

Apêndice IV

Entrevistas exploratórias

A – Entrevista à Direcção da CNISS de Lisboa

Entrevista nº 1 - análise de conteúdo passo nº 2 – criar categorias

Transcrição da Entrevista colectiva à direcção da CNISS – Distrito de Lisboa
Onde estiveram presente: o José Carlos Batalha; José Cavaleiro; António Braga
e Dr.ª Maria Paula

Início 17.30 h/ terminus 18.30h – duração 1 hora

Dia 2 de Novembro de 2005

<p>Pergunta: Quais os objectivos e missão da CNISS Resposta – José Carlos Batalha: bom, ah, a CNISS enquanto estrutura que representa as IPSS, na sua, na sua, com âmbito nacional, Portugal continental Açores e Madeira, tem a missão desde logo representar os interesses das mesmas instituições junto dos poderes políticos, junto dos ministérios com quem as IPSS têm relação e articulação nomeadamente com, com três ministérios, ministério do trabalho e da segurança social, e ministério da saúde ministério da educação são os três, digamos que são os três grandes vectores de acção que neste momento ah as IPSS desenvolvem. É obvio que a CNISS enquanto estrutura nacional que aglutina, todas estas instituições que estão agrupadas neste edifício com base distritais e regionais, o caso do Algarve o caso das ilhas, açores e madeira das regiões, portanto como eu dizia, que estão organizadas em estruturas de base distrital e regional, tem também no seu seio federações, em áreas muito especificas, em áreas como a deficiência por exemplo tem algumas federações que estão e entram directamente neste edifício, nesta estrutura, e , portanto digamos que é a herdeira da antiga união das IPSS, basicamente existe para representar as instituições junto do poder politico, representar e ah também junto do laboral e defender as instituições nas relações laborais quer com os diferentes sindicatos quer depois também os diferentes ministérios no que diz respeito ao desenvolvimento das relações laborais, tem ainda como função a formação dos seus, a formação interna, a formação nas diferes áreas de actuação das IPSS</p>	<p>I - Estrutura</p> <p>I- Missão</p> <p>I - objectivos</p>
---	--

formação de dirigentes, de técnicos de todo o pessoal, e depois abrem-se, abrem-se alguns novos caminhos em determinadas matérias quer pela sua actualidade quer pela sua especificidade quer pelas novas exigências, que as respostas sociais, hoje é preciso dar a determinados problemas sociais e a confederação tem que ter neste quadro uma determinada leitura e tem uma leitura muito actualidade dos novos fenómenos sociais e as respostas que não estão tipificadas em eu em relação a respostas tipificadas refiro-me concretamente em relação aos lares, centros de dia apoios domiciliários, aos jardins de infância aos atl, hoje há que pensar e há que estabelecer novas respostas sociais em função de novas áreas emergentes, como por exemplo a toxicodependência, da prostituição da sida das mães solteiras são situações novas a violência doméstica para as quais e tem reforço uma resposta actualizada.

Pergunta: disse que a CNISS está organizada por regiões, já referiu que cada região tem uma certa autonomia, constitui uma micro estrutura, que depois articula convosco aqui.

Resposta: José Carlos Batalha: Conosco não, nós somos a união distrital de Lisboa e Eu também faço parte da direcção da confederação mas por mero acidente. Neste momento estamos na união distrital de Lisboa, que é a tal estrutura distrital intermédia, que é a maior estrutura com representação nacional, é uma estrutura distrital.

Pergunta: Os associados referem-se ao distrito de Lisboa

Resposta: José Carlos Batalha: sim ao distrito de Lisboa

Pergunta: Em relação aos associados qual a área que predomina

Resposta: José Carlos Batalha: há duas áreas fundamentais, a área da educação e a área da solidariedade. Quando digo área da educação digo os jardins de infância, aquilo que vulgarmente nós antigamente chamamos jardins de infância hoje pré-escolar, nesta área temos o pré-escolar mas o pré-escolar, como, como, como

I – preocupações actuais

II – organização da Cniss no distrito de Lisboa

II – área de intervenção predominante dos associados

parceiro do grande da grande implantação da rede do pré-escolar não é publico temos agora o conflito latente com o ministério da educação por causa dos ATIs que estão também nesta área, como o ministério da solidariedade do trabalho e da solidariedade são as relações que dizem respeito às creches que sendo uma área da infância não é considerada para efeitos da antiguidade, as educadoras não são consideradas para efeitos de antiguidade de docência actividade de docência. No entanto há a exigência de que devemos ter educadora por sala, e uma técnica por sala. E depois temos ainda aquilo que diz respeito ao apoio aquilo que se chamava há alguns tempos a terceira idade, porque hoje já é um termo que para nós já não existe e que existia há 15 anos atrás. Portanto houve um apoio a, a, aos mais idosos em várias vertentes, desde logo os lares, nos apoios domiciliários nos centros de convívio e depois ainda por exemplo nesta área muito concreta nos centros de crianças e jovens. Nos centros de emergência, para crianças em risco, crianças que são ali colocadas. Na área da saúde, tem aqui uma ambivalência porque algumas deficiências, e está ali o Braga que sabe mais de deficiência do que todos nós, porque ele tem uma instituição na área da deficiência, o Braga corrigir-me-á se estiver a dizer alguma asneira, há deficiência que reportam directamente ao ministério da saúde e há deficiências que reportam ao ministério da solidariedade, pronto é portanto, a saúde tem também e nós temos também aqui na união distrital e no seio da confederação instituições de promoção da saúde o caso concreto da nossa tesoureira que representa a associação portuguesa, protectora dos diabéticos, mas temos outras as ligas dos amigos, há uma série delas que actua especificamente na área da saúde.

Pergunta: quantos associados tem o distrito de Lisboa

Resposta: José Carlos Batalha: 500 instituições associados

Pergunta: anteriormente chamava-se união, porque alterou o nome para confederação

II – outras áreas

II – nº de associados em Lisboa

I – justificação e impactos da mudança de nome

Resposta: José Carlos Batalha: ora bem isto foi uma temática muito debatida no seio da ex união das IPSS porque havia necessidade de alargar a nossa base de acção, repare que por exemplo na união das IPSS não poderiam estar associadas federações. Por exemplo existe a federação para a terceira idade uma federação na área da deficiência que é a humanista federações que do ponto de vista jurídica a matriz jurídica da união das IPSS não permitia receber este tipo de associações neste caso de federações, com a designação de confederação alargou-se a base, a base de representatividade alargando-se tornou-se um espaço mais amplo, mais participado, mais de maior envolvimento.

Resposta: José Casaleiro, deixe-me só dizer isto não foi só uma mudança de nome foi uma mudança estrutural e dá uma maior operacionalidade, dá uma maior descentralização, nós temos bastante autonomia muita autonomia por no fim ao cabo não foi só mudar o nome, foi criar uma nova resposta, mais descentralizada, mais autonomia embora articulados com a união nacional, porque ao fim e ao cabo estamos todos para o mesmo, fazer solidariedade

Pergunta: Essa mudança reforçou os poderes de negociação com o estado **Resposta: José Carlos Batalha:** alargando a base existe uma maior representatividade, desde logo a CNISS, deixe-me dizer que a CNISS é o segundo maior empregador depois do estado, quando falo em maior empregador não existem números concretos, portanto não tome os números à letra, isto é anacrónico, julgo estamos a falar mais de 70 000 funcionários, estamos a falar de 800 000 pessoas que passam diariamente pelos equipamentos das IPSS e estamos a falar de 5 000 instituições no país, e estamos a falar de instituições que estão filiadas porque neste momento existem instituição que não estão filiadas, neste momento estamos a receber uma filiada e todos os dias recebemos sem exagero pedidos de filiação de uma nova IPSS que entretanto se constituiu e que quer aderir a esta estrutura. Porque é que quer

III - N° de funcionários

III - ipss associadas

I - nível de adesão das ipss à Cniiss

I – Motivo de adesão das IPSS à Cniiss

I – justificação e impactos da mudança de nome

aderir a esta estrutura, sem me desviar muito da sua pergunta, primeiro porque esta estrutura lhe dá ao nível distrital e concretamente ao nível distrital de Lisboa, lhe dá um conjunto de acompanhamentos que permite que a IPSS desenvolva melhor e amais aprofundamento a sua actividade, desde logo com o apoio jurídico, com o apoio na fiscalidade, com o apoio nos recursos humanos com assessorias, agora também com assessorias a nível da higiene e segurança nos normativos técnicos que é aquilo que elas precisam. Ao nível nacional o alargamento desta base permite negociar com o estado a a de uma outra forma também ao nível distrital nós temos uma maior capacidade de argumentação e diálogo e de relação com os poderes distritais, estou a falar nos centros distritais de segurança social, nos governos civis nas própria autarquias, temos autonomia para dialogar, para estabelecer com estes parceiros institucionais também formas de cooperação para o desenvolvimento melhor das instituições

Respostas: José Casaleiro, deixe-me acrescentar mais uma coisa, o Batalha esqueceu-se de um pormenor, para esses utentes e para esses trabalhadores há 32 000 voluntários dirigentes, já agora, é capaz de ser interessante,

Resposta: José Carlos Batalha: exactamente há uma força de voluntariado incrível

Respostas: José Cavaleiro, quanto é que o estado tinha de pagar se tivesse de pagar aos dirigentes, é evidente que se calar não tinha tantos, porque existe um conselho fiscal a direcção etc, se calar não tinha tantos, mas se calar em instituição grandes tinha de ter pelo menos três, para haver *quórum razoável e para ser se isto fosse pago pelo estado quanto é que o estado tinha de pagar para gerir organizações que movimentam milhões de euros.*

Resposta: José Carlos Batalha: este fenómeno do voluntariado, este fenómenos e como sabe o Dr. Acácio está no conselho nacional da promoção do voluntariado, é um fenómeno importantíssimo, portanto a nossa estrutura nacional, como dizia o

III – voluntariado nas ipss

III Importância da acção voluntária das ipss

III Importância da acção social das ipss face ao estado

Casaleiro tem seguramente mais de 30.000 voluntários que asseguram as respostas e o funcionamento destas instituições desta forma, gratuita desta forma, desta forma obviamente..., *apenachada e com dificuldades*, com problemas, mas obviamente mas também por isso nós tentamos compensar sensibilizando os dirigentes que é preciso olhar para estas instituições com uma perspectiva completamente diferente e ver nelas unidades produtivas que requerem uma gestão quase que profissionalizada, portanto, são empresas, que, recebem muitos funcionários e portanto...

Pergunta. E têm uma função social importante

Resposta: José Carlos Batalha: repare que se nós hoje, uma leitura atenta, não é preciso muito atenta da constituição, verificamos, compete ao estado isto, isto, isto, o apoio na educação e o apoio na habitação, e o apoio aqui ali e acolá, se não existissem as IPSS as pessoas davam conta da grande fragilidade que é o estado nestas respostas. O estado não tem capacidade, nem tem vocação nestas áreas, o estado não dá colo, nem funciona ao fim de semana.

Pergunta a questão que coloca é interessante, as IPSS têm um papel importante em termos de empregos, na área dos cuidados, aos idosos, ás crianças aos deficientes e a quem for preciso, e é curioso que no actual plano nacional de emprego no dito choque tecnológico esses cuidados não estão lá, ou seja estão outras áreas a desenvolver-se e os cuidados pessoais, que digamos são o futuro não estão no plano nacional de emprego esses cuidados não estão lá, que demonstra um certa desresponsabilização?

Resposta: António Braga: às vezes é preciso eles perceberem, e às vezes não percebem, que se não houver apoio, este nosso apoio, o resto do pessoal não pode estar disponível para o choque tecnológico, se não se assegura a recta guarda e isso os políticos

têm muita dificuldade em perceber

Resposta: José Casaleiro: Por exemplo ao nível do pré-escolar em termos estatísticos a rede pública, as IPSS, eu sou de uma instituição de infância, a Dr^a Paula também e o batalha também, todos, e nós damos um pré-escolar com uma componente educativa com obrigações perante o ministério da educação e uma componente social perante o ministério da segurança social ao fim ao cabo há aqui o desenvolvimento destes dois, e o nosso pré-escolar não é nada inferior ao da rede pública é evidente que há pessoas boas e más em todo o lado o desenvolvimento, com uma diferença é que nós fazemos uma complementaridade nomeadamente nas chamadas, na parte social nas pontas, de manhã das 7 da manhã à 7 da noite, e na rede pública acabou, agora é que está a ser uma grande trapalhada ...mas isso não é para aqui

Resposta: Dr.^a Maria Paula: cuidado quando se associa a palavra cuidados às instituições de solidariedade parece que se associa o cuidado a tomar conta e nesta vertente da educação nós não nos limitamos tomar conta nem é essa só a nossa fundação tomar conta, é também fazer crescer, desenvolver às vezes os cuidados por vezes significa só tomar conta ...

Pergunta: essa questão é pertinente porque em quase todos os trabalhos de investigação e orientações de política existe uma focalizam-se na questão dos cuidados prestados às pessoas, no sentido de tecnicistas e racionalizar essas funções.

Resposta: José Carlos Batalha: a ideia que eu tenho em relação a isso é que isso é que **isso está irremediavelmente condenado. Porque tudo aquilo que for feito que não tenha como fim primeiro e último o homem, o ser humano estará irremediavelmente condenado**, se não repare estas instituições, e algumas já existem como o caso das SCM – que são também IPSS, que existem há 500 anos e existem as instituições as nossas instituições os centros sociais paroquiais, as associações de promoção e apoio à crianças

III – receptividade à introdução de novas metodologias de intervenção focalizadas na avaliação e dos suportes

e ao jovem as instituições que nasceram para dar resposta aos problemas de quem vive com deficiência e quem tem a deficiência e todas as outras que foram emergindo, agora com a chegada das pessoas que vêm, os imigrantes, os excluídos, no fim de contas tudo isto existe para dar resposta á criança, ao jovem pessoa humana, tudo tem de ser focalizado ai. Todas as técnicas, as metodologias que entretanto vierem a tentar implementar que não tenham esta dimensão estão condenadas na minha óptica. E por isso é que nós somos diferentes, exactamente porque damos o colo, o carinho no fim-de-semana, não temos a perspectiva de funcionalismo público, fecha às 5 e acabou.

Resposta: António Braga: os nossos horários são elásticos, mesmo que não sejam elásticos nós deixamos expandir, deixar estar mais um bocado, se houver um problema

Resposta: José Carlos Batalha: ainda há bocado estávamos a falar de um caso de um técnico da instituição do Braga que passou o fim-de-semana com uma criança que entretanto a mãe faleceu no fim-de-semana. Isto não existe no estado.

Pergunta: nalguns países a politica e a organização dos cuidados tende a ser racionalizadas através das tarefas que prestam, por exemplo na Holanda as agências de prestação de cuidados no domicílio são financiadas pelas tarefas que prestam ex. o numero de banhos, os cuidados médicos de enfermagem de fisioterapia etc...

Resposta: António Braga: pois temos um problema complicado na questão do apoio domiciliário, a pais nas tantas a segurança social queria saber quantos banhos se davam, quantas vezes se dava a refeição.... Quer dizer e o apoio emocional e relacional há pessoa...

Resposta: Dr^a Ana Paula: e a componente pedagógica é fundamental ...

Pergunta: mas esta ideia que está a ser seguida nalguma países

I – reacção à intervenção do estado nas ipss

poderá também ser introduzida em Portugal. E essa racionalidade e tipo de financiamento podem também ser uma orientação aplicada em Portugal....designadamente o financiamento que passará a ser feito pela tarefa e não pela pessoa em si, como um todo...

Resposta todos em conjunto: não acredito que seja, nós temos uma força muito grande...

Resposta: José Casaleiro: é muito difícil a quem tiver no poder ou seja quem for, chegar ao pé de uma instituição e ao pé de nós e agora fazer isto, com 300 crianças com funcionários, e as famílias estão do nosso lado, como é que é? Isto não é assim. As IPSS têm vindo a melhorar, as nossas respostas têm vindo a melhorar mas não somos perfeitos, temos vindo a melhorar muito neste últimos anos, por isso é que o Batalha está a exigir maior profissionalização nas respostas. Nós também é questionários é inquéritos, é aquela burocracia à portuguesa digamos assim e agente tem de ver as respostas, e temo-nos vindo a apetrechar e por isso é que a tal descentralização, e os apoios e as assessorias etc, têm vindo a... formação, fazemos formação e maior exigência, e nós concordamos também com todas elas e efectivamente tem de haver maior qualidade e maior segurança, os meios têm vindo a diminuir, mas julgo que a nossa resposta é diferente para melhor, não é perfeita

Pergunta: Acha então que a racionalização dos serviços das IPSS não poderá ser adoptada em Portugal porque elas têm autonomia e se regem por valores centrados na comunidade e na solidariedade....

Resposta: José Casaleiro: eu acho que sim o Batalha pode responder melhor do que eu Existem aqui e acolá algumas costelas economicistas. Mas há uma coisa que a união faz e que a CNISS faz e nisso é que difere do estado, nós temos nas diversas valências, numa instituição tem 500 crianças e se nós temos acordo para 500 crianças temos que lá ter mesmo 500, nisso

admito que o estado faça uma fiscalização para que não haja fraude. Isso é uma coisa, agora e aí temos todos de acordo e tem de haver uma acção pedagógica e até persuasiva por parte da direcção e nossa, e agora vamos para Torres Vedras de seguida para uma reunião com associados e vamos para lá dizer, atenção têm de cumprir isto, a outra é às vezes aparecer aí alguém é pá isto, o estado aqui dá por utente e aqui nem todos deveriam ter. Há técnicos da parte do estado que entendem que nem todas as famílias devem ser subsidiadas, a classe média, a classe média não devia ter o subsidio, eu pessoalmente e a união e ai penso que estamos de acordo, eu penso que um caso de classe média deve ter a crianças numa IPSS, porque se a classe média, o casal pagar os impostos também tem direito a escolher uma IPSS, e se o estado lhe dá 30 ou 40 contos por mês por utente, depois paga a mensalidade máxima porque depois os miúdos dos Pers e afins que não pagam nada na maior parte dos casos, porque a criança e o idosos tem um custo médio para as instituições, e é no equilíbrio entre os que têm e os que não têm que o estado dá a sua verba, mas já começa a haver pessoas a pensar assim, o pá! E põem em questão a sustentabilidade das instituições

Pergunta mas muitas das instituições prestam cuidados a mais pessoas do que aquelas que estão nos acordos

Resposta: António Braga: pois é a tal dimensão humana que caracteriza as instituições

Resposta: José Carlos Batalha: é importante contextualizar a instituição na comunidade que serve. **A instituição nasce em determinada comunidade e serve a comunidade** seja ela uma grande comunidade como caso de Lisboa cidade como o caso da pequena aldeia, portanto **a instituição nasce para dar resposta a necessidades concretas dessa comunidade**, é obvio que não pode estar manietada num acordo de cooperação, **porque se lhe aparece, mais uma criança, mais um idoso, mais uma situação de exclusão, mais uma situação de disfuncional familiar, mais um problema**

III – função social das IPSS

II preocupações dos associados em Lisboa

grave social, a instituição tem a obrigação, por isso é que ela existe, de dar resposta.

Pergunta quais as preocupações dos associados na região de Lisboa

Resposta: José Carlos Batalha: são diversas, podíamos dizer o seguinte esta relação do estado com as instituições tem vindo a sofrer algumas alterações as instituições são bombardeadas constantemente com, como dizia à pouco o Casaleiro, inquéritos, normativos, com despachos, desde logo...

Resposta: José Casaleiro: fiscalizações autoritárias

Resposta: José Carlos Batalha: exactamente fiscalizações autoritárias,

Resposta ambos: não é fiscalização pedagógica, essas querem, são fiscalizações autoritárias, exactamente ...

Resposta: José Carlos Batalha: essa uma preocupação as instituições nessa relação de transparência transparente com o estado por via acordo de cooperação do estado tem a objectivação de receber do estado, sabe que está sujeita à fiscalização e inspecção operativa dos serviços que desenvolve por parte do estado, mas sempre numa perspectiva pedagógica. Por outro lado a recente entrada em vigor do código de trabalho trouxe para o seio das instituições problemas acrescidos, problemas do foro laboral, depois hoje a problemática da segurança da qualidade é uma problemática muito importante é um tema que nos é muito caro e hoje a qualidade das respostas social tem de ser cada vez mais uma qualidade visível uma qualidade que seja Eu dizia que de facto é a qualidade tem de ser uma coisa que tem de ser avaliada, nós defendemos esta a avaliação sistemática porque nós entendemos que temos de prestar um serviço às pessoas que tem de ser de qualidade

Pergunta que tipo de acções pedagógicas é que o estado poderia efectuar com as instituições

Resposta: José Carlos Batalha: desde logo, por exemplo na área

III – exemplos de acções pedagógicas do estado face às ipss

da segurança,.. vamos começar por aqui. Hoje a maioria das IPSS existem em instalações com alguns anos. Instalações que quando foram concebidas não tiveram em conta os normativos de segurança. Temos hoje, é um tema quente as questões dos sismos, ontem foi celebrado o 1 de Novembro dia do terramoto em Lisboa, desde logo o aspecto da segurança aspectos que não foram tidos em conta quando os edifícios forma feitos, ...os materiais ...hoje é necessário ter uma visão preventiva em relação a isto. Como? Não vamos deitar os edifícios a baixo, temos de dotar os edifícios de meios de meios de prevenção activos para minorar os riscos de incêndios, de grandes riscos, bom isto custa muito dinheiros, desde logo se o estado nos disponibilizasse uma linha de crédito para apoiar as IPSS no sentido de apetrecharem ou reapetrecharem com estes equipamentos preventivos de detecção, os chamados sistemas automáticos de detecção de incêndios que são caríssimos, portanto estamos a caminhar para objectivo de qualidade, de segurança e qualidade. Por exemplo as questões de qualidade alimentar, se hoje houver uma intoxicação alimentar num centro infantil ou num lar de idosos cai lá o Carmo e a trindade e a comunicação social, a comunicação social não cai quando se fazem gestos se praticam gestos de solidariedade nas nossas instituições. Isto para ver que nós também temos a noção de que importa melhorar um série de aspectos, importa que as instituições se consciencializem e interiorizem que é fundamental trabalharmos para a melhoria com os apoios do estado com a sua própria dinâmica e com a sua própria vontade interior de melhoria. Mas esta vontade é feita de pessoas, não é! É feita por pessoas e de pessoas.

Pergunta hoje a politica social é focalizada na construção de parecerias e da rede social e novas medidas de políticas. O que dizem os associados relativamente a estas medidas constituem ou não uma melhoria para as instituições e para os grupos de intervenção

III - Noção de trabalho em parceria

Resposta: José Carlos Batalha: conceptualmente acho que a rede e o trabalhar em parceria, a rede é um fórum de articulação de vários actores sociais, é uma medida inquestionável do ponto de vista da sua bondade, não é, é uma medida francamente arrojada e a ser implementada, e existem bons exemplos, tem êxitos assinaláveis, agora infelizmente, parece-me que nem sempre isto se aplica porque há sempre certos protagonismos destas parcerias e às vezes há protagonismos autárquicos que relegam para segundo plano quem operacionaliza os serviços, nós ainda não temos a cultura de parceria...

Pergunta quer dizer que as parcerias estão politizadas, têm uma cor política

Resposta: José Carlos Batalha: exactamente, muitas vezes as parcerias têm uma cor e uma intencionalidade política e não uma intencionalidade filosófica como ela foi concebida...

Resposta: José Casaleiro: eles mandam os foguetes mas nós não estamos dispostos a apanhar as canas, mas às vezes temos que as apanhar por causas dos utentes

Pergunta mas hoje a tendência é um pouco essa como o caso dos atls

Resposta: José Casaleiro: a questão dos atls ... ficavamos aqui todo a noite a falar disso

Resposta: José Carlos Batalha: na nossa perspectiva se fosse integrada na rede social a nível nacional, a senhora Ministra da educação teria chamado a CNISS, a comissão nacional dos municípios e freguesias os sindicatos, a associações de pais, chamava-os sentava-os e dizia: a educação quer implementar esta medida. Ora bem quem há longos anos atrás tem vindo a assegurar esta medida? As IPSS, tem vindo a assegurar esta medida, as IPSS, não foram ouvidas nem do despacho consta qualquer alusão às instituições particulares de solidariedade. Isto é claramente aquilo que não deve ser a rede social, a começar por cima e por quem tem responsabilidades ministeriais. Nós não podemos, e nós

II- estudos e projectos que a cniss está integrada

II preocupações com a questão dos idosos

denunciamos isto, e nós denunciamos isto, nós confederação e nós instituições ao nível local e portanto isto é o que não deve ser a rede social é o exemplo paradigmático.

Pergunta quais as áreas de estudos ou projectos que a CNISS está integrada e ou desenvolve

Resposta: José Carlos Batalha: ao nível do distrito estamos a trabalhar ao nível do programa Equal num projecto eu se chama Rumo à qualidade. É um projecto que tem como parceiros o Instituto de acção social dos Açores, e o ISCTE para lhe dar credibilidade científica, portanto CIES, tem uma instituição que tem uma larga experiência de projectos deste género que é o Elo social e tem a união distrital de Lisboa das IPSS. é um projecto que estamos a desenvolver, tem a empresa a BP mas ainda não sabemos como é que se situa. É uma parceria ...

Resposta: José Casaleiro e José Carlos Batalha: desenvolvemos também na área de voluntariado no conselho nacional de promoção do voluntariado e em vários organismos na protecção de crianças e jovens ao nível nacional e distrital e nas comissões locais de educação, nos acompanhamentos dos acordos de cooperação, somos parceiros nos concelhos nacionais de segurança, esta estruturas vamos desenvolvendo determinados mecanismos

Perguntas quais as preocupações actuais dos associados relativamente aos cuidados aos idosos

Resposta: José Carlos Batalha: isso é um problema complicadíssimo, hoje os idosos, os idosos, hoje é uma área que também nos merece muita atenção, porque tendo em conta a esperança de vida e tendo em conta que há um leque cada vez mais alargado de pessoas que estão às vezes em situação de vulnerabilidade portanto é tendencialmente um vector que vai exigir das IPSS um maior cuidado. As políticas orientam-se todas no sentido dos cuidados domiciliários, ah barra cuidados continuados quando são necessários, na projecção para de centros

II A preocupação com a questão dos idosos em Lisboa

de noite e centros de acolhimento e não para os lares que são estruturas pesadíssimas são estruturas quase que ingovernáveis, quase que ingovernáveis com problemas variadíssimos, mas que ainda são estruturas necessárias.

Pergunta mas esses serviços, tendo em conta a dimensão do problema, ainda são insuficientes e as IPSS têm um papel muito importante nessa área, porque o grupo das pessoas idosas é cada vez maior...

Resposta: José Carlos Batalha: e existe um outro fenómeno que é o fenómeno da solidão, existem 40.000 idosos em Lisboa cidade que vivem isolados, sem condições habitações, que se fecham. Não há um levantamento muito concreto disso. E este é um desafio às instituições de Lisboa. Porque como dissemos no início existem, e o distrito de Lisboa é muito heterogéneo, existem zonas rurais onde ainda existem relações de vizinhança, as redes de vizinhanças ainda funcionam, em Lisboa não é assim. A solidão é o novo vírus qual gripe das aves, é uma nova doença

Resposta todos: isso é muito preocupante para a nossa geração.

Resposta: António Braga: De qualquer maneira esses problemas vão-se avolumar substancialmente e as respostas não se vêm. Esses problemas resolviam-se com muita facilidade. Bastava que em cada mês os governantes não jantassem um dia, resolvia-se com uma facilidade extrema. Agora o que é preciso é que quem come bem e está bem instalado, e está a comer do bolo que há migalhas que fazem muita falta e elas não podem ser varridas para o chão, não podem ser esbanjadas. Esta é que é a questão fundamental. E essa gente agora para a campanha presidencial se deixasse de colocar rum cartão por dia a cada um dos presidenciais o que fazíamos com esse dinheiro. Isto é esbanjamentos que num país como o nosso não podem ou não devia ser consentidos

Pergunta como a confederação pode contrariar isso

Resposta: António Braga: não pode contrariar, porque as pessoas

I participação da confederação na criação de políticas para os idosos

**II –
responsabilidade face à questão dos idosos**

que são colocadas nos sítios nos lugares de decisão, quando estão sentados nas cadeiras entendem que as decisões sobre o orçamento ...o dinheiro é deles e não do pagode, para eles distribuem a seu belo prazer. Sabe quantos anos foi necessário para construir a minha instituição, para os convencer, a iniciar as obras 10 Anos. Nós pais tivemos 10 anos a provar que éramos capazes de fazer o que lá está feito. 10 Anos na vida de uma pessoa é muito tempo. São situações que eu ...

Pergunta as instituições que surgiram de Associações de pais era suposto terem mais força de reivindicação...

Resposta: António Braga: não basta ter força para resolver, às vezes tem de ser quase subserviente, porque se nós não (Vénia) não vem, não é aprovado nada, porque se a gente reage de um certa forma, não é aprovado nada, não vem, estás armado em ...não há nada para aí vai para acolá. Não pode ser assim ...tem de haver critérios, tem de haver justiça e tem de haver, e as pessoas que são colocadas lá têm de estar preparadas e bem preparadas para isso, isso não corresponde à verdade, na maioria parte dos casos. E essa é a nossa infelicidade, sabe por isso é que idoso estão como estão, por isso é que as crianças estão para aí abandonadas, por isso é que os bairros não se consegue resolver os problemas da exclusão, isto resolvia-se com as migalhas que eles deitam para o chão. Não sei por quantas gerações mais é que isto leva....enfim

Resposta: José Carlos Batalha: bom a sociedade tem de se sentir toda ela co-responsabilizada nestes fenómenos, se não for assim, não podem as IPSS, lutar, qual bom samaritano, nesta cruzada se o resto da sociedade, se isto passar à margem do da sociedade a começar por quem obviamente por quem tem poder de decisão política. Mas toda a sociedade tem de se sentir empenhada nestes problemas sociais, porque nós somos geradores, nós potenciamos às vezes os problemas, as disfunções as exclusões as

marginalidades

Questão mas as pessoas só tem a noção dos problemas quando lida com eles. Pouca cultura de olhar aos outros...

Resposta: José Carlos Batalha Ainda somos um povo com uma generosidade muito grande, agora é fundamental sobretudo que as pessoas se consciencializem, e hoje fala-se muito da educação para a cidadania, a educação para a cidadania é isto, é ensinarmos aos jovens os valores da solidariedade e se eles crescerem com estes valores eles estarem despertados para as questões do pai que está na cama, do vizinho que tem uma deficiência, da criança dos outros, do saber olhar para os outros, no fim de conta é este saber olhar para os outros que nós tentamos fazer o melhor possível.

Fim

A1 - Grelha de análise de conteúdo à entrevista exploratória - A

Dimensão em estudo	Variáveis	Unidade de “sentido”/conteúdo	Síntese
I - Cniss – Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade Social	I - Estrutura	<p><i>“a CNISS enquanto estrutura (...) com âmbito nacional, Portugal Continental Açores e Madeira (...) representa as IPSS”.</i></p> <p><i>“A CNISS (...) aglutina (...) instituições (...) com base distrital e regional (...) tem também no seu seio federações, em áreas muito específicas, como a deficiência”.</i></p> <p><i>“É a herdeira da antiga união das IPSS”</i></p>	<p>Âmbito nacional</p> <p>Regional</p> <p>Confederação de associações de solidariedade</p>
	I - Missão	<p><i>“Tem a missão (...) representar os interesses das (...) instituições junto dos poderes políticos (...) dos ministérios com quem as IPSS têm relação e articulação nomeadamente com (...) ministério do trabalho e da segurança social, e ministério da saúde ministério da educação”</i></p>	<p>Defender os interesses das ipss junto do poder político</p> <p>Articulação com os ministérios</p>
	I - Objectivos	<p><i>“Representar as instituições junto do poder político (...) também junto do laboral e defender as instituições nas relações laborais quer com os diferentes sindicatos quer depois também os diferentes ministérios no que diz respeito ao desenvolvimento das relações laborais”.</i></p> <p><i>“ tem ainda como função (...), a formação interna (...) nas diferentes áreas de actuação das IPSS formação de dirigentes, de técnicos de todo o pessoal”.</i></p>	<p>Representa as instituições:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Junto do poder político/ - Nas Relações laborais/sindicatos/ministérios - Na formação profissional
	I - Preocupações actuais	<p><i>“Abrem-se alguns novos caminhos em determinadas matérias quer pela sua actualidade quer pela sua especificidade quer pelas novas exigências, que as respostas sociais, hoje é preciso</i></p>	<p>Novos fenómenos sociais</p>

		<p><i>dar a determinados problemas sociais e a confederação tem que ter neste quadro uma determinada leitura e tem uma leitura muito actualizada dos novos fenómenos sociais e as respostas que não estão tipificadas em relação a respostas tipificadas refiro-me concretamente em relação aos lares, centros de dia apoios domiciliários, aos jardins de infância aos atl, hoje há que pensar e há que estabelecer novas respostas sociais em função de novas áreas emergentes, como por exemplo a toxicodependência, da prostituição da sida das mães solteiras são situações novas a violência doméstica para as quais e tem reforço uma resposta actualizada”</i></p>	<p>Novas respostas Para novos problemas</p>
<p>I - Nível de adesão das ipss à Cniss</p>	<p><i>“Neste momento estamos a receber uma filiada (...) todos os dias”</i></p>		
<p>I - Motivo de adesão das IPSS à Cniss</p>	<p><i>“Acompanhamentos que permite que a IPSS desenvolva melhor e mais aprofundamento a sua actividade (...) no apoio jurídico (...) na fiscalidade, nos recursos humanos com assessorias, agora também com assessorias a nível da higiene e segurança nos normativos técnicos que é aquilo que elas precisam”</i></p>	<p>Acompanhamento da sua acção - Jurídico - Fiscal - Recursos humanos - Assessorias específicas</p>	
<p>I - Justificação e impactos da mudança de nome</p>	<p><i>“Porque havia necessidade de alargar a nossa base de acção (...) por exemplo na união das IPSS não poderiam estar associadas federações (...) do ponto de vista jurídica a matriz jurídica da união das IPSS não permitia receber este tipo de associações neste caso de federações”. “Alargou-se a base, a base de representatividade alargando-se tornou-se um espaço mais amplo, mais participado, mais de maior envolvimento”. “ não foi só uma mudança de nome foi uma mudança estrutural e</i></p>	<p>a) <u>Alargar a base de acção:</u> Mais representativa Mais participado Mais envolvimento</p>	

		<p><i>dá uma maior operacionalidade, dá uma maior descentralização, nós temos bastante autonomia muita autonomia “permite negociar com o estado (...) nós temos uma maior capacidade de argumentação e diálogo e de relação com os poderes distritais, estou a falar nos centros distritais de segurança social, nos governos civis nas própria autarquias, temos autonomia para dialogar, para estabelecer com estes parceiros institucionais também formas de cooperação para o desenvolvimento melhor das instituições”</i></p>	<p>b) mudança estrutural</p> <p>Mais operacional</p> <p>Mais descentralização</p> <p>Mais autonomia</p> <p>Mais capacidade de argumentação e diálogo com o poder político a vários níveis, nacional regional e local</p> <p>Resistência face à intervenção do estado na sua acção quotidiana</p> <p>Não contrariar a vontade política</p> <p>Subserviente a essa vontade</p> <p>Exigência de maior profissionalismo dos decisores políticos</p>
<p>I - Reação à intervenção do estado nas ipss</p> <p>I - Participação da confederação na criação de políticas para os idosos</p>	<p><i>“é muito difícil a quem tiver no poder ou seja quem for, chegar ao pé de uma instituição e ao pé de nós e agora fazer isto”</i></p> <p><i>“Não pode contrariar, porque as pessoas que são colocadas nos sítios nos lugares de decisão, quando estão sentados nas cadeiras entendem que as decisões sobre o orçamento (...) para eles distribuem a seu belo prazer”</i></p> <p><i>“Não basta ter força para resolver, às vezes tem de ser quase subserviente, porque se nós não (Vénia) não vem, não é aprovado nada, porque se a gente reage de um certa forma, não é aprovado nada, não vem, estás armado em ...não há nada para aí vai para acolá. Não pode ser assim ...tem de haver critérios, tem de haver justiça e tem de haver, e as pessoas que são colocadas lá têm de estar preparadas e bem preparadas para isso, isso não corresponde à verdade, na maioria parte dos casos. E essa é a nossa infelicidade, sabe por isso é que idosos estão como estão”</i></p>		

Dimensão	Variáveis	Unidade de “sentido”/conteúdo	Síntese
II - Cniss – Direção de Lisboa	II – organização da Cniss no distrito de Lisboa	<i>“Nós somos a união distrital de Lisboa (...) é a tal estrutura distrital intermédia, que é a maior estrutura com representação nacional, é uma estrutura distrital”</i>	Estrutura distrital de Lisboa
	II – área de intervenção predominante dos associados	<i>“Há duas áreas fundamentais, a área da educação e a área da solidariedade (...) área da educação digo os jardins-de-infância (...) hoje pré-escolar, nesta área”. “Temos agora o conflito latente com o ministério da educação por causa dos ATIs que estão também nesta área, como o ministério da solidariedade do trabalho e da solidariedade são as relações que dizem respeito às creches que sendo uma área da infância”. “E depois temos ainda aquilo que diz respeito ao apoio (...) à terceira idade”. “Um apoio (...) aos mais idosos em várias vertentes, desde logo nos lares, nos apoios domiciliários nos centros de convívio”.</i>	Educação//jardins infantis e pré-escolar Idosos/lares AD e CC
	II – outras áreas	<i>“Depois ainda por exemplo nesta área muito concreta nos centros de crianças e jovens. Nos centros de emergência, para crianças em risco, crianças que são ali colocadas”. “Na área da saúde, tem aqui uma ambivalência porque algumas deficiências (...) e nós temos também aqui (...) há deficiências que reportam directamente ao ministério da saúde e há deficiências que reportam ao ministério da solidariedade”</i>	Crianças e jovens em risco Saúde Deficiência
	II – nº de associados em Lisboa	500 Instituições associadas	
	II preocupações dos associados em Lisboa	<i>“São diversas”. “Esta relação do estado com as instituições tem vindo a sofrer algumas alterações as instituições são bombardeadas”</i>	Relação estado IPSS autoritária

		<p><i>constantemente com (...) inquéritos, normativos, com despachos (...). fiscalizações autoritárias”.</i></p> <p><i>Existe “uma preocupação (...) com a transparência (...) com o estado por via acordo de cooperação”. As instituições têm a objectivação de receber do estado, sabe que está sujeita à fiscalização e inspecção operativa dos serviços que desenvolve por parte do estado, mas sempre numa perspectiva pedagógica. Por outro lado a recente entrada em vigor do código de trabalho trouxe para o seio das instituições problemas acrescidos, problemas do foro laboral, depois hoje a problemática da segurança da qualidade é uma problemática muito importante é um tema que nos é muito caro e hoje a qualidade das respostas social tem de ser cada vez mais uma qualidade”</i></p>	<p>Transparência da acção da ipss com o estado</p> <p>Laborais</p> <p>Segurança e qualidade das respostas</p>
<p>II preocupações com a questão dos idosos</p>	<p><i>“Isso é um problema complicadíssimo, hoje os idosos, os idosos, hoje é uma área que também nos merece muita atenção, porque tendo em conta a esperança de vida e tendo em conta que há um leque cada vez mais alargado de pessoas que estão às vezes em situação de vulnerabilidade portanto é tendencialmente um vector que vai exigir das IPSS um maior cuidado. As políticas orientam-se todas no sentido dos cuidados domiciliários, barra cuidados continuados quando são necessários, na projecção para de centros de noite e centros de acolhimento e não para os lares que são estruturas pesadíssimas são estruturas quase que ingovernáveis, quase que ingovernáveis com problemas variadíssimos, mas que ainda são estruturas necessárias”</i></p>	<p>Tendência para a complementaridade de suportes</p> <p>Suportes domiciliários e Cuidados continuados</p> <p>Centros de noite</p> <p>Centros de acolhimento</p> <p>Lares</p>	

<p>II Responsabilidade face à questão dos idosos</p>	<p><i>“Bom a sociedade tem de se sentir toda ela co-responsabilizada nestes fenómenos, se não for assim, não podem as IPSS, lutar, qual bom samaritano, nesta cruzada se o resto da sociedade, se isto passar à margem da sociedade, a começar por quem (...). tem poder de decisão política. Mas toda a sociedade tem de se sentir empenhada nestes problemas sociais, porque nós somos geradores, nós potenciamos às vezes os problemas, as disfunções as exclusões as marginalidades”</i></p> <p><i>“Ainda somos um povo com uma generosidade muito grande, agora é fundamental sobretudo que as pessoas se consciencializem”</i></p> <p><i>“é ensinarmos aos jovens os valores da solidariedade e se eles crescerem com estes valores eles estarem despertos para as questões do pai que está na cama, do vizinho que tem uma deficiência, da criança dos outros, do saber olhar para os outros, no fim de conta é este saber olhar para os outros que nós tentamos fazer o melhor possível”</i></p>	<p>Sociedade</p> <p>Estado</p> <p>Valor solidariedade intergeracional (família)</p>
<p>II A preocupação com a questão dos idosos em Lisboa</p>	<p><i>“Existe um outro fenómeno que é o fenómeno da solidão, existem 40.000 idosos em Lisboa cidade que vivem isolados, sem condições habitacionais, que se fecham. Não há um levantamento muito concreto disso. E este é um desafio às instituições de Lisboa. Porque como dissemos no início existem, e o distrito de Lisboa é muito heterogéneo”</i></p>	<p>Solidão e isolamento</p> <p>Más condições habitacionais</p>
<p>II Estudos e projectos que a eniss está integrada</p>	<p><i>“ao nível do distrito estamos a trabalhar ao nível do programa Equal num projecto eu se chama Rumo à qualidade. É um projecto que tem como parceiros o Instituto de acção social dos Açores, e o ISCTE para lhe dar credibilidade científica, portanto CIES, tem uma instituição que tem uma larga</i></p>	<p>Rumo à qualidade</p>

		<p><i>experiência de projectos deste género que é o Elo social e tem a união distrital de Lisboa das IPSS”</i></p> <p><i>“Desenvolvemos também na área de voluntariado no conselho nacional de promoção do voluntariado e em vários organismos na protecção de crianças e jovens ao nível nacional e distrital e nas comissões locais de educação, nos acompanhamentos dos acordos de cooperação, somos parceiros nos concelhos nacionais de segurança, esta estruturas vamos desenvolvendo determinados mecanismos “</i></p>	Promoção do voluntariado
--	--	---	--------------------------

Dimensão	Variáveis	Unidade de “sentido”/conteúdo	Síntese
III - Ipss em Portugal e Cniss a nível nacional	III - N° de funcionários	<p><i>“Deixe-me dizer que a CNISS é o segundo maior empregador depois do estado”.</i></p> <p><i>“Julgo estamos a falar mais de 70 000 funcionários”.</i></p>	<p>Quer dizer que relativamente à área dos serviços sociais as ipss são o segundo maior prestador e consequentemente empregador ?</p> <p>N° de associadas</p>
	III - n° de ipss associadas	<i>“Estamos a falar de 5 000 instituições no país (...) que estão filiadas”</i>	N° de voluntários dirigentes
	III – voluntariado nas ipss	<i>“Há 32 000 voluntários dirigentes (...) há uma força de voluntariado incrível”</i>	Económica
	III Importância da acção voluntária das ipss	<p><i>“Quanto é que o estado tinha de pagar se tivesse de pagar aos dirigentes?”.</i></p> <p><i>“Quanto é que o estado tinha de pagar para gerir organizações que movimentam milhões de euros”. Este</i></p>	Gestão gratuita

		<p><i>fenómeno do voluntariado é (...) importantíssimo”.</i> <i>Existem (...) mais de 30.000 voluntários que asseguram as respostas e o funcionamento destas instituições desta forma, gratuita’</i></p> <p><i>“Verificamos, compete ao estado (...) o apoio na educação e o apoio (...) habitação, e o apoio aqui ali e acolá, se não existissem as IPSS as pessoas davam conta da grande fragilidade que é o estado nestas respostas. O estado não tem capacidade, nem tem vocação nestas áreas, o estado não dá colo, nem funciona ao fim de semana”.</i> <i>“As vezes é preciso eles perceberem (...) se não houver apoio, este nosso apoio (...) resto do pessoal não pode estar disponível para o choque tecnológico, se não se assegura a recta guarda”</i></p>	<p>As Ipps substituem o estado na prestação dos suportes</p> <p>A prestação do suporte das ipps é diferente da prestada pelo estado – mais próxima das pessoas e das famílias</p>
<p>III – receptividade à introdução de novas metodologias de intervenção focalizadas na avaliação e qualidade dos suportes</p>	<p><i>“isso está irremediavelmente condenado. Porque tudo aquilo que for feito que não tenha como fim primeiro e último o homem, o ser humano estará irremediavelmente condenado”</i> <i>“no fim de contas tudo isto existe para dar resposta á criança, ao jovem pessoa humana”.</i> <i>“Todas as técnicas, as metodologias que entretanto vierem a tentar implementar que não tenham esta dimensão”.</i> <i>“nós somos diferentes, exactamente porque damos o colo, o carinho no fim-de-semana, não temos a perspectiva de funcionalismo público, fecha às 5 e acabou”</i> <i>“os nossos horários são elásticos, mesmo que não sejam elásticos nós deixamos expandir, deixar estar mais um</i></p>	<p>Desconfiança da técnica</p> <p>A dimensão humana é contrária à dimensão técnica</p> <p>Desconfiança face ao controle do estado</p>	

		<p><i>bocado, se houver um problema”</i> <i>“Pois temos um problema complicado na questão do apoio domiciliário, a pais nas tantas a segurança social queria saber quantos banhos se davam, quantas vezes se dava a refeição”.</i></p>	
<p>III – função social das IPSS</p>		<p><i>“A instituição nasce em determinada comunidade e serve a comunidade (...) para dar resposta a necessidades concretas dessa comunidade”.</i> <i>“Porque se lhe aparece, mais uma criança, mais um idoso, mais uma situação de exclusão, mais uma situação de disfuncional familiar, mais um problema grave social, a instituição tem a obrigação, por isso é que ela existe, de dar resposta”.</i></p>	<p>Dar resposta social à comunidade</p>
<p>III – exemplos de acções pedagógicas do estado face às ipss</p>		<p><i>“Na área da segurança,... a maioria das IPSS existem em instalações com alguns anos. Instalações que quando foram concebidas não tiveram em conta os normativos de segurança”.</i> <i>“Não vamos deitar os edifícios a baixo, temos de dotar os edifícios de meios de prevenção activos para minorar os riscos de incêndios, de grandes riscos, bom isto custa muito dinheiro, desde logo se o estado nos disponibilizasse uma linha de crédito para apoiar as IPSS no sentido de apetrecharem ou reapetrecharem com estes equipamentos preventivos de detecção, os chamados sistemas automáticos de detecção de incêndios que são caríssimos, portanto estamos a caminhar para objectivo de qualidade, de segurança e</i></p>	<p>Melhorar as instalações</p> <p>Investimento/financiamento</p> <p>Melhorar os serviços</p>

	<p>III - Noção de trabalho em parceria</p>	<p><i>qualidade. Por exemplo as questões de qualidade alimentar, se hoje houver uma intoxicação alimentar num centro infantil ou num lar de idosos cai lá o Carmo e a trindade e a comunicação social, a comunicação social não cai quando se fazem gestos se praticam gestos de solidariedade”</i></p> <p><i>“Conceptualmente (...) a rede é um fórum de articulação de vários actores sociais, é uma medida inquestionável do ponto de vista da sua bondade”.</i></p> <p><i>“É uma medida francamente arrojada e a ser implementada, e existem bons exemplos, tem êxitos assinaláveis, agora infelizmente, parece-me que nem sempre isto se aplica porque há sempre certos protagonismos destas parcerias e às vezes há protagonismos autárquicos que relegam para segundo plano quem operacionaliza os serviços, nós ainda não temos a cultura de parceria”</i></p> <p><i>“Muitas vezes as parcerias têm uma cor e uma intencionalidade política e não uma intencionalidade filosófica como ela foi concebida”.</i></p>	<p>a) Aspectos positivos</p> <p>Bondade</p> <p>Arrojo</p> <p>b) – Aspectos negativos</p> <p>- Não existe cultura de parceria</p> <p>- Protagonismo das autarquias</p> <p>- Cor e intencionalidade política</p>
--	---	--	--

B – Entrevista à Técnica de Serviço Social da Câmara Municipal de Cascais – responsável pelo Protocolo de melhoria dos serviços de Apoio ao Domicilio das IPSS do Concelho

**Transcrição da Entrevista à Dr^a Sónia Garcia
Início 16.30 h/ terminus 17.00h – duração 30 minutos hora
Dia 25 de Novembro de 2005**

<p>Pergunta – como se chama este projecto e quais os seus objectivos Resposta - então chama-se protocolo de apoio domiciliário, ah e os objectivos são dois, por um lado alargar o serviço aos fins de semana e feriados e por outro qualificar e inovar as respostas no sentido de responder cada vez mais às necessidades das pessoas que são servidas pelo sad. Se calar convém dizer que este protocolo foi celebrado em 2003, não me tou recordada, se foi em Junho, primeiro semestre ou se foi no segundo semestre, mas nasceu do... na sequência de um diagnóstico, ah de .. portanto de caracterização do sad elaborado no âmbito de um estágio curricular de serviço social do 4 ano, e portanto nessa altura foi, portanto diagnosticado que uma das lacunas do SAD era precisamente não responder às necessidades das pessoas aos fins de semana e feriado e depois a autarquia achou que já que ia criar este acordo com as ipss, que também convinha incluir a dimensão da qualificação no sentido de cada vez mais se responder o melhor possível aos munícipes.</p>	<p>Nome do protocolo</p> <p>Objectivos</p> <p>Motivos do protocolo</p> <p>Receptividade da autarquia e IPSS face ao protocolo</p>
<p>Pergunta – e qual foi a aceitação das instituições face a essa necessidade sentida pelo trabalho da estagiaria e a celebração do protocolo</p> <p>Resposta – a aceitação do protocolo foi muito grande, primeiro a participação das instituições na elaboração dos diagnósticos e depois portanto o protocolo ia responder no fundo a uma das necessidades levantadas que era esta do alargamento, claro que introduzimos um outro objectivo, mas, portanto houve uma adesão, até porque havia a</p>	

contrapartida de do financiamento, portanto, ou seja tudo isto era possível, ou procurar-se-ia atingir estes objectivos mas havia um financiamento da autarquia. A autarquia ia complementar no fundo o financiamento já existente por parte da segurança social, que é a entidade competente nesta matéria dos acordos. A realidade é que portanto este no fundo financiamento fez realmente a diferença, porque não só permitiu alargar, e os dados indicam isso, ah nós de 2003 para 2005 mais do que duplicamos o número de pessoas que são atendidas aos fins de semana e feriados mas também no fundo permitiu sustentar economicamente as instituições quando há um défice, uma diferença entre o número de acordo e o número de pessoas que são apoiadas. Para dar um exemplo há uma instituição que tem acordo para 10 utente e neste momento está a responder a 40 pessoas. Sem este protocolo não o poderia ter feito, para além de ter alargado o serviço ao fim de semana e ter tentado qualificar só em termos de equipamentos

Pergunta – então os parceiros do projecto são as ipss, não há outras organizações parceiros

Resposta – não há outros parceiros, o acordo é celebrado entre estes dois níveis ...de ...intervenção. Talvez convenha aqui dizer que já houve tentativas de dar conhecimento a este caminho conjunto à equipa de cuidados continuados, e na primeira grande reunião geral de parceiros que fizemos, que foi em Novembro de 2003, foi logo após a implementação do protocolo, estiveram presentes as equipas de cuidados continuados, enfermeiros, médico, fisioterapeutas, porque achamos que que fazia sentido, mas realmente a parceria é entre dois níveis de intervenção: local e as ipss.

Pergunta – mas porque os cuidados continuados não se integraram no protocolo porquê, não estavam interessados

Resposta – eu já apanhei o processo depois do diagnóstico e portanto também tinha chegado Autarquia, e se calhar o meu quadro de

Impactos do protocolo para as ipss e utentes

Outras parceiros

<p>referência, na altura não me chamou a atenção para isso, e já existia um trabalho feito no sentido da parceria ir para estes dois níveis de intervenção. Mas penso que isso também tem a ver com a tradição da autarquia de trabalhar mais com as ipss da área dos recursos sociais e não há uma tradição da nossa divisão se calar de um trabalho mais aprofundado na área no sector da saúde. Embora exista uma área aqui dentro da divisão que é a área da saúde, é a área mais recente em termos de experiência e há um grande caminho a fazer, daí que na altura não se pusesse a questão de integrar a equipa de cuidados continuados, porque a Câmara, e porque aqui é assim, é outro nível da administração central, como é que a Câmara poderia intervir, a Câmara não pode financiar em termos legais a administração central, os centros de saúde, como ir pedir contrapartidas a outro organismo, há aqui um nível administrativo em termos de organização do estado português que às vezes limita os acordos em termos formais, não quer dizer que eles não existam em termos informais, mas em termos formais limita</p>	<p>Justificação dessa parceria</p>
<p>Pergunta – e a segurança social aqui nesta parceria não está representada porquê?</p> <p>Resposta – não foi introduzida porque, porque a Segurança social o que poderia dar, ela não ia dar nada o que ele ia dar era o financeiro a nível dos acordos, alargar o serviço aos fins de semana, ela não ia fazer nada para isso acontecer, porque o que poderia dar na altura era já o que esta a dar, que era o financiamento no âmbito dos acordos, fazer algo para a qualificação e inovação também não poderia fazer, porque não tinha técnicas para afectar ao projecto</p>	<p>Outros parceiros</p>
<p>Pergunta – quais as competências dos parceiros</p> <p>Resposta – às ipss compete alargar o serviço aos fins-de-semana e feriados e compete fazer tudo para a qualificação, e por outro lado também compete enviar a informação que a autarquia solicita isto tem a ver com um instrumento que na altura foi criado, um</p>	<p>Competências dos parceiros</p>

instrumento muito pouco profundo que logo se viu que era confuso e não retratava o serviço, mas que servia fundamentalmente para o financiamento, portanto porque o acordo definia uma série de percentagens de financiamento de acordo com o tipo de serviços, portanto, precisamente se portanto houvesse uma resposta aos fins de semana e feriados havia uma afectação de determinada percentagem segundo o valor do acordo da segurança social, se fosse depois das 19 horas outra percentagens, se fosse para dependentes aqui entendidos como pessoas acamadas seria uma percentagem, e para semidependentes outra, eles têm esse dever de enviar os quadros três vezes por ano. A autarquia tem o dever de financiar de acordo com este envio dos dados e o envio atempadamente e tem o dever de avaliar junto dos parceiros depois de discutir em conjunto essa avaliação.

Critérios de Financiamento

Pergunta – e nessa relação protocolar autarquia pode ter atribuir outro tipo de benefícios complementares

Resposta – no âmbito do protocolo de 2003 não. Porque o financiamento que é dada para a qualificação e inovação à partida já deveria incluir a aquisição desse financiando. Por um lado nós vimos que esta, procurar levar as instituições a terem esta qualificação do serviço inovação, e por outro lado o monitorizar portanto este protocolo obrigava a haver outro instrumento de recolha de dados e foi proposto recentemente um novo instrumentos a aí já dividimos o financiamento em dois níveis. O nível também da possibilidade de anualmente para além deste financiamento que é dado por utente e de acordo com o serviços apresentarem um projecto que possa implicar um investimento maior e a autarquia de acordo com a sua disponibilidade financeira desse ano pode ou não apoiar. Pode ser um projecto em termos e intervenção imagine-se na área dos cuidadores ou informais ou pode ser aquisição não sei quantas marmitas isotérmicas ou viaturas adaptadas que possam . Aquilo que tem acontecido é que a autarquia tem à mesma financiado isso mas

Outros suportes complementares

há parte, no fundo +porque até á data já financiamos para instituições que têm centro de dia e sad cerca de 6 viaturas adaptadas, precisamente para autonomizar e tornar as respostas mais integradas entre o centro de dia e o apoio domiciliário ou o apoio alimentar. A autarquia no fundo, e também como a autarquia tem o protocolo das ajudas técnicas, pretende não só ceder temporariamente às pessoas os equipamentos de ajudas técnicas como ainda reforçar o equipamento disponível no sad, acaba por, em termos da requalificação física e equipamentos de ajudas técnicas, físicas, viaturas ou edificado porque também já houve situações de obras as associações acabam por ir buscar o dinheiros do protocolo ou se for um montante mais avultado que implique outros investimento que não só o cedido pelo protocolo a autarquia também tem financiado

Pergunta – quer dizer que o projecto também se articula com outros aqui da autarquia

Resposta – exactamente, porque nós procuramos, a avaliação por objectivos, obrigou a visitar cada coordenador mediante um guião de entrevista, e na altura foi perguntado realmente que e onde é que tinha sido aplicado o financiamento, uma das questões também tinha a ver com o equipamento que consideram ter necessário para servir bem e verificou-se logo uma série de necessidades, e depois nós conseguimos, claro nós fizemos contas e vimos ok então com este financiamento, com as despesas e receitas da instituição não conseguira comprar isto, então como soubemos da necessidade demos à parte o financiamento, por exemplo para adquirir ajudas técnicas ou por exemplo para comprar uma viatura. Agora eu acho que isto é possível se a autarquia tiver um papel muito próximo, próximo de e monitorizar e estar atenta às necessidades das ipss

Pergunta – Existe alguma representação das pessoas – utentes - nesse protocolo

Papel do Técnico/autarquia

<p>Resposta – Não há de facto. Isso é uma lacuna de facto. Isso tem a ver com, por um lado com o nosso enquadramento conceptual enquanto técnicos, quando concebemos as coisas, se calhar ainda não conseguimos ter interiorizado esse nível de participação dos destinatários nas nossas politicas. E por outro lado também na falta de participação das próprias pessoas, no fundo ou temos que ser nós a interiorizar e a criar portanto uma plataforma para as pessoas puderem participar ou então elas próprias não reivindicam. Aqui de facto há uma lacuna porque os destinatários não estão presentes no protocolo, e a autarquia não tem essa prática, tem a prática apenas de contratualizar com ipss</p>	<p>Representação dos utentes no protocolo</p>
<p>Pergunta – qual o resultado, isto é quantas pessoas foram apoiadas e quanto foi gasto até agora</p>	
<p>Resposta – tenho lá em cima, de cor não te consigo dar, depois dou-te o papel. Em média em Janeiro de 2005 o sad apoiava 600 utentes mas no todo não estou a distinguir, depois dou-te o papel</p>	
<p>Pergunta – e aqueles que apoiava fora de horas</p>	<p>Nº de pessoas apoiadas</p>
<p>Resposta – fora de horas e feriados os que eram apoiados também te dou, penso que eram 400, não sei se eram tantos...</p>	
<p>Pergunta – essa avaliação que fizes-te quais os problemas – necessidades e potencialidade</p>	
<p>Resposta – em termos dos pontos fortes nós dividimos em pontos fortes e pontos fracos. Os pontos fortes e estão relacionados com os objectivos tem a ver de facto com o protocolo conseguiu-se alargar o SAD no concelho de cascais aos fins-de-semana e feriados e para mim sito faz a diferença. Por outro lado com o sad conseguiu-se qualificar fisicamente, o serviço ao nível da compra de materiais, se te der um exemplo de marmitas isotérmicas que faz com que a comida chegue mais quente, ou de equipamentos de ajudas técnicas,</p>	<p>Pontos fortes</p>

por exemplo que faz com que se possa levar a cabeça em casa das pessoas, sei lá posso te dar uma panóplia de exemplos. Também da requalificação do edificado e da adaptação das cozinhas para melhor, o da adaptação dos vestiário das ajudantes familiares, ou da compra de vestidos, que também dêem uma melhor imagem das pessoas que prestam o serviço e também da por um lado isto também implica que haja mais pessoas contratadas, isto está inerente ao alargamento do SAD, e na maioria dos casos ligada ao maior número de pessoa que recebe, porque como já dei o exemplo só com o acordo da segurança social as instituições não conseguiriam por exemplo responder a 40 quando têm acordo para 10, até porque uma das percentagens do financiamento tem a ver com os utentes extra acordo, também são comparticipados, portanto.

Pontos fracos não atingimos esta qualificação a nível da intervenção, qualificação, inovação no sentido de responder às necessidades, e isso vê-se ao nível dos instrumentos que são usados portanto para a intervenção só uma ipss é que tem um formulário de identificação sociodemográfica que tem mais dimensões as outras são os formulários de identificação clássicos portanto o nível profundo de intervenção é inexistente, ao nível da intervenção ainda a questão da participação dos utentes por exemplo um elemento que é importante que é o contrato que eu acho que é uma questão de cidadania que está presente na legislação do SAD não é aplicado na maioria das ipss, só uma só duas é que têm o contrato em vigor e uma outra está para aprovação. Ao nível da intervenção ela é muito centrada no utente e não na família, mas isso também se prende com os instrumentos de diagnósticos e avaliação da intervenção. E aí também nada tem sido feito na ajuda aos cuidadores informais. Houve duas iniciativas não três de formação aos cuidadores, por iniciativa própria mas ainda são experiências muito pequenas, ao nível da intervenção ainda, o diagnóstico e a intervenção é pouco sistémico, ou seja não tem vários profissionais a intervir, não tem o serviço social, com a psicologia, com a reabilitação, havia de haver

Pontos fracos

uma unificação maior no diagnóstico face ao utente, e depois na intervenção. Ao nível da intervenção ainda trabalha-se pouco a manutenção de capacidade ou ainda ou a promoção de capacidades dos utentes e isso se calhar mexe um bocadinho com a área de reabilitação não só de reabilitação mas muito das partes físicas, das fisioterapias, terapias ocupacionais e também do serviço social, há competências até que as pessoas têm e que precisam de ser postas a render e se não são perdidas. Ao nível da intervenção penso que é isto. Ao nível da gestão de equipas, há também pontos fracos que tem a ver com o pouco estatuto das ajudante familiares, com a questão da remuneração, são profissões, pouco remuneradas, e isso põe problemas muitas vezes em termos de recrutamento e também da motivação que as pessoas têm para exercerem bem o serviço, que prestam. Ainda acerca da intervenção, volto atrás, com a dificuldade que existe para exercer um serviços que vá para além das horas normais, até às 19 horas e isto é uma lacuna, mas por outro lado com o actual financiamento percebe-se que seja quase impossível às ipps oferecerem esse serviço por isso implica existirem segundas equipas e em termos de contratação de pessoal é muito complicado, no fundo as necessidades das pessoas, nem todas as pessoas têm necessidades de serviços 24 horas mas os grandes dependentes terão essas necessidades, e aí há uma lacuna também. Mas voltando agora à questão da gestão de recursos humanos, há a questão das ajudantes, há a sobrecarga dos coordenadores do sad que muitas vezes acumulam a coordenação do sad com outras valências centro de dia e apoio alimentar que têm números para cima de 60 utentes somando três valências penso que é demasiado para o assistente social coordenador e isso vai-se repercutir na atenção que é dada ao sad e na qualidade da intervenção. Ao nível da gestão de recursos humanos

B1 - Grelha de análise de conteúdo à entrevista exploratória -B

Dimensão em estudo	Variáveis	Unidade de "sentido"/conteúdo	Síntese
Características do protocolo de apoio domiciliário: CMC e IPSS	Nome do protocolo	<i>"Protocolo de apoio domiciliário"</i>	
	Objectivos	<i>"Por um lado alargar o serviço aos fins-de-semana e feriados"</i> <i>"Qualificar e inovar as respostas no sentido de responder cada vez mais às necessidades das pessoas que são servidas pelo sad."</i>	Alargar Qualificar Inovar
	Surgimento do protocolo	<i>"Nasceu do (...) diagnóstico (...) de caracterização do sad elaborado no âmbito de um estágio curricular de serviço social. Foi (...) diagnosticado que uma das lacunas do SAD era precisamente não responder às necessidades das pessoas aos fins-de-semana e feriado"</i>	
	Receptividade da autarquia e IPSS face ao protocolo	<i>"A autarquia ia complementar (...) o financiamento já existente por parte da segurança social, que é a entidade competente nesta matéria dos acordos (...)."</i> <i>" havia a contrapartida de do financiamento "</i> <i>"a aceitação do protocolo foi muito grande, primeiro a participação das instituições na elaboração dos diagnósticos e depois portanto o protocolo ia responder no fundo a uma das necessidades levantadas que era esta do alargamento"</i> <i>"a autarquia achou que já que ia criar este acordo com as ipss, que também convinha incluir a dimensão da qualificação no sentido de cada vez mais se responder o melhor possível aos municípios"</i>	Financiamento Alargamento Qualificação
	Impactos do	<i>Este (...) financiamento fez realmente a diferença, porque não só permitiu alargar (...) de 2003 para 2005 mais do que</i>	Duplicar o nº de pessoas

	<p>protocolo para as ipss e utentes</p>	<p><i>duplicamos o número de pessoas que são atendidas aos fins de semana e feriados mas também (...) permitiu sustentar economicamente as instituições quando há um défice, uma diferença entre o número de acordo e o número de pessoas que são apoiadas. Para dar um exemplo há uma instituição que tem acordo para 10 utente e neste momento está a responder a 40 pessoas. Sem este protocolo não o poderia ter feito, para além de ter alargado o serviço ao fim de semana e ter tentado qualificar só em termos de equipamentos “.</i></p>	<p>sustentabilidade</p>
<p>Justificação dessa parceria (ipss-autarquia)</p>		<p><i>“Eu já apanhei o processo depois do diagnóstico” “e se calhar o meu quadro de referência, na altura não me chamou a atenção para isso, e já existia um trabalho feito no sentido da parceria ir para estes dois níveis de intervenção. Mas penso que isso também tem a ver com a tradição da autarquia de trabalhar mais com as ipss da área dos recursos sociais e não há uma tradição da nosso divisão se calar de um trabalho mais aprofundado na área no sector da saúde. Embora exista uma área aqui dentro da divisão que é a área da saúde, é a área mais recente em termos de experiência e há um grande caminho a fazer, daí que na altura não se pusesse a questão de integrar a equipa de cuidados continuados” “A Câmara é outro nível da administração central, como é que a Câmara poderia intervir, a Câmara não pode financiar em termos legais a administração central, os centros de saúde, como ira pedir contrapartidas a outro organismo, há aqui um nível administrativo em termos de organização do estado português que às vezes limita os acordos em termos formais, não quer dizer que eles não existam em termos informais, mas em termos formais limita”</i></p>	<p>Tradição de apoio às ipss</p> <p>A autarquia não pode financiar a administração pública – centros de saúde</p>
<p>Outros parceiros</p>		<p><i>“não há outros parceiros” “já houve tentativas de dar conhecimento a este caminho conjunto à equipa de cuidados continuados, e na primeira</i></p>	

		<p><i>grande reunião geral de parceiros que fizemos, que foi em Novembro de 2003, foi logo após a implementação do protocolo, estiveram presentes as equipas de cuidados continuados, enfermeiros, médico, fisioterapeutas, porque achamos que fazia sentido, mas realmente a parceria é entre dois níveis de intervenção: local e as ipss</i></p> <p><i>“a Segurança social o que poderia dar, ela não ia dar nada o que ele ia dar era o financeiro a nível dos acordos, alargar o serviço ao fins de semana, ela não ia fazer nada para isso acontecer, porque o que poderia dar na altura era já o que esta a dar, que era o financiamento no âmbito dos acordos, fazer algo para a qualificação e inovação também não poderia fazer, porque não tinha técnicas para afectar ao projecto”</i></p>	<p>Não</p>
<p>Competências dos parceiros</p>		<p><i>“às ipss compete alargar o serviço aos fins-de-semana e feriados e compete fazer tudo para a qualificação, e por outro lado também compete enviar a informação que a autarquia solicita isto tem a ver com um instrumento que na altura foi criado, um instrumento muito pouco profundo que logo se viu que era confuso e não retratava o serviço, mas que servia fundamentalmente para o financiamento, portanto porque o acordo definia uma série de percentagens de financiamento de acordo com o tipo de serviços”</i></p> <p><i>“eles têm esse dever de enviar os quadros três vezes por ano. A autarquia tem o dever de financiar de acordo com este envio dos dados e o envio atempadamente e tem o dever de avaliar junto dos parceiros depois de discutir em conjunto essa avaliação”</i></p>	<p>As ipss:</p> <p>Alargar os serviços Qualificar E informar</p>
<p>Critérios de Financiamento</p>		<p><i>“Houvesse uma resposta aos fins de semana e feriados havia uma afectação de determinada percentagem segundo o valor do acordo da segurança social, se fosse depois das 19 horas outra percentagens, se fosse para dependentes aqui entendidos como pessoas acamadas seria uma percentagem, e para semidependentes”</i></p>	<p>A autarquia: Financiar Avaliar</p>

	<p>Outros suportes complementares</p>	<p><i>“no âmbito do protocolo de 2003 não. Porque o financiamento que é dado para a qualificação e inovação à partida já deveria incluir a aquisição desse financiamento. Por um lado nós vimos que esta, procura levar as instituições a terem esta qualificação do serviço inovação, e por outro lado o monitorizar portanto este protocolo obrigava a haver outro instrumento de recolha de dados e foi proposto recentemente um novo instrumentos a ai já dividimos o financiamento em dois níveis. O nível também da possibilidade de anualmente para além deste financiamento que é dado por utente e de acordo com o serviços apresentarem um projecto que possa implicar um investimento maior e a autarquia de acordo com a sua disponibilidade financeira desse ano pode ou não apoiar. Pode ser um projecto em termos e intervenção imagine-se na área dos cuidadores ou informais ou pode ser aquisição não sei quantas marmitas isotérmicas ou viaturas adaptadas que possam. Aquilo que tem acontecido é que a autarquia tem à mesma financiado isso mas há parte, no fundo porque até á data já financiamos para instituições que têm centro de dia e sad cerca de 6 viaturas adaptadas, precisamente para autonomizar e tornar as respostas mais integradas entre o centro de dia e o apoio domiciliário ou o apoio alimentar. A autarquia no fundo, e também como a autarquia tem o protocolo das ajudas técnicas, pretende não só ceder temporariamente às pessoas os equipamentos de ajudas técnicas como ainda reforçar o equipamento disponível no sad, acaba por, em termos da requalificação física e equipamentos de ajudas técnicas, físicas, viaturas ou edificado porque também já houve situações de obras as associações acabam por ir buscar o dinheiros do protocolo ou se for um montante mais avultado que implique outros investimento que não só o cedido pelo protocolo a autarquia também tem financiado”</i></p>	<p>Criação de instrumentos de trabalho</p> <p>Projecto paralelos que visem melhorar as respostas:</p> <p>Aquisição de material como marmitas;</p> <p>Viaturas</p> <p>Ajudas técnicas</p> <p>Obras de requalificação</p>
--	---------------------------------------	--	---

	Papel do técnico	<p>“a avaliação por objetivos, obrigou a visitar cada coordenador mediante um guião de entrevista, e na altura foi perguntado realmente que e onde é que tinha sido aplicado o financiamento, uma das questões também tinha a ver com o equipamento que consideram ter necessário para servir bem e verificou-se logo uma série de necessidades, e depois nós conseguimos, claro nós fizemos contas e vimos ok então com este financiamento, com as despesas e receitas da instituição não conseguira comprar isto, então como subemos da necessidade demos à parte o financiamento, por exemplo para adquirir ajudas técnicas ou por exemplo para comprar uma viatura. Agora eu acho que isto é possível se a autarquia tiver um papel muito próximo, próximo de e monitorizar e estar atenta às necessidades das ipss”</p>	<p>Avaliar</p> <p>Diagnosticar</p> <p>Definir estratégias de ação face às necessidades</p> <p>Elaborar propostas</p>
Representação dos utentes no protocolo		<p>“Não há de facto. Isso é uma lacuna de facto. Isso tem a ver com, por um lado com o nosso enquadramento conceptual enquanto técnicos, quando concebemos as coisas, se calhar ainda não conseguimos ter interiorizado esse nível de participação dos destinatários nas nossas políticas. E por outro lado também na falta de participação das próprias pessoas, no fundo ou temos que ser nós a interiorizar e a criar portanto uma plataforma para as pessoas puderem participar ou então elas próprias não reivindicam. Aqui de facto há uma lacuna porque os destinatários não estão presentes no protocolo, e a autarquia não tem essa prática, tem a prática de contratuatizar com as ipss”</p>	<p>Não há representação dos utentes</p>
Nº de pessoas apoiadas		<p>“Em média em Janeiro de 2005 o sad apoiava 600 utentes” . “Fera de horas e feriados os que eram apoiados também te dou, penso que eram 400, não sei se eram tantos”</p>	
Pontos fortes		<p>“com o protocolo conseguiu-se alargar o SAD no concelho de cascais aos fins-de-semana e feriados” “conseguiu-se qualificar fisicamente, o serviço ao nível da compra de materiais, se te der um exemplo de marmitas</p>	<p>Alargar</p> <p>Qualificar</p>

		<p><i>isotérmicas que faz com que a comida chegue mais quente, ou de equipamentos de ajudas técnicas, por exemplo que faz com que se possa levar a cabeça em casa das pessoas”</i></p> <p><i>“Também da requalificação do edificado e da adaptação das cozinhas para melhor, o da adaptação dos vestiário das ajudantes familiares, ou da compra de vestidos, que também dêem uma melhor imagem das pessoas que prestam o serviço e também da por um lado isto também implica que haja mais pessoas contratadas”</i></p>	<p>Melhorar</p> <p>Requalificar</p> <p>Contratar novos funcionários</p>
	<p>Pontos fracos</p>	<p><i>“não atingimos esta qualificação a nível da intervenção, qualificação, inovação no sentido de responder às necessidades, e isso vê-se ao nível dos instrumentos que são usados”</i>.</p> <p><i>“para a intervenção só uma ipss é que tem um formulário de identificação sociodemográfica que tem mais dimensões as outras são os formulários de identificação clássicos portanto o nível profundo de intervenção é inexistentes”</i></p> <p><i>“ao nível da intervenção ainda a questão da participação dos utentes por exemplo um elemento que é importante que é o contrato que eu acho que é uma questão de cidadania que está presente na legislação do sad não é aplicado na maioria das ipss, só uma só duas é que têm o contrato em vigor e uma outra está para aprovação”</i>.</p> <p><i>“A intervenção (...) é muito centrada no utente e não na família, mas isso também se prende com os instrumentos de diagnósticos e avaliação da intervenção. E aí também nada tem sido feito na ajuda aos cuidadores informais. Houve duas iniciativas não três de formação aos cuidadores, por iniciativa própria mas ainda são experiências muito pequenas”</i>.</p> <p><i>“ao nível da intervenção ainda, o diagnóstico e a intervenção é pouco sistémico, ou seja não tem vários profissionais a intervir, não tem o serviço social, com a psicologia, com a reabilitação, havia de haver uma unificação maior no diagnóstico face ao</i></p>	<p>Qualidade da intervenção</p> <p>Participação dos utentes-contrato</p> <p>Intervenção centrada no utente e não na família</p> <p>Inexistência múltiplas dimensões de intervenção como as física e cognitivas</p>

		<p><i>utente, e depois na intervenção”.</i></p> <p><i>“Ao nível da intervenção ainda trabalha-se pouco a manutenção de capacidade ou ainda ou a promoção de capacidades dos utentes e isso se calhar mexe um bocadinho com a área de reabilitação não só de reabilitação mas muito das partes físicas, das fisioterapias, terapias ocupacionais e também do serviço social, há competências até que as pessoas têm e que precisam de ser postas a render e se não são perdidas”.</i></p> <p><i>“ Ao nível da gestão de equipas, há também pontos fracos que tem a ver com o pouco estatuto das ajudante familiares, com a questão da remuneração, são profissões, pouco remuneradas, e isso põe problemas muitas vezes em termos de recrutamento e também da motivação que as pessoas têm para exercerem bem o serviço, que prestam”.</i></p> <p><i>“Ainda acerca da intervenção, volto atrás, com a dificuldade que existe para exercer um serviços que vá para além das horas normais, até às 19 horas e isto é uma lacuna, mas por outro lado com o actual financiamento percebe que seja quase impossível às ipps oferecerem esse serviço por isso implica existirem segundas equipas e em termos de contratação de pessoal é muito complicado, no fundo as necessidades das pessoas, nem todas as pessoas têm necessidades de serviços 24 horas mas os grandes dependentes terão essas necessidades, e aí há uma lacuna também”.</i></p> <p><i>“Mas voltando agora à questão da gestão de recursos humanos, há a questão das ajudantes, há a sobrecarga dos coordenadores do sad que muitas vezes acumulam a coordenação do sad com outras valências centro de dia e apoio alimentar que têm</i></p>	<p>Baixo estatuto profissional das ajudantes familiares</p> <p>Dificuldade de contratar pessoal qualificado</p> <p>Sobrecarga de funções do técnicos condenadores</p>
--	--	---	---

		<i>números para cima de 60 utentes somando três valência penso que é demasiado para o assistente social coordenador e isso vai-se repercutir na atenção que é dada ao sad e na qualidade da intervenção.”</i>	
--	--	---	--