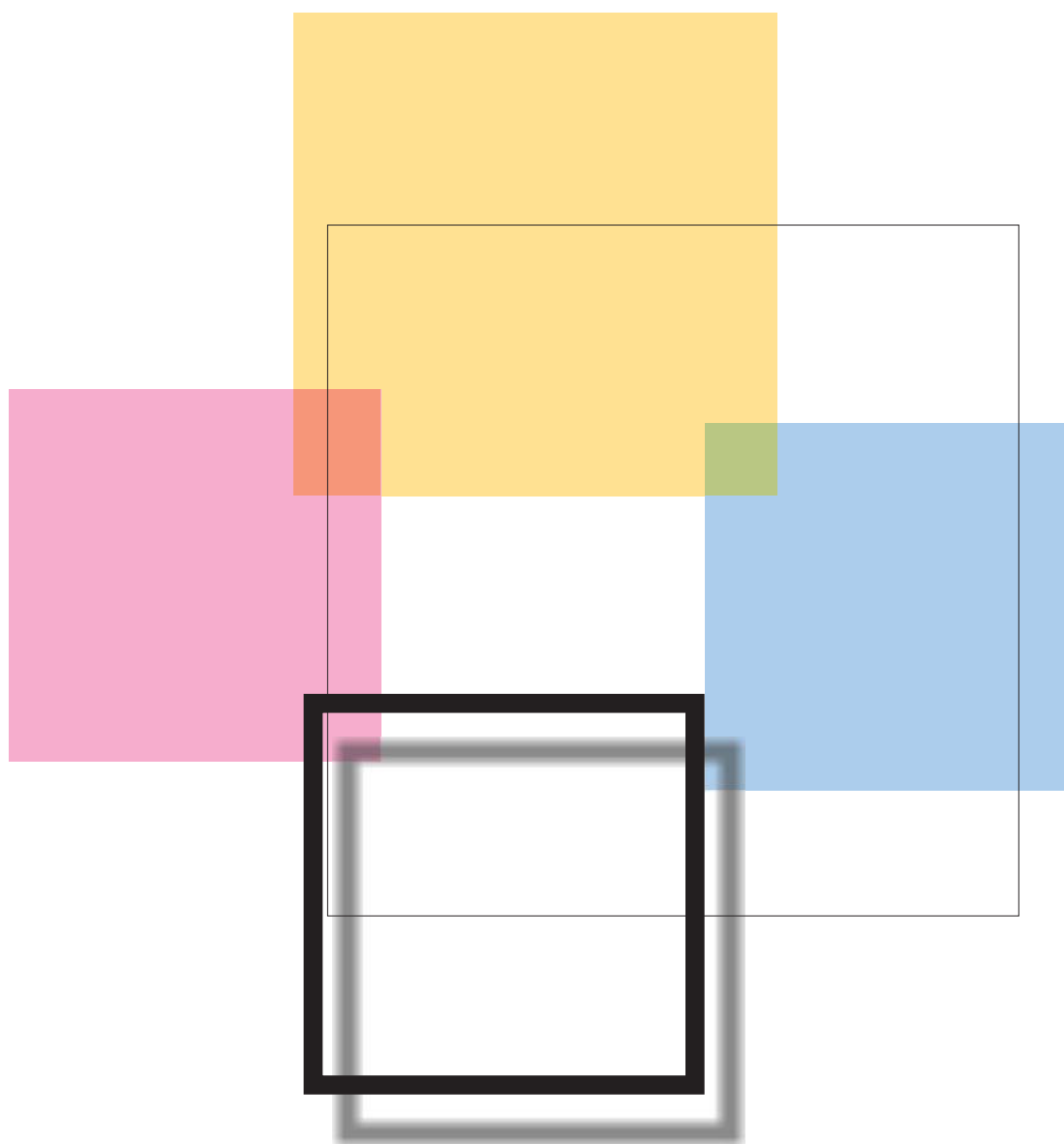
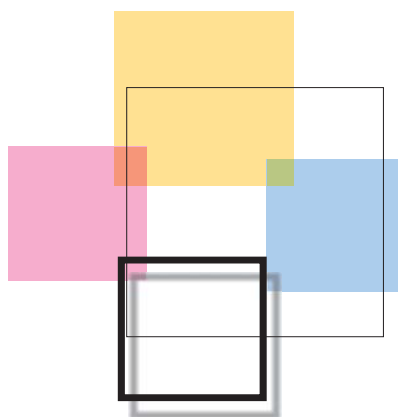


M A N U A L

Percursos integrados e inserção



MANUAL Percursos integrados e inserção



Índice

Introdução	3
O Projecto Emprego Apoiado	6
Enquadramento do Modelo de Emprego Apoiado	23
Auto-determinação / Balanço de Competências	60
Etapas para a Inserção Profissional	82
Avaliação e Indicadores de Qualidade	94
Anexos	99

FICHA TÉCNICA

Editor

APEA – Associação Portuguesa de Emprego Apoiado

Autores

Augusto Sousa – *RUMO*

Carla Benites – *Secretariado Diocesano de Lisboa da Obra Nacional da Pastoral Ciganos*

Carlos Relha – *Associação Cultural Moinho da Juventude*

Cláudia Rocha – *Câmara Municipal do Montijo*

Teresa Duarte – *AEIPS - Associação para o Estudo e Integração Psicossocial*

Design

Filipe Bianchi

Local de Edição

Lisboa

1ª Edição

Outubro 2005

Introdução

O Modelo de Emprego Apoiado, sobre o qual debruçamos a nossa análise e que se apresenta como objecto da nossa reflexão, surge na sequência do Movimento Internacional de “Supported Employment”, que surgiu no início dos anos 1980 nos EUA, tendo sido transferido para Portugal na década de 1990, nomeadamente através de projectos desenvolvidos no âmbito do Programa Horizon. Na sequência de um desses projectos transnacionais – Projecto AGORA- foi constituída a *EUSE - European Union of Supported Employment* que congrega e representa este movimento na Europa.

Em 2001, no âmbito da Iniciativa Comunitária EQUAL, o modelo emerge no contexto do “Projecto Emprego Apoiado”, apresentando características particulares que o distinguem do modelo emanado daquele movimento internacional, sendo resultado da união de diversas entidades, algumas com experiência em Emprego Apoiado e de outras com experiência em abordagens de intervenção social integradas, que se constituem numa Parceria de Desenvolvimento.

Acreditando que a justificação da insuficiência das ofertas formais/tradicionais de formação e inserção destes públicos é passível de se encontrar em factores que estão além de uma perspectiva de “demérito” das pessoas, podendo ser encontrada ao nível dos processos e estratégias desenvolvidas que, na maior parte das vezes, são inadequados e desfasados das necessidades, as entidades que constituíram a PD Emprego Apoiado ensaiaram a passagem de intervenções de âmbito mais tradicionalista e “protegido” para intervenções que actuam directamente no mercado de trabalho, através da formação em contexto de empresa.

A participação de uma série de entidades com competências tão distintas e com públicos-alvo tão diversos, tornou possível a experimentação e o alargamento do âmbito do modelo, que passa a ser aplicado a uma diversidade de públicos, como minorias étnicas, imigrantes, mulheres sobreviventes de violência, entre outros, não se restringido apenas aos grupos iniciais das pessoas com deficiência ou com experiência de doença mental.

No enquadramento deste projecto o modelo de Emprego Apoiado vê, assim, o seu âmbito de aplicação e abrangência alargado a diversos públicos, permitindo a experimentação desta metodologia em diversos contextos. Este alargamento implica a sua (re)adaptação às características das populações, assim como o (re)ajuste, em termos de cultura organizacional e modos de acção, das organizações que com elas intervêm directamente.

A presente publicação “Percursos Integrados de Inserção” surge como resultado desse percurso e pretende, essencialmente, sistematizar a metodologia e o processo de intervenção desenvolvido no âmbito da inclusão socio-profissional de pessoas em situação de desfavorecimento, reflectindo sobre as dificuldades e os obstáculos que surgem nesse processo, apresentando soluções e estratégias para superar os mesmos e as virtualidades que o modelo encerra.

O manual apresenta a seguinte estrutura:

- 1) O Projecto Emprego Apoiado;
- 2) Enquadramento do Modelo de Emprego Apoiado, seus princípios basilares, actores-chave e etapas do Percurso Integrado de Inserção;
- 3) Caracterização da fase de Auto-determinação, fase fundamental do processo proposto, em que cada pessoa tem a oportunidade de tomar consciência das competências que possui e daquelas que precisa de desenvolver, construindo o seu portfolio;
- 4) Análise sobre a fase de inserção no mercado de trabalho, factores que concorrem para a empregabilidade e enquadramento da formação em contexto de trabalho como estratégia privilegiada de desenvolvimento das competências profissionais necessárias a uma eficaz inserção;
- 6) Por último, reflexão sobre a importância da existência de um sistema de avaliação e qualidade, sob o qual se devem pautar os serviços de emprego apoiado.

Procurou-se desenvolver uma análise predominantemente qualitativa estruturada na recolha de informação, análise bibliográfica e documental, tendo sido integrados os

contributos teóricos de estudiosos das diversas temáticas em análise. A análise desenvolvida teve ainda por base um conjunto de fontes documentais elaboradas no contexto do projecto com propósitos definidos e com origens e autorias diversas.

Para o manual foram canalizados e integrados os contributos de vários interlocutores, como técnicos de Emprego Apoiado, tutores das empresas, entre outros, organizações e participantes envolvidos, procurando-se traduzir as aprendizagens retiradas da experimentação do modelo tal como foi perspectivado no Projecto EQUAL.

Pretendemos, deste modo, disponibilizar um documento de apoio destinado aos vários agentes (profissionais e organizações) que trabalham no campo das ciências sociais, em particular os que intervêm no âmbito da inserção socio-profissional de pessoas em situação de desvantagem, procurando lançar pistas sobre os factores críticos que conduzem à eficácia das intervenções.

Esta publicação poderá ser consultada ou adquirida através da Associação Portuguesa de Emprego Apoiado (APEA), ou via as várias organizações que a constituem.

I – O projecto Emprego Apoiado

I.1 – HISTORIAL DO PROJECTO

A perspectiva de Emprego Apoiado, ou seja a inserção social e profissional de grupos fragilizados na comunidade e no mercado competitivo, tendo obtido resultados francamente bons através dos projectos já desenvolvidos, não tem tido o merecido alargamento e disseminação e não foi ainda assumida pelos sistemas regulares.

Quando no dia 15 de Fevereiro de 2000, responsáveis da Associação para o Estudo e Integração Psicossocial (AEIPS) e da RUMO, Cooperativa de Solidariedade Social se reuniram, tinham como objectivo fortalecer algumas das intervenções que cada uma das organizações tinha vindo a realizar ao nível do emprego apoiado, alargando colaborações pontuais que haviam experimentado, sempre na procura do aprofundamento da metodologia de Emprego Apoiado que, de modo diverso, reconheciam como essencial na promoção da auto-determinação, empregabilidade e inclusão social de pessoas em situação de desfavorecimento.

Deste modo, surgiu a vontade de iniciar um projecto que contribuísse para a afirmação do movimento de emprego apoiado em Portugal e que sobretudo fosse um momento de experimentação desta metodologia na promoção da empregabilidade de pessoas que não aquelas com quem este movimento sempre havia colaborado: pessoas com deficiência e/ou com experiência de doença mental.

Iniciaram-se então contactos exploratórios junto de outras organizações não governamentais com experiências de intervenção comunitária muito interessantes, envolvendo pessoas em diferentes contextos e situações de desvantagem e vulnerabilidade: Associação Cultural Moinho da Juventude, Secretariado Diocesano de Lisboa da Obra Nacional da Pastoral dos Ciganos e a Associação de Mulheres contra a Violência.

Os primeiros momentos foram de aprofundamento do conhecimento mútuo, de partilha de experiências, valores, perspectivas e linguagem. Foram momentos muito ricos de debate e permitiram o estabelecimento de uma plataforma comum de trabalho.

O envolvimento das empresas e das associações empresariais no movimento de emprego apoiado e na promoção da empregabilidade, já constituía há muito um valor. Porém queríamos agora dar passos decisivos na constituição de uma verdadeira parceria. Alargaram-se os contactos a duas organizações empresariais, a AIP-Associação Industrial Portuguesa e a AERLIS-Associação Empresarial da Região de Lisboa, com quem já havia alguma experiência de articulação, embora não muito sistematizada.

O Instituto de Emprego e Formação Profissional – IEFP – foi também abordado, através da Delegação Regional de Lisboa e Vale do Tejo, a quem convidámos para ser a entidade interlocutora do projecto nascente. Esta colaboração formal não foi possível, mas foi assegurada a colaboração das unidades operacionais do IEFP com o projecto.

Mais tarde contactámos algumas Câmaras Municipais, já que nos parecia ser essencial testar alguns dos produtos que perspectivámos como resultado do projecto em contextos territoriais diversos, como metodologia fundamental de validação.

A união destas entidades numa Parceria de Desenvolvimento EQUAL, permitiu a alteração do âmbito da intervenção das instituições e simultaneamente do âmbito de aplicação do modelo de Emprego Apoiado. Com o projecto torna-se possível às instituições, sem experiência no modelo, passar de intervenções de âmbito mais tradicionalista e “protegido” para intervenções que actuam directamente no mercado de trabalho, através da formação em contexto de empresa. Simultaneamente, a implicação de uma série de entidades com competências tão distintas e com públicos-alvo tão diversos torna possível a experimentação e o alargamento do âmbito do modelo de emprego apoiado, que passa a ser aplicado a uma diversidade de públicos.

Em Maio de 2001 tínhamos concluído a fase preparatória de uma candidatura à Iniciativa Comunitária EQUAL, no eixo da empregabilidade – caderno de encargos de

Percursos Integrados de Orientação – Formação – Inserção. Iniciámos o projecto em Novembro de 2001.

I.2 - PARCERIA DE DESENVOLVIMENTO PORTUGUESA

A parceria de desenvolvimento foi constituída por dezasseis entidades, públicas e privadas:

- Associação Cultural Moinho da Juventude
- Associação Estudo e Integração Psicossocial
- Associação Industrial Portuguesa
- Associação Mulheres Contra Violência
- Associação Empresarial da Região de Lisboa
- Câmara Municipal da Amadora
- Câmara Municipal do Barreiro
- Câmara Municipal de Loures
- Câmara Municipal da Moita
- Câmara Municipal do Montijo
- Câmara Municipal de Sintra
- Câmara Municipal de Torres Vedras
- Direcção Regional Educação de Lisboa
- RUMO, Cooperativa de Solidariedade Social, Crl
- Rumos, Formação e Comunicação
- Secretariado Diocesano de Lisboa da Obra Nacional da Pastoral dos Ciganos

A Parceria de Desenvolvimento definiu um modelo organizacional que procurou assegurar a máxima participação e responsabilização de todas as organizações subscritoras, bem como dos públicos-alvo, na concepção, coordenação, desenvolvimento, acompanhamento e avaliação do projecto.

Pretendeu-se também potencializar a partilha de conhecimentos, experiências, boas práticas e competências específicas de cada uma das entidades parceiras no aprofundamento

de uma metodologia de intervenção comum e no desenvolvimento dos produtos do projecto.

Pensamos que a colaboração entre entidades com perfis e competências distintas mas complementares, constituiu um mecanismo de fortalecimento das próprias entidades e das organizações da parceria e contribuiu para uma intervenção com maior impacto em termos da mudança social.

I.3 - DESTINATÁRIOS

Tínhamos observado que os programas de formação e emprego dirigidos a populações em situação de desfavorecimento não apresentavam resultados muito positivos, dada a situação de partida das pessoas – baixas qualificações formais, pouca experiência profissional, dificuldades de integração – e dada a pouca ligação destes programas com o meio empresarial.

O projecto pretendia intervir junto de comunidades mais fragilizadas em termos sociais como o Vale da Amoreira (no Concelho da Moita), Bairro das Palmeiras, Quinta da Mina e na Zona Velha da Freguesia do Barreiro (Concelho do Barreiro), Bairro do Zambujal, Bairro Alto da Cova da Moura, Bairro das Fontainhas, Bairro 6 de Maio, Estrada Militar e Bairro Quinta da Moura (Concelho da Amadora), Bairro Quinta das Laranjeiras (Concelho de Lisboa), Bairro Quinta das Sapateiras, Bairro Quinta da Fonte, Bairro Quinta do Mocho (Concelho de Loures), onde a maioria da população está desocupada e dependente do RMG, ou ligada a actividades profissionais pouco qualificadas e ainda junto de outros grupos em situação de vulnerabilidade e com dificuldades de acesso ao mercado de trabalho.

Deste modo, definimos que o projecto se destinaria a vários grupos em situação de desvantagem, nomeadamente:

- Jovens com dificuldades de inserção social, escolar e de emprego;
- Desempregados de longa duração;

- Pessoas com doença mental;
- Pessoas portadoras de deficiência;
- Minorias étnicas, nomeadamente ciganos e grupos oriundos dos PALOP'S, e descendentes nascidos em Portugal;
- Mulheres envolvidas em situação de violência doméstica;
- Pessoas sinalizadas pelo sistema judicial;
- Ex-toxicodependentes.

Do levantamento de necessidades efectuado por esta parceria, junto de 266 pessoas pertencentes aos grupos acima referidos, foi possível detectar que a maioria tinha níveis de escolaridade mais baixos do que a média nacional, sendo que 31,2% tinham apenas o 1º ciclo ou menos e apenas 16,5% tinham mais que o 9º ano. Verificou-se também que é nas faixas etárias mais jovens e nos grupos pertencentes às minorias étnicas que o número dos que não completaram nenhum ciclo de escolaridade é mais elevado.

Por outro lado, 51,1% das pessoas inquiridas tinha frequentado ou estava a frequentar acções de formação profissional, tendo mesmo algumas delas (25,7%) mais do que um curso de formação, sendo sobretudo as mais escolarizadas as que mais tinham tido acesso a este tipo de cursos. No entanto, cerca de 90% estavam ainda desempregadas e as que estavam a trabalhar encontravam-se maioritariamente numa situação de emprego precário.

Embora 79% dos/as inquiridos/as tivessem experiência de trabalho anterior, essas experiências foram de curta duração: 61% não foram além dos 6 meses e 43% de um ano. Estes dados espelhavam bem a situação de instabilidade face ao mercado de emprego, sobretudo nos grupos etários mais jovens.

Os/As inquiridos/as referiram ainda outras dificuldades e necessidades no acesso ao emprego ou à formação profissional, nomeadamente a falta de informação, de oportunidades e de apoio nessa área, situações de discriminação no acesso à formação e/ou emprego, necessidades em termos de formação profissional.

Por outro lado, constatámos que a auto-representação das pessoas em situação de exclusão era insuficiente, não sendo satisfatória a sua participação e intervenção nas organizações e estruturas já existentes e em termos globais da comunidade.

Também ao nível das organizações foram identificadas, por técnicos/as e responsáveis, diversas necessidades e insuficiências, tendo-se considerado fundamental intervir ao nível da formação dos/as técnicos/as e na mudança e/ou melhoria da qualidade e eficácia das suas práticas, na perspectiva do Emprego Apoiado. Tendo ainda em conta que a implementação deste modelo apela a uma participação directa das empresas no desenvolvimento dos percursos de formação/inserção, considerou-se relevante promover acções de sensibilização/formação dirigidas a empresários e recursos humanos das empresas.

Deste modo, os/as técnicos/as, ONG'S, organismos públicos e empresas, envolvidos no projecto constituíram-se também como destinatários/as de várias das acções realizadas.

I.4 – MISSÃO E OBJECTIVOS

A PD estabeleceu a seguinte missão e objectivos para este projecto:

Missão:

Generalização do modelo de Emprego Apoiado (Supported Employment), incrementando o acesso ao mercado aberto de trabalho de pessoas em situação de desvantagem, alargando este modelo a outras pessoas, para além das pessoas com deficiência ou experiência de doença mental.

Objectivos:

Aumentar o acesso das pessoas em situação de desvantagem ao mercado aberto de

trabalho, através de planos individuais de suporte que, desenvolvidos numa perspectiva de empowerment, tenham em conta as suas potencialidades, interesses e necessidades;

Proporcionar oportunidades para o desenvolvimento de competências e qualificações que facilitem o acesso ao emprego, explorando as áreas das tecnologias da informação e comunicação, utilizando como recurso os centros de formação e escolas existentes para a população em geral, bem como a formação em posto de trabalho;

Promover o empowerment dos grupos alvo através do seu envolvimento, participação e influência na definição, implementação e avaliação do projecto, proporcionando oportunidades para o desenvolvimento do exercício de tomadas de posição conjuntas na defesa dos seus direitos;

Promover redes sociais de inter-cooperação, entre entidades públicas e privadas, como estratégia fundamental para a assunção, pelos sistemas regulares, dos procedimentos mais eficazes na inclusão social e profissional dos públicos-alvo;

Estudar com a comunidade empresarial estratégias facilitadoras de integração profissional que combinem a flexibilidade com a segurança e estabilidade do emprego, o que requer igualmente um contributo de outros parceiros sociais como os sindicatos;

Garantir um sistema de promoção e suporte de manutenção do emprego, estabelecendo um trabalho coordenado com outros serviços de apoio, no sentido de facilitar e maximizar o acesso a recursos sociais, habitacionais e outros; Implementação de um sistema de acompanhamento pós-contratação, que minimize os efeitos dos factores conducentes ao desemprego;

Desenvolver as competências das organizações e dos seus recursos humanos, em termos do modelo de Emprego Apoiado, tendo em vista a melhoria da qualidade e da eficácia dos serviços prestados;

Promover a avaliação e divulgação dos resultados e a generalização do Modelo de Emprego Apoiado;

I.5 – EIXOS DE INTERVENÇÃO

I.5.1 - Acções Territoriais para a Inclusão Profissional e Social

Denominámos de acções territoriais todas as actividades realizadas para a criação e/ou desenvolvimento de serviços de emprego apoiado nas várias organizações e contextos territoriais da parceria, financiadas directamente pela Iniciativa Comunitária Equal ou por outros programas de apoio à formação profissional e emprego. Estas acções territoriais foram desenvolvidas numa perspectiva de intervenção comunitária, procurando-se um envolvimento e participação das organizações, empresas e agentes locais, bem como das pessoas em situação de desfavorecimento.

Por outro lado, foram ainda envolvidos outros parceiros não formais, como escolas, centros de formação, centros de emprego, empresas e outras organizações da comunidade, no sentido de criar redes locais de inter-cooperação que interligassem projectos de transição das escolas para a vida adulta, formação profissional e emprego e de inserção social, na perspectiva do emprego apoiado, permitindo uma intervenção mais articulada, abrangente e eficaz a nível dos processos de integração .

I.5.2 - Empowerment - Auto Representação / Fórum para a Diversidade

Auto-representação é a capacidade de um grupo definir uma missão, clarificar objectivos, agir e representar-se. É nosso objectivo contribuir para que as pessoas em situação de desfavorecimento se organizem, aprendam as competências para a liderança, lutem pelos seus direitos, tenham uma participação social activa.

Neste projecto, pretendemos interligar o *empowerment* na perspectiva individual, com uma perspectiva colectiva, dado que um indivíduo tem mais possibilidades de se autodeterminar quanto mais se envolver numa acção conjunta com outros indivíduos. Tal perspectiva ganha ainda uma nova dimensão quando se participa num contexto de rede

de inter-cooperação comunitária. Por isso acrescentamos um terceiro nível ao nosso entendimento do conceito de *empowerment* – o nível comunitário. Este nível poderá ter uma leitura territorial e muitas vezes é reduzido a tal. Mas a acção numa base de inter-cooperação é uma intervenção sem fronteiras, resultante da cooperação entre grupos diferenciados que potenciam a obtenção de objectivos comuns.

Assim, interligamos a autodeterminação individual das pessoas com a sua auto-representação. Por outro lado, interligamos a acção individual e/ou colectiva das pessoas em situação de desfavorecimento com a das organizações que intervêm nas áreas da educação, formação profissional, emprego e inclusão social procurando fortalecer a sua participação, como parceiros sociais, junto das entidades sociais e políticas.

a) Fórum para a Diversidade

O Fórum para a Diversidade foi constituído por representantes dos vários grupos-alvo do projecto com o objectivo de incorporar as diferentes perspectivas e opiniões destes grupos sobre as questões da inclusão e do emprego, no desenvolvimento do projecto, numa lógica de auto-representação. O Fórum participou na Comissão Coordenadora (órgão gestor da parceria de desenvolvimento), no Conselho Técnico Executivo, nos grupos de trabalho e em todos os encontros transnacionais. O Fórum procurou ainda dinamizar núcleos de auto-representantes a nível local e promoveu debates e acções da sua iniciativa sobre os Planos Nacionais para a Inclusão e para o Emprego e sobre as questões da Igualdade de Oportunidades.

b) Formação de Auto-Representantes

No sentido de promover as competências de participação social de auto-representantes, foram concebidos e realizados os seguintes programas de formação:

- Curso de Liderança e Cidadania: este curso incidiu sobre temáticas como os direitos humanos, igualdade de oportunidades, *empowerment*, movimentos sócio-políticos para a auto-representação, concepção e planeamento de acções dirigidas

para a mudança social. O aprofundamento de conhecimentos sobre estas temáticas possibilitou o aumento da capacidade de análise e da consciência crítica sobre o contexto social e político, bem como o desenvolvimento de competências e motivação para a participação social.

- O curso *Partners in Policy Making*: é igualmente um curso de auto-representantes, de marca registada (EUA), dirigido a pessoas adultas com deficiência e a pais de crianças com deficiência, tendo sido autorizada a sua utilização e realização no contexto deste projecto.
- Mala Formativa sobre a Igualdade de Oportunidades: as actividades de formação realizadas no contexto deste projecto, dirigidas aos auto-representantes, técnicos de emprego apoiado e tutores, incluíram um *package* de formação/sensibilização na área da “Promoção de Igualdade de Oportunidades” que abordou temáticas como: conciliação da vida familiar e profissional, questões de género (construção dos papéis sociais das mulheres e homens/poder) e o impacto da violência doméstica nas carreiras profissionais das mulheres.

1.5.3 - Empresas e Emprego Apoiado

O envolvimento das associações empresariais neste projecto foi fundamental, tendo contribuído para a mobilização de empresas disponíveis para a formação/inserção dos/as candidatos/as e para o desenvolvimento de actividades e produtos dirigidos à comunidade empresarial.

a) Sensibilização de Empresários: concepção e realização de módulos de informação e formação sobre Emprego apoiado, incorporados nas acções de formação para empresários e quadros médios e superiores das empresas, promovidas pela AERLIS.

b) Formação de Tutores das Empresas: configuração e validação do processo e dos instrumentos do modelo de formação em contexto de empresa (decorrendo do modelo

de Emprego Apoiado). A formação foi realizada em seminários presenciais e através de sessões de tutoria individual nas empresas, para aprofundamento e resolução de problemas específicos identificados no processo de tutoria.

c) Base de Dados SEA Office: criação de um *software* de gestão de uma base de dados de empresas disponíveis para a formação/integração profissional dos públicos-alvo, com informação sobre funções e requisitos dos postos de trabalho, bem como de propostas dos/as candidatos/as e respectivas áreas de interesse.

d) Prémio Anual: concepção de um regulamento para a atribuição de um Prémio anual para empresas de boas práticas em Emprego Apoiado. Este Prémio procurará promover a contribuição do meio empresarial para a inserção profissional de pessoas em situação de desfavorecimento.

1.5.4 - Organizações e Qualidade

A criação e/ou desenvolvimento de serviços de Emprego Apoiado pelas organizações da parceria, bem como a melhoria da qualidade e eficácia desses programas, implicou a realização de acções de formação dirigidas às suas equipas técnicas, bem como à definição de indicadores de qualidade para os serviços de Emprego Apoiado.

a) Formação de Técnicos/as: realização de formação em Emprego Apoiado, através de seminários presenciais, sessões de tutoria individual e de grupo. A formação adoptou uma metodologia de formação-acção, implicando assim a realização de actividades no terreno, como parte integrante no processo.

b) Indicadores de Qualidade em Emprego Apoiado: os indicadores de qualidade em Emprego Apoiado constituem um sistema de promoção da qualidade e referência para a certificação das organizações. A base é proveniente do movimento de Emprego Apoiado e configura indicadores de qualidade ao nível dos processos individuais de inserção (participação na definição dos projectos de vida e nas escolhas e no controlo dos recursos

e apoios), dos/as técnicos/as de Emprego Apoiado (contribuição para o empowerment das pessoas desfavorecidas e para a sua inserção social e profissional), dos/as tutores/as acolhimento, formação e avaliação na empresa) e das organizações que promovem serviços de Emprego Apoiado (missão, envolvimento na promoção do emprego em mercado aberto, inclusão comunitária e exclusão zero).

1.5.5 – Reconhecimento e Validação de Competências Profissionais

O reconhecimento, validação e certificação de competências profissionais é um passo importante a nível dos percursos individualizados de inserção. O projecto elaborou um guia e um instrumento prático para a validação de competências profissionais, com quatro áreas principais: validação de competências (*skill matching tool*), criação de portfólio (*evidence tool*), consultoria do técnico (*advisory tool*) e encaminhamento para os módulos de formação em falta (*training tool*).

1.5.6 - Percursos Integrados de Inserção

O documento sobre percursos integrados de inserção procura sistematizar a visão da parceria acerca da missão, visão, contextos, metodologias e instrumentos para a inclusão profissional e social de pessoas em situação de desfavorecimento.

1.5.7 - Comunicação Online e Divulgação

a) Portal sobre Emprego Apoiado: no âmbito do projecto foi concebido e dinamizado um portal sobre Emprego Apoiado (www.empregoapoiado.org) que constitui um dos instrumentos fundamentais de divulgação sistemática do projecto e de contacto para as pessoas e organizações exteriores à PD. O portal continuará online após o fim do projecto, sob a gestão da Associação Portuguesa de Emprego Apoiado, e disponibilizará informação sobre os produtos desenvolvidas no âmbito do projecto, sobre o modelo de Emprego

Apoiado, sobre encontros, seminários, cursos e outras iniciativas nesta área e estabelecerá a ligação aos *websites* de organizações nacionais e internacionais de Emprego Apoiado, nomeadamente a *EUSE - European Union of Supported Employment* e a *APSE – Association of Persons in Supported Employment*.

b) Comunidade online: para facilitar a comunicação interna da parceria e o acesso à informação, foi criada uma comunidade *online*, acessível a todos os membros da parceria. A comunidade foi utilizada para agendar reuniões, publicar informações e reuniões, partilhar ficheiros, editar base de dados, trocar mensagens, elaborar documentos (*living documents*) e realizar inquéritos.

c) Formação TIC: foram realizadas acções de formação para técnicos/as, representantes das organizações e do Fórum para a Diversidade, na perspectiva da optimização da utilização da comunidade *online* e do portal.

1.5.8 – Avaliação Colaborativa com base em pressupostos de *Empowerment*

Avaliação do Projecto: a avaliação foi efectuada a nível interno e a nível externo, procurando-se envolver neste processo todos os parceiros do projecto: organizações, agentes e públicos-alvo. A nível interno foi constituído um grupo de trabalho específico para levar a cabo essa actividade. A avaliação interna incidiu sobre os processos (planificação, gestão e execução das actividades, participação e cooperação dos participantes) e sobre os resultados (cumprimento dos objectivos e eficácia das acções). Pretendeu-se que este processo de auto avaliação e de avaliação interna contribuísse para o desenvolvimento de competências das organizações da parceria na área da monitorização e avaliação de projectos.

A avaliação externa foi efectuada pelo CIES – Centro de Investigação e Estudos Sociais e incidiu sobre o impacto dos modelos propostos em termos da estratégia global da Parceria Desenvolvimento ao nível das comunidades locais, das organizações, das

empresas, da rede de cooperação inter-institucional e em termos do seu contributo para as políticas e práticas ao nível da formação e emprego (*mainstreaming*).

Foi ainda criado um grupo de trabalho que elaborou um conjunto de instrumentos para o balanço de competências dos grupos-alvo, técnicos/as e organizações da parceria, que foi aplicado no início e no final do projecto, no sentido de fazer uma análise comparativa dos resultados.

I.6 – PARCERIA TRANSNACIONAL

A parceria de desenvolvimento estabeleceu um Acordo de Cooperação Transnacional com outras duas parcerias de Espanha e Itália, no sentido de fomentar o intercâmbio de metodologias e estratégias de colaboração inter-institucional, colaborar no desenvolvimento de produtos conjuntos e realizar análises comparativas de programas e políticas que facilitam a integração social e laboral das pessoas em risco de exclusão. Fizeram parte da Parceria Transnacional, designada por PIE – Participação, Integração e Emprego, a PD Streets, de Itália e a PD Molinos de Vento, de Espanha.

I.6.1 - Parceria de Desenvolvimento Italiana:

A Parceria de Desenvolvimento Italiana - *STREETS - Sistema Territoriale per il Reinserimento e la Tutela Sociale*, foi constituída pelas seguintes entidades parceiras:

- Comune di Pescara,
- Comune di Roseto degli Abruzzi,
- Comune di Pineto,
- Sound Society Onlus,
- Fondazione Maria Regina,
- CGIL Pescara,
- UGL Pescara,
- Dipartimento MET - Università di Teramo;

- Centro Servizi Volontariato di Pescara;
- Fondazione Caritas Onlus;
- Associazione Dimensione Volontario;
- Associazione Progetto nomadi onlus;
- Associazione Percorsi;
- Centro Italiano Femminile;
- Caritas Diocesana di Teramo;
- Caritas Docesana di Pescara;
- Synergie Italia;
- Centro Territoriale Permanente Istruzione in Età Adulta;
- Ente Scuola Edile di Pescara;
- Federazione Regionale Coltivatori Diretti.

A estratégia global deste projecto baseou-se na implementação de um Sistema Territorial para a Inclusão Social, criado através de um Acordo de Cooperação, estabelecido entre os sectores de produção, os serviços sociais públicos, a rede de protecção social e a rede de formação e educação, das áreas de Pescara e Teramo (Itália).

Pretendeu-se desenvolver uma estratégia de levantamento e análise dos centros e dos instrumentos dirigidos a facilitar a mobilização das agências privadas e públicas, com o objectivo de apoiar os grupos em risco de exclusão social. Este objectivo pode ser identificado em três áreas, definidas como macro-actividades do projecto:

- A) Agência Intermunicipal de Inclusão Social;
- B) Observatório Local das Necessidades e Ofertas de Trabalho
- C) Laboratório de Formação Operacional

1.7.2 – Parceria de Desenvolvimento Espanhola

A Parceria de Desenvolvimento Espanhola - *Molinos de Viento*, foi constituída pelas seguintes entidades:

- CANDELITA: Centro de Promoción Personal y Desarrollo Colectivo
- EMAS: Empresa Mujeres de Animación Sociocultural
- MPDL: Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad
- AFAP: Asociación de Familiares Adultos con Problemas de Personalidad
- ATA: Asociación para el Ocio y el Tiempo Libre Accesibles

Ayuntamiento Colaboradores:

- Collado Villalba
- San Lorenzo de El Escorial
- Pedrezuela

Organismos Financiadores:

- Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE SERVICIOS SOCIALES

Dirección General de Servicios Sociales

- Obra Social Caja Madrid
- Fundación “La Caixa”

O projecto “Los Molinos de Viento colocou o enfoque no sector do meio ambiente, explorando as possibilidades oferecidas pelas novas formas e áreas de emprego ligadas a este sector e que têm vindo a ser implementadas na Comunidade de Madrid. Deste modo, o projecto visou promover a inserção social e laboral de pessoas com dificuldades de acesso ao mercado de trabalho, através da sua formação e incorporação em unidades produtivas, ligadas ao sector do meio ambiente. Visou ainda explorar vias de comercialização dos produtos resultantes dessas unidades produtivas e envolver os diferentes serviços da comunidade na contratação dessas pessoas e no desenvolvimento de parcerias da área de influência do projecto.

1.7.3 – Actividades Transnacionais

A Parceria organizou três Congressos Temáticos que incidiram sobre áreas consideradas prioritárias:

- Cidadania, Emprego e Participação – realizado em Lisboa, nos dias 12 e 13 de Novembro de 2003;
- Economia Social e Desenvolvimento Local – realizado em Madrid, nos dias 1 e 2 de Abril de 2004;
- Políticas, Empresas e Desenvolvimento Social – realizado em Pescara no dia 28 de Maio de 2004.

Foi também elaborado um Manual de Boas Práticas para a Inserção Social e Laboral dos diferentes colectivos e que sistematizou os processos e resultados da intervenção dos vários projectos e que foram reconhecidos e validados por unanimidade entre os vários parceiros.

Pretendeu-se que esta Parceria Transnacional contribuísse para a disseminação do Modelo de Emprego Apoiado junto de entidades públicas, instituições, empresários e públicos-alvo a nível transnacional e que contribuísse para o desenvolvimento de programas e políticas mais favoráveis à inclusão social e profissional de grupos em risco de exclusão.

2 – Enquadramento do Modelo de Emprego Apoiado

2.1 – AS ORIGENS DO EMPREGO APOIADO

Emprego Apoiado é uma designação que procura traduzir para português a expressão *Supported Employment* movimento que surgiu nos Estados Unidos da América, nos primeiros anos da década de 1980, através do desenvolvimento de projectos piloto ligados a várias Universidades, incluindo a *Virgínia Commonwealth University*, a Universidade de Oregon, a Universidade de Washington e a Universidade de Wisconsin.

As opções vocacionais existentes na altura, como os centros de emprego protegido e os centros de actividades diárias, eram teoricamente transitórios mas claramente fixavam as pessoas lá dentro. A crescente insatisfação com os serviços existentes que preparavam as pessoas para empregos que nunca se materializavam e que excluía as pessoas com deficiências mais significativas levou ao surgimento destes projectos-piloto de emprego apoiado que testaram metodologias alternativas de inserção profissional.

Este novo modelo tinha como objectivo garantir o acesso a um emprego remunerado em locais de trabalho integrados para todas as pessoas com deficiência, mesmo para as que apresentavam dificuldades mais significativas e incluía quatro componentes básicas: colocação no trabalho, treino no local de trabalho, formação continuada e acompanhamento (Wehman e Kregel, 1985). Segundo Paul Wehman, da Universidade de Virgínia, o conceito de emprego apoiado é perfeitamente claro: apoiar as pessoas com deficiência e doença mental na obtenção e manutenção de um emprego competitivo através de planos de suporte individualizados (Brooke, Inge, Armstrong, Wehman, 1997).

Como uma consequência natural do sucesso dos resultados destes projectos, surgiu uma nova visão sobre as pessoas com deficiência e sobre as oportunidades de inclusão, tendo as pessoas com deficiência, as famílias e os profissionais começado a criticar abertamente os Centros de Emprego Protegido e a reivindicar a criação de novos serviços

(Brooke, Inge, Amstrong, Wehaman, 1997). O emprego passou a ser considerado um instrumento privilegiado para a participação e integração comunitárias.

Em 1984, a Lei 98-527 reconheceu a importância do emprego para a independência e integração comunitária das pessoas com deficiência e estabeleceu como prioridade a criação de serviços que providenciassem a transição dos Centros de Actividades Diárias e de Emprego Protegido para o mercado aberto de trabalho. O Emprego Apoiado era um desses serviços, definido especificamente como “trabalho pago em meio competitivo de trabalho, com apoio continuado”.

Um ano mais tarde, o *Office of Special Education and Rehabilitation Services* estabeleceu um programa de financiamento para projectos de emprego apoiado em 10 estados (Alaska, Arizona, Califórnia, Kentucky, Maryland, Michigan, Minesota, Utah, Virgínia e Washigton). Em 1986, esta iniciativa estendeu-se a 27 estados e passou a incluir especificamente também as pessoas com doença mental, através de um programa denominado *State Supported Employment Services Program*, definido no âmbito do *Rehabilitation Act Amendments*.

Em 1987, o Centro de Reabilitação Psiquiátrica da Universidade de Boston desenvolveu o Modelo “*Choose-Get-Keep*”, orientador dos serviços de emprego apoiado para pessoas com doença mental, com base nos mesmos princípios e objectivos, embora estabelecendo algumas diferenças no tipo de suportes prestados, inerentes às especificidades deste grupo (Anthony & Danley, 1987).

Em 1990, a Lei *Americans with Disabilities Act* estabeleceu como objectivo a eliminação de todas as formas de discriminação em relação às pessoas com deficiência, no acesso ao emprego, educação e habitação, aos estabelecimentos públicos e serviços privados, na utilização dos transportes públicos e na participação social e política. Especificamente na área do emprego, proibia a discriminação com base na deficiência em relação aos processos de candidatura e selecção, contratação, progressão na carreira, salário, formação profissional e condições de trabalho.

A revisão desta Lei, em 1992, introduz algumas alterações em termos dos princípios,

objectivos, processos e resultados dos programas de reabilitação, no sentido de prestarem suporte a todas as pessoas com diferentes tipos e graus de deficiência na obtenção e manutenção de emprego, de acordo com os seus interesses e competências. Estas alterações orientam-se pela presunção da competência: *“Uma pessoa com deficiência, apesar da gravidade da sua deficiência, pode obter um emprego e outros objectivos de reabilitação, se os serviços e suportes apropriados forem disponibilizados”*.

No mesmo ano, o *Rehabilitation Act* foi novamente revisto e embora mantendo os elementos centrais do texto de 1986, procurou tornar os serviços de Emprego Apoiado mais eficazes, flexíveis e individualizados em termos do horário laboral, frequência e tipo de serviços de suporte, de acordo com um Programa Individualizado de Reabilitação. Os serviços de suporte traduzem-se numa variedade de apoios necessários para manter o emprego, incluindo o mínimo de 2 visitas/empresa/mês com excepção das situações em que o apoio fora do local de trabalho for mais adequado e um contacto/mês com o empregador.

Em poucos anos, o modelo de Emprego Apoiado disseminou-se a nível internacional, tendo-se evoluído dum número restrito de experiências de pequena dimensão, para o aparecimento de inúmeros programas, não só nos Estados Unidos mas também no Canadá, Austrália e em vários países da Europa, América do Sul e da Ásia, proporcionando oportunidades de emprego para milhares de pessoas.

Em 1988, foi constituída a *Association for Persons in Supported Employment*, no sentido de promover a partilha e divulgação de informação sobre o emprego apoiado e contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços de suporte e dos resultados a nível internacional. Os membros desta organização incluem os Estados Unidos e vários outros países como a Austrália, Canadá, Alemanha, Irlanda, Japão, Holanda, Reino Unido, Nova Zelândia e Taiwan.

Actualmente, o Emprego Apoiado constitui-se como um movimento internacional de defesa dos direitos humanos das pessoas com deficiência e doença mental e de outros

grupos em situação de desvantagem, em particular o direito a estudarem e trabalharem em contextos não segregados e a serem pagos pelo seu trabalho, o direito a escolherem e a tomarem decisões sobre as suas vidas, o direito a participarem e a contribuírem para a comunidade, promovendo as ideias de *empowerment*, diversidade e igualdade de oportunidades, tendo como objectivo a integração comunitária e o exercício pleno da cidadania.

2.2 – O MOVIMENTO INTERNACIONAL DE EMPREGO APOIADO NA EUROPA E PORTUGAL

No final dos anos 80, iniciaram-se vários projectos de Emprego Apoiado na Europa, inspirados na experiência americana. O modelo de Emprego Apoiado teve sobretudo uma grande influência na República da Irlanda e no Reino Unido. O projecto *Open Road*, desenvolvido por Christy Lynch na St. Michael's House, na República da Irlanda pode considerar-se como o projecto pioneiro de emprego apoiado, na Europa. Projectos similares foram implementados na Holanda, Alemanha, Portugal, Espanha, Noruega, Finlândia e outros países.

Portugal veio a ter projectos inseridos neste grande movimento, pela primeira vez, no início dos anos 90, sendo de realçar o contributo da RUMO – Cooperativa de Solidariedade Social, com as pessoas com deficiência e o da AEIPS – Associação para o Estudo e Integração Psicossocial, com as pessoas com doença mental. O programa Horizon (1992-94) deu um contributo decisivo para o desenvolvimento do modelo de Emprego Apoiado no nosso país, permitindo a realização de projectos em parceria com outros países da Europa, nomeadamente o projecto AGORA (projecto transnacional para a implementação e desenvolvimento de um modelo de formação profissional em posto de trabalho), no qual a RUMO participou e que deu origem à *EUSE - European Union of Supported Employment*, organização não governamental, reconhecida pela Comissão Europeia e que congrega e representa este movimento na Europa.

É também na sequência do trabalho realizado neste programa que, em Junho de

1993, a AEIPS realizou na FIL, em colaboração com a AIP, a Conferência Internacional de Emprego Apoiado e que contou com a participação de vários projectos portugueses e europeus de emprego apoiado, de representantes de entidades oficiais como o IEFP e a Comissão Europeia, bem como de especialistas internacionais, nomeadamente David Mank da Universidade de Oregan e Karen Danley da Universidade de Boston.

Numa lógica de inovação e disseminação, o Projecto Emprego Apoiado, desenvolvido no âmbito da Iniciativa EQUAL, alargou o âmbito de intervenção desta metodologia a outros grupos em situação de desvantagem, possibilitando a integração de contributos significativos de outras áreas de intervenção e o desenvolvimento de novas estratégias e recursos de suporte. O Congresso Internacional – Participação, Emprego e Cidadania, organizado no âmbito deste projecto e realizado em Novembro de 2003, na FIL, foi um marco importante na divulgação do modelo de emprego apoiado, pelo número (761) e diversidade de participantes que mobilizou: empresas privadas, organismos da administração central, autarquias, centros de formação, sindicatos, universidades e organizações de solidariedade social,

A dinâmica gerada por este projecto, levou à criação da APEA - Associação Portuguesa de Emprego Apoiado. Esta Associação irá dar continuidade ao desenvolvimento e disseminação desta metodologia a nível nacional, investindo prioritariamente nas áreas da investigação, formação de técnicos e processos de melhoria e certificação da qualidade. A adesão das associações empresariais a esta organização permitirá consolidar esta parceria estratégica fundamental e aprofundar as temáticas da diversidade e responsabilidade social das empresas. Por outro lado, o Fórum para a Diversidade, referido estatutariamente como um dos órgãos da APEA, terá também a oportunidade de aprofundar o seu trabalho ao nível da promoção da igualdade de oportunidades e da liderança comunitária.

No sentido de estabelecer redes transnacionais neste domínio, a APEA aderiu já à *EUSE – European Union of Supported Employment*, sendo actualmente membro do Conselho de Representantes.

2.3 – MUDANÇA DE PARADIGMA

Ao defender a integração no mercado de trabalho de todas as pessoas, independentemente das suas problemáticas e dificuldades e propor uma estratégia de formação e suporte pós colocação, o modelo de emprego apoiado marcou uma viragem em relação às abordagens tradicionais da reabilitação profissional e retoma o princípio, defendido por Wolf Wolfensburg, em 1972, de que os serviços de suporte não devem ser prestados em programas segregados mas nos contextos naturais da comunidade disponíveis para todos os cidadãos.

2.3.1 – A presunção da competência e a importância dos suportes

Durante muitos anos, a perspectiva dominante foi a de que a maioria das pessoas com deficiência ou doença mental não conseguia fazer escolhas ou tomar decisões de forma autónoma, que devido aos seus *handicaps* algumas pessoas nunca estariam aptas para trabalhar em empresas do mercado aberto, estudar em escolas regulares ou participar nas relações sociais da comunidade.

No entanto, a investigação realizada nesta área indicou que o tipo de deficiência, o diagnóstico psiquiátrico ou outra situação de partida vulnerável diziam muito pouco acerca do potencial de trabalho destas pessoas. Em 1972, Marc Gold e os seus colaboradores, num projecto designado *Try Another Way*, desenvolveram uma metodologia de formação profissional que demonstrou que pessoas com deficiências cognitivas graves conseguiam aprender tarefas laborais complexas. Outros estudos realizados sobre os factores de sucesso no emprego das pessoas com doença mental, concluíram que não existia uma relação entre diagnóstico ou sintomatologia psiquiátrica e número de hospitalizações e o desempenho profissional (Anthony e Jasen, 1984; Douzinas e Carpenter, 1981).

Ao contrário da abordagem tradicional, o Emprego Apoiado considera que todas as pessoas podem trabalhar no mercado competitivo de trabalho e que o enfoque da intervenção não se deve colocar ao nível dos *handicaps* ou da avaliação das capacidades

individuais para o trabalho, mas na identificação e desenvolvimento dos suportes que são necessários para atingir esse objectivo (Rhodes e Valenta, 1985).

Questão	Paradigma Anterior	Novo Paradigma
Qual é o problema?	Falta de competências e motivação das pessoas	Falta de suportes e planos integrados
Onde reside o problema?	Nos indivíduos	No sistema
Qual é a solução?	Avaliação, prescrição e integração em estruturas especiais	Obtenção dos suportes necessários para o emprego competitivo
Quem decide?	Os profissionais	Os indivíduos com o apoio dos profissionais

Partindo do pressuposto de que as pessoas com deficiência e doença mental não tinham acesso ao emprego sobretudo por questões ligadas aos sistemas sociais, educacionais e profissionais com que interagiam, a intervenção passou a incidir na alteração dos sistemas que dificultavam essa inclusão e no desenvolvimento de suportes adequados e inclusivos.

Do mesmo modo, quando actualmente analisamos as situações de vulnerabilidade de outros grupos sociais, como as minorias étnicas, os jovens em risco, os desempregados de longa duração ou as mulheres, verificamos que a exclusão do mercado de trabalho se encontra mais ligada à falta de oportunidades no acesso ao emprego e à inadequação ou inexistência de serviços de suporte do que às características dos indivíduos. Assim, não basta desenvolver acções de formação profissional mas intervir de forma mais abrangente no sentido de eliminar as barreiras estruturais e institucionais que separam estes grupos do mercado de trabalho.

2.3.2 – A importância da formação em posto de trabalho

Um outro princípio do modelo tradicional dos serviços de reabilitação vocacional era o da imprescindibilidade duma fase pré-profissional de avaliação, preparação e treino para o emprego, realizada em ambientes protegidos, como centros de actividades ocupacionais ou de emprego protegido. A ideia subjacente a estes programas pressupõe que, através de um processo gradual de preparação vocacional e de experiências de trabalho em ambientes protegidos, os participantes vão adquirindo hábitos, competências e capacidades profissionais até se encontrarem prontos a ser integrados no mercado competitivo de trabalho.

Contudo, os resultados dos estudos realizados sobre estas estruturas protegidas apontam para índices muito baixos de sucesso em termos de emprego. Vejamos alguns dos dados apontados por esses estudos:

- Não se pode prever o desempenho profissional com base no funcionamento individual noutros ambientes que não o do emprego (Anthony e Jansen, 1984);
- As estruturas pré-profissionais não promovem resultados significativos em termos de reabilitação para a maioria das pessoas porque não ensinam as competências vocacionais, sociais e emocionais relevantes para a integração no emprego competitivo (Vash, 1977; Ciardello, 1981; Bellamy, Rhodes, Albin, 1986);
- As pessoas com deficiência e doença mental têm as mesmas aspirações que as outras na nossa sociedade e, tal como a maioria dos desempregados, desejam um emprego remunerado em empresas comuns da comunidade (Becker e Drake, 1994) e a permanência em estruturas protegidas diminui as suas expectativas (Bond, Deitzen, McGrew e Miller, 1995) e aumenta, em vez de diminuir, a estigmatização e o isolamento social (Estroff, 1991);
- A avaliação das necessidades de suporte e de formação profissional são mais eficazes quando realizados após a colocação no emprego competitivo (Wehman e Moon, 1988; Rusch, 1990);

- Quanto maior for a permanência em programas de preparação vocacional, menor são as probabilidades de acesso ao emprego competitivo (Bond e Dincin, 1986; Bond e Boyer, 1988; Bond, Deitzen, McGrew e Miller, 1995);
- Os programas que promovem o rápido acesso ao emprego obtêm melhores resultados profissionais, em termos de número de empregos, remuneração e manutenção das situações laborais a longo prazo (Bond e Dincin, 1986; Bond, Deitzen, McGrew e Miller, 1995);

O Modelo de Emprego Apoiado propõe que a orientação sem sucesso do treino-colocação seja substituída por uma abordagem mais pragmática colocação-treino, ou seja, a pessoa começa primeiro a trabalhar no emprego da sua escolha, recebendo no posto de trabalho toda a formação e apoio de que necessita (Revell, Wehman e Arnold, 1984). Deste modo, o Emprego Apoiado defende que não só todas as pessoas têm o direito ao emprego competitivo, como esse é o contexto privilegiado para a aquisição e para o desenvolvimento das competências necessárias à sua integração efectiva.

O incremento da formação em contexto de trabalho impõe-se como a solução natural e decisiva para a inserção profissional, pois tem a vantagem de possibilitar, desde muito cedo, o contacto com o meio laboral, proporcionando para além das aprendizagens a nível do saber-fazer, a aprendizagem gradual de comportamentos, regras, relacionamentos interpessoais, inscritos no círculo do saber-estar.

A formação em empresa permite um contacto mais realista com os padrões do sector produtivo, nomeadamente em relação aos ritmos de trabalho, regras de higiene e segurança no trabalho, atitudes e postura profissional. Todos sabemos a importância destes últimos aspectos, na perspectiva dos empresários, como factores de empregabilidade. Por outro lado, actua sobre o contexto, facilitando a diminuição dos factores de exclusão. A formação em posto de trabalho contribui ainda para o sucesso do modelo de Emprego Apoiado porque constitui um instrumento eficaz de inserção no emprego, na medida em que facilita a contratação profissional dos formandos.

Através da avaliação dos programas que implementaram as metodologias de Emprego Apoiado tem sido possível comprovar a sua capacidade e potencial a vários níveis:

- obtenção de emprego (Bond, Deitzen, McGrew e Miller, 1995; Wehman, Revell e Kregel, 1995; Mank, O'Neill, Jensen, 2000);
- satisfação dos beneficiários (Test, Hinson, Solow, Keul, 1993; Parent, 1996);
- aumento das redes de suporte social na comunidade (Revell, Kregel, Wehman e Bond, 2000);
- salários e benefícios sociais (Kregel, Wehman, Banks, 1989; Bond, Deitzen, McGrew e Miller, 1995);
- opiniões favoráveis dos empresários (Shaffer, Hill, Seyfarth e Wehman, 1987; Kregel, Unger, 1993);
- estratégias de suporte eficazes (Parent, Gibson, Unger, Clements, 1994);

O impacto do rápido acesso ao emprego tem, ainda, resultados positivos ao nível de um maior envolvimento noutras actividades da comunidade, no aumento dos suportes em geral e em termos da autonomia dos participantes (Torrey, Becker e Mowbray, 1995).

Partindo destes princípios, os programas de Emprego Apoiado têm concentrado a sua acção na procura e no desenvolvimento dos apoios e das estratégias mais eficazes para que estas pessoas possam obter, manter e ter sucesso no emprego da sua escolha. O êxito destes programas resulta, assim, da combinação de uma metodologia inovadora de formação em contexto de empresa, de estratégias de suporte individualizadas e de longo prazo, do envolvimento e participação dos indivíduos na condução do seu próprio projecto (auto-determinação) e de uma ligação muito forte com o meio empresarial.

2.4 – VALORES/PRINCÍPIOS DO EMPREGO APOIADO

Os programas de Emprego Apoiado assentam em vários princípios fundamentais:

Emprego competitivo

O Emprego Apoiado promove o acesso ao mercado competitivo de trabalho, ou seja, às empresas comuns da comunidade. Todas as pessoas têm o direito de contribuir para a sua comunidade, aceder aos contextos profissionais e sociais que estão disponíveis para os outros cidadãos e usufruir dos mesmos recursos e benefícios. O emprego competitivo é visto como um recurso de oportunidades e de inclusão social. As soluções propostas por outros programas que promovem o trabalho em estruturas especiais, como o emprego protegido, conduzem a situações estigmatizantes de trabalho, redutoras da participação e integração social.

A integração profissional numa empresa pressupõe a ocupação de um posto de trabalho, a existência de condições de trabalho idênticas às dos outros colegas, em termos da remuneração, regalias sociais e oportunidades de formação. Os indivíduos não estão confinados a um local especial dentro da empresa, mas utilizam as mesmas instalações e serviços, participam nas mesmas actividades e têm a oportunidade de trabalhar em equipa e desenvolver relações interpessoais com os outros colegas.

Universalidade

Todas as pessoas, independentemente de questões culturais, étnicas, económicas, de deficiência ou doença mental devem ter a oportunidade de aceder ao emprego competitivo. Os programas de emprego apoiado focalizam-se nas potencialidades e interesses das pessoas e baseiam-se na profunda convicção de que, com o apoio adequado, todas as pessoas têm a capacidade de crescimento e mudança e que a integração é possível mesmo com as pessoas que apresentam maiores vulnerabilidades. O enfoque é colocado

na identificação e desenvolvimento dos suportes necessários que permitam responder de forma eficaz e criativa aos diferentes desafios que são colocados.

Inclusão Social

As relações desenvolvidas no local de trabalho são vitais para a inclusão comunitária e para a satisfação pessoal. Os indivíduos ao ocuparem um posto de trabalho numa empresa da comunidade, trabalhando lado a lado com outras pessoas e colaborando na realização de tarefas profissionais comuns, têm a oportunidade de demonstrar as suas capacidades de trabalho e de desenvolver relações de camaradagem e amizade que contribuem para desmistificar os preconceitos e estereótipos que sobre eles recaem.

O desenvolvimento de relações sociais diversificadas, entre pessoas de grupos diferentes, são benéficas para ambas as partes, são uma fonte importante de suporte social, facilitam o respeito mútuo e a aceitação e diminuem os factores de exclusão.

Oportunidades de Escolha

As pessoas não só devem ter um emprego competitivo, como esse deve ser o emprego da sua escolha, tendo em conta as suas potencialidades, interesses, aspirações e talentos. Contudo, muitas pessoas em situação de desvantagem nunca tiveram a oportunidade de escolher ou de desenvolver competências de tomada de decisões. Muitas das decisões importantes sobre as suas vidas foram tomadas por terceiros, sem terem em conta os seus interesses ou preferências. A escolha tem sido restringida frequentemente por factores como o funcionamento e regulamentação das organizações, a falta de acesso à informação, a inadequação dos suportes ou a limitação de alternativas.

Os programas de Emprego Apoiado devem, assim, proporcionar o acesso à informação para que os participantes possam identificar, comparar e avaliar várias opções profissionais de forma a realizarem as escolhas com base nos seus interesses e qualificações.

Utilizando como recursos as empresas existentes na Comunidade, os programas de emprego apoiado são capazes de dar resposta às diferentes escolhas dos participantes, possibilitando o acesso às mais variadas áreas profissionais

Empowerment

Um outro princípio fundamental no modelo de emprego apoiado é o conceito de *empowerment*. O *empowerment* deve ser entendido como um processo continuado, de crescimento e fortalecimento individual, através do qual os indivíduos vão desenvolvendo um conhecimento e valorização deles próprios, uma maior consciência crítica e analítica do ambiente social envolvente, uma maior capacidade para definir os seus objectivos e as estratégias para os alcançar, ou seja, o processo através do qual as pessoas assumem o controle e a responsabilidade sobre as vidas (Rappaport, 1984; Zimmerman, 1995).

A adopção da metodologia de Emprego Apoiado implica, assim, a vontade expressa dos indivíduos em iniciar um projecto de inserção profissional e a sua participação e co-responsabilização na tomada de decisões ao nível do planeamento, avaliação e condução do seu projecto individual. Este processo engloba a selecção do emprego, o contacto e negociação com os empresários, a identificação das suas próprias necessidades e recursos de suporte, contribuindo para o desenvolvimento de competências de autonomia e de resolução de problemas e para o fortalecimento individual.

Igualdade de Género

Os serviços de Emprego Apoiado devem promover a igualdade de oportunidades entre homens e mulheres, no sentido de permitir que ambos acedam plenamente, e em condições de igualdade, à participação na vida profissional. Ao nível da definição dos planos individuais de inserção, é importante proporcionar informação sobre profissões e sobre o mercado de trabalho que não perpetue os estereótipos existentes sobre profissões femininas e profissões masculinas mas que concorra para alargar as perspectivas

e o leque de escolhas. Por outro lado, devem ser identificados e disponibilizados os suportes necessários para facilitar o cumprimento das responsabilidades familiares e a sua conciliação com a vida profissional.

Os serviços de Emprego Apoiado devem estar particularmente atentos e promover, num trabalho de parceria com as empresas, uma cultura organizacional (linguagem e relacionamento, salário e outras condições de trabalho, instalações e materiais gráficos, procedimentos de selecção, formação e progressão na carreira) que seja respeitadora da dignidade e da igualdade entre mulheres e homens.

Suportes Individualizados e Flexíveis

Uma componente essencial destes programas é a existência de um sistema de apoio continuado e flexível que possibilite o sucesso e a manutenção do emprego. Tendo em conta que o processo de integração profissional é individual, o apoio deverá ser personalizado e focalizado nos objectivos, interesses e necessidades de cada um dos participantes. Os suportes devem, assim, ser variados, flexíveis e individualizados e disponíveis por tempo indeterminado, de forma a serem ajustados à medida que as próprias necessidades e objectivos individuais se vão modificando ao longo do tempo e ao longo da carreira. Os serviços de Emprego Apoiado devem também ser sensíveis ao *background* cultural e étnico dos candidatos, incluindo as questões da língua, religião e costumes culturais.

O conceito de suporte é entendido de forma abrangente e inclui para além do apoio do técnico de Emprego Apoiado, o apoio dos suportes naturais: os colegas de trabalho, os tutores das empresas, a família, os amigos e outros (Nisbet e Hagner, 1988). O suporte natural das empresas, nas suas dimensões de suporte social e tutoria, traduz-se em melhores resultados em termos do desempenho, integração e satisfação profissional (Revell, Inge, Mank e Wehman, 1999; Mank, 2000). O suporte natural não contém apenas o potencial para aumentar e melhorar as oportunidades de formação e inserção, como

estabelece e fortalece as redes de suporte social do formando, possibilitando uma maior autonomia face aos serviços técnicos de Emprego Apoiado.

Por outro lado, o projecto individual de emprego não é considerado de forma isolada, mas é integrado em termos dum projecto de vida global, pelo que se articula com objectivos e necessidades em termos habitacionais, culturais e de lazer, educacionais e sociais, o que implica a ligação com outros apoios e recursos da comunidade.

2.5 – OS TÉCNICOS DE EMPREGO APOIADO

Surgindo na sequência do movimento internacional de Emprego Apoiado, onde teve inicialmente a designação de *job coach* e mais tarde *employment specialist*, o/a técnico/a de Emprego Apoiado é uma figura polivalente que garante um **acompanhamento integrado** aos candidatos no processo de integração no mercado competitivo de trabalho.

Tendo em conta os princípios do Emprego Apoiado, a relação entre técnico e candidato caracteriza-se por um trabalho de parceria, no qual o candidato deve ter um papel activo e auto-determinado, assumindo o controle e a responsabilidade pelas decisões do seu projecto individual. Esta perspectiva de *empowerment* abrange, não somente a identificação das necessidades, potencialidades, interesses e recursos de suporte dos/as candidatos/as, mas também todo o processo de contacto, selecção e negociação com as entidades empregadoras.

Em consonância, o técnico de Emprego Apoiado deve criar as condições que facilitem a participação e a auto-determinação dos candidatos, bem como ter um papel pró-activo na busca das oportunidades de inserção (pesquisa e negociação com as empresas), garantindo um acompanhamento “q.b.”, ou seja, intervindo com maior ou menor intensidade de acordo com as necessidades individuais, numa perspectiva de promoção da autonomia progressiva dos candidatos e do fortalecimento dos seus suportes naturais.

Neste contexto são várias as funções que o técnico de Emprego Apoiado deve

desempenhar, sempre que for necessário e pertinente, de acordo com as necessidades e características dos candidatos. Para adequadamente desempenhar essas funções, o técnico deve movimentar-se confortavelmente numa diversidade de papéis.

a) Animação de Balanço de Competências

O técnico de Emprego Apoiado deve promover, de forma contínua e sistemática, acções que visem o desenvolvimento da auto-determinação das pessoas, valorizando as suas potencialidades e competências. O planeamento da carreira implica a identificação de interesses, aspirações e expectativas profissionais, bem como das qualificações e competências individuais, partindo da experiência pessoal do candidato e da sua participação activa na construção do seu projecto profissional.

O técnico de Emprego Apoiado deverá dinamizar e dar apoio neste processo, utilizando um conjunto de instrumentos de balanço de competências que facilitam a identificação e a valorização dos conhecimentos e competências que os candidatos foram desenvolvendo ao longo do seu percurso escolar e profissional e em actividades de tempos livres, familiares e de participação comunitária, possibilitando a construção de um *portfólio* de evidências. O Balanço de Competências é um processo dinâmico que permite que a pessoa se conheça melhor e descubra os seus interesses e potencialidades afim de definir um projecto profissional. Este processo permite igualmente identificar redes de suportes naturais que poderão facilitar o acesso e a manutenção do emprego.

b) Consultoria

Um técnico de Emprego Apoiado deve estar preparado para estabelecer um relacionamento de consultoria com os candidatos. Aqui, como em qualquer outro caso de consultoria, as expectativas relacionadas com este papel são as de fornecer informações e recomendações baseadas nos conhecimentos especializados do consultor. O candidato deve ser livre de aceitar ou rejeitar essas recomendações e de solicitar outras, sempre

que sentir necessidade de o fazer. Um exemplo de desempenho deste papel é de fornecer informação sobre actividades profissionais e requisitos profissionais ou recomendações relativamente à selecção de postos de trabalho, ao recurso a suportes complementares de apoio à manutenção do emprego, entre outros.

c) Planeamento

Um técnico de Emprego Apoiado deve dar apoio ao candidato no desenvolvimento de um plano de acção que permita atingir os objectivos e metas identificadas e que se traduz num programa individual de inserção profissional. São funções importantes do planeamento a esquematização de actividades, a identificação de potenciais suportes naturais e/ou formais, a calendarização de reuniões e encontros com organizações e empresas e a identificação de recursos a mobilizar.

Outro exemplo de intervenção do/a técnico Emprego Apoiado, neste domínio, relaciona-se com o apoio ao desenvolvimento das competências educacionais que poderá ocorrer simultaneamente à formação/inserção profissional, enquadrando essas actividades no plano e estabelecendo os contactos com as Escolas, Centros de Formação Profissional, Centros de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências, entre outros.

d) Pesquisa e Negociação com as Empresas

Esta é uma área importante de responsabilidade para o técnico de Emprego Apoiado. Neste contexto o técnico de Emprego Apoiado deve desenvolver fortes ligações com a comunidade empresarial e manter uma permanente actualização dos seus conhecimentos sobre o mercado de trabalho e sobre oportunidades de emprego nos diversos sectores de actividade, visando a constituição de uma bolsa actualizada de empresas.

O trabalho de envolvimento das entidades empregadoras implica uma série de actividades de sensibilização e de *marketing* social, que vão desde a disseminação de

informação promocional sobre os serviços de emprego apoiado, à identificação de estratégias de *marketing* individual do/as candidatos/as junto de potenciais empregadores. Nestas negociações, os técnicos de Emprego Apoiado devem usar uma linguagem de *empowerment*, focalizada nas potencialidades dos candidatos e manter a confidencialidade sobre aspectos da vida dos indivíduos que não estejam relacionados com as suas competências e experiências educacionais e de emprego. Por outro lado, os técnicos de Emprego Apoiado devem promover a participação dos candidatos neste processo e o desenvolvimento das suas competências de procura e negociação de emprego, bem como de apresentação pessoal aos empregadores (*marketing individual*).

Toda a estratégia de actuação do/a técnico/a de Emprego Apoiado se orienta pela ideia fundamental do trabalho em parceria com as entidades empregadoras, procurando envolvê-las em todo o processo de inserção profissional dos/as candidatos/as, nomeadamente, através da sua colaboração no processo de levantamento das características da empresa e do posto de trabalho em concreto, da sinalização do/a tutor/a, da definição do Plano Individual de Formação e do desenvolvimento e avaliação da formação em contexto de trabalho. Só com uma colaboração interactiva efectiva com as entidades empregadoras é que é possível desenvolver, com qualidade e eficácia, o modelo de formação em contexto laboral.

e) Intervenção e Suporte

São várias as funções de suporte do técnico de Emprego Apoiado, no processo de formação/inserção profissional dos candidatos. No contexto da empresa, o técnico de Emprego Apoiado colabora com o/a tutor/a no processo de avaliação da empresa e dos postos de trabalho, numa perspectiva de *job matching*; procurando compatibilizar os interesses e potencialidades dos/as candidatos/as com os requisitos dos postos de trabalho e as necessidades das empresas, bem com no planeamento, dinamização, acompanhamento e avaliação dos planos individuais de formação/inserção profissional.

O/A técnico/a de Emprego Apoiado acompanha o desenvolvimento da formação em contexto de trabalho, através de visitas periódicas ao local de trabalho, de reuniões com os vários intervenientes, de contactos telefónicos, no sentido de avaliar o desenvolvimento da formação, detectar as dificuldades, os obstáculos e os aspectos a melhorar, facilitando o desenvolvimento de estratégias adequadas de resolução de problemas. Através deste trabalho conjunto entre o/a técnico/a de Emprego Apoiado, o/a tutor/a e o/a candidato/a, é possível uma maior adequação entre a formação profissional e as necessidades das entidades empregadoras, verificando-se uma maior atenção às necessidades específicas de aprendizagem do/a candidato/a.

Neste contexto o/a técnico/a de Emprego Apoiado procurará ainda identificar estratégias de mediação para o emprego, bem como prestar consultoria e apoio permanente às empresas na fase de pós-contratação que possibilite o sucesso e manutenção dos contratos de trabalho, bem como oportunidades para o desenvolvimento da carreira.

Existe ainda outro nível de suporte e que inclui o suporte individual, fora do local de trabalho, de acordo com as necessidades de cada candidato. Exemplos desse suporte são a identificação dos melhores transportes públicos para chegar ao emprego, a abertura duma conta bancária, o desenvolvimento de competências de gestão do ordenado, a definição de estratégias para superar algumas dificuldades profissionais (pontualidade, assiduidade) ou para conciliar o projecto profissional com a vida familiar (infantários, amas, ATL's). O técnico/a de Emprego Apoiado podem ainda promover encontros de formandos que possibilitem a partilha de experiências e a inter-ajuda facilitadoras da manutenção dos projectos profissionais.

Acresce ainda que o projecto de formação e/ou de emprego de cada candidato/a não é encarado de forma isolada, é antes abordado através de uma perspectiva integrada em termos de projecto de vida global, procurando-se dar resposta, não somente às necessidades educacionais e profissionais do/a candidato/a, mas também às suas necessidades no que respeita a habitação, saúde, transporte, sociais e de lazer e que podem ser efectivos obstáculos a uma inserção profissional plena e efectiva. Neste processo

poderão ser envolvidos outros actores-chave, designadamente a família, os amigos/as ou outros profissionais e organizações de forma a dar uma resposta, integrada e eficaz a cada situação em concreto.

f) Recurso comunitário

O desempenho deste papel requer que o/a técnico/a de Emprego Apoiado tenha um vasto e amplo conhecimento da comunidade envolvente, através da análise regular das actividades da comunidade e da investigação de potenciais recursos e fontes de suporte/apoio. Este conhecimento não se reduz ao conhecimento da comunidade empresarial, mas abarca todos os recursos da comunidade e suportes comunitários: transportes, organismos/organizações sociais, de recreio, de alojamento, saúde, entre outros. Mantendo actualizada a informação a respeito destes recursos é possível identificar sempre que necessário suportes aos quais o candidato pode recorrer, garantindo-se não apenas a inserção económica do candidato mas agindo também ao nível da sua inserção social.

O técnico/a de Emprego Apoiado deverá possuir competências de articulação com os vários recursos e suportes comunitários, implementando redes de inter cooperação, no sentido de mobilizar rapidamente as respostas necessárias às diferentes especificidades e necessidades das pessoas. Assim sendo, o trabalho em parceria a desenvolver pelo/a técnico/a de Emprego Apoiado implica a colaboração com outros profissionais e organizações, nomeadamente técnicos do Rendimento Social de Inserção e técnicos de serviço social, Centros de Emprego e Centros de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências, entre outros.

g) Avaliação e Qualidade

Por último, este/esta técnico/a deve pautar o desenvolvimento da sua actividade profissional por indicadores de qualidade em Emprego Apoiado, numa óptica de melhoria

contínua, de eficácia e ética, procurando estar permanentemente actualizado/a sobre a oferta formativa e de emprego, sobre os apoios e serviços disponíveis na comunidade e sobre as temáticas da igualdade de oportunidades, diversidade e auto-representação.

A melhoria continuada da qualidade dos serviços apela para que as organizações avaliem constantemente a qualidade dos serviços prestados junto dos candidatos, tutores e empresários e se focalizem na melhoria dos processos e resultados em termos de inclusão social e profissional.

2.6 – TUTORES

No modelo original, a formação em posto de trabalho era realizada directamente pelos serviços de emprego apoiado, através de um técnico designado *job coach*. Esse apoio directo no local de trabalho englobava actividades de formação profissional, como o ensino de tarefas, aquisição e treino de competências profissionais e sociais, supervisão, entre outras. Progressivamente foi-se compreendendo que as empresas e os colegas de trabalho tinham a vontade e uma melhor capacidade de fornecer esse suporte. De facto a excessiva dependência dos *job coaches*, elementos exteriores às empresas, e os processos de formação diferenciados dos restantes trabalhadores, interferiam negativamente no desempenho, participação e integração do formando na empresa (O'Brien, 1990; Mank, Banks, Charleston, Cioffi e Yovanoff, 1999).

Por outro lado, os interesses e as qualificações de partida dos candidatos são muito variados, abarcando um leque muito vasto de actividades profissionais, desde um trabalho com um nível básico de exigências laborais até um trabalho qualificado e especializado. Esta diversidade e complexidade de opções profissionais tornam definitivamente inviável o papel do *job coach* como único formador, sendo imprescindível o envolvimento directo das empresas e dos seus recursos humanos no planeamento, implementação e avaliação da formação em posto de trabalho. Deste modo, os serviços de Emprego Apoiado começaram a reajustar as suas estratégias de suporte e a incorporar os apoios naturais do local de trabalho, tendo-se evoluído do suporte exclusivo do técnico, para a formação

e suporte por parte dos colegas de trabalho, supervisores e empresas.

O suporte prestado pelos colegas e supervisores tem um efeito positivo em termos do desempenho profissional, facilita e fortalece naturalmente a integração nas rotinas de trabalho, na cultura da empresa e nas relações interpessoais, sendo tanto mais eficaz quanto maior for o seu envolvimento no período de formação e adaptação inicial, bem como no acompanhamento do processo de integração (Mank, Banks, Charleston, Cioffi e Yovanoff, 1999).

Deste modo, surge uma outra figura-chave do processo de formação e inserção profissional: o tutor. Este agente é um/a trabalhador/a da entidade empregadora, seleccionado pela mesma em conjunto com o/a técnico/a de Emprego Apoiado, para desempenhar as funções de tutoria, pelas suas competências pedagógicas e conhecimentos técnicos necessários para o desenvolvimento da formação. O/A tutor/a é o formador/a em contexto de trabalho que tem como função essencial preparar, desenvolver e avaliar o processo de formação do/a candidato/a, articulando de forma sistemática com o/a técnico/a de Emprego Apoiado, com o/a candidato/a e com o/a empregador/a.

O papel desenvolvido por este profissional é de extrema importância no processo de inserção dos/as candidatos/as, actuando em várias dimensões: ao nível do saber-fazer, orientando a aprendizagem da função e das tarefas profissionais; ao nível do saber-estar, integrando o formando na cultura organizacional da entidade, proporcionando-lhe a aprendizagem de regras e comportamentos a ter no contexto profissional; e ao nível relacional, como um/a agente de socialização, facilitando e reforçando as relações interpessoais entre os/as formandos/os e os/as diversos/as colaboradores/as de trabalho, contribuindo para a sua efectiva integração social.

Deste modo, os/as técnicos/as de Emprego Apoiado devem, através de um trabalho de envolvimento e colaboração com os/as tutores, actuar como facilitadores na preparação, implementação e avaliação da formação, na definição de estratégias de formação e de resolução de dificuldades, bem como na identificação e desenvolvimento dos suportes da

empresa que sejam facilitadores do processo de integração. Entende-se por suportes naturais todos os apoios, relações e procedimentos comuns e regulares da empresa que facilitam a integração e manutenção no ambiente profissional, não acentuando as diferenças e a discriminação das pessoas em situação de desvantagem.

No âmbito do Projecto Emprego Apoiado foi feito um levantamento junto de 36 tutores, com experiência em formação em posto de trabalho na perspectiva do Emprego Apoiado, no sentido de recolher as suas opiniões e experiências relativamente à missão da tutoria em contexto de empresa, às actividades a desempenhar pelo/a tutor/a e competências que deverá possuir e desenvolver. O resultado desse trabalho possibilitou uma definição e caracterização deste perfil profissional.

Neste contexto, podemos definir a seguinte missão do/a tutor/a em contexto de trabalho: preparar, desenvolver, avaliar e facilitar o processo de formação em contexto de trabalho e/ou o processo de integração dos candidatos na empresa. Decorrentes desta missão, são várias as actividades que um/uma tutor/a deve desempenhar.

a) Preparar a formação

Ao ser contactado pelo/a técnico/a de Emprego Apoiado e pela empresa para aderir ao projecto de Emprego Apoiado e após dar o seu consentimento, o tutor irá colaborar com o/a técnico/a de Emprego Apoiado no planeamento da formação em posto de trabalho. Tendo por base a informação fornecida pelo/a técnico/a de Emprego Apoiado, relativamente aos objectivos, interesses e expectativas do/a formando/a, identifica-se um posto de trabalho, ou seja, um conjunto de funções e tarefas que o formando/a irá desempenhar e que se constituem como matérias da formação.

De seguida, o/a tutor/a deverá proceder ao levantamento de necessidades de formação, tendo em vista o posto de trabalho específico que o/a formando/a irá ocupar. A análise de trabalho é um dos instrumentos mais comuns para efectuar a caracterização de um posto de trabalho, permitindo identificar os objectivos, funções, tarefas,

responsabilidades inerentes a esse mesmo posto de trabalho. A partir da análise de trabalho é possível identificar as necessidades de formação de uma pessoa, tendo em conta as tarefas que terá a seu cargo, as circunstâncias em que serão realizadas e as competências que são requeridas para as desempenhar. As necessidades de formação são, em regra, associadas a situações de desfasamento entre as competências requeridas numa determinada função profissional e as competências actuais do candidato. Para a identificação dessas necessidades utiliza-se uma Ficha de Análise de Compatibilidades que na linguagem do Emprego Apoiado é mencionado como processo de *matching*.

Os resultados da análise do trabalho e das necessidades de formação permitem assim traçar o programa de formação, traduzindo essas competências em objectivos e conteúdos formativos, bem como elaborar o respectivo cronograma. No sentido de potencializar este processo, é importante integrar as actividades formativas no processo normal de produção da empresa, possibilitando uma relação entre a aquisição de conhecimentos e a sua aplicação prática, optimizando o nível de desempenho e a autonomia individual.

O/A tutor/a deverá ainda seleccionar e mobilizar os meios necessários ao desenvolvimento da formação, nomeadamente equipamentos, materiais e a colaboração de outros recursos humanos, bem como estabelecer, em conjunto com o/a técnico/a de Emprego Apoiado, o processo de avaliação da formação/inserção profissional, definindo os instrumentos e os indicadores a utilizar.

b) Acolher e integrar o formando

O acolhimento do/a formando/a requer a preparação de um conjunto de acções que facilitem a sua integração na empresa e o seu relacionamento com os colegas e com as hierarquias. Assim, o/a tutor/a deverá preparar antecipadamente o espaço e os equipamentos que colocará à disposição do/a formando/a. No primeiro dia da formação, o/a tutor/a deverá providenciar uma visita acompanhada às instalações da empresa e apresentar o/a formando/a aos colegas de trabalho e restantes funcionários.

Na fase inicial, o/a formando/a deverá obter informação sobre o organigrama da empresa, seus departamentos e funções, sobre os regulamentos do trabalho, normas de higiene, segurança, saúde e ambiente no trabalho, direitos e deveres dos trabalhadores e regulamentos específicos. Deverá ser também dada informação sobre a cultura organizacional em termos da apresentação pessoal, postura no local de trabalho e outras questões essenciais que, não constando na maioria das vezes de nenhum regulamento escrito, são determinantes para o sucesso da inserção profissional.

A integração do/a formando/a no departamento e serviço determinado previamente, implica a explicação detalhada dos objectivos, tarefas, etapas da formação e articulação das suas funções com a de outros na empresa. O conhecimento atempado de todas estas informações permite ao/à formando/a situar-se em relação à empresa e tomar consciência do que lhe vai ser exigido e do que a empresa espera dele, facilitando o seu processo de aprendizagem e integração.

Deverá ser dada especial atenção ao relacionamento interpessoal, devendo o/a tutor/a facilitar esse processo, directamente ou através de um colega de trabalho, nomeadamente nas pausas e intervalos de almoço. O/A tutor/a deve estar também atento e combater qualquer tipo de discriminação de que o/a formando/a possa ser alvo (género, etnia, deficiência, etc.). Este acolhimento possibilitará ao/à formando/a sentir-se confortável e como parte da equipa, evitando o seu isolamento no contexto da empresa.

c) Desenvolver a formação em contexto de trabalho

Ao/À tutor/a cabe-lhe também executar as actividades planeadas e desenvolver os conteúdos formativos, gerindo os tempos e os meios materiais e fazendo os ajustamentos necessários ao longo do percurso, tendo em conta as características e competências do/a formando/a.

Para o sucesso da formação, é importante criar um ambiente favorável à aprendizagem, esclarecendo dúvidas, relacionando tarefas a cumprir com os objectivos e

conteúdos do referencial de formação, promovendo o desenvolvimento das competências profissionais dos/as formandos/as, a sua adaptação a novas situações e fortalecendo a sua capacidade de resolução de problemas e de assunção de responsabilidades.

Ao longo de todo o processo formativo, o/a tutor/a deverá acompanhar, orientar e corrigir as actividades realizadas pelos/as formandos/as, de forma assertiva e sem paternalismos, estabelecendo e mantendo a boa comunicação e a motivação dos/as formandos/as.

Por outro lado, a atenção do/a tutor/a não deverá recair somente sobre as questões do desempenho profissional, mas deverá igualmente promover a participação do/a formando/a nos hábitos e rotinas sociais da empresa, tais como refeições e intervalos, convívios e festas, actividades desportivas ou culturais promovidas pela empresa.

d) Avaliar o processo de formação / inserção profissional

O tutor juntamente com o/a técnico/a de Emprego Apoiado e com o próprio formando avaliará periodicamente o desempenho profissional e a progressão da aprendizagem, utilizando os instrumentos de avaliação adequados. Esta avaliação é realizada na empresa, pelo menos uma vez por mês, e constitui um momento de reflexão de todos os intervenientes sobre os resultados, condições e processos da formação realizada, bem como de redefinição e ajustamento de estratégias e prioridades que se considerem necessárias.

O/A tutor/a deve garantir a privacidade destas reuniões de modo a que elas não ocorram na presença de clientes ou de colegas de trabalho, bem como reservar o tempo necessário para que as questões possam ser aprofundadas e trabalhadas de forma eficaz. As avaliações intermédias são decisivas para o sucesso da formação e para o futuro profissional do/a formando/a e por isso deverão ser realizadas com a máxima ponderação, responsabilidade e colaboração, por parte de todos/as os/as intervenientes.

No final da formação procede-se a uma avaliação final, reconhecendo e validando as competências que foram adquiridas e desenvolvidas pelo formando durante o processo de formação. A empresa deverá igualmente providenciar um certificado que ateste os resultados do processo de formação e experiência profissional.

Por outro lado, o objectivo final da formação é a contratação profissional. Assim, e desde que as condições económicas e as necessidades da empresa o permitam, a avaliação final é também o momento da negociação do contrato de trabalho. O/A tutor/a tem aqui um papel decisivo não só pela elaboração do seu parecer sobre a contratação do/a formando/a, a partir das avaliações que foi realizando ao longo do processo de formação, como pode também assumir-se como elemento facilitador nessa negociação junto da empresa.

e) Colaborar com o técnico de Emprego Apoiado

O estabelecimento de uma relação colaborativa e contínua com o/a técnico/a de Emprego Apoiado é fundamental para o sucesso do processo de formação/inserção profissional do/a formando/a. É importante que entre estas duas figuras-chave do modelo de Emprego Apoiado se crie uma boa comunicação, apoio mútuo e definição clara das responsabilidades de cada um em todo o processo.

As reuniões de avaliação periódicas no local de trabalho, são momentos de trabalho conjunto muito importantes. Para além da avaliação dos progressos do formando, estas reuniões têm como objectivo a identificação e análise das dificuldades surgidas no processo formativo e a definição das estratégias e procedimentos para as ultrapassar. O contributo de cada um dos intervenientes é importante pois permite o confronto de vários pontos de vista, experiências, saberes e sensibilidades. O/A tutor/a possui um conjunto de conhecimentos sobre o posto de trabalho, sobre a cultura organizacional, sobre os recursos e suporte da empresa e toda uma experiência de orientação e supervisão de outros trabalhadores. O/A técnico/a de Emprego Apoiado dispõe de um conhecimento sobre os interesses do/a candidato/a, sobre a sua cultura, as suas necessidades e preocupações

extra-laborais, sobre os seus suportes sociais e sobre metodologias de suporte, podendo funcionar como um mediador e facilitador neste processo.

Para além das reuniões periódicas no local de trabalho, o tutor poderá contactar com o/a técnico/a de Emprego Apoiado, por telefone ou e-mail, sempre que sentir necessidade. Pretende-se que desta colaboração resulte um processo de formação/ inserção que vá de encontro aos requisitos profissionais exigidos pela empresa, mas que simultaneamente respeitem a individualidade e os interesses do/a formando/a.

2.7 – Parceria com a Comunidade Empresarial

O contacto e o estabelecimento de alianças com a comunidade empresarial assumem uma importância primordial no desenvolvimento do emprego apoiado. O trabalho de parceria com as empresas e com as associações empresariais contribui para o estabelecimento de redes de empresários, para o aumento de ofertas de emprego, bem como para o debate de políticas de recrutamento e de gestão de pessoal inclusivas, promotoras da diversidade e da igualdade de oportunidades.

Consideramos que a melhor forma de envolver os/as empresários/as é através da sua participação directa na definição, implementação e avaliação das acções de formação em contexto de trabalho. A consultoria e o apoio permanente, prestado pelos/as técnico/a de Emprego Apoiado, no processo de formação e na fase pós contratação, constituem um factor atractivo e um recurso importante para as empresas. Esse apoio pode traduzir-se na identificação das ajudas técnicas para adaptar um posto de trabalho, na redefinição das funções profissionais, na elaboração de estratégias de formação mais eficazes ou na informação sobre incentivos e financiamentos que estejam disponíveis (apoios à contratação, eliminação de barreiras arquitectónicas, subsídios para formação, etc). A manutenção das boas relações com os/as empresários/as depende da capacidade das organizações de Emprego Apoiado em darem respostas, no momento certo e de forma eficaz, às preocupações e necessidades de suporte dos/as empregados/as e dos/as empresários/as.

O sentido do dever cívico ou da responsabilidade social são aspectos que têm vindo a ser valorizados pelos/as empresários/as, reflectindo-se nos seus bons resultados a longo prazo. Os/As empresários/as têm vindo progressivamente a aperceber-se que as competências desenvolvidas pelos/as tutores/as e colegas de trabalho quando assumem papéis de formadores/as e de suporte, beneficiam a empresa no seu conjunto. Num estudo recente, realizado na Austrália com 643 empresários, 70% referiram que o Emprego Apoiado trouxe benefícios para as suas empresas em termos das práticas e organização do trabalho, do desenvolvimento de competências de formação e supervisão dos seus empregados, da melhoria das relações interpessoais no local de trabalho e com os clientes (Graffama, Smitha, Shinkfield e Polzina, 2002). Estes resultados são consistentes com outros estudos anteriores que concluíram que a diversidade nas empresas melhora a produtividade, a eficácia organizacional, a competitividade, a satisfação e a manutenção dos empregados e é valorizada pelos clientes (Morrison, 1992; Cox, 1994; Norton e Fox, 1997; Hubbard, 1997).

No âmbito do projecto Emprego Apoiado, o envolvimento de parceiros como a AIP e a AERLIS constituiu uma mais valia para o desenvolvimento do trabalho que desenvolvemos. A colaboração com a AERLIS possibilitou um aumento do número de empresas disponíveis para colaborar na formação/inserção profissional dos/as candidatos/as, nas mais variadas áreas profissionais. Para além do envio de informação e da promoção dos serviços de Emprego Apoiado, junto das empresas suas associadas e do registo das ofertas para formação/inserção na base de dados de empresas, a AERLIS colaborou directamente, sempre que solicitado pelos serviços de Emprego Apoiado, nos processos de negociação com as empresas.

No sentido de melhorar a qualidade da formação em posto de trabalho, a AERLIS promoveu acções de formação em Emprego Apoiado para tutores/as. A formação teve um formato de formação-acção, implicando a realização de processos de tutoria nas empresas, como parte integrante deste processo. A formação incluiu seminários presenciais de grupo e sessões de consultoria individual, realizadas nas empresas, para aprofundamento das matérias e resolução de dúvidas específicas relacionadas com o processo de tutoria.

Tendo em conta as metodologias de Emprego Apoiado, os temas abordados incidiram no planeamento, desenvolvimento e avaliação da formação, informação e promoção de práticas de igualdade de oportunidades no contexto das empresas e no acompanhamento e suporte pós-contratação. As sessões de consultoria foram realizadas, em conjunto, por um consultor de formação e pelo/a técnico/a de Emprego Apoiado.

No âmbito desta parceria com as associações empresariais foram ainda desenvolvidos dois produtos: a concepção de uma aplicação informática de gestão de ofertas de formação profissional e emprego e a criação e elaboração de um regulamento para atribuição de um Prémio em Emprego Apoiado para empresas.

2.7.1 – Aplicação informática - SEA Office

O SEA Office é um *software* de gestão de uma base de dados de empresas disponíveis para formação profissional ou emprego, bem como de propostas dos candidatos dos serviços de Emprego Apoiado das organizações da parceria. A caracterização das empresas envolve, entre outros aspectos, a localização, área de actividade, postos de trabalho disponíveis, requisitos profissionais mínimos e condições de trabalho. As propostas dos candidatos referem os seus interesses e competências profissionais. Os dados pessoais dos/as candidatos/as não estão acessíveis a outros utilizadores, para além dos próprios e dos seus/suas técnicos/as de Emprego Apoiado.

A criação desta base de dados permite reunir e partilhar, entre as várias organizações parceiras, contactos de empresas disponíveis para aderir ao programa de Emprego Apoiado. Este processo possibilita a melhoria da coordenação dos contactos com as empresas e da gestão dos processos de inserção profissional, entre os vários serviços de Emprego Apoiado.

Através de motores de busca é possível efectuar pesquisas e encontrar as ofertas profissionais que melhor correspondam aos interesses dos candidatos. Uma outra vantagem desta base de dados é que é possível manter um histórico das actividades

realizadas quer pelo/a candidato/a, quer pela empresa.

Este software apresenta-se em formato CD-Rom, tendo uma página na Internet (www.sea-office.info), através da qual se podem efectuar as actualizações.

2.7.2 – Prémio em Emprego Apoiado

O projecto Emprego Apoiado, sob a coordenação da AIP, trabalhou na criação e concepção de um Regulamento para a atribuição de um Prémio Anual em Emprego Apoiado para as empresas que procurará promover a contribuição da comunidade empresarial para a integração profissional de pessoas em situação de desfavorecimento. Assim, este Prémio é entendido como um estímulo para todas as entidades empregadoras que, pelas suas práticas nesta matéria, sejam dignas de relevo e de constituir exemplo.

O Prémio Emprego Apoiado será promovido pela Associação Portuguesa de Emprego Apoiado e contará com a colaboração de associações empresariais, nomeadamente a AIP e a AERLIS, podendo obter apoios e constituir parcerias com a finalidade específica de organizar a sua atribuição do prémio.

De acordo com o seu Regulamento a sua finalidade, âmbito, processo e critérios de atribuição são os que a seguir se enunciam.

Finalidade: O Prémio Emprego Apoiado visa distinguir e homenagear as empresas com as melhores práticas, de acordo com os critérios definidos no regulamento, de apoio à inserção profissional e social de pessoas em desvantagem, nomeadamente: pessoas com deficiência e doença mental; minorias étnicas (imigrantes ou não); mulheres envolvidas em situação de violência.

Âmbito: O Prémio tem âmbito nacional e periodicidade anual não podendo uma entidade ser premiada em dois anos seguidos. Podem candidatar-se a ser nomeados para o prémio todas as entidades empregadoras e suas Associações, independentemente do

seu estatuto. As entidades representadas no júri não poderão apresentar candidatura ao prémio nesse ano.

Modalidade: O Prémio Emprego Apoiado consta de um Diploma e de um Galardão, podendo ser atribuído a mais de uma entidade por ano, de acordo com proposta do júri e deliberação do promotor.

Candidaturas: As candidaturas poderão ser apresentadas, em formulário próprio, nos períodos a estabelecer, pelos/as candidatos/as ou por proposta de nomeação.

Júri: O Júri do Prémio será constituído por: dois representantes da Associação Portuguesa de Emprego Apoiado – sendo um deles o Presidente do júri; dois representantes da rede de parcerias; dois representantes de Associações ou Empresas; três individualidades de reconhecido mérito. O Promotor convidará anualmente os membros que constituirão o júri. O júri é autónomo nas suas deliberações, as quais serão tomadas por maioria qualificada, delas não cabendo recurso. Cada membro do júri terá direito a um voto.

CrITÉRIOS: O Prémio é atribuído mediante ponderação dos seguintes critérios e de acordo com uma grelha de pontuação:

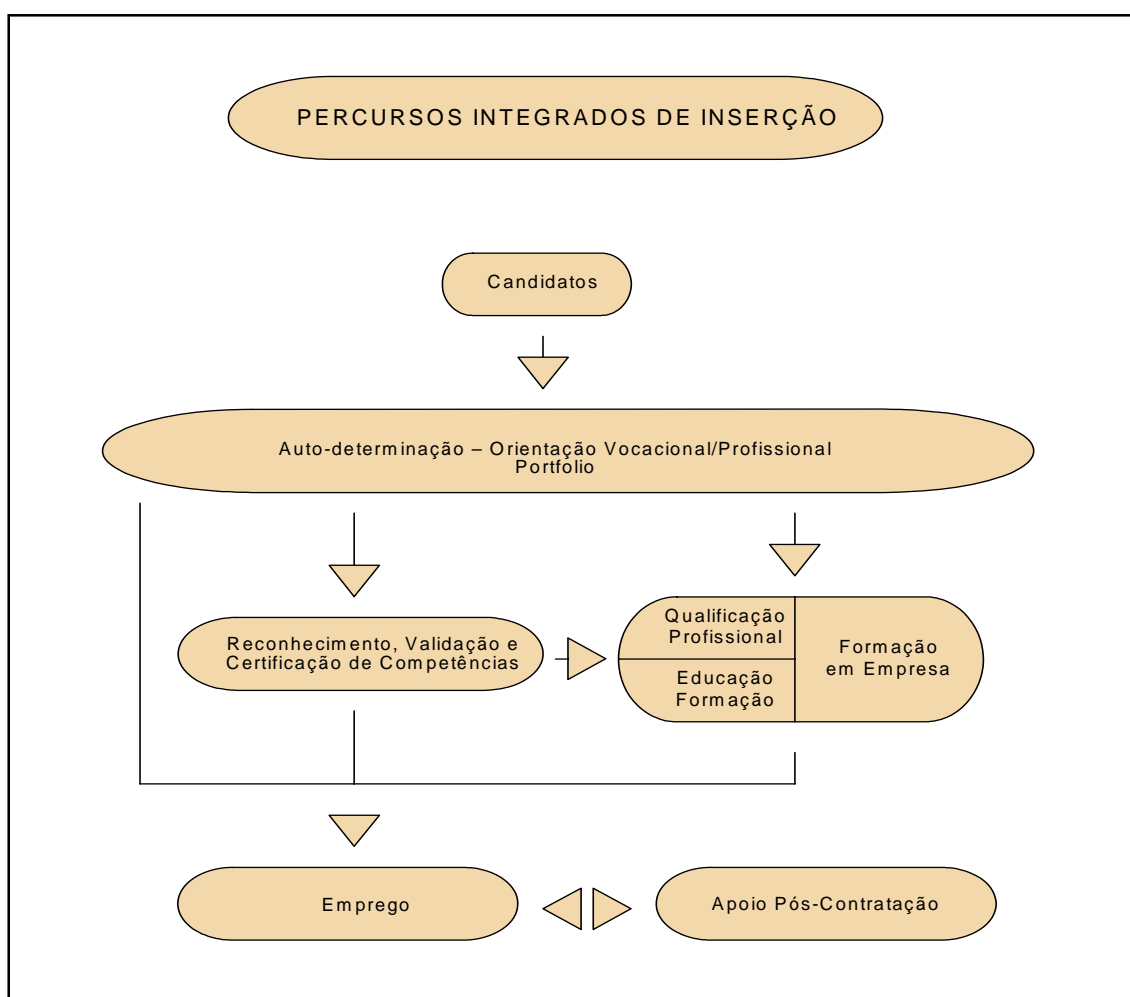
- Criação de empregos na área do prémio;
- Situação das pessoas empregadas (vínculo laboral);
- Acompanhamento, antes e depois da inserção;
- Formação ao longo da vida;
- Política de igualdade de oportunidades.

2.8 – PERCURSOS INTEGRADOS DE INSERÇÃO

A inserção profissional faz parte de um processo que é iniciado no momento em que o/a candidato/a perspectiva o seu projecto, identificando as suas competências, os seus sonhos e as suas necessidades. Este processo prévio, por nós designado como auto-determinação, será desenvolvido no próximo capítulo. Obviamente a auto-determinação

não se realiza exclusivamente neste momento. É contínua, vai sendo modificada em função das oportunidades, das vivências, das mudanças que se vão operando em cada pessoa ao longo do tempo.

O processo de auto-determinação pode resultar em inúmeras perspectivas, mas em muitos casos desagua num projecto pessoal de inserção profissional. Sendo assim, o/a candidato/a pode decidir avançar por diversos caminhos, tipificados no essencial no esquema abaixo (fluxograma simplificado dos percursos integrados de inserção).



As opções são, nomeadamente, as seguintes:

A - Reconhecimento e validação de competências adquiridas informalmente ou não formalmente, pela aprendizagem efectuada ao longo da vida.

O reconhecimento, validação e certificação de competências académicas pode ser efectuado para as pessoas com 18 ou mais anos de idade, junto dos Centros de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (CRVCC), num sistema gerido na fase inicial pela extinta Agência Nacional para a Educação e Formação de Adultos (ANEFA), integrado agora na Direcção-Geral da Formação Vocacional (DGFV). Este reconhecimento é possível, actualmente, até ao 9º ano de escolaridade. O reconhecimento também é possível integrado num curso de educação e formação de adultos (cursos EFA), ou através de procedimentos mais complexos junto do Ministério da Educação.

O reconhecimento de competências profissionais, adquiridas através da aprendizagem não formal ou informal, ainda não está suficientemente desenvolvido para se considerar um procedimento de fácil acesso. O projecto Emprego Apoiado, neste sentido, procurou dar um contributo através do desenvolvimento de um processo de reconhecimento online de competências para auxiliares de acção educativa, disponível nomeadamente através da Associação Portuguesa de Emprego Apoiado (APEA). O desenho desta ferramenta pode ser estendido a outros perfis profissionais. O caminho do reconhecimento, validação e certificação de competências deve ser iniciado desde o primeiro momento que o/a candidato/a contacta pela primeira vez com o serviço de Emprego Apoiado.

B - Qualificação académica e/ou profissional.

A qualificação académica e/ou profissional pode ser adquirida em diversos programas e com diferentes formatos metodológicos. Não cabe aqui proceder a uma análise do tipo de percursos de qualificação académica ou profissional que estão disponíveis, mas

referimos alguns dos trajectos possíveis:

- Qualificação inicial,
- Aprendizagem;
- Educação-formação;
- Cursos EFA – Educação e formação de adultos;
- Formação contínua – reconversão;
- Formação contínua – especialização;
- Formação de activos qualificados.

Qualquer que seja o percurso de qualificação, este deve estar próximo dos contextos reais do mercado de trabalho e da comunidade, fomentando uma interacção viva.

C - Formação em Empresa

O modelo de inserção profissional que o movimento de Emprego Apoiado perspectiva, é fundamental para qualquer processo de inclusão, associado ou não a processos de qualificação formal. E neste modelo a formação em contexto de trabalho é considerada uma das chaves metodológicas para o sucesso da inserção profissional.

D - Emprego directo

A opção pelo emprego directo verifica-se muito frequentemente em pessoas que possuem já uma formação ou experiência profissional anterior ou que estão muito fragilizados economicamente ou para quem outros percursos não correspondem a alternativas viáveis ou apetecíveis.

Quer um/a candidato/a opte pelo emprego directo ou por um percurso formativo, o movimento do Emprego Apoiado considera que as etapas de inserção profissional deverão ser fundamentalmente as seguintes:

- auto-determinação;

- inserção profissional;
- acompanhamento pós colocação.

Estas etapas são desenvolvidas nos próximos capítulos deste manual.

Referências bibliográficas

- Anthony, W.A., Jasen, M. (1984). Predicting the Vocational Capacity of the Chronically Mentally Ill. *American Psychologist*, 39(5), 537-543.
- Anthony, W.A., Blanch, A. (1987). Supported Employment for Persons who are Psychiatric Disabled: an Historical and Conceptual Perspective. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 11(2), 5-23.
- Anthony, W.A., Danley, K. (1987). The Choose-Get-Keep Model of Supported Employment. *American Rehabilitation*, 13(4), 4-27.
- Anthony, W.A., Danley, K., Mancuso, L., MacDonald-Wilson, K., (1989). Supported Employment for People with Psychiatric Disability. *Journal of Applied Rehabilitation Counseling*, 20(3), 50-57.
- Bond, G., Dietzen, L., McGrew, J., Miller, L (1995). Accelerating entry into supported employment for persons with severe psychiatric disabilities. *Rehabilitation Psychology*, 40, (2), 75-94.
- Brooke, V., Inge, K., Armstrong, A., Wehman, P., (1997). *Supported Employment Handbook: A Customer-Driven Approach for Persons With Significant Disabilities*. Virginia Commonwealth University, Rehabilitation Research and Training Center on Supported Employment. Richmond.
- Graffama, J., Smith, K., Shinkfield, A., e Polzin, U, (2002). Factors that Influence Employer Decisions in Hiring and Retaining an Employee with a Disability. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 17(3)
- Kregel, J., Wehman, P., Revell, G., Hill, J. Cimeria, R. (2000). Supported Employment benefit-cost analysis: Preliminary Findings. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 14, 153-161.
- Mank, D., (2000). Integration, Organizational Change and Natural Support. *Integra*, 3(8), 1-4.
- Parent, W. (1996). Consumer Choice and Satisfaction in Supported Employment. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 6, 23-30.
- Rhodes, L., Sandow, D., Mank, D., Buckeley, J., Albin, J. (1991). Expanding the Role of Employers in Supported Employment. *JASH*, 16(4), 213-217.
- Revell, G., Kregel, J., Wehman, P., Bond, G. (2000). Cost Effectiveness of Supported Employment Programs: what we need to do to improve outcomes. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 14, 173-178.
- Revell, G., Inge, K., Mank, D., Wehman, P. (1999). *The Impact of Supported Employment for People With Significant Disabilities: Preliminary Findings From The National Supported Employment Consortium*. Virginia Commonwealth University, Richmond.

3 – Auto-determinação/ Balanço de Competências/ Portfólio



Neste ponto, apresenta-se a primeira fase do processo dos Percursos Integrados de Inserção¹ – **Auto-determinação**, que se realiza através de um acompanhamento individualizado. Procuramos, aqui, mostrar quais os instrumentos utilizados e respectivo processo, como os princípios que serviram para a elaboração dos mesmos.

Foi sempre nossa preocupação não perder de vista que o projecto é em si uma experiência que a prática deve validar (a EQUAL como “laboratório de experiências”)². Deste modo foi constituído um Grupo de Trabalho – Balanço de Competências, que teve como tarefa, para além de outras³, a elaboração dos instrumentos para os Percursos Integrados de Inserção. Assim, estes fizeram parte dos conteúdos da Formação de técnicos/as de Emprego Apoiado das Intervenções Territoriais (IT) e foram posteriormente aplicados na prática. Tanto na formação como na intervenção foram constantemente sujeitos a novas

¹ 1ª Fase - Acolhimento/ Auto-determinação, 2ª Fase - Inserção Profissional, e 3ª Fase – Acompanhamento Pós-colocação.

² Pág. 9. *Guia de Apoio ao Utilizador – 2ª Fase – Programa Iniciativa Comunitária EQUAL*. Gabinete de Gestão EQUAL. Março 2004.

reformulações. Os/as técnicos/as, de acordo com a sua experiência, aferiam da sua aplicabilidade e os/as destinatários/as da sua adequação e acessibilidade.

Diz-nos a experiência que um instrumento deste tipo deve ser o mais flexível possível quando se trata de aplicá-lo a públicos diversos (minorias étnicas, mulheres envolvidas em situações de violência, pessoas com doença mental, deficientes físicos...). Procurámos ter sempre isso em linha de conta.

O objectivo foi dar ao/à técnico/a de Emprego Apoiado instrumentos, com base na metodologia de Emprego Apoiado, que o orientasse no processo dos Percursos Integrados de Inserção e dar aos/às destinatários/as suportes, de modo a que estes possam por si definir o seu próprio projecto de vida, de acordo com os seus interesses, necessidades e potencialidades.

Assim o Balanço de Competências é parte integrante da metodologia de Emprego Apoiado e está enquadrado num processo que tem por tarefa a construção de um *portfólio*, no qual o/a destinatário/a se possa rever nele, fortalecendo uma auto-consciência crítica relativamente:

- às suas potencialidades;
- à afirmação da suas necessidades;
- e na vontade de ir ao encontro dos seus interesses.

Parte dos instrumentos seleccionados já existiam⁴ e foram adaptados para este projecto, tendo como prioridades:

- a adequabilidade;
- a flexibilidade;
- a acessibilidade;
- um enquadramento na perspectiva da definição de um projecto profissional;
- e com fundamento no princípio de auto-determinação/*empowerment*.

³ Análise e recolha de informação, como a criação de outros instrumentos para saber das competências, quer no ponto de partida, como no de chegada dos destinatários, agentes e organizações (ver documento – Balanço de Competências).

⁴ Instituto do Emprego e Formação Profissional – Balanço de Competências Pessoais e Profissionais; ANEFA (2000) – Reconhecimento e Validação de Competências – Manual de Apoio à Intervenção; The Association for Persons in Supported Employment – Supported Employment Quality Indicators; Wehman, Paul – Individual Transition Plan;

Se a realidade do/a destinatário/a, no momento de entrada no processo, é projectada e desenvolvida mediante a aplicação dos instrumentos e aí se evidência, o contributo destes respondem às expectativas do projecto, ao nível:

- da auto-determinação/ *empowerment* e definição de um projecto educacional e/ou profissional do destinatário (parte prática), que não se esgota nesta fase;
- da recolha e análise de informação para o “Balanço de Competências” no âmbito dos resultados obtidos pelo projecto Emprego Apoiado para o Gabinete de Gestão EQUAL (parte teórica).

Com a utilização deste instrumento procurou-se não perder de vista os objectivos da EQUAL e do projecto Emprego Apoiado que é o de um “laboratório experimental”. Deste modo, elaborámos um instrumento para a acção, aplicámo-lo na prática, reformulamo-lo de acordo com os resultados da experiência e a partir dessa experiência recolhemos e analisámos a informação para a exposição.

Actualmente a ideia utópica de encontrar uma resposta última das coisas, do ser e do mundo está cada vez mais posta de parte. As ciências naturais já disso têm consciência, ainda mais, as humanas que têm como objecto o homem e a sua complexidade. Também nós, ao partilharmos dessa consciência, posicionamo-nos face à realidade numa atitude contrária a um receituário que por si resolve os problemas da vida social e das pessoas em concreto. Assim, todo este processo dos Percursos Integrados de Inserção será por nós sempre inacabado. Será constantemente reformulado e actualizado conforme os interesses e necessidades dos públicos que servimos. E tal é a complexidade, que estamos conscientes que os resultados obtidos não podem por si só ser fruto dos instrumentos. Resultam sim do empenhamento e duma relação de parceria e confiança entre os/as técnico/a de Emprego Apoiado e os/as candidatos/as, ao longo de todo o processo. Findo o projecto, concluímos que os instrumentos são válidos, podendo ser adaptados conforme as características dos públicos-alvo.

O perfil do/a técnico/a de Emprego Apoiado ⁵ é fundamental, como o conhecimento que deve ter da utilização dos instrumentos. Saber utilizar os instrumentos foi o maior problema que os/as técnicos/as enfrentaram pois poucos tinham conhecimento sobre como estes deveriam ser aplicados. Inicialmente mostraram-se pouco receptivos, mas ao participarem na reformulação, com base nos seus conhecimentos e na experiência adquirida com os candidatos, foram-se desvendando as potencialidades dos instrumentos. Esta foi uma lacuna da qual o Grupo de Trabalho - Balanço de Competências e o Conselho Técnico Executivo não se aperceberam atempadamente. Este facto deveu-se:

- a não termos previsto um módulo na formação dos/as técnicos/as, com o apoio de um especialista na área, sobre como saber aplicar os instrumentos e elaborar um Balanço de Competências;
- e à não previsão de um tempo mais lato (um a dois meses) para o desenvolvimento deste processo.

A nova reformulação da Formação de técnico/a de Emprego Apoiado prevê um módulo sobre O Balanço de Competências.

3.1 - CONCEITOS FUNDAMENTAIS QUE SERVIRAM PARA A ELABORAÇÃO DO BALANÇO DE COMPETÊNCIAS.

3.1.1 - Conceito de auto-determinação / *empowerment*

A noção de auto-determinação pode ser definida como a capacidade que uma pessoa tem em definir e atingir objectivos, delineados com base na auto-consciência e no auto-conhecimento. Esta noção está intrinsecamente ligada às noções de autonomia pessoal, escolha individual e livre vontade. Uma pessoa auto-determinada é uma pessoa capaz de tomar as decisões, de forma autónoma e reflectida, sobre os seus objectivos e de agir na direcção dessas mesmas decisões. Uma pessoa auto-determinada é uma pessoa que se

⁵ Ver Perfil do Técnico de Emprego Apoiado

conhece, sabendo avaliar objectivamente as suas capacidades e potencialidades, valorizando a sua história de vida, nas suas várias componentes: pessoal, social, escolar e profissional.

No âmbito deste projecto, de intervenção comunitária, esta noção surge como visão e como uma metodologia de acção, acreditando que as pessoas devem participar activamente nos seus projectos de vida, fazendo as suas opções de forma informada e auto-determinada. Este conceito está directamente relacionado com o conceito de *empowerment* que consiste num processo através do qual as pessoas adquirem um maior poder e controle na condução da sua própria vida.

Ao nível individual, o processo de *empowerment* é um processo de decisão e abrange, em matéria de emprego, a selecção e a procura de emprego, o contacto com os/as empresários/as, a identificação das suas próprias necessidades e recursos de suporte, contribuindo para o desenvolvimento de competências de autonomia e de resolução de problemas e para o fortalecimento individual.

No fundo, a noção de auto-determinação é uma perspectiva individualizada do conceito de *empowerment*. Isto porque a auto-determinação é uma potencialidade que surge do próprio indivíduo, dependendo unicamente da sua vontade e auto-valorização. Uma pessoa para poder conduzir, de forma autónoma, o seu projecto de vida tem que possuir ou desenvolver a capacidade de definir e atingir objectivos baseados num conhecimento e valorização dele próprio.

O conceito de *empowerment* está directamente relacionado com a temática do exercício pleno da cidadania, na medida em que é um “processo de reconhecimento, criação e utilização de recursos e de instrumentos pelos indivíduos, grupos e comunidades, em si mesmos e no meio envolvente, que se traduz num acréscimo de poder – psicológico, sócio-cultural, político e económico – que permite a estes sujeitos aumentar a eficácia do exercício da sua cidadania” (Pinto, Carla, in: *Política Social*, 1998, Lisboa, pp.247-264).

Uma perspectiva de *empowerment* implica uma reformulação de atitudes e práticas de intervenção e de definição de políticas, tendo em vista não só a participação daqueles

que sistematicamente se encontram excluídos dos processos de decisão, em áreas que lhe dizem directamente respeito, mas também, uma redefinição das relações e do equilíbrio de poder. Desta forma, uma perspectiva de *empowerment* pretende valorizar a participação activa dos destinatários directos, incorporando o saber e contributos daqueles que são tão frequentemente encarados como meros beneficiários das acções.

Sintetizando, o conceito de *empowerment* está directamente relacionado com três aspectos distintos, mas complementares:

- O controle da sua própria vida, tomando decisões de forma determinada e responsabilizada;
- Uma consciência crítica sobre a realidade, influenciando a sua mudança;
- A participação activa, numa perspectiva de cidadania plena.

3.1.2 - Definição do Balanço de Competências

“Processo metodológico que permite a qualquer pessoa adulta que o pretenda efectuar, conhecer as suas potencialidades ou competências, a nível pessoal e profissional, e, simultaneamente, promover a sua autonomia. Trata-se de uma metodologia flexível, uma vez que não implica percorrer etapas rígidas nem despende muito tempo”⁶.

3.1.3 - Portfólio / Dossier pessoal de competências

“Caderno ou dossier que contém um registo de experiências (conhecimentos ou aptidões decorrentes das vivências pessoais) ou documentos (fotografias, certificados, diplomas, poemas, vídeos, contratos, produtos realizados pelo Adulto, etc.) passíveis de comprovar os vários saberes, nos domínios pessoal, escolar e profissional, adquiridos em diversos contextos e acumulados pela pessoa ao longo da vida.

⁶ Retirado de <http://www.dgfv.min-edu.pt/glossario.htm>

Consiste, em termos metodológicos, num Guia para o reconhecimento dos saberes adquiridos num percurso de vida. De acordo com o objectivo da construção do portfólio, esse reconhecimento pode ser pessoal, institucional ou profissional”⁷.

Nos Percursos Integrados de Inserção o Portfólio tem como finalidade obter informação documentada das evidências e é o sustentáculo para o processo de auto-determinação, através dos instrumentos que dele fazem parte.

3.2 - O BALANÇO DE COMPETÊNCIAS

Apresentamos de seguida as orientações que foram produzidas para facilitar a utilização dos instrumentos do Balanço de Competências. Este guião bem como os respectivos instrumentos em anexo, refletem já as alterações sugeridas pelo/a técnico/a de Emprego Apoiado e candidatos/as.

3.2.1 – Introdução ao Balanço de Competências

O Balanço de Competências que se apresenta é parte integrante de um processo mais vasto, que é a construção do portfólio do/a candidato/a na perspectiva do Percurso Integrado de Inserção. Nesta fase o/a técnico/a deve facilitar o processo de auto-determinação de cada candidato/a. O Balanço de Competências tem como objectivo que o/a candidato/a reflecta sobre si e os instrumentos que irá trabalhar vão nesse sentido. À/ ao técnico cabe o papel de facilitador/a.

Cada vez mais se valoriza a aplicação deste tipo de instrumentos que reconhecem e valorizam competências adquiridas ao longo da vida. Este processo faz sentido, sobretudo, para pessoas em situação de desfavorecimento, principalmente ao nível do emprego. Pois ele traz-nos à luz experiências vividas positivas que poderão ser utilizáveis. Estes saberes e competências adquiridos, “não só na esfera profissional, mas também na família, na escola

⁷ Retirado de <http://www.dgfv.min-edu.pt/glossario.htm>

e nos tempos livres constituem adquiridos que podem ser transferidos para o mundo do trabalho remunerado. Para tal, é preciso descobri-los, reconhece-los e geri-los da melhor forma, de modo a podermos aplicá-los a outras actividades diferentes daquelas onde foram adquiridos, designadamente a uma actividade profissional”.

“O Balanço de Competências Pessoal e Profissional é um processo dinâmico que vai permitir a qualquer pessoa conhecer-se melhor, descobrir as suas potencialidades pessoais e profissionais. O seu objectivo é, em última análise, promover a autonomia da pessoa, permitindo conduzir, de forma consciente e informada, a sua trajectória pessoal e profissional. Realizar o Balanço de Competências é construir um projecto profissional realista”.

O Balanço de Competências, e consequente construção do Portfólio, ao permitir que o/a candidato/a se reconheça a si, por si, permite, também, que seja reconhecido pelo/a técnico/a e depois pelas entidades empregadoras. É este o processo que propomos às/aos técnicas das intervenções territoriais.

3.2.2 - Instrumentos do Balanço de Competências

Ao apresentarmos os instrumentos do Balanço de Competências temos como objectivo dar a conhecer ao/à técnico/a de Emprego Apoiado os objectivos e a forma de utilização destes instrumentos, de modo a que estes se revelem facilitadores, para o/a candidato/a, da produção de conhecimento sobre si e conduzam à identificação das suas competências pessoais, profissionais e sociais, traduzidas na recolha e sistematização de evidências dessas mesmas competências. O objectivo principal é o/a candidato/a estar consciente de qual o melhor rumo a seguir para a sua inserção no mercado de trabalho.

A utilização dos instrumentos não é concebida como uma intervenção de cariz avaliativo e com a função de diagnóstico, mas sim como elemento de um processo de promoção do auto e hetero conhecimento pessoal e profissional dos/as candidatos/as.

Se estes instrumentos não transportam em si mesmos o valor absoluto de desocultar as competências do/a candidato/a, salienta-se a importância assumida pelo/a técnico/a que não se espera que adopte uma postura de ‘aplicador’ mas que se assuma como facilitador/a. Facilitador/a não só da desejável apropriação que o/a candidato/a deverá fazer dos instrumentos de mediação, mas de todas as dimensões da intervenção, particularmente a construção de uma relação segura e simultaneamente desafiante que potencie o desenvolvimento do adulto.

Esta formulação implica que o/a técnico/a mobilize um conjunto de competências instrumentais e relacionais e que assuma uma conceptualização teórica dos modelos de intervenção e do desenvolvimento humano nas suas diferentes dimensões. Estas competências associadas a uma prática ética e deontologicamente investida constituem os alicerces fundamentais para a apropriação e exploração de cada um dos instrumentos apresentados.

Se bem que o compromisso ético e deontológico seja inerente a toda e qualquer intervenção que implique o estabelecimento de uma relação de confiança, parece-nos importante salientar alguns princípios orientadores que, pela sua natureza, constituem pilares da intervenção dos/as técnicos/as:

- O reconhecimento das competências adquiridas, através da metodologia do balanço de competências, depende da livre participação do/a candidato/a, não devendo este ser coagido em qualquer momento a participar e a envolver-se em actividades contrárias à sua vontade;
- O/A técnico/a deverá assumir um compromisso de confidencialidade e respeito pelo segredo profissional, uma vez que a intervenção assenta numa relação de confiança mútua;
- O/A técnico/a deverá centrar o processo no/a candidato/a, não só adequando a intervenção ao nível de compreensão deste, mas também às suas necessidades.

A Ficha de Inscrição, o Questionário dos/as Candidatos/as e o Balanço de Competências são os primeiros instrumentos de intervenção, que se destinam às/aos

candidatos do Emprego Apoiado e correspondem à fase de *Acolhimento* e *Auto-determinação* do Percurso de Integrado de Inserção.

Estabeleceu-se um tempo de duração para aplicação destes instrumentos apenas como linha orientadora. Na verdade, a duração dependerá das necessidades individuais de cada candidato/a. Neste período é importante ambientar e dar a conhecer os objectivos do Emprego Apoiado aos/às candidatos/as. Toda a informação (escrita ou documentada) constituirá o *portfólio* (dossier) do/a candidato/a que se desenvolverá ao longo de todo seu percurso de inserção socio-profissional, ou seja, inicia-se nesta fase de Auto-determinação, continua na fase de Inserção e prolonga-se pela fase de Acompanhamento Pós-Contratação.

No caso do/a candidato/a ter dificuldades em desenvolver alguma questão ou temática, deve-se procurar facilitar esse processo mas evitando influenciá-lo nas suas respostas. O/A candidato/a pode ter dificuldades na compreensão de alguma questão ou frase e não o dizer abertamente. Assim, é importante que o/a técnico/a esteja atento e que a reformule. Estes elementos não são estáticos podendo ser abertos à criatividade do/a técnico/a e do/a candidato/a.

De seguida apresenta-se um quadro que resume as etapas desta primeira Fase do Balanço de Competências, bem como os objectivos de cada um dos instrumentos⁸.

⁸ Ver instrumentos em anexo

Quadro I - Resumo do Balanço de Competências

Fase		Estimativa	Documento de trabalho
1 - Fase de Acolhimento	Parte I	15 minutos	Ficha de identificação - 1
		1 hora	Levantamento expectativas em relação ao projecto de emprego apoiado -2
		15 minutos	Contrato de participação - 3
	Parte II	1 hora	Candidatos/as - Questionário - 4
		40 minutos	Levantamento de expectativas pessoais - 5
	Percurso pessoal e profissional	2 horas e 20 minutos	Percurso escolar 6 Formação profissional 7a e 7b A minha primeira experiência de trabalho 8 Percurso profissional 9a e 9b
		20 minutos	Outras actividades 10
		30 minutos	Cidadania e participação 11
2 - Fase de Auto-determinação	Reconhecimento e Avaliação de Competências	2 horas e 20 minutos	Um dia na vida de... 12 Competências de leitura e comunicação - 13 Competências linguísticas 14 Competências em informática 15 Competências interpessoais 16 Competências de cálculo e gestão -17 Competências administrativas 18 Competências criativas 19 Competências de liderança - 20 Competências manuais e mecânicas - 21 Competências pessoais 22
	Ambientes/ Condições de trabalho e Rede de relações	30 minutos	Ambientes/ condições de trabalho - 23
		1 hora	Rede de Relações 24a e 24b Pessoas mais importantes para si 25 Apoios com que posso contar 26
	Análise de potencialidades	50 minutos	Análise de potencialidades 27
3- Fase de conclusão	Projecto individual	2 horas e 30 minutos	Objectivo de emprego 28 Clarificar opções - 29 Definição do projecto 30
		1 hora	Curriculum Vitae 31

I – FASE DE ACOLHIMENTO

Parte I

Esta fase tem como objectivo genérico permitir a construção de uma relação de empatia e de segurança entre o/a técnico/a e o candidato/a, condição fundamental para que todos possam apreender os objectivos, os métodos e os instrumentos utilizados e para que o/a candidato/a seja capaz de exprimir, mais facilmente, as suas expectativas e necessidades. Pretende, também, saber sobre a identidade do/a candidato/a. Procura obter alguma informação geral, para tratamento estatístico e conhecimento do/a candidato/a.

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

Ficha de Trabalho 1: *Ficha de identificação* – candidatos/as.

Duração: 15 minutos

LEVANTAMENTO DE EXPECTATIVAS EM RELAÇÃO AO PROJECTO DE “EMPREGO APOIADO”

Ficha de Trabalho 2: *Expectativas em relação ao projecto de Emprego Apoiado*

Duração: 1 hora

Objectivos:

- Facilitar e propiciar um clima de confiança;
- Apresentar o programa, objectivos, finalidade e duração;
- Equacionar as expectativas pessoais com os objectivos e a finalidade do projecto Emprego Apoiado.

Desenvolvimento: Durante a resposta à ficha o/a técnico/a deve acompanhar o/a candidato/a, a fim de proporcionar um clima de confiança, esclarecer dúvidas e facilitar a

identificação/apropriação das expectativas em relação ao Emprego Apoiado.

CONTRATO DE PARTICIPAÇÃO

Será estabelecido um contrato escrito entre o/a técnico/a e o/a candidato/a.

Ficha de Trabalho 3: Contrato de participação;

Duração: Cerca de 15 minutos

Objectivos:

- Formalizar o envolvimento do/a técnico/a e do/a candidato/a no processo do balanço de Competências;
- Sensibilizar para o empenhamento e responsabilização do/a candidato/a na realização das actividades do Balanço
- Clarificar os direitos e deveres dos/as intervenientes no processo.

Desenvolvimento: São negociados, entre o/a técnico/a e o/a candidato/a, um conjunto de deveres e de direitos que ambos se comprometem a assumir (os que constam no contrato e no compromisso ético e deontológico). Após a clarificação e negociação das obrigações e direitos mútuos, ambos/as as/os intervenientes deverão formalizar o compromisso, assinando-o.

Parte II

CANDIDATOS/AS

Ficha de Trabalho 4: Candidatos/as - Questionário.

Duração: 1 hora

Objectivos:

- O tipo de informação que aqui se pretende é mais de teor quantitativo, por isso, diferente do que se pretende nos outros instrumentos. Trata-se de um questionário e a sua informação será trabalhada, posteriormente, através de uma base de dados para fins estatísticos. No entanto, é importante ter em conta essa informação para melhor conhecimento do/a candidato/a.

2 – FASE DE AUTO-DETERMINAÇÃO

A fase de investigação/exploração tem como objectivo identificar os valores e os interesses dos/as candidatos/as, através do levantamento e da reflexão sobre os momentos significativos do seu percurso pessoal e profissional. A investigação/validação tem como objectivo proceder ao reconhecimento e validação das competências dos/as candidatos/as, com vista à construção dos seus projectos pessoais.

LEVANTAMENTO DE EXPECTATIVAS PESSOAIS

Ficha de Trabalho 5: *Levantamento de expectativas pessoais.*

Duração: 40 minutos

Objectivos:

- Permitir ao candidato/a a apropriação das suas expectativas e necessidades
- Negociar com o/a candidato/a o processo de intervenção, tendo em conta não só os limites do próprio processo, mas também as intenções e constrangimentos do sujeito.

Desenvolvimento: Fazer com que o/a candidato/a reflecta sobre as suas expectativas e necessidades ao nível da sua carreira profissional, da participação e inclusão comunitária. Por outro lado, que reconheça os seus constrangimentos e os limites do processo Emprego Apoiado.

PERCURSO PESSOAL E PROFISSIONAL

Experiências escolares e profissionais

Ficha de trabalho 6: *Percurso escolar (30 minutos)*;

Ficha de trabalho 7a e 7b: *Formação profissional (40 minutos)*¹;

Ficha de trabalho 8: *A minha primeira experiência de trabalho (30 minutos)*;

Ficha de trabalho 9a e 9b: *Percurso profissional (40 minutos)*².

Duração: 2 horas e 20 minutos

Objectivos:

- Promover a reflexão sobre o percurso escolar e profissional do/a candidato/a;
- Desenvolver a capacidade de analisar as diferentes etapas da sua vida;
- A importância de ter uma visão global do seu itinerário de vida;
- Identificar experiências profissionais e a duração dessas experiências;
- Activar o/a candidato/a para a exploração e a recolha de evidências do seu percurso pessoal e profissional;
- Apoiar na recolha de evidências: diplomas, certificados, cartas de recomendação, etc.

Desenvolvimento: Pede-se, sobretudo, a cada candidato/a que reflita sobre o seu percurso escolar e sobre as recordações que lhe estão inerentes. Numa segunda fase a reflexão incidirá sobre o percurso profissional, apelando aos motivos da necessidade de fazer formação profissional, ao que aprendeu e ainda conserva hoje, às actividades que desenvolveu e ao grau de satisfação que estas lhe proporcionaram.

¹ - Utilizar quantas folhas forem necessárias para a descrição de todas as actividades profissionais e/ou cursos de formação realizados.

² - Idem

EXPERIÊNCIAS EXTRA-PROFISSIONAIS

Ficha de trabalho 10: *Outras actividades.*

Duração: 20 minutos

Objectivos:

- Identificar experiências extra-profissionais;
- Identificar aquilo que sabe fazer e gosta de o fazer;
- Fazer emergir experiências extra-profissionais latentes ou manifestas.

Desenvolvimento: pede-se ao candidato/a que evidencie experiências extra-profissionais e quais as que mais prazer lhe dá.

CIDADANIA E PARTICIPAÇÃO

Ficha de trabalho 11: *Cidadania e participação.*

Duração: 30 minutos

Objectivos:

- Promover a reflexão sobre cidadania e participação;
- Identificar experiências relacionadas com associativismo;

Desenvolvimento: Pede-se que o/a candidato/a reflecta sobre cidadania e participação. Procurar saber quais os seus conhecimentos e experiências nessa área.

Avaliação de Competências

RECONHECIMENTO E VALORIZAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

Ficha de trabalho 12: *Um dia na vida de...*

Duração: 20 minutos

Objectivos:

- Promover o reconhecimento e a valorização das competências pessoais, sociais e profissionais evidenciadas no desempenho de diversas actividades;
- Promover o auto-conceito e a auto-estima do/a candidato/a através da sua valorização pessoal e profissional.

Desenvolvimento: Pede-se a cada candidato/a que reflecta sobre o seu percurso pessoal e profissional, analisando cada uma das profissões desempenhadas. Em seguida, para cada profissão é pedido à/ao candidato/a que procure especificar todas as actividades e funções que desempenhava permitindo, assim, a obtenção de evidências de eventuais competências. Para cada actividade desempenhada o/a candidato/a é convidado a referir o grau de satisfação que a mesma lhe proporcionava.

Ficha de trabalho 13: *Competências de leitura e comunicação;*

Ficha de trabalho 14: *Competências linguísticas;*

Ficha de trabalho 15: *Competências em informática;*

Ficha de trabalho 16: *Competências interpessoais;*

Ficha de trabalho 17: *Competências de cálculo e gestão;*

Ficha de trabalho 18: *Competências administrativas;*

Ficha de trabalho 19: *Competências criativas;*

Ficha de trabalho 20: *Competências de liderança;*

Ficha de trabalho 21: *Competências manuais e mecânicas;*

Ficha de trabalho 22: *Competências pessoais).*

Duração: 2 horas (distribuídas pelas várias fichas)

Objectivos:

- Reconhecer competências relacionadas com as experiências profissionais e extra-profissionais;
- Em que situações ou experiência foram utilizadas essas competências;
- Identificar o potencial de competências transferíveis resultantes de actividades extra-profissionais.

Desenvolvimento: Procura-se que cada candidato/a reconheça competências que adquiriu, utilizou e desenvolveu ao longo da sua vida independentemente da situação e do lugar (em posto de trabalho, lazer ou outro). O retrato que tem das suas competências é importante para a sua inserção no mercado de trabalho, neste sentido, estes instrumentos não podem ser utilizados de forma estática, pois a sua leitura depende muito da interpretação de cada candidato/a.

Ambientes/ Condições de trabalho e Rede de relações

AMBIENTES/ CONDIÇÕES DE TRABALHO

Ficha de Trabalho 23: *Ambientes/ condições de trabalho*

Duração: 30 minutos

Objectivos:

- Identificar ambientes e condições de trabalho em que se prefere desenvolver a actividade profissional
- Sensibilizar para a relevância das condições de trabalho como factores influentes na escolha e desempenho da actividade profissional

Desenvolvimento: É pedido ao candidato/a caracterize os ambientes e as condições de trabalho que gostaria de encontrar na futura actividade profissional.

REDE DE RELAÇÕES

Fichas de Trabalho 24: *Rede de Relações*

Ficha de Trabalho 25: *Pessoas mais importantes para si*

Ficha de Trabalho 26: *Apoio com que posso contar*

Duração: 1 hora (3 fichas)

Objectivos:

- Promover a reflexão sobre os membros que constituem a rede de relações do/a candidato/a;
- Identificar o tipo de “influência” exercida por cada um dos indivíduos referidos.
- Capacitar para a importância de desenvolver e/ou reforçar a rede de contactos

Desenvolvimento: É pedido ao candidato/a que reflecta sobre a sua rede de relações, ou seja sobre aquelas pessoas que partilham os seus contextos de vida. Num primeiro momento, a tarefa consiste na sua identificação; numa fase posterior o/a candidato/a deverá referir algumas das características das pessoas com as quais se relaciona, com as quais pode contar enquanto apoio e quais as expectativas que estas têm sobre si.

Análise de potencialidades

ANÁLISE DE POTENCIALIDADES

Ficha de Trabalho 26: *Análise de Potencialidades*

Duração: 50 minutos

Objectivos:

- Promover a reflexão sobre as potencialidades pessoais e profissionais do/a candidato/a;
- Desenvolver a sua capacidade de analisar objectivamente os projectos pessoais, os seus recursos e limitações.

Desenvolvimento: Pede-se a cada candidato/a que reflecta sobre os seus projectos pessoais e profissionais, assinalando os problemas, os recursos, os trunfos e os benefícios dos mesmos.

3 – FASE DE CONCLUSÃO

A fase de conclusão tem como objectivo promover a integração das diferentes actividades realizadas ao longo do processo, permitindo um enquadramento realista dos projectos de vida emergentes da reflexão do candidato/a.

Projecto individual

DEFINIÇÃO DO PROJECTO INDIVIDUAL

Ficha de Trabalho 27: *Objectivo de emprego;*

Ficha de Trabalho 28: *Clarificar opções;*

Ficha de Trabalho 29: *Definição do projecto.*

Duração: 2 horas e 30 minutos

Objectivos:

- Promover a reflexão sobre o trabalho realizado ao longo do balanço;
- Apoiar o/a candidato/a na antecipação de projectos futuros;
- Negociar o percurso de negociação do/a candidato/a (CRVCC, formação profissional, emprego directo)
- Equacionar o projecto profissional através das competências adquiridas e das competências a desenvolver;
- Clarificar opções;
- Definir o projecto: objectivos a curto e a longo prazo.

Desenvolvimento: reflectir sobre o trabalho realizado e com base nisso definir um projecto.

ELABORAÇÃO CURRICULUM VITAE

Ficha de Trabalho 31: *Curriculum Vitae;*

Objectivos:

- Elaboração de um curriculum vitae

Desenvolvimento: Com base no balanço de competências e na definição do projecto pede-se ao/a candidato/a que elabore o seu próprio curriculum vitae, o qual será o cartão de apresentação junto das entidades empregadoras.

Referências Bibliográficas e Fontes:

IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional. *Balanço de Competências Pessoais e Profissionais*.

DGFV – Direcção-Geral de Formação Vocacional, ex-ANEFA. *Reconhecimento e Validação de Competências – Manual de Apoio à Intervenção*. 2000

DGFV – Direcção-Geral de Formação Vocacional – Termos técnicos. *Portfólio*

<http://www.dgfv.min-edu.pt/glossario.htm>

JORDÃO, Albertina. *O Balanço de Competências - conhecer-se e reconhecer-se para gerir os seus adquiridos pessoais e profissionais*. 1997

APSE - The Association for Persons in Supported Employment. *Supported Employment Quality Indicators*.

WEHMAN, Paul. *Individual Transition Plan*.

EQUAL, Programa Iniciativa Comunitária. *Guia de Apoio ao Utilizador – 2ª Fase –*. Gabinete de Gestão EQUAL. 2004.

PINTO, Carla. In: *Política Social*. Lisboa, **ISCSP**. 1998.

Retirado de <http://www.eselx.ipl.pt/cidadania/cidadania/empowerment.htm>

4 - Etapas para a Inserção Profissional

Depois dos processos de acolhimento e auto-determinação, a inserção profissional, assente na filosofia do modelo de Emprego Apoiado em meio normal de trabalho, obedece aos seguintes passos metodológicos que passamos a desenvolver.

1º passo – Pesquisa de empresa – contacto com empresa

2º passo - Análise da empresa e posto de trabalho

3º passo – Análise de compatibilidade - matching

4º passo - Apresentação do candidato na empresa

5º passo - Construção de programa individual de formação / inserção

6º passo - Desenvolvimento da formação / inserção

7º passo - Negociação da contratação / emprego

8º passo – Acompanhamento pós-inserção

Como fase prévia aos passos que referimos, considera-se fundamental uma intervenção comunitária que facilite a constituição de redes comunitárias de intercooperação para a inserção. É essencial que junto da comunidade se divulgue o modelo de Emprego Apoiado e o processo de inserção a ele associado, contactando-se para tal serviços e entidades que prestam atendimento aos grupos desfavorecidos, desenvolvendo projectos em áreas específicas, como por exemplo, Centros de Emprego, Centros de Formação, Associações, Escolas, Câmaras Municipais, Centros de Saúde, etc.

É muito importante contar com a colaboração de todas as entidades locais, perspectivar uma rede de parcerias comunitária, com o objectivo de provocar a melhoria da quantidade e da qualidade de respostas face às necessidades da população atendida,

fomentando-se assim a rentabilização e articulação interserviços. Um serviço de Emprego Apoiado deverá ser em princípio um “provocador” da rede de parceiros, dinamizando-a sistematicamente na base de uma total disponibilidade e coerência com os princípios que defendemos.

Por exemplo, é fundamental constituir uma parceria com o Centro de Emprego do território onde se está a intervir, pois como entidade fundamental neste trabalho, esta entidade é extremamente útil e potenciadora dos resultados ao colaborar na pesquisa de empresas, na apresentação conjunta junto das entidades empregadoras, no acompanhamento do processo de formação e na implicação clara na contratação e no acompanhamento pós-contratação. Também é muito importante poder contar com a colaboração de associações empresariais no campo da pesquisa de empresa (“*job finding*”).

O âmbito destas parcerias deverá ser o mais alargado possível, dependendo da capacidade de intervenção dos respectivos intervenientes e do seu empenhamento. Daí decorre o facto da parceria ser o que os seus intervenientes quiserem que seja, cabendo neste capítulo, como já foi mencionado, um papel fundamental ao Serviço de Emprego Apoiado.



4.1 - PESQUISA DE EMPRESAS (“JOB - FINDING”)

Objectivo:

Pesquisar de empresas e actividades profissionais susceptíveis de serem ocupadas pelo candidato, em função dos seus interesses e competências. Contactar com empresários/as e suscitar a sua adesão ao programa de Emprego Apoiado.

Actividades:

Não é possível desenvolver um modelo de formação / inserção em empresa sem a colaboração efectiva das empresas. Para tal deverá haver uma pesquisa sistemática das empresas a operarem no território em que se está a intervir, bem como o estabelecimento de parcerias com o Centros de Emprego e as associações empresariais, com a finalidade de se conseguir uma maximização dos resultados das pesquisas. A base de dados de empresas, dinamizada e gerida pela AERLIS, a que já fizemos referência anteriormente, constitui um bom exemplo em termos dos resultados do trabalho de parceria.

No entanto, para além da sinalização de empresas potencialmente disponíveis para a formação/inserção dos/as candidatos/as, é o contacto directo dos serviços de Emprego Apoiado que torna decisivo o “ganhar” a empresa para uma intervenção no âmbito do Emprego Apoiado. Assim, na primeira abordagem com uma empresa é essencial prestar, de forma clara, informações sobre o modelo de formação, a sua filosofia de suporte e os objectivos das entidades que o promovem.

Muito importante também é ultrapassar alguns pessimismos que, por vezes, invadem os/as técnicos/as de Emprego Apoiado, sob pena destes passarem a ser a principal barreira ao desenvolvimento do projecto e à aproximação das empresas (“não têm tempo para nos ouvir”, “os nossos candidatos não conseguem competir com o nível de produtividade dos/as outros/as trabalhadores/as”, “é impossível conseguir-se um estágio e posteriormente um emprego, devido à elevada taxa de desemprego existente”...). É fundamental que os coordenadores de equipas proporcionem a devida supervisão e apoio aos/as técnicos/as

dos serviços de emprego apoiado, criando oportunidades para a partilha e debate conjunto das questões que mais os preocupam, procurando desta forma prevenir situações de *burnout* e alimentar a energia na busca de soluções renovadas. Por outro lado, é importante ter presente que as entidades empregadoras são organismos vivos, constituídos por pessoas que estão, mais do que se imagina, receptivas à participação num projecto inovador que tem por fim lutar contra a discriminação e a exclusão social e profissional de muitos elementos da sociedade.

Ao ser estabelecido um contacto com uma empresa, pretende-se ganhar o contributo desta para o projecto e de forma específica encontrar as actividades profissionais que virão a ser desenvolvidas pelos/as candidatos/as à formação em empresa. Assim, o sucesso do contacto com uma empresa tem por base:

a) Marcação de uma reunião de apresentação do projecto com o responsável da empresa ou entidade. O contacto dessa empresa pode resultar de várias estratégias de abordagem: da pesquisa directa de um/a técnico/a de Emprego Apoiado, das propostas disponíveis na base de dados de empresas, da rede de conhecimentos comunitários, da sinalização do Centro de Emprego da zona, etc;

b) Na apresentação do projecto na empresa, o/a técnico/a de Emprego Apoiado deve ser claro e objectivo e demonstrar a força das convicções que o animam. Deverá também referir as empresas que já aderiram ao Emprego Apoiado, identificar casos de sucesso, bem como responder a todas as questões da empresa, salvaguardando a confidencialidade das informações pessoais do/a candidato/a, não relevantes para o contexto profissional;

c) Explicação do modelo de formação em contexto de trabalho, dos seus intervenientes e instrumentos de suporte. Para isso o/a técnico de Emprego Apoiado deverá conhecer e dominar o encadeamento do processo de formação e todo o enquadramento legal respectivo..A título de exemplo, deve ser referido e mostrado um contrato de formação tipo onde conste claramente os direitos e deveres de todas as partes envolvidas;

- d) Identificação, em conjunto com a empresa, dos postos de trabalho existentes e, se for o caso, sugerir a ocupação de alguns postos susceptíveis de serem preenchidos;
- e) Identificação e nomeação de uma pessoa da empresa para desempenhar a função de tutor em posto de trabalho, caso a empresa aceite envolver-se no projecto;
- f) Combinar o dia e a hora de apresentação do/a tutor/a, nomeado pela empresa, ao/à técnico/a de Emprego Apoiado, com vista a iniciar-se a análise detalhada do posto de trabalho.

Instrumentos:

- Ficha de caracterização de empresa;
- Documentação informativa sobre os serviços de Emprego Apoiado.

4.2 - ANÁLISE DO POSTO DE TRABALHO (“JOB - ANALYSIS”)

Objectivo:

Proceder à análise do posto de trabalho e à descrição dos conteúdos da actividade profissional

Actividades:

O/a técnico/a de Emprego Apoiado deverá, em conjunto com o/a tutor/a da empresa, pesquisar os postos de trabalho existentes e que são susceptíveis de serem ocupados pelo/a candidato/a, tendo em conta os seus interesses e competências, ou por potenciais candidatos, nas situações em que o objectivo do contacto é a constituição de uma bolsa de empresas.

É importante também que o/a técnico/a de Emprego Apoiado tenha uma clara percepção das diferentes tarefas existentes em cada posto de trabalho, pois poder-se-á dar o caso de se propor um novo posto de trabalho à empresa, a partir de várias tarefas de diferentes postos de trabalho já existentes. Esta estratégia que se designa por reestruturação do posto de trabalho tem-se revelado bastante frutuosa e comum no suporte aos/às formandos/as portadores de deficiências.

Em termos do Emprego Apoiado, considera-se igualmente importante analisar o contexto envolvente ao posto de trabalho, nomeadamente as suas acessibilidade (transportes, barreiras arquitectónicas), ambiente de trabalho, cultura organizacional e apoios disponíveis na empresa.

Instrumentos:

Ficha de avaliação do posto de trabalho

4.3 - ANÁLISE DA COMPATIBILIDADE (“JOB - MATCHING”)

Objectivo:

Avaliação da compatibilidade entre as características e exigências do posto de trabalho e as competências actuais ou potenciais do/a candidato/a.

Actividades:

Da análise de trabalho resultam elementos de caracterização da função profissional que vamos ter em conta para analisar a compatibilidade potencial entre o/a candidato/a e o posto de trabalho identificado. Utilizando uma ficha de análise de compatibilidades (*job matching*) é possível realizar uma comparação entre as características do posto de trabalho, seus requisitos e condicionantes e as competências, potencialidades e expectativas do/a candidato/a.

Da comparação dos resultados obtidos poder-se-á verificar:

- Se o/a candidato/a cumpre os pré-requisitos considerados indispensáveis para iniciar o processo de formação;
- Se o posto de trabalho corresponde às expectativas e interesses do/a candidato/a;
- Quais as necessidades de formação, evidenciando os conhecimentos e as competências profissionais que são necessários adquirir e/ou desenvolver.

Com base na análise dos resultados, realizada em conjunto entre o/a técnico/a de emprego apoiado e o/a candidato/a, define-se a etapa seguinte. Esta poderá passar pelo início de um percurso de formação em contexto de trabalho, na empresa sinalizada ou pela procura de um posto de trabalho alternativo, mais adequado aos interesses e competências do/a candidato/a. Por outro lado, em funções profissionais mais complexas e exigentes, quando o desfazimento entre os requisitos do posto de trabalho e as competências do candidato é muito acentuado pode ser necessário realizar parte da formação numa escola ou centro de formação, em sistema de alternância.

Instrumentos:

Ficha de compatibilidade geral

Ficha de compatibilidade nas tarefas

4.4 - APRESENTAÇÃO DO/A CANDIDATO/A NA EMPRESA

Objectivo: Contacto do/a candidato/a com a empresa e apresentação do/a candidato/a junto do tutor/a. Definição do Contrato de Formação.

Actividades

A apresentação na empresa deve ser preparada antecipadamente. Deste modo, os/

as candidatos/as podem aprender como se apresentar a si próprios/as ao empregador, enfatizando o seu interesse pelo posto de trabalho, bem como as suas competências e potencialidades pessoais, em vez de se focalizarem nas dificuldades de percurso. O/a técnico/a pode desempenhar aqui o seu papel de consultor, trabalhando com o/a candidato/a questões como a apresentação pessoal, vestuário e discurso.

É estabelecido entre a empresa, o/a formando/a e o serviço de emprego apoiado um Contrato de Formação, onde são definidos a finalidade da formação, os direitos e responsabilidades de cada uma das partes, duração e condições de rescisão.

A formação em posto de trabalho não é pensada em abstrato já que, mesmo para postos de trabalho idênticos, as necessidades de formação variam de indivíduo para indivíduo. Assim, deve-se aprofundar o levantamento de necessidades de formação do/a formando/a, no sentido de que a formação se focalize nos conteúdos detectados em falta, ou seja, nos conhecimentos e competências a adquirir pelo/a formando/a para ocupar aquele posto de trabalho.

Instrumentos:

Contrato de Formação

Ficha de compatibilidade geral

Ficha de compatibilidade nas tarefas

4.5 - CONSTRUÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE UM PROGRAMA INDIVIDUAL DE FORMAÇÃO / INSERÇÃO (PIF)

Objectivo:

Definição do Programa Individual de Formação e planeamento da formação em contexto de trabalho.

Actividades:

A partir dos resultados da análise de trabalho e do levantamento de necessidades de formação é possível traçar o programa individual de formação, traduzindo essas competências em objectivos e conteúdos formativos. O programa de formação deve ser um instrumento de trabalho, operacional e dinâmico, constituindo um referencial para o desenvolvimento da formação e para a actuação dos/as tutores/as e para os/as formandos/as. O programa de formação deve ser elaborado antes do início das acções de formação, em conjunto pelo/a tutor/a, técnico/a de emprego apoiado e formando/a.

Os elementos fundamentais de um programa de formação e que se constituem, por sua vez, nas etapas principais da sua elaboração são: definição dos objectivos e cronograma da formação; organização dos conteúdos da formação; especificação das actividades da formação; identificação dos recursos humanos, meios e outros recursos e apoios da empresa; definição dos critérios de avaliação da formação.

O PIF não é um instrumento estático, mas sim dinâmico e flexível, devendo ser desenvolvido de uma forma participativa e reformulado sempre que for conveniente e acordado por todas as partes.

Instrumentos:**Programa Individual de Formação**

4.6 - DESENVOLVIMENTO DO PROCESSO DE FORMAÇÃO / INSERÇÃO

Objectivo:

Acompanhamento e Avaliação da Formação em Empresa

Actividades:

Um factor determinante para o sucesso da formação em empresa, é o tipo de acompanhamento dado aos/às formandos/as. Esse acompanhamento é proporcionado pelo/a tutor/a e pelo técnico/a de Emprego Apoiado, que têm uma actuação estratégica ao nível do enquadramento e desenvolvimento da formação, contando com a colaboração de outros actores implicados neste processo.

O/a tutor/a tem um papel determinante no processo de formação/inserção, ao nível da aprendizagem directa e da facilitação da integração social e profissional do/a formando/a no seio da empresa. É por isso um elemento imprescindível no processo de avaliação do PIF e um precioso aliado com vista à inserção sócio-laboral do/a formando/a.

Cabe ao/a técnico/a de Emprego Apoiado acompanhar a formação ministrada na empresa, avaliar o desenrolar da mesma e conduzir os momentos formais de avaliação definidos no PIF, momentos esses que devem implicar o/a tutor/a, o/a formando/a e, sempre que se considere necessário, o/a empresário/a ou outros elementos da empresa ou dos serviços de emprego apoiado.

O suporte do/a técnico/a possibilita a identificação de dificuldades (para além da formação), a definição de estratégias de resolução, a defesa dos direitos fundamentais do trabalho no sentido de prevenir situações de discriminação e garantir oportunidades de promoção. Este apoio é concretizado através de reuniões de acompanhamento nas empresas e de reuniões individuais ou de grupo, fora do local de trabalho, em horário pós laboral.

Instrumentos:

Ficha de assiduidade

Ficha de avaliação das tarefas pelo/a candidato/a

Ficha de avaliação de satisfação do/a candidato/a

Ficha de acompanhamento de formação em empresa

4.7 - NEGOCIAÇÃO DO CONTRATO DE TRABALHO

Objectivo:

Estabelecimento de contrato de trabalho com respeito pelos princípios e normas de igualdade de oportunidades e regulamentos do trabalho.

Actividades:

Quando os conteúdos da formação inscritos no PIF estão basicamente adquiridos e a avaliação cumulativa do processo de formação é positiva, então é chegado o momento de negociação com a empresa de um Contrato de Trabalho que possibilite uma plena inserção sócio-profissional. Os termos contratuais devem pautar-se pelo pleno cumprimento de todas as condições legais aplicáveis e respeitando o princípio da igualdade de oportunidades.

Nesta altura deve igualmente estabelecer-se um acordo relativo ao Acompanhamento Pós-Contratação, caso o/a formando/a decida e solicite esse tipo de apoio individualizado regular.

Instrumentos:

Contrato de Trabalho

Acordo de Acompanhamento Pós-Contratação

4.8 - ACOMPANHAMENTO PÓS – CONTRATAÇÃO

Objectivo:

Perspectivar e desenvolver o processo de acompanhamento pós contratação, em função das solicitações da pessoa e da empresa; Prevenir o desemprego; Promover o desenvolvimento de carreira.

Actividades:

Após a contratação, o apoio prestado ao/à ex-formando/a não deve cessar, até como forma de essa contratação ser duradoura. No entanto esse acompanhamento deve ter em atenção as necessidades específicas de cada caso e prestado de uma forma espaçada, até para não se gerarem fenómenos de dependência dos serviços de emprego apoiado. Assim, deverá promover-se o fortalecimento das ligações do/a formando/a aos suportes naturais do posto de trabalho e da comunidade.

Ao nível da empresa, o/a técnico/a de emprego apoiado procurará promover as possibilidades de desenvolvimento das carreiras de cada ex formando/a, nomeadamente ao nível do vencimento, categoria profissional, actividades desenvolvidas.

A um nível mais sistémico os Serviços de Emprego Apoiado e os Centros de Emprego da região devem efectuar o acompanhamento regular da evolução do emprego das pessoas que estiveram abrangidas por estes programas específicos de formação, nomeadamente na promoção das suas situações profissionais, prevenção do desemprego ou pesquisa de novos empregos, quando necessário.

5 - Avaliação e Indicadores de Qualidade

Para dirigir com sucesso uma organização é necessário que ela seja gerida de forma sistemática e transparente. O sucesso pode ser consequência da implementação e manutenção de um sistema que tenha por base critérios e/ou princípios da Qualidade, que permitam que a organização melhore continuamente o seu desempenho, tomando em consideração as necessidades de todas as partes interessadas.

Na prestação dos seus serviços, a organização deve atribuir especial atenção aos seguintes oito princípios da Gestão da Qualidade, a saber: Focalização no Cliente¹; Liderança; Envolvimento das Pessoas; Abordagem por Processos²; Abordagem da Gestão como um Sistema; Melhoria Contínua; Abordagem à Tomada de Decisões baseadas em Factos; Relações mutuamente benéficas com Fornecedores/Parceiros.

Tendo por base estes princípios e tentando adaptá-los às especificidades da prestação de um serviço na área do Emprego Apoiado, o grupo de trabalho “Indicadores de Qualidade”, elaborou indicadores da qualidade que pudessem ser aplicados a **Indivíduos/as** em processo de inserção, a **Agentes** de Emprego Apoiado, a **Organizações** que promovam Emprego Apoiado e a **Tutores/as** de Emprego Apoiado.

Tendo em conta que nenhum dos elementos do grupo tinha conhecimentos técnicos na área da Qualidade, surgiu a necessidade de pesquisar e analisar a documentação acerca da temática da Qualidade, sobretudo ao nível da definição das referências básicas e fundamentais do tema em questão.

Neste sentido, ao longo do primeiro ano, o grupo analisou manuais de Auto-avaliação da Qualidade que permitiram realizar o primeiro esboço, ainda muito rudimentar, da listagem de indicadores final.

1 - Entenda-se **Cliente** como @ indivíduo que pode beneficiar dos serviços prestados por uma organização de Emprego Apoiado.

2 - Processo é toda e qualquer actividade ou conjunto de actividades que utilizem recursos para transformar *inputs* em *outputs*. Numa organização existem numerosos processos interrelacionados e que interagem entre si. A identificação e a gestão sistemática destes processos de uma organização e, em particular, das interacções entre esses processos, é designada por “*abordagem por processos*”.

No segundo ano de trabalho deste grupo os documentos foram alvo de revisões e reformulações, até ao mês de Março de 2004, em que o grupo passou a ser acompanhado por um Consultor da Qualidade que assumiu um papel de orientador no sentido de analisar e avaliar a utilidade dos documentos elaborados.

Três dos documentos elaborados pelo grupo de trabalho (Indivíduos, Técnicos/as e Organizações) foram submetidos a uma pré-validação. No caso dos documentos direccionados para os Técnicos/as e para as Organizações, foi realizada uma sessão de pré-validação conduzido pelo próprio Consultor da Qualidade.

A documentação criada por este grupo pode resumir-se e visualizar-se através da leitura da seguinte Pirâmide de Trabalho/ Documentação:



a) Processo de avaliação da qualidade (PAQ)

Este é o documento enquadrador de todo este processo de avaliação da Qualidade. Nele são referidos os 4 Procedimentos Gerais de Avaliação, apresentado um referencial de indicadores da Qualidade. As rubricas deste documento incluem: Objectivo e Campo de Aplicação; Fluxograma de Processo; Memória Descritiva; Cliente do Processo – requisitos de entrada; Responsabilidade do gestor do processo; Gestão dos Recursos Associados; Realização do Processo; Saídas do Processo; Cliente do Processo – Satisfação; Medição, Análise e Melhoria do Processo; Melhoria Contínua do Processo.

b) Procedimentos gerais de avaliação (PGA)

São 4 documentos enquadradores cujo objectivo é descrever de forma clara como é preenchido o Questionário para levantamento de indicadores da Qualidade:

PGATE – Procedimento Geral de Avaliação de Técnicos/as de Emprego Apoiado;

PGAS – Procedimento Geral de Avaliação de Serviços de Emprego Apoiado;

PGAU – Procedimento Geral de Avaliação para Utilizadores de Serviços de Emprego Apoiado;

PGATU – Procedimento Geral de Avaliação de Tutores/as de Emprego Apoiado.

Os PGA's incluem mais 6 rubricas: Campo de Aplicação: as definições; as referências; as responsabilidades; os procedimentos; os documentos associados.

c) Famílias de indicadores

Neste documento, todas as perguntas que foram colocadas nos grandes capítulos dos Questionários, são agrupadas por subtemas, de forma a criar grandes grupos de análise. Cada um dos grandes capítulos do Questionário é visto como uma “Família de Indicadores”, que não é mais do que um agrupamento de indicadores que contém 5 a 6 questões mais pormenorizadas.

No total temos 4 Famílias de Indicadores (FI's): Famílias de Indicadores da Qualidade para Serviços de Emprego Apoiado (FIS); Famílias de Indicadores da Qualidade para Técnicos/as (FITE); Famílias de Indicadores da Qualidade para Utilizadores de Serviços de Emprego Apoiado (FIU); Famílias de Indicadores da Qualidade para Tutores/as de Emprego Apoiado (FITU).

d) Questionários

Os Questionários foram os primeiros instrumentos criados pelo grupo, e são os meios de recolha directa de informação, no que diz respeito aos Indicadores da Qualidade.

Foram criados e validados pelos parceiros e outras partes interessadas, 4 Questionários: “Questionário de Indicadores da Qualidade para Serviços de Emprego Apoiado” (QS); “Questionário de Indicadores da Qualidade para Utilizadores de Serviços de Emprego Apoiado” (QU); “Questionário de Indicadores da Qualidade para Técnicos/as de Emprego Apoiado” (QTE); “Questionário de Indicadores da Qualidade para Tutores/as de Emprego Apoiado” (QTU).

Este grupo de trabalho deu os primeiros passos na área da Qualidade direccionada para o Emprego Apoiado. Apesar dos esforços encetados todos os elementos do grupo têm consciência de que o trabalho desenvolvido não chega para esgotar as questões da Qualidade que podem ser abordadas.

Actualmente, a Qualidade é uma condição que garante o sucesso de qualquer organização, e, por isso, será importante aprofundar os documentos desenvolvidos durante este projecto. Assim, é importante afirmar que o trabalho desenvolvido por este grupo lançou sólidas bases para um possível percurso de certificação da APEA, que consequentemente congregaria em si todos os documentos de avaliação da Qualidade e que actuaria como consultora na área do Emprego Apoiado.

Anexos

1 - FICHA IDENTIFICAÇÃO - CANDIDAT@S

1. Data (dia/mês/ano):

2. Identificação

a) Candidat@s				b) Instituição	

3. Nome:

4. Data Nascimento (dia/mês/ano):

5. Morada

6. Código Postal

Localidade

7. Concelho de Residência

8. Telefone de Contacto

9. N° Bilhete de Identidade

Arquivo

(Outro no caso de não ter B.I.)

10. N° Seg. Social

11. N° Contribuinte

12. Assinale qual o(s) grupo(s) em que se insere: (assinale todas as que se aplicam):

Pessoas de Minorias étnicas	<input type="checkbox"/>	Pessoas portadoras de deficiência	<input type="checkbox"/>
Sem-abrigo	<input type="checkbox"/>	Ex-toxicodependentes	<input type="checkbox"/>
Pessoas com doença mental	<input type="checkbox"/>	Pessoas sinalizadas pelo sistema judicial	<input type="checkbox"/>
Mulheres envolvidas em situações de violência	<input type="checkbox"/>	Outros (especifique)	<input type="checkbox"/>

2 - Expectativas em relação ao projecto de emprego apoiado

- 1) O que eu espero do projecto é

- 2) Espero que o projecto me dê possibilidades para

- 3) Eu não teria necessidade de participar no projecto se

- 4) Temo, no entanto, que o projecto não chegue a

- 5) Espero que as pessoas que vão participar comigo no projecto

- 6) Com este projecto, penso que estarei mais capaz de

(adaptado do IEFP)

a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	

3 - CONTRATO DE PARTICIPAÇÃO

, participante no projecto **Emprego Apoiado**, tendo conhecimento pleno dos objectivos e finalidade do programa, comprometo-me a comparecer a todas as sessões, a frequentar com empenho as actividades que me forem apresentadas e a cooperar com os técnicos de enquadramento no desenvolvimento do meu projecto individual de inserção profissional.

técnic@ d@ (nome da organização), comprometo-me a planear e organizar as actividades necessárias e a resolver as dificuldades que surgirem na sua realização, bem como apoiar @ participante a fim de que possa atingir os objectivos que se propuser.

Participante

Técnic@

a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	

BALANÇO DE COMPETÊNCIAS

4 - QUESTIONÁRIO - CANDIDAT@S

1. Data (dia/mês/ano):

2. Identificação:

a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	

I - INFORMAÇÃO GERAL

3. Sexo: F ☐ M ☐

4. Data de Nascimento (dia/mês/ano):

5. Naturalidade

6. Nacionalidade

7. No caso de não ter nacionalidade portuguesa, está na situação de (assinale com uma cruz a sua opção):

Visto de trabalho	<input type="checkbox"/>	Estatuto de refugiado/ asilado	<input type="checkbox"/>
Visto de estudo	<input type="checkbox"/>	Visto de estada temporária	<input type="checkbox"/>
Autorização residência	<input type="checkbox"/>	Visto de saúde	<input type="checkbox"/>
Autorização de permanência	<input type="checkbox"/>	Cartão comunitário	<input type="checkbox"/>
Visto residência para exercício actividades profissionais	<input type="checkbox"/>	Outra situação. Qual?	<input type="checkbox"/>

8. Situação Residencial (assinale com uma cruz a sua opção):

Casa própria	<input type="checkbox"/>	Residência com Apoio	<input type="checkbox"/>
Casa alugada	<input type="checkbox"/>	Não tem residência fixa	<input type="checkbox"/>
Casa de familiares	<input type="checkbox"/>	Outra situação. Qual?	<input type="checkbox"/>
Quarto alugado (pensão ou casa particular)	<input type="checkbox"/>		

9. Está a receber algum tipo de subsídio, pensão?

Sim ☐

Não ☐

10. Se sim, diga qual? (assinale com uma cruz a sua opção):

RMG	<input type="checkbox"/>
Subsídio de desemprego	<input type="checkbox"/>
Pensão invalidez	<input type="checkbox"/>
Pensão viuvez	<input type="checkbox"/>
Outro. Qual?	<input type="checkbox"/>

11. Habilitações Literárias (assinale o último ano que completou):

Não sabe ler e escrever	<input type="checkbox"/>	5º ano	<input type="checkbox"/>	11º ano	<input type="checkbox"/>
Sabe ler e escrever	<input type="checkbox"/>	6º ano	<input type="checkbox"/>	12º ano	<input type="checkbox"/>
1º ano (1ª classe)	<input type="checkbox"/>	7º ano	<input type="checkbox"/>	Cursos médios e similares (bacharelato)	<input type="checkbox"/>
2º ano (2ª classe)	<input type="checkbox"/>	8º ano	<input type="checkbox"/>	Ensino superior	<input type="checkbox"/>
3º ano (3ª classe)	<input type="checkbox"/>	9º ano	<input type="checkbox"/>	Outro. Qual?	<input type="checkbox"/>
4º ano (4ª classe)	<input type="checkbox"/>	10º ano	<input type="checkbox"/>		

II - EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

12. Situação actual face ao emprego (assinale com uma cruz a sua opção):

Empregado	Trabalhador por conta de outrem	<input type="checkbox"/>
	Trabalhador independente	<input type="checkbox"/>
Desempregado	Desempregado à procura do 1º emprego	<input type="checkbox"/>
	Desempregado há menos de 1 ano	<input type="checkbox"/>
	Desempregado há mais de 1 ano	<input type="checkbox"/>
Outra	Estágio Profissional	<input type="checkbox"/>
	Trabalho Voluntário	<input type="checkbox"/>
	Outra. Qual?	<input type="checkbox"/>

Relativamente à sua experiência em termos de escolher, adquirir e desempenhar uma actividade profissional, assinale as que se aplicam:

Escolha Emprego

13. Teve/tem possibilidade de explorar/descobrir os seus interesses e competências profissionais através de orientação profissional ou de experiências profissionais?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

14. Teve/tem acesso à informação sobre cursos, actividades profissionais e acesso a oportunidades de emprego?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

15. Teve/tem oportunidade de aplicar na prática essa informação com o apoio adequado, se necessário?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

16. O(s) seu(s) emprego(s) foram escolhidos por si, de acordo com os seus objectivos e interesses?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

Aquisição de Emprego e Contratação

17. Como encontrou/obteve o(s) seu(s) emprego(s)? (assinale com uma cruz a sua opção)

Sozinh@, sem apoio	<input type="checkbox"/>
Sozinh@, com apoio	<input type="checkbox"/>
Outras pessoas arranjaram-lhe o emprego	<input type="checkbox"/>
Outra. Qual?	<input type="checkbox"/>

Se a resposta foi sozinh@, sem apoio passe para a pergunta 20

18. No caso de ter tido apoio, quem o prestou? (assinale com uma cruz as suas opções)

Familiares	<input type="checkbox"/>
Amig@s / Conhecid@s	<input type="checkbox"/>
Clube de emprego / UNIVA	<input type="checkbox"/>
Programa de Emprego Apoiado	<input type="checkbox"/>
Centro de Emprego	<input type="checkbox"/>
Agência de emprego	<input type="checkbox"/>
Outro. Qual?	<input type="checkbox"/>

19. De que forma os familiares, amig@s ou organizações ajudaram no processo de adquirir um emprego? (indique todas as opções que se aplicam)

Encontrar locais de emprego	<input type="checkbox"/>
Consultar os jornais	<input type="checkbox"/>
Contactar empresários	<input type="checkbox"/>
Ir buscar formulários de candidatura	<input type="checkbox"/>
Escrever o curriculum vitae	<input type="checkbox"/>
Preparar entrevista emprego	<input type="checkbox"/>
Suporte emocional	<input type="checkbox"/>
Outro. Especifique:	<input type="checkbox"/>

20. Participou activamente na procura, candidatura, entrevista, e por fim, na decisão de aceitar o emprego?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

21. Quais destas áreas tem/ gostaria de ter tido/ gostaria de ter, mais informação/apoio? (assinale com uma cruz as suas opções)

Informação sobre o mercado de trabalho e oportunidades de emprego	<input type="checkbox"/>
Consulta de anúncios de jornal	<input type="checkbox"/>
Elaboração do Curriculum Vitae	<input type="checkbox"/>
Preenchimento de formulários de candidatura	<input type="checkbox"/>
Marcação de entrevistas nas empresas	<input type="checkbox"/>
Entrevistas de emprego	<input type="checkbox"/>
Nenhuma/não sabe	<input type="checkbox"/>
Outro. (especifique:_____)	

22. O(s) seu(s) emprego(s) coincidiram com os seus interesses e preferências profissionais?(funções, condições de trabalho, espaço físico, etc.) ?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

Características do Emprego

23. As rotinas de trabalho (normas, procedimentos, deveres) eram/são idênticas aos d@s outr@s colegas?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

24. O horário e número de horas semanais de trabalho era/é idêntico ao d@s outr@s colegas na empresa? ?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

25. O salário era/é idêntico @s outr@s colegas que na(s) empresa(s) tinham/têm o mesmo tipo de funções, categoria e horário? ?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

26. Teve/tem as mesmas regalias que @s outr@s colegas da empresa (férias pagas, dias de descanso semanal, segurança social, seguro de acidentes de trabalho, etc)? ?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

27. Teve/tem acesso aos espaços de refeições e intervalos da empresa, quando existentes? ?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

28. Teve/tem oportunidades de progredir profissionalmente, de forma a adquirir novos conhecimentos, responsabilidades e aumento de salário? ?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

29. Esteve/está sujeit@ às mesmas regras (processo disciplinar, condições de cessação) que os outros trabalhadores? ?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

30. Qual o meio de transporte que utilizou/utiliza para ir para o emprego? (assinale com uma cruz as suas opções)

Conduz o seu veículo próprio	<input type="checkbox"/>
Veículo de familiares ou amig@s	<input type="checkbox"/>
Veículo de colegas de trabalho	<input type="checkbox"/>
Transporte público	<input type="checkbox"/>
Transporte da empresa	<input type="checkbox"/>
Transportes especiais	<input type="checkbox"/>
A pé	<input type="checkbox"/>
Outro. (qual:)	<input type="checkbox"/>

Relacionamento com colegas de trabalho

31. Trabalhou/trabalha em colaboração com @s seus/suas colegas para executar as suas tarefas profissionais? ?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

32. Teve/tem oportunidade de interagir com @s colegas durante o período de trabalho? ?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

33. Teve/tem oportunidade de interagir com @s colegas, no período de almoço e nas pausas? ?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

34. Participou/participa em eventos sociais no local de trabalho (festas da empresa, comemorações de aniversários de colegas)? ?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

35. Teve/tem oportunidade de participar em actividades sociais, com @s seus/suas colegas, depois do horário de trabalho (festas, jantares, cinema, passeios), se o desejar? ?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

36. As relações com @s colegas de trabalho foram/são positivas? ?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

37. @s seus/suas colegas deram/dão apoio, sempre que necessário? ?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

38. No caso de ter tido apoio referiu-se/refere-se a (assinale com uma cruz as suas opções):

Aprendizagem e compreensão de tarefas	<input type="checkbox"/>
Completar tarefas	<input type="checkbox"/>
Pontualidade/gestão do tempo	<input type="checkbox"/>
Relacionamento interpessoal	<input type="checkbox"/>
Manutenção e melhoria da qualidade do trabalho	<input type="checkbox"/>
Manutenção e melhoria da produtividade do trabalho	<input type="checkbox"/>
Dar resposta a necessidades pessoais	<input type="checkbox"/>
Outro. Qual?	<input type="checkbox"/>

Supervisão e gestão de recursos humanos

39. O seu trabalho foi/é supervisionado e avaliado de forma idêntica à d@s outr@s colegas da empresa?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

40. O relacionamento com @s chefes e supervisor@s foi/é positivo?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

41. @s chefes/supervisor@s deram/dão apoio, sempre que necessário?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

42. No caso de ter tido apoio referiu-se/refere-se a (assinale com uma cruz as suas opções):

Aprendizagem e compreensão de tarefas	<input type="checkbox"/>
Completar tarefas	<input type="checkbox"/>
Pontualidade/gestão do tempo	<input type="checkbox"/>
Relacionamento interpessoal	<input type="checkbox"/>
Manutenção e melhoria da qualidade do trabalho	<input type="checkbox"/>
Manutenção e melhoria da produtividade do trabalho	<input type="checkbox"/>
Dar resposta a necessidades pessoais	<input type="checkbox"/>
Outro. Qual?	<input type="checkbox"/>

43. Teve/tem oportunidade de participar em reuniões com os órgãos de gestão da empresa, para discussão (planeamento e desenvolvimento de projectos) em relação ao funcionamento da empresa?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

Serviços de Suporte

44. Recebeu/recebe apoio de organizações/profissionais, para manter o seu emprego?

Sim ☐ Não ☐

Se a resposta foi não passe para a pergunta 48

45. Esse apoio foi/é prestado em função das suas necessidades e desejos pessoais, incluindo o tipo de ambiente de trabalho, actividades, horário, salários, etc?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

46. Onde é que esse apoio foi/é prestado (assinale com uma cruz a sua opção):

No local de trabalho	<input type="checkbox"/>
Fora do local de trabalho, em horário pós laboral	<input type="checkbox"/>
Dentro e fora do local de trabalho	<input type="checkbox"/>

47. Em que tipo de coisas ess@ profissional/organização lhe prestou/presta apoio?

48. Em que tipo de coisas gostaria que ess@ profissional/organização lhe prestasse apoio?

49. Todas as decisões relativas ao(s) seu(s) emprego(s) foram/são tomadas por si, com o apoio necessário?

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

50. Toda a informação reunida a seu respeito, pel@s profissionais/organizações de suporte, é confidencial, pelo que a utilização desta só é possível com a sua autorização.

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

51. Teve/tem oportunidades e apoio para participar no planeamento, implementação e avaliação dos serviços prestados pela organização.

Não aplicável ☐ Raramente ☐ Frequentemente ☐ Sempre ☐

5 - Levantamento das Expectativas Pessoais

1 - Carreira Profissional

Área Educacional	
Área de Emprego (orientação, formação, emprego, auto suficiência económica)	

2 - Participação e Inclusão Comunitária

Vida Independente (habitação, transportes, mobilidade)	
Tempos livres	
Relações Interpessoais (relação com os outros, desenvolvimento da rede pessoal, tomada de decisão)	
Participação Social (envolvimento em organizações, trabalho voluntário, etc)	

(adaptado de Wehman, Paul - Individual Transition Plans)

a) Candidat@s				b) Instituição	

6 - Percurso Escolar

Escolaridade		Idade	Nome/localidade da Escola
1º Ciclo	1º ano		
	2º ano		
	3º ano		
	4º ano		
2º Ciclo	5º ano		
	6º ano		
3º Ciclo	7º ano		
	8º ano		
	9º ano		
Secundário	10º ano		
	11º ano		
	12º ano		
Ensino Superior	Bacharelato. Qual?		
	Licenciatura. Qual?		
	Outro.		

O que mais gostei	O que gostei menos

Saí da Escola porque:

(adaptado ANEFA)

a) Candidat@s				b) Instituição	

7A - Formação Profissional

Frequentou ou frequenta algum curso de formação profissional?

Sim ☐

Não ☐

Em caso afirmativo, complete o quadro da página seguinte.

Tem comprovativos/certificados do(s) curso(s) de formação profissional que realizou?

Sim ☐

Não ☐

Em caso afirmativo, anexe cópia dos comprovativos ao seu portfólio.

Quais foram as razões que @ levaram a frequentar esse(s) curso(s)?

Acha que o(s) curso(s) que fez é(são) útil(úteis) para a profissão que deseja ter?

Sim ☐

Não ☐

Porquê?

Caso, não tenha concluído o(s) curso(s), quais foram os motivos que @ levaram a não concluir?

a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	

7B - Formação Profissional

Designação do curso	Instituição	O que eu aprendi	Duração (em meses)	Concluído		Grau de satisfação		
				Sim	Não	Insuf.	Suf.	Bom
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	

8 - A minha 1ª experiência de trabalho

O que (fiz) fazia:

Recordações:

Mais Positivas	Menos Positivas	O que eu aprendi e conservo até hoje

(adaptado ANEFA)

a) Candidat@s				b) Instituição	

9A - Percurso Profissional

Enumere as actividades profissionais que já realizou, iniciando pela mais recente/actual

Empresa	Profissão	Nº horas/dia	Duração (em meses)	Motivos de saída	Situação laboral					
					Trabalhador por conta de outrem			Trabalhador Independente	Empresário em nome individual	Outra *
					Sem contrato	Cont. a termo	Cont. sem termo			
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* Outra. Qual? (ex: estágios profissionais, POC, trabalho voluntário)

a) Candidat@s				b) Instituição	

9B – Percurso Profissional

Profissão	Actividades realizadas	Motivos de satisfação	Motivos de insatisfação	O que eu aprendi e conservo até hoje

(adaptado da ANEFA)

a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	

10 - Outras Actividades

Desporto / Cultura / Tempos livres / Actividades domésticas e familiares

Outras actividades que desenvolvo:

De entre essas actividades, o que eu mais gosto de fazer é:

Se eu tivesse mais tempo dedicava-me a:

O que aprendeu/tem aprendido com estas actividades e que poderá ser relevante para uma futura profissão?

Actividade	Competências adquiridas

(adaptado ANEFA/IEFP)

a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	

11 - Cidadania e Participação

Participa, ou já participou, em algum grupo ou organização associativa?

Associação desportiva	<input type="checkbox"/>	Ajuda Mútua	<input type="checkbox"/>
Associação cultural	<input type="checkbox"/>	Organizações cívicas	<input type="checkbox"/>
Grupo recreativo	<input type="checkbox"/>	Partido político	<input type="checkbox"/>
Igreja	<input type="checkbox"/>	Sindicato	<input type="checkbox"/>
Associações de estudantes	<input type="checkbox"/>	Nenhuma	<input type="checkbox"/>
Associações de moradores	<input type="checkbox"/>	Outra. Qual?	<input type="checkbox"/>

Descreva em que consistiu/consiste essa participação?

Existe algum clube ou organização onde gostasse de participar?

Sim ☐

Não ☐

Porquê?

Se sim, em que tipo de organização gostaria de participar?

Associação desportiva	<input type="checkbox"/>	Ajuda Mútua	<input type="checkbox"/>
Associação cultural	<input type="checkbox"/>	Organizações cívicas	<input type="checkbox"/>
Grupo recreativo	<input type="checkbox"/>	Partido político	<input type="checkbox"/>
Igreja	<input type="checkbox"/>	Sindicato	<input type="checkbox"/>
Associações de estudantes	<input type="checkbox"/>	Outra. Qual?	<input type="checkbox"/>
Associações de moradores	<input type="checkbox"/>		

Participou ou recebeu alguma formação sobre questões como Direitos dos Cidadãos, Liderança, Dinamização de Grupos, Associativismo, Participação Comunitária?

Sim ☐

Não ☐

O que aprendeu nessa formação?

a) Candidat@s				b) Instituição	

12 - Um dia na vida de ...

Horas	Descrição das actividades realizadas	Grau de satisfação

(adaptado ANEFA)

a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	

13 – Competências Leitura e Comunicação

Ao longo do seu percurso de vida vivenciou situações na escola, no trabalho, em casa, na vida do dia a dia, que lhe permitiram adquirir e desenvolver algumas competências pessoais e profissionais.

Das várias competências que se apresentam de seguida (ficha 13 à 22), identifique as que considera relevantes para a sua futura actividade profissional, anotando na coluna da direita as situações ou experiências onde as evidenciou.

Competências de Leitura e Escrita	
Competências	Situações ou experiências em que utilizei esta competência
Ler e interpretar textos	
Escrever textos	
Resumir e relatar textos ou reuniões	
Outra. Qual?	

Competências de Comunicação	
Competências	Situações ou experiências em que utilizei esta competência
Escutar os outros	
Falar em público	
Apresentar planos, ideias	
Promover e vender	
Saber apresentar-se	
Outra. Qual?	

(adaptado ANEFA/IEFP)

a) Candidat@s				b) Instituição	

a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	

15 - Competências Informáticas

Tem conhecimentos de informática?

Sim ☐

Não ☐

Em caso afirmativo, que conhecimentos tem?

(assinale com uma cruz as suas opções)

Programas		Fraco	Bom	Muito Bom
Word		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Access		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Powerpoint		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Excel		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outros. Quais?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ambiente		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MS-DOS		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Windows		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outros. Quais?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Como foram adquiridos os seus conhecimentos? (assinale com uma cruz as suas opções)

Aprendi sozinho	<input type="checkbox"/>
Aprendi na escola	<input type="checkbox"/>
Aprendi num curso de informática	<input type="checkbox"/>
Outra. Qual?	<input type="checkbox"/>

No caso de ter frequentado um curso de informática, tem comprovativo(s)/certificado(s) que reconheçam os conhecimentos adquiridos?

Sim ☐

Não ☐

Em caso afirmativo, anexe cópia dos comprovativos ao seu portfólio.

a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	

16 - Competências Interpessoais

Competências	Situações ou experiências em que utilizei esta competência
Ajudar os outros	
Aconselhar os outros	
Ensinar os outros	
Dar instruções	
Pedir informações ou esclarecimentos	
Pedir ajuda	
Cooperar com os outros	
Partilhar tarefas e responsabilidades	
Tomar conta de outros	
Compreender o ponto de vista dos outros	
Agir como mediador entre as pessoas	
Resolver conflitos	
Negociar acordos e projectos	
Receber e acolher pessoas	
Iniciar o diálogo ou conversar	
Outra. Qual?	

(adaptado ANEFA/IEFP)

a) Candidat@s				b) Instituição	

17 - Competências de Cálculo e Gestão

Competências	Situações ou experiências em que utilizei esta competência
Cobrar ou receber somas de dinheiro	
Calcular custos ou lucros	
Fazer orçamentos	
Gerir um orçamento	
Depositar dinheiro	
Preencher cheques	
Utilizar cartões bancários	
Fazer contas	
Medir quantidades ou superfícies	
Registar dados numéricos	
Analisar estatísticas	
Outra. Qual?	

(adaptado ANEFA/IEFP)

a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	

18 – Competências Administrativas

Competências	Situações ou experiências em que utilizei esta competência
Redigir relatórios e contratos	
Classificar documentos	
Organizar documentos	
Enviar correspondência	
Classificar e organizar correspondência	
Organizar dossiers	
Arquivar documentos	
Registar documentos e produtos	
Utilizar um fax	
Utilizar uma fotocopadora	
Utilizar uma máquina de escrever	
Utilizar um computador	
Atender e registar chamadas telefónicas	
Distribuir e arrumar produtos	
Outra. Qual?	

(adaptado ANEFA/IEFP)

a) Candidat@s				b) Instituição	

19 - Competências Criativas

Competências	Situações ou experiências em que utilizei esta competência
Decorar um espaço	
Tocar um instrumento musical	
Compor uma música	
Desenhar	
Pintar ou esculpir uma obra	
Inventar ou criar um objecto ou máquina	
Imaginar e escrever uma história	
Escrever poesia	
Inventar uma receita culinária	
Improvisar	
Representar uma peça	
Outra. Qual?	

(adaptado ANEFA/IEFP)

a) Candidat@s				b) Instituição	

20 - Competências de Liderança

Competências	Situações ou experiências em que utilizei esta competência
Estabelecer metas e objectivos	
Definir planos de acordo com as metas	
Organizar actividades ou reuniões	
Coordenar actividades	
Dirigir e animar um grupo ou organização	
Supervisionar o trabalho dos outros	
Tomar decisões	
Analisar situações e informações	
Resolver problemas	
Mobilizar pessoas e recursos	
Representar grupos	
Defender pontos de vista	
Estabelecer consensos	
Negociar projectos	
Outra. Qual?	

(adaptado ANEFA/IEFP)

a) Candidat@s				b) Instituição	

21 - Competências Manuais e Mecânicas

Competências	Situações ou experiências em que utilizei esta competência
Conduzir veículos ou máquinas	
Fabricar ou construir objectos ou máquinas	
Reparar objectos, máquinas ou casas	
Conservar uma casa, objecto ou máquina	
Montar aparelhos ou objectos	
Utilizar instrumentos de medida e precisão	
Programar equipamentos	
Coser ou arranjar roupa	
Cozinhar	
Outra. Qual?	

(adaptado ANEFA/IEFP)

a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	

22 - Competências Pessoais

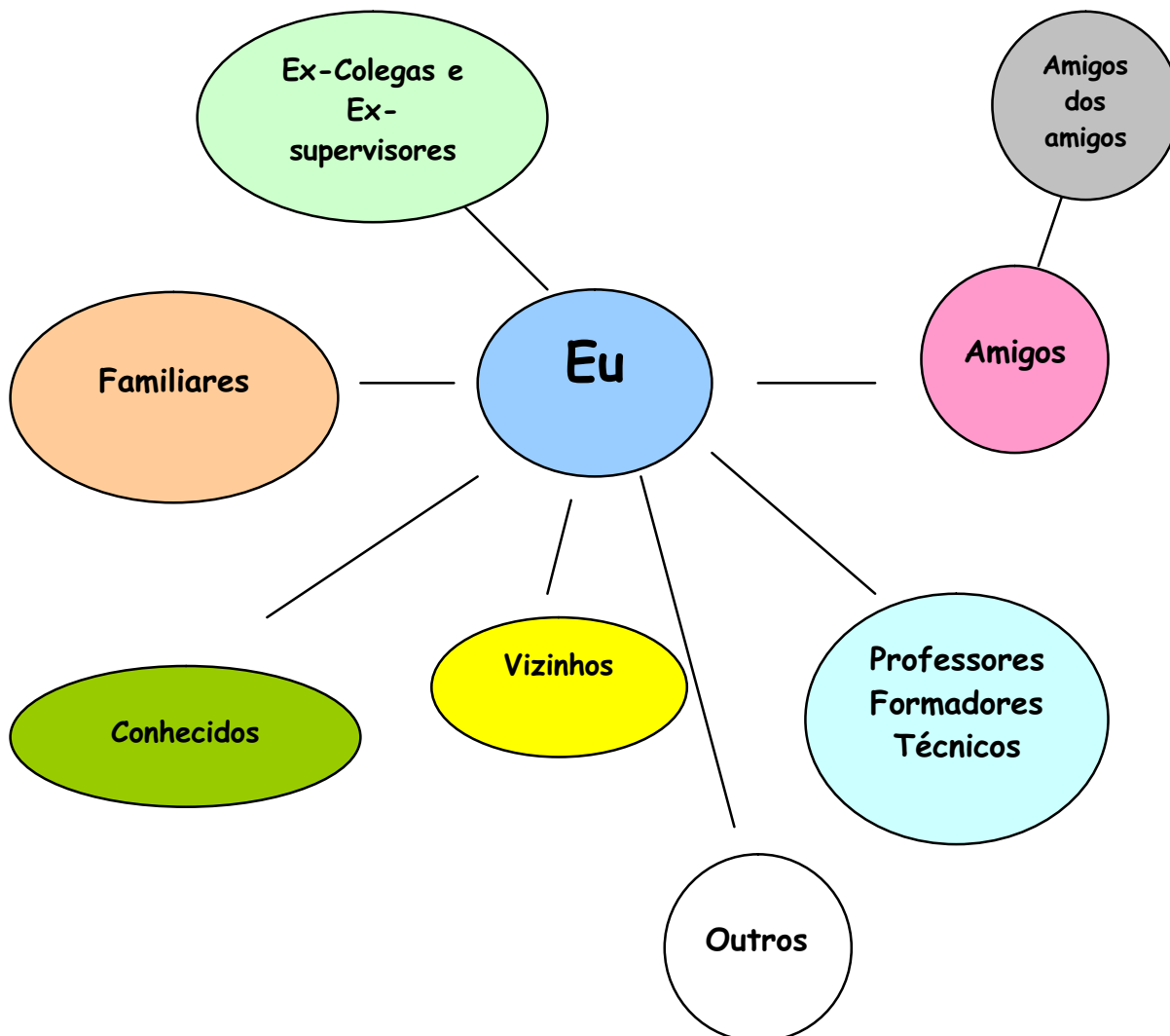
Competências	Situações ou experiências em que utilizei esta competência
Adaptar-se a situações novas ou inesperadas	
Ser sociável	
Ter espírito de iniciativa	
Ser persistente	
Ser organizado	
Ser pontual	
Ter abertura a novas ideias	
Ser solidário	
Interesse em aprender coisas novas	
Ter intuição	
Ser empenhado e empreendedor	
Ter confiança em si	
Outra. Qual?	

(adaptado ANEFA/IEFP)

a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	

a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	

24A - Rede de Relações

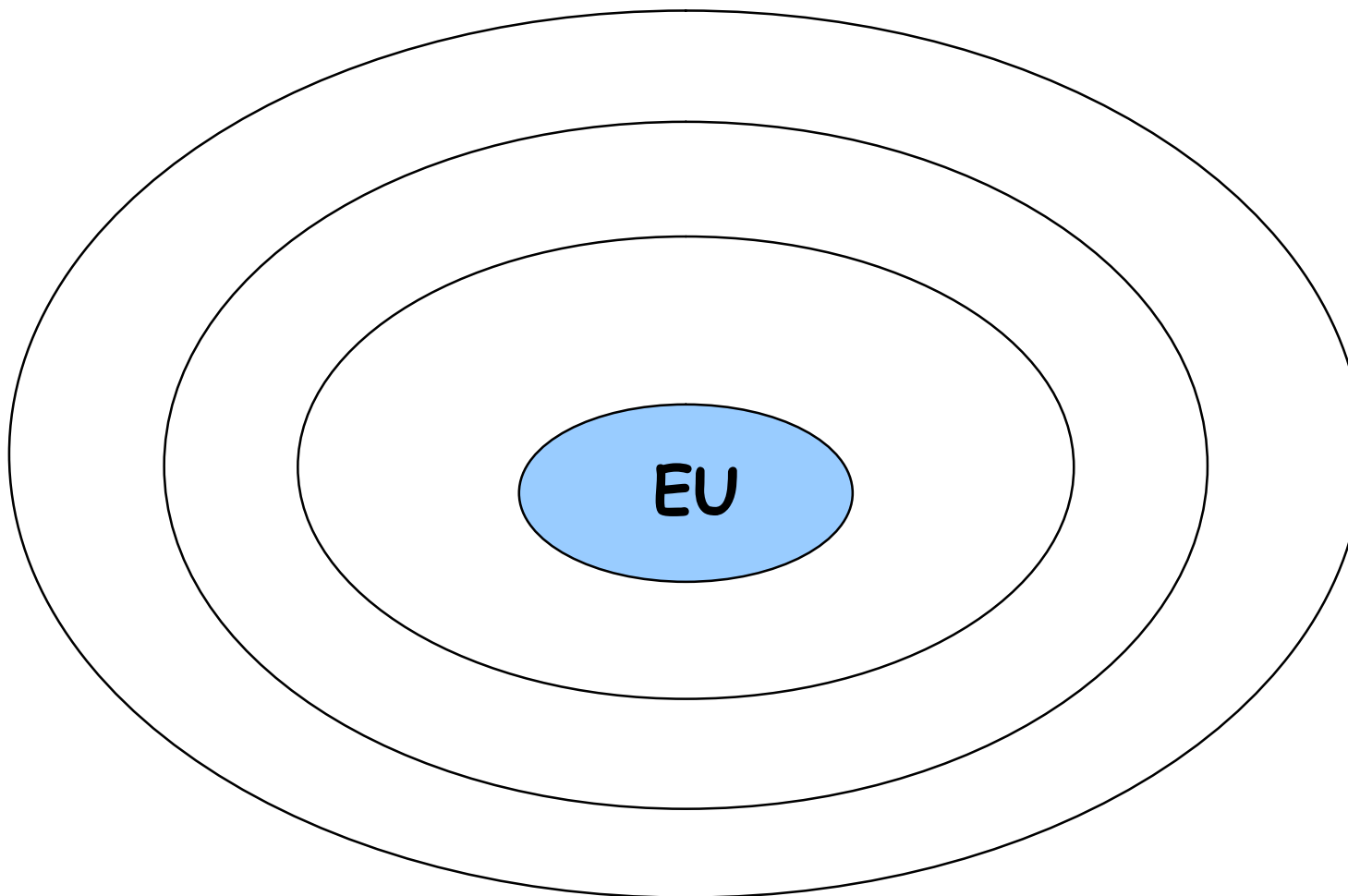


Preencha a ficha da página seguinte, colocando as pessoas da sua rede de relações nos diversos círculos, consoante a distância efectiva (próxima ou afastada) entre essas pessoas e você.

(adaptado IEFP)

a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	

24B - A Minha Rede de Relações



(adaptado IEFPP)

a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	

25 - Pessoas mais importantes para si

Nome	Profissão	O que me ensinou	O que espera que eu faça

(adaptado da ANEFA)

a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	

a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	

27 - Análise das Potencialidades

As minhas dificuldades	As minhas potencialidades
O que posso fazer para as resolver?	Que benefícios posso retirar das minhas potencialidades?

(adptado ANEFA)

a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	

28 - OBJECTIVO DE EMPREGO

Neste último passo do Balanço de Competências, utilize os materiais até agora construídos para clarificar o tipo de trabalho que irá procurar. Se estiver em dúvida em relação a várias opções, preencha uma ficha para cada uma e, em seguida, utilize a ficha Clarificar Opções.

Na descrição do seu objectivo de trabalho, deverá responder às seguintes questões:

Que profissão gostava de ter?

Que funções ou tarefas conta desempenhar?

Que competências já adquiridas poderá utilizar e quais as que são necessárias desenvolver?

Competências já adquiridas	Competências a desenvolver

Para conseguir essa profissão acha que:

	Sim	Não
Necessita de formação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Necessita de um nível escolar mais elevado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Já está apto para trabalhar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outra. Qual?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Das condições de trabalho (ver ficha 23) que identificou anteriormente como mais importantes, quais são aquelas que se relacionam com o emprego que pretende?

a) <u>Candidat@s</u>	b) Instituição

29 - CLARIFICAR OPÇÕES

Compare as opções, descritas anteriormente, tendo em conta as competências já adquiridas e a desenvolver, as condições de trabalho compatíveis e a sua disponibilidade para participar nos processos de formação/educação que identificou como necessários. Assinale na última linha a sua preferência: de 1 a 3, sendo 1 a melhor opção e 3 a pior opção.

Opção A	Opção B	Opção C
Pontos mais positivos:	Pontos mais positivos:	Pontos mais positivos:
Pontos menos positivos:	Pontos menos positivos:	Pontos menos positivos:

a) Candidat@s	b) Instituição

30 - DEFINIÇÃO DO PROJECTO

Objectivo de longo termo:

Objectivos de curto prazo:	Actividades	Descrição da Actividade (como e onde)	Quem intervêm e em quê (quem, como e quando)				Duração
			A pessoa	Rede pessoal	Profissionais	Outros	

Data:

Assinaturas: _____

a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	

31 - Curriculum Vitae

O Curriculum Vitae é o seu cartão de apresentação junto dos empregadores. Esta designação vem do latim e significa história de vida. O Curriculum é um documento formal que resume não toda a história da sua vida, mas a que se prende com a sua história profissional, as qualificações e, por vezes, as actividades não profissionais.

Um Curriculum Vitae deve ser curto e claro (duas a três folhas) e ter uma boa apresentação gráfica (escrito em computador, sem erros ortográficos e gramaticais).

Conteúdos:

Identificação

Nome, data de nascimento, morada, telefone e e-mail, carta de condução

Habilitações Escolares

Nível de escolaridade, data de conclusão, média que se obteve, se for favorável

Formação Profissional

- Diplomas ou certificados profissionais adquiridos quer em centros de formação profissional quer em empresas
- Domínio de línguas estrangeiras, falado e/ou escrito, assim como conhecimentos de informática

Experiência Profissional

Indique as empresas/organizações onde trabalhou, descrevendo as funções desempenhadas, o respectivo grau de responsabilidade e o tempo durante o qual desenvolveu essas actividades.

Actividades Extra-Profissionais

Mencione as actividades de tempos livres, tais como actividades culturais, desportivas, associativas, etc. Esse tipo de informação é tanto mais importante quanto menor fora sua experiência profissional.

a) Candidat@s				b) Instituição	

Processo de Inserção Profissional

Formulário de Avaliação do Posto de Trabalho

CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

NOME: _____
PESSOA A CONTACTAR: _____
MORADA: _____
LOCALIDADE: _____
CÓDIGO POSTAL: _____ TELEFONE / FAX: _____
NATUREZA JURÍDICA: _____
SECTOR DE ACTIVIDADE: _____
DIMENSÃO: _____ Nº TRABALHADORES: _____
MEIO URBANO ☐ MEIO RURAL ☐ MISTO ☐

CARACTERIZAÇÃO DO POSTO DE TRABALHO

DESIGNAÇÃO: _____
LOCALIZAÇÃO: _____
Nº POSTOS DE TRABALHO IDÊNTICOS: _____
Nº TRABALHADORES NO SECTOR: _____
CONTACTO OU À VISTA DO PÚBLICO: _____

EXISTE DESCRIÇÃO ESCRITA DO POSTO DE TRABALHO DISPONÍVEL?

QUAIS OS "NÃO" ABSOLUTOS PARA O TRABALHADOR NESTE POSTO DE TRABALHO:

NÍVEL DE DISPONIBILIDADE NO ACOMPANHAMENTO:

BARREIRAS ARQUITECTÓNICAS

EXTERIORES À EMPRESA

RAMPA DE ACESSO AO EDIFÍCIO

POSSUI ☐

NÃO POSSUI ☐

NA EMPRESA

DIMENSÕES DAS PORTAS

ADEQUADAS ☐

INADEQUADAS ☐

DIMENSÕES DOS CORREDORES

ADEQUADAS ☐

INADEQUADAS ☐

DIMENSÕES DO POSTO DE TRABALHO

ADEQUADAS ☐

INADEQUADAS ☐

CASA DE BANHO ADAPTADA

POSSUI ☐

NÃO POSSUI ☐

ESCADA

POSSUI ☐

NÃO POSSUI ☐

ELEVADOR

POSSUI ☐

NÃO POSSUI ☐

CONDIÇÕES DE TRABALHO

1. HORÁRIO

1.1. SÁBADO

NÃO EXIGE ☐

ESPORADICAMENTE ☐

SEMPRE ☐

1.2. DOMINGO

NÃO EXIGE ☐

ESPORADICAMENTE ☐

SEMPRE ☐

1.3. TRABALHO NOCTURNO

NÃO EXIGE ☐

ESPORADICAMENTE ☐

SEMPRE ☐

1.4. PART-TIME

NÃO ☐

SIM ☐

1.5. HORAS EXTRAORDINÁRIAS

NÃO EXIGE ☐

ESPORADICAMENTE ☐

FREQUENTEMENTE ☐

1.6. TURNOS

NÃO ☐

SIM ☐

1.7. PONTUALIDADE

FLEXÍVEL ☐

RÍGIDO COM TOLERÂNCIA ☐

RÍGIDO ☐

1.8. ASSIDUIDADE

FLEXÍVEL ☐

RÍGIDA ☐

2. TRANSPORTE

PÚBLICO ACESSÍVEL ☐

OUTRO TRANSPORTE ACESSÍVEL ☐

NÃO EXISTE ☐

3. INICIATIVA

O RESPONSÁVEL INTRODUZ TAREFAS ☐

AJUDA VOLUNTÁRIA ☐

EXIGIDA ☐

4. SUPERVISÃO

PERMANENTE ☐

EXISTE ESPORADICAMENTE ☐

NÃO EXISTE ☐

5. RITMO DE EXECUÇÃO

LENTO ☐

MÉDIO ☐

RÁPIDO ☐

6. APRESENTAÇÃO DO TRABALHADOR

POUCO IMPORTANTE ☐

IMPORTANTE ☐

MUITO IMPORTANTE ☐

7. HIGIENE

POUCO IMPORTANTE ☐

IMPORTANTE ☐

MUITO IMPORTANTE ☐

8. SEQUÊNCIA DE OPERAÇÕES

UMA OU DUAS ☐

TRÊS A CINCO ☐

MAIS DE CINCO ☐

9. MODIFICAÇÃO DIÁRIA DE ROTINA

SEM MUDANÇA DE TAREFAS ☐

UMA A TRÊS MUDANÇAS DE TAREFAS ☐

MAIS DE TRÊS MUDANÇAS DE TAREFAS ☐

10. COMPENSAÇÃO MATERIAL

À TAREFA ☐

DIÁRIA OU SEMANAL ☐

MENSAL ☐

OUTRO TIPO DE REFORÇO

- QUAL? _____

EXIGÊNCIAS FUNCIONAIS

11. FORÇA: LEVANTAR / CARREGAR

TRABALHO LEVE ☐

TRABALHO MÉDIO ☐

TRABALHO PESADO ☐

12. RESISTÊNCIA À FADIGA / TRABALHO CONTÍNUO

ATÉ DUAS HORAS ☐

DUAS A QUATRO HORAS ☐

MAIS DE QUATRO HORAS ☐

13. ORIENTAÇÃO ESPACIAL

UMA SALA OU UM ESPAÇO (PEQUENA ÁREA) ☐

VÁRIOS ESPAÇOS INTERIORES ☐

VÁRIOS ESPAÇOS INTERIORES E EXTERIORES ☐

14. POSIÇÃO DE TRABALHO MAIS FREQUENTE

PREDOMINANTEMENTE DE PÉ ☐

PREDOMINANTEMENTE SENTADO ☐

VARIADAS ☐

15. MOVIMENTOS FÍSICOS

15.1. CAPACIDADES FUNCIONAIS DOS MEMBROS SUPERIORES

PERMITE LIMITAÇÕES DE AMBOS OS MEMBROS ☐

PERMITE LIMITAÇÕES MEMBRO SUPERIOR ESQUERDO OU DIREITO ☐

NÃO PERMITE LIMITAÇÕES ☐

15.2. CAPACIDADES FUNCIONAIS DOS MEMBROS INFERIORES

PERMITE LIMITAÇÕES ☐

NÃO PERMITE LIMITAÇÕES ☐

16. VISÃO REQUERIDA

16.1. PRÓXIMA

NÃO EXIGE ☐

EXIGE ☐

16.2. LONGE

NÃO EXIGE ☐

EXIGE ☐

16.3. CORES

NÃO EXIGE ☐

CORES PRINCIPAIS ☐

TONALIDADES ☐

17. AUDIÇÃO REQUERIDA

NÃO EXIGE ☐

EXIGE ☐

18. TACTO REQUERIDO

NÃO EXIGE ☐

EXIGE ☐

19. COMUNICAÇÃO

MÍNIMA ☐

PALAVRAS CHAVE / SINAIS ☐

COMUNICAÇÃO CORRENTE / DISCURSO FLUENTE ☐

20. DESTREZA MANUAL

NÃO EXIGE ☐

EXIGE ☐

21. AGILIDADE CORPORAL

NÃO EXIGE ☐

EXIGE ☐

ASPECTOS SÓCIO-RELACIONAIS

22. NÍVEL DE CONTACTOS SOCIAIS

POSTO DE TRABALHO ISOLADO ☐

POSTO DE TRABALHO QUE REQUER UM NÍVEL MODERADO DE INTER-AÇÃO COM COLEGAS OU CLIENTES ☐

POSTO DE TRABALHO QUE REQUER UM ALTO NÍVEL DE INTER-AÇÃO COM COLEGAS OU CLIENTES ☐

23. COMPORTAMENTO ACEITÁVEL

TOLERA ALGUNS COMPORTAMENTOS INVULGARES ☐

COMPORTAMENTOS INVULGARES NÃO ACEITES ☐

EXIGÊNCIAS COGNITIVAS

24. CONHECIMENTO DO TEMPO

NÃO É RELEVANTE/REQUER APENAS IDENTIFICAÇÃO DOS INTERVALOS ☐

REQUER IDENTIFICAÇÃO NA BASE DAS HORAS ☐

REQUER IDENTIFICAÇÃO NA BASE DAS HORAS E MINUTOS ☐

25. CAPACIDADE DE LEITURA

NÃO EXIGE ☐

EXIGE ☐

26. CAPACIDADE DE ESCRITA

NÃO EXIGE ☐

EXIGE ☐

27. CAPACIDADE DE CÁLCULO

NÃO EXIGE ☐

EXIGE CONTAGENS SIMPLES ☐

EXIGE OPERAÇÕES ☐

28. MEDIÇÕES

NÃO EXIGE ☐

EXIGE MEDIÇÕES SIMPLES ☐

EXIGE OPERAÇÕES ☐

29. CAPACIDADE DE LIDAR COM DINHEIRO

NÃO EXIGE ☐

EXIGE IDENTIFICAÇÃO DE NOTAS E MOEDAS ☐

EXIGE EFECTUAR E VERIFICAR TROCO ☐

30. CONCENTRAÇÃO

NÃO EXIGE ☐

EXIGE CONCENTRAÇÃO MÉDIA ☐

EXIGE NÍVEIS ELEVADOS ☐

31. MEMORIZAÇÃO

NÃO EXIGE UMA GRANDE CAPACIDADE DE MEMORIZAÇÃO
☐

EXIGE UMA CAPACIDADE MÉDIA DE MEMORIZAÇÃO ☐

EXIGE UMA GRANDE CAPACIDADE DE MEMORIZAÇÃO ☐

32. CONHECIMENTO DE FERRAMENTAS E UTENSÍLIOS

NÃO EXIGE OU EXIGE CONHECIMENTOS REDUZIDOS ☐

EXIGE CONHECIMENTOS MÉDIOS ☐

EXIGE NÍVEL ELEVADO ☐

AMBIENTE

- EXPOSIÇÃO A RISCOS

MECÂNICOS

- FREQUENTES ☐

- ESPORÁDICOS ☐

- NENHUNS ☐

ELÉCTRICOS

- FREQUENTES ☐

- ESPORÁDICOS ☐

- NENHUNS ☐

SUBSTÂNCIAS TÓXICAS

- FREQUENTES ☐

- ESPORÁDICOS ☐

- NENHUNS ☐

AMBIENTE

- INTERNO (RECINTO FECHADO) ☐
- EXTERNO (AR LIVRE) ☐
- INTERNO E EXTERNO ☐
- HÚMIDO ☐
- SECO ☐
- HÚMIDO E SECO ☐
- LIVRE DE POEIRAS ☐
- POEIRENTO ☐

TEMPERATURA

- AMBIENTE ☐
- ABAIXO DO AMBIENTE ☐
- ACIMA DO AMBIENTE ☐
- VARIÁVEL ☐

RUÍDOS

- ACIMA DO NORMAL ☐
- ABAIXO DO NORMAL ☐
- NORMAL ☐
- VARIÁVEL ☐

ILUMINAÇÃO

- DIRECTA ☐
- INDIRECTA ☐

VENTILAÇÃO

- NORMAL ☐
- FORÇADA ☐
- EXAUSTÃO ☐

EMPRESÁRIO

ATITUDE

- RECEPTIVO ☐
- RECEPTIVO COM ALGUMAS RESERVAS ☐
- INDIFERENTE ☐
- NEGATIVO ☐

COMPENSAÇÃO

- TRANSPORTE ☐
- COMPENSAÇÃO MONETÁRIA ☐
- OUTRA ☐
- QUAL? _____

APOIOS FINANCEIROS

- NÃO NECESSITA DE INCENTIVOS ☐
- NECESSITA DE INCENTIVOS ☐

NÍVEL GERAL DE ATITUDES NO SECTOR:

NÍVEL DE ATITUDES DO FORMADOR P.T.:

OBSERVAÇÕES

DATA DE PREENCHIMENTO: ____/____/____

O TÉCNICO

FONTES:

- Adaptado de ficha produzida por Virginia Commonwealth University, Rehabilitation Research and Training, 1986 e 1990
- Contribuições de técnicos e entidades ligadas ao Projecto AGORA (Portugal).
- Contribuições de Rumo

NOME DOCUMENTO: Avaliação posto trabalho	ELABORADO POR: Grupo Balanço Competências	Data Elaboração: 12 Jan 2003	Data: 29-11-2004 Página: 13 de 13
--	---	--	--

Processo de Inserção Profissional

Formulário de Análise de Compatibilidades Formando - Empresa / Geral

Empresa: _____
 Posto de Trabalho: _____
 Formando: _____

FORMANDO	EMPRESA	ASPECTOS CRÍTICOS P/ EMPRESA	___/___/___	___/___/___	___/___/___	___/___/___	___/___/___	___/___/___
(1) Barreiras Arquitectónicas	(1) Barreiras Arquitectónicas							
(2) Exposição a riscos	(2) Exposição a riscos							
(3) Horário	(3) Horário							
(4) Transporte	(4) Transporte							
(5) Iniciativa	(5) Iniciativa							
(6) Supervisão	(6) Supervisão							
(7) Ritmo de execução	(7) Ritmo de execução							
(8) Apresentação do trabalhador	(8) Apresentação do trabalhador							
(9) Higiene	(9) Higiene							
(10) Sequência de operações	(10) Sequência de operações							
(11) Modificação diária de rotina	(11) Modificação diária de rotina							
(12) Força: levantar/carregar	(12) Força: levantar/carregar							
(13) Resistência à fadiga/Trabalho contínuo	(13) Resistência à fadiga/Trabalho contínuo							
(14) Orientação espacial	(14) Orientação espacial							
(15) Capacidade trabalhar na posição: pé, sentado, variada	(15) Posição trabalho – em pé, sentado, variada							
(16) Movimentos físicos	(16) Movimentos físicos							
(17) Limitações de visão	(17) Limitações de visão							
(18) Audição	(18) Audição							
(19) Tacto	(19) Tacto							

a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	

FORMANDO	EMPRESA	ASPECTOS CRÍTICOS P/ EMPRESA	___/___/___	___/___/___	___/___/___	___/___/___	___/___/___	___/___/___
(20) Comunicação	(20) Comunicação							
(21) Destreza manual	(21) Destreza manual							
(22) Agilidade corporal	(22) Agilidade corporal							
(23) Nível de contactos sociais	(23) Nível de contactos sociais							
(24) Comportamento aceitável	(24) Comportamento aceitável							
(25) Conhecimento do tempo	(25) Conhecimento do tempo							
(26) Capacidade de leitura	(26) Capacidade de leitura							
(27) Capacidade de escrita	(27) Capacidade de escrita							
(28) Capacidade de cálculo	(28) Capacidade de cálculo							
(29) Medições	(29) Medições							
(30) Capacidade de lidar com dinheiro	(30) Capacidade de lidar com dinheiro							
(31) Concentração	(31) Concentração							
(32) Memorização	(32) Memorização							
(33) Conhecimento de ferramentas e utensílios	(33) Conhecimento de ferramentas e utensílios							

Colocar um "X" para indicar as posições consideradas críticas (fundamentais) para a empresa, na respectiva coluna

Código de avaliação do formando:

- (+) acima do requerido.
 (=) preenche os requisitos.
 (-) Abaixo do requerido. Discrepâncias podem ser ultrapassadas pela intervenção / treino (P.I.F.).

V = Ajuda verbal
 M = Ajuda como modelo
 P = Ajuda física
 I = Independente

FONTES:

- ♦ Adaptado de ficha produzida por Virginia Commonwealth University, Rehabilitation Research and Training Center, 1986 e 1989.
- ♦ Contribuições de técnicos ligados ao Projecto AGORA (Portugal).
- ♦ Contribuição de Rumo

a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	



a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	

OUTROS ASPECTOS																			

Código de avaliação do formando:

(+) acima do requerido.

(=) preenche os requisitos.

(-) Abaixo do requerido. Discrepâncias podem ser ultrapassadas pela intervenção / treino (P.I.F.).

V = Ajuda verbal

M = Ajuda como modelo

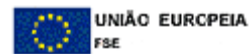
P = Ajuda física

I = Independente

FONTES:

- ◆ Adaptado de ficha produzida por Virginia Commonwealth University, Rehabilitation Research and Training Center, 1986 e 1989.
- ◆ Contribuições de técnicos ligados ao Projecto AGORA (Portugal).
- ◆ Contribuição de Rumo

a) Candidat@s				b) Instituição	



Processo de Inserção Profissional

Programa Individual de Formação

NOME: _____

PERÍODO: _____ a _____

Área/Módulo	Objectivos a Atingir	Estratégias/Metodologias	Recursos	Tempos	Avaliação

a) Candidat@s				b) Instituição	

RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO PROGRAMA:

--

Intervenientes	Competências/Tarefas		Horário do Formando

AVALIAÇÃO

Data	Processo	Observações

Adaptado de ficha Rumo

a) Candidat@s				b) Instituição	

CONTRATO DE FORMAÇÃO EM EMPRESA

Entre :

_____ (Nome da organização), pessoa colectiva n.º _____,
com sede em _____ (Morada da organização) como 1ª outorgante e
doravante apenas designada por _____, e

_____ (Nome da empresa), pessoa colectiva n.º _____,
com sede em _____ (Morada da empresa) como 2.º outorgante e
doravante apenas designado por Empresa, e

_____ (Nome do formando), portador do bilhete de identidade n.º _____,
e n.º de contribuinte _____, residente em _____
(Morada do formando), como 3.º outorgante e doravante apenas
designado como Formando,

É ajustado e aceite o presente Contrato de Formação em Empresa que sujeitam às
cláusulas seguintes:

Primeira (Objectivo)

- a) Esta acção de Formação insere-se no âmbito da Iniciativa Comunitária Equal que _____ (Nome da Organização) promove, e desenvolve-se de acordo com o Programa Individual de Formação Profissional do Formando.
- b) O presente contrato tem como objectivo proporcionar ao Formando a aquisição de conhecimentos e experiência profissional inerentes à função de _____.

Segunda
(Obrigações Recíprocas das Partes)

a) A _____ (Nome da organização) compromete-se, durante o período de Formação:

- Acompanhar regularmente o Formando;
- Promover a boa colaboração entre as partes;
- Facilitar a inserção do Formando no posto de trabalho.
- Assumir toda a responsabilidade em qualquer acidente verificado, ou qualquer problema de carácter sindical ou de inspecção de trabalho, relativos ao Formando.

b) A Empresa compromete-se, durante o período de Formação:

- Orientar e organizar a Formação Profissional, nomeando um Supervisor/Tutor pela Formação;
- Ajudar o Formando a compreender como funciona e está organizado o Sector/Serviço;
- Distribuir tarefas para o Formando realizar, no âmbito do programa Individual de Formação, contribuindo para uma progressiva aprendizagem das actividades inerentes ao posto de trabalho;
- Esclarecer todas as dúvidas que o Formando colocar;
- Evitar a interferência de elementos estranhos ao processo de Formação Profissional;
- Colocar ao técnico de acompanhamento os problemas que surjam durante o processo de Formação, de forma a que em conjunto possam resolvê-los;

c) O Formando compromete-se, durante o período de Formação:

- Frequentar a Formação Profissional com interesse, assiduidade e pontualidade;
- Cumprir o horário estabelecido e que abaixo se designa, preenchendo diariamente a ficha de assiduidade;
- Prestar atenção e realizar as tarefas e instruções que lhe forem dadas pelo Tutor/ Supervisor;
- Tratar com urbanidade a Empresa e seus representantes;
- Respeitar as regras do local de trabalho, nomeadamente de higiene e segurança;
- Guardar lealdade à Empresa, não divulgando, por qualquer forma, informações sobre clientes, actividades ou serviços que assumam natureza confidencial ou reservada.
- Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confinados para efeito de Formação.

d) A _____ (Nome da organização), com base no Projecto Emprego Apoiado concederá, durante o período de Formação, uma Bolsa de Formação ao Formando, no valor de _____, mais o subsídio de almoço no valor de _____ e subsídio de transporte no valor de _____. O Formando beneficia ainda de um Seguro de Acidentes Pessoais e de Responsabilidade Civil.

Terceira
(Local e Horário)

A Formação Profissional terá lugar na _____ (Nome da Empresa), com sede em _____ (Morada de Empresa) e decorrerá de _____ (dias da semana), entre as _____ e as _____ (horas), com _____ hora(s) de almoço, e terá início em ____ (dia) de _____ (mês) de _____ (ano) e termo em _____.

Quarta
(Avaliação)

_____ (Periodicidade) será realizada uma Reunião de Avaliação na qual estarão presentes o (s) Supervisor/Tutor pela Formação, o Formando e o Técnico de acompanhamento.

Quinta
(Avaliação Final)

No final da Formação Profissional será passado pela Empresa, um Certificado que atestará da frequência e do aproveitamento do mesmo.

Sexta
(Faltas)

a) Definição

- Falta é a ausência do Formando durante o período normal de Formação diária a que está obrigado.
- Nos casos de ausência do Formando, por períodos inferiores ao período normal de trabalho definido (ex.: chegar mais tarde e/ou sair mais cedo) as respectivas horas serão adicionadas para determinação dos períodos normais de trabalho diário em falta.
- As faltas podem ser justificadas ou injustificadas.

b) Faltas Justificadas

- São consideradas faltas justificadas as seguintes situações:
 - doença ou acidente;
 - falecimento de parentes ou afins em condições idênticas à previstas na Lei do Contrato Individual de Trabalho;
 - qualquer dever imposto por lei que não admita adiamento ou substituição.
 - as prévias ou posteriormente autorizadas pela (Nome da Organização) e Empresa.

A justificação das faltas será obrigatoriamente apresentada por escrito, pelo Formando, num prazo máximo de 3 dias, anexando todos os elementos que reporte indispensáveis (atestados, certidões, declarações, etc.)

A retribuição das faltas justificadas, verificadas durante o período de Formação, terão o seguinte tratamento:

- as faltas dadas até 5% das horas de Formação não descontam em qualquer subsídio .
- as faltas dadas a partir de 5% das horas de Formação descontam em todos os subsídios.
- as faltas justificadas a partir de 20% da horas de Formação darão origem a uma avaliação do processo e poderá levar à cessação do Contrato de Formação em Empresa.

c) Faltas Injustificadas

- São consideradas faltas injustificadas todas as ausências do Formando durante o período normal de Formação que não se enquadrem nas situações descritas no ponto b.
- São ainda consideradas faltas injustificadas as que resultam do abandono da Formação sem prévia autorização, após a assinatura da folha de registo de presenças.
- Efeitos de faltas injustificadas
 - todas as faltas injustificadas serão descontadas em todos os subsídios .
 - faltar injustificadamente durante 5 dias seguidos ou 10 dias interpolados dará origem à cessação do Contrato.

Sétima
(Suspensão por tempo indeterminado)

Quando o Formando estiver impossibilitado de frequentar a Formação Profissional por facto que não lhe seja imputável, nomeadamente doença ou acidente, se o impedimento se prolongar para além de um mês, ou mesmo antes, a partir do momento em que haja a certeza ou se preveja que o impedimento terá duração superior aquele prazo, o Contrato de Formação em Empresa considera-se suspenso até que se torne certo que o impedimento é definitivo.

Oitava
(Cessação do Contrato de Formação em Empresa)

- a) Quer (Nome da organização), quer a Empresa, quer o Formando poderão propor, em qualquer altura, e por motivos justificáveis a rescisão do Contrato.
- b) São ainda causas de rescisão do Contrato as faltas injustificadas, dadas pelo Formando, em número de 5 seguidas ou 10 interpoladas.
- c) Em caso de cessação do Contrato, serão suspensos, a partir dessa data, todos os encargos com o Formando e com a Empresa.

Nona
(Duração)

O presente Contrato vigorará pelo período de duração da Formação Profissional referido na cláusula terceira.

Feito em _____, em _____, em 6 páginas em triplicado, assinado pelos três outorgantes:

Primeiro Outorgante
(Organização)

Segundo Outorgante
(Empresa)

Terceiro Outorgante
(Formando)

Formação em Empresa

SUMÁRIOS

FORMANDO/A: _____ EMPRESA: _____	MÊS: _____
ÁREA DE FORMAÇÃO: _____ TUTOR: _____	
HORÁRIO: _____	

DIA	SUMÁRIO

RUBRICA TUTOR.:

Processo de Inserção Profissional

Ficha de Acompanhamento Formação em Empresa

DATA: / /
TEMPO: das às

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Formando		Formador em P.T.	
Empresa		T. Acompanhamento	

GRELHA DE AVALIAÇÃO

ITEMS	COTAÇÃO					COMENTÁRIOS
	1	2	3	4	5	
Assiduidade						
Pontualidade						
Quantidade de Trabalho						
Qualidade de Trabalho						
Iniciativa						
Interesse nas tarefas						
Persistência nas tarefas						
Atenção às instruções dadas						
Cumprimento de regras de segurança						
Conhecimento da(s) função(ões)						
Cumprimento de instruções						
Comportamento face às correcções						
Comportamento face ao stress						
Relacionamento com F. P. T.						
Relacionamento com colegas						
Relacionamento com hierarquia						
Comunicação						
Higiene/ Apresentação pessoal						

Nível de interacção com colegas e autonomia:

- Nas refeições:
- Nos intervalos/pausas (atitudes/tipo de relacionamento):

Legenda:

1- Nunca 2 - Poucas vezes 3 - Com irregularidade 4 - Usualmente 5 - Sempre

Nota: A avaliação é obtida através da opinião do F. P. T.

a) <u>Candidat@s</u>			b) Instituição		

Sempre que lhe pareça útil acrescente comentários de:

	COMENTÁRIOS
Formador em P. T.	
Colegas de Trabalho	
Formando	
Empresário	
Técnico de Acompanhamento	
Família	

Nota: Transcreva exactamente a informação recolhida da sua interacção com os diversos intervenientes.

adaptação da ficha “Employer Based Training” – APT e RUMO

a) Candidat@s				b) Instituição	

Processo de Inserção Profissional

Formando - Avaliação de Tarefas em PT

LISTA DE TAREFAS QUE REALIZEI NA FORMAÇÃO

Formando: _____

Data: ____/____/____

TAREFA	FREQUÊNCIA	A MINHA AVALIAÇÃO

Avaliação:

1 - realizo de forma independente

2 - realizo mas com ajuda

O F o r m a n d o

(*) Adaptado de ficha de RUMO

a) <u>Candidat@s</u>				b) Instituição	

Processo de Inserção Profissional

Nível de Satisfação do Formando - Formação em Empresa

Formando: _____

Data: ____/____/____

<i>ITEMS DE AVALIAÇÃO</i>	GOSTEI	NÃO GOSTEI	O QUE GOSTEI MAIS	O QUE GOSTEI MENOS
Área de trabalho				
Tipo de tarefas				
Relação com os colegas				
Horário				
Apoio dos colegas da empresa				
Apoio do téc. de acompanhamento				
Apoio dos serviços de Emprego Apoiado				

O Formando: _____

a) Candidat@s	b) Instituição

