclusivos (desinstitucionalizados ou centrados na comunidade). Poderá escolher, a título de exemplo, uma de três afirmações para ilustrar esse desenvolvimento.

Secção 1: O nível organizacional

Cultura Corporativa — Abordagem Centrada na Pessoa a nível do Cliente

Marque uma das caixas com um **X**

| | | |
|---|---|--|
| 1 | A organização está a dar os primeiros passos para implementar a Abordagem Centrada na Pessoa. | |
| 2 | A organização já desenvolveu um plano estratégico com objetivos claramente definidos para a implementação da Abordagem Centrada na Pessoa. | |
| 3 | A estratégia para a implementação da Abordagem Centrada na Pessoa está estabelecida a todos os níveis da organização e todas as pessoas da organização trabalham ativamente na sua implementação. | |

Notas:

Cultura Corporativa — Abordagem Centrada na Pessoa a nível da Organização

| | | |
|---|---|--|
| 1 | A organização comprometeu-se na implementação da abordagem centrada da pessoa em todos os níveis organizacionais (gestão, liderança e desenvolvimento da organização e das pessoas). | |
| 2 | A organização desenvolveu uma política corporativa sobre a abordagem centrada pessoa, com foco ao nível dos colaboradores e ao nível do desenvolvimento organizacional. | |
| 3 | Existe uma política global e totalmente transparente destinada à aplicação da Abordagem Centrada na Pessoa em todos os níveis organizacionais, a qual foi desenvolvida de forma participada e inclusiva. Essa política define não só os âmbitos e objetivos, mas também os valores, as alterações substantivas necessárias e as vantagens. A passagem dum pensamento centrado na organização para um pensamento centrado na pessoa foi totalmente concretizada. | |

Notas:

Cultura Corporativa — Inclusão Social

| | | |
|---|--|--|
| 1 | A organização está nos estadios iniciais de promoção da inclusão social das pessoas com deficiência. A inclusão social está definida como uma das metas da organização. | |
| 2 | A organização já desenvolveu um plano de ação que ilustra os objetivos da organização e os esforços feitos para promover a inclusão social das pessoas com deficiência. O plano de ação ou a listagem de critérios mostram as condições específicas que facilitarão o alcance desse objetivo. | |
| 3 | A organização já desenvolveu uma política global e totalmente transparente para promover ativamente a inclusão social das pessoas com deficiência, política essa que é conhecida por todas as partes interessadas. Todas as pessoas que trabalham na organização operam ativamente na respetiva implementação. | |

Notas:

Visão e Declaração de Missão

| | | |
|---|--|--|
| 1 | A visão e a missão da organização mostram tendências de base orientadas no sentido da promoção e reforço da inclusão social. | |
| 2 | A visão e a missão da organização refletem claramente o objetivo de inclusão social e da Abordagem Centrada na Pessoa. | |
| 3 | Todas as pessoas da organização estiveram envolvidas no desenvolvimento da visão e declaração de missão, as quais refletem claramente o objetivo de inclusão social e a Abordagem Centrada na Pessoa. Todas as pessoas cumprem e estão comprometidos com a visão e a missão. | |

Notas:

Responsabilidades e Tomada de Decisões — Governança Corporativa

| | | |
|---|--|--|
| 1 | As responsabilidades e as autorizações de tomada de decisões estão atribuídas com base nas estruturas hierárquicas da organização. | |
| 2 | As responsabilidades e as autorizações de tomada de decisões estão atribuídas de acordo com as funções exercidas pelas pessoas na organização. | |
| 3 | As responsabilidades e as autorizações para tomada de decisões estão atribuídas de acordo com as funções que as pessoas exercem na organização e seguem os princípios da autorresponsabilização e auto-orientação. | |

Notas:

Envolvimento das Pessoas com Deficiência

| | | |
|---|---|--|
| 1 | As pessoas com deficiência são vistas como utilizadores de serviços e estão informadas acerca das mudanças e decisões relevantes e importantes que diretamente as afetam. | |
| 2 | A organização implementa a autorepresentação das pessoas com deficiência. As pessoas com deficiência participam nas decisões que diretamente as afetam. | |
| 3 | A representação das pessoas com deficiência está ancorada de forma concisa nos princípios orientadores da organização. Baseando-se no princípio “nada sobre nós sem nós”, as pessoas com deficiência ou os seus representantes são sempre envolvidos no desenvolvimento estratégico e operacional da organização. | |

Notas:

Desenvolvimento Profissional (Educação e Formação)

| | | |
|---|--|--|
| 1 | A educação e a formação dos colaboradores concentra-se nas funções que as pessoas exercem na organização. Os profissionais podem expressar preferências relativas a programas concretos de formação e educação. | |
| 2 | A Abordagem Centrada na Pessoa e a inclusão social fazem parte do desenvolvimento estratégico dos colaboradores da organização. A organização promove explicitamente a formação e a educação que sejam relevantes para a ACP e/ou a inclusão social. | |
| 3 | A formação e a educação oferecidas/realizadas são orientadas por princípios de inclusão social (ambientes inclusivos, agrupamento de formadores, etc.) e pela ACP. | |

Notas:

Processos de Inovação

| | | |
|---|---|--|
| 1 | A organização vê-se a si própria como inovadora e promove uma cultura | |
|---|---|--|



| | | |
|---|---|--|
| | de inovação. São disponibilizados os recursos necessários para a inovação e a implementação de ideias novas. | |
| 2 | A organização promove a cooperação e o trabalho em rede com diferentes parceiros e partes interessadas externas à organização, a fim de desenvolver a inovação. | |
| 3 | A organização tem papel ativo em programas regionais, nacionais, europeus e internacionais destinados ao desenvolvimento de inovação e/ou à troca de boas práticas. A transferência das inovações e/ou <i>know-how</i> é feita, de forma recíproca, a nível nacional e internacional. | |

Notas:

Comunicação (Interna e Externa)

| | | |
|---|---|--|
| 1 | A comunicação está orientada pelos interesses concretos dos grupos-alvo ou partes interessadas (a linguagem e os documentos utilizados estão adaptados ao grupo-alvo específico). | |
| 2 | Existe uma estratégia de comunicação, a qual é adotada em todos os níveis organizacionais. A estratégia de comunicação revela sensibilidade a tópicos (como as questões de género, diversidade e consciencialização da diversidade cultural) e grupos-alvo específicos. | |
| 3 | A estratégia de comunicação da organização incorpora uma conceção e atitude organizacionais conformes à maneira como a organização se posiciona em relação à inclusão social. Toda a linguagem visual e escrita está livre de obstáculos e é acessível. | |

Notas:

Secção 2: O nível interpessoal

Capacitação das Pessoas com Deficiência

| | | |
|---|--|--|
| 1 | Os pontos fortes das pessoas com deficiência são conhecidos e a sua vontade, planos individuais e perspetivas de vida são levados a sério. | |
| 2 | São implementadas práticas centradas na pessoa e a rede social de apoio à pessoa em causa é vista como um recurso útil. | |
| 3 | São elaboradas e implementadas soluções flexíveis individuais em conjunto com as pessoas com deficiência e a respetiva rede social de apoio (círculos de apoio). | |

Notas:

Papéis e Responsabilidades dos Profissionais

| | | |
|---|--|--|
| 1 | As responsabilidades dos profissionais dependem do papel que desempenham na organização e da formação que receberam para o exercício da sua função específica. | |
| 2 | As tarefas e responsabilidades de todos os profissionais são definidas pelos papéis que assumem na organização. A descrição do papel desempenhado reflete claramente a Abordagem Centrada na Pessoa e o tópico da inclusão social. Os profissionais e as pessoas com deficiência sabem quais são as tarefas decorrentes das responsabilidades estabelecidas e qual é o papel que desempenham na organização. Os papéis estão claramente definidos em toda a organização. | |
| 3 | Os funcionários que trabalham na primeira linha são vistos como pessoas de apoio. É-lhes dado todo o apoio de que precisam para mudar de atitude e de entendimento, a fim de implementarem a visão de ajuda “vívida” na organização. | |

Notas:

Processos de Tomada de Decisão (pela Pessoa com Deficiência)

| | | |
|---|--|--|
| 1 | As pessoas com deficiência podem fazer as suas próprias escolhas (para a sua vida do dia a dia e também para os seus planos de futuro). As informações relativas às escolhas possíveis estão acessíveis de forma fácil de compreender. | |
| 2 | É disponibilizado todo o apoio necessário ao processo de tomada de decisão. Sabe-se, com clareza, quem dá apoio e quais são as formas que esse apoio pode tomar. O apoio é, de igual forma, gerido através do <i>círculo de apoio</i> . | |
| 3 | Os processos de tomada de decisão e os desenvolvimentos que deles decorrem são avaliados com regularidade. A organização tem como objetivo desenvolver e capacitar ativamente as competências das pessoas com deficiência, de forma a permitir que estas possam tomar decisões, fazer escolhas e planear as próximas etapas. | |

Notas:

Responsabilidades, Direitos e Deveres das Pessoas com Deficiência

| | | |
|---|---|--|
| 1 | As responsabilidades, direitos e deveres das pessoas com deficiência estão definidas e foram-lhes comunicadas. | |
| 2 | As pessoas com deficiência foram envolvidas no processo de definição das suas responsabilidades, direitos e deveres. | |
| 3 | As pessoas com deficiência são atendidas em igualdade de condições e de direitos. As responsabilidades, direitos e deveres das pessoas com deficiência estão formulados de acordo com a centralidade da pessoa, e têm em conta as suas necessidades, hábitos e interesses, em vez de se concentrarem nos interesses da organização (v.g., nos regulamentos internos). | |

Notas:

Redes Sociais de Apoio das Pessoas com Deficiência (Círculos)

| | | |
|---|---|--|
| 1 | As pessoas com deficiência são apoiadas no cultivo de relações com as suas pessoas de confiança mais próximas (a família e os amigos). | |
| 2 | São desenhados mapas das redes de apoio social em conjunto com as pessoas com deficiência, para as apoiar no estabelecimento e cultivo de relações e amizades. Estes contactos e relações são vistos como recursos das pessoas com deficiência. | |
| 3 | É apoiada a participação das pessoas com deficiência na vida comunitária. A inclusão na comunidade é entendida como participação ativa das pessoas com deficiência e como valorização da sua presença pela comunidade. | |

Notas:

Equipas

| | | |
|---|--|--|
| 1 | A organização está ciente de que a cooperação em equipas multidisciplinares, com voluntários e diversos outros sistemas de apoio, é um componente essencial numa prática de excelência centrada na pessoa. | |
| 2 | O planeamento dos recursos profissionais baseia-se e orienta-se de acordo com as necessidades de apoio individuais das pessoas com deficiência. Está em curso a implementação e concretização de soluções flexíveis. | |
| 3 | Durante o planeamento e implementação das próximas etapas, as pessoas com deficiência têm acesso às competências e recursos numa equipa multidisciplinar e dum círculo de apoio. | |

Notas:

Secção 3: O nível comunitário

Interligação com a Comunidade – Nível da Pessoa

| | | |
|---|---|--|
| 1 | A cooperação com a comunidade é um dos principais objetivos do apoio disponibilizado às pessoas com deficiência. | |
| 2 | Participação: As pessoas com deficiência são apoiadas no processo de acesso à vida comunitária. São cultivadas e reforçadas as atividades de cooperação e o desenvolvimento de relações com a comunidade. | |
| 3 | Valorização da comunidade: A organização interliga a comunidade e as pessoas com deficiência, tendo em conta os pontos fortes e o potencial de cada uma delas, ou seja, o valor que cada uma delas acrescenta à vida comunitária (v.g., no mercado de trabalho, no trabalho voluntário ou num clube ou associação). | |

Notas:

Interligação com a Comunidade – Nível da Organização

| | | |
|---|--|--|
| 1 | A Interligação com a Comunidade é uma das metas e missões principais na definição e concretização dos serviços. | |
| 2 | Os profissionais e as pessoas com deficiência conhecem as atividades e serviços comunitários, a vizinhança, os programas educativos, as atividades de lazer, os clubes desportivos, etc., desempenhando neles um papel ativo. Além disso, a organização também disponibiliza serviços à comunidade ou serviços que possam ser utilizados por outras pessoas. | |
| 3 | As pessoas de apoio funcionam como “pontes” com a comunidade e apoiam as pessoas com deficiência na definição dos seus espaços de presença e participação (v.g., clubes desportivos ou associações). Este processo será bem-sucedido se outras pessoas (por exemplo, do clube) assumirem parcialmente as responsabilidades (v.g., irem buscar a pessoas com deficiência e levarem-na aos compromissos ou encontros). | |

Notas:

Papel das Pessoas com Deficiência na Comunidade

| | | |
|---|--|--|
| 1 | As pessoas com deficiência participam nas atividades da comunidade em grupos e com o apoio dos profissionais. | |
| 2 | As pessoas com deficiência têm apoio individualizado para poderem participar nas atividades da comunidade. | |
| 3 | As pessoas com deficiência participam individualmente nas atividades comunitárias e têm a possibilidade de assumir nestas atividades papéis socialmente valorizados. | |

Notas:

Papel dos Profissionais no processo de ligação à Comunidade

| | | |
|---|---|--|
| 1 | Os profissionais acompanham as pessoas com deficiência nas atividades da comunidade. | |
| 2 | O apoio dos profissionais é orientado para encontrar soluções individualizadas que permitam às pessoas com deficiência participar nas atividades comunitárias. | |
| 3 | O apoio dos profissionais foca-se na melhor forma de capacitar as pessoas com deficiência e os restantes membros da comunidade a interagir sem necessitarem de apoio. Os profissionais são agentes de inclusão comunitária, promovendo a ligação entre as pessoas com deficiência e os restantes membros da comunidade. | |

Notas:

Autorrepresentação ou Representação das Pessoas com Deficiência

| | | |
|---|---|--|
| 1 | A organização leva tópicos para análise por autorrepresentantes externos à organização. | |
| 2 | A organização apoia ativamente o estabelecimento da autorrepresentação ou da representação, e também apoia a possibilidade de ligação com outros autorrepresentantes ou grupos ativos nesta área. | |
| 3 | A organização envolve os autorrepresentantes ou o representante da pessoa com deficiência de forma ativa no seu planeamento estratégico e nos processos de tomada de decisão. | |

Notas:

Recursos

Bates, P. and Davis F.A. (2004). *Social capital, social inclusion and services for people with learning disabilities*. *Disability & Society*, 19(3), 195-207.

Simplican, S.C., Leader, G., Kosciulek, J., and Leahy, M. (2015). *Defining social inclusion of people with intellectual and developmental disabilities: An ecological model of social networks and community participation*. *Research in Developmental Disabilities*, 38, 18-29.

Booth, T., Ainscow, M. (2002). *Index for Inclusion: developing learning and participation in schools*. Centre for Studies on Inclusive Education.

Williams, R., Sanderson, H. (ns). *What are we learning about person-centred organisations?*

Obtido em: <https://creativeoptionsregina.ca/being-person-centred/> [02/03/2018]

Doose, St. (2011). *"I want my dream!" Persönliche Zukunftsplanung. Neue Perspektiven und Methoden einer personenzentrierten Planung mit Menschen mit Behinderungen*. 9º, edição revista.

Obtido em: <http://bidok.uibk.ac.at/library/doose-zukunftsplanung.html> [02/03/2018]