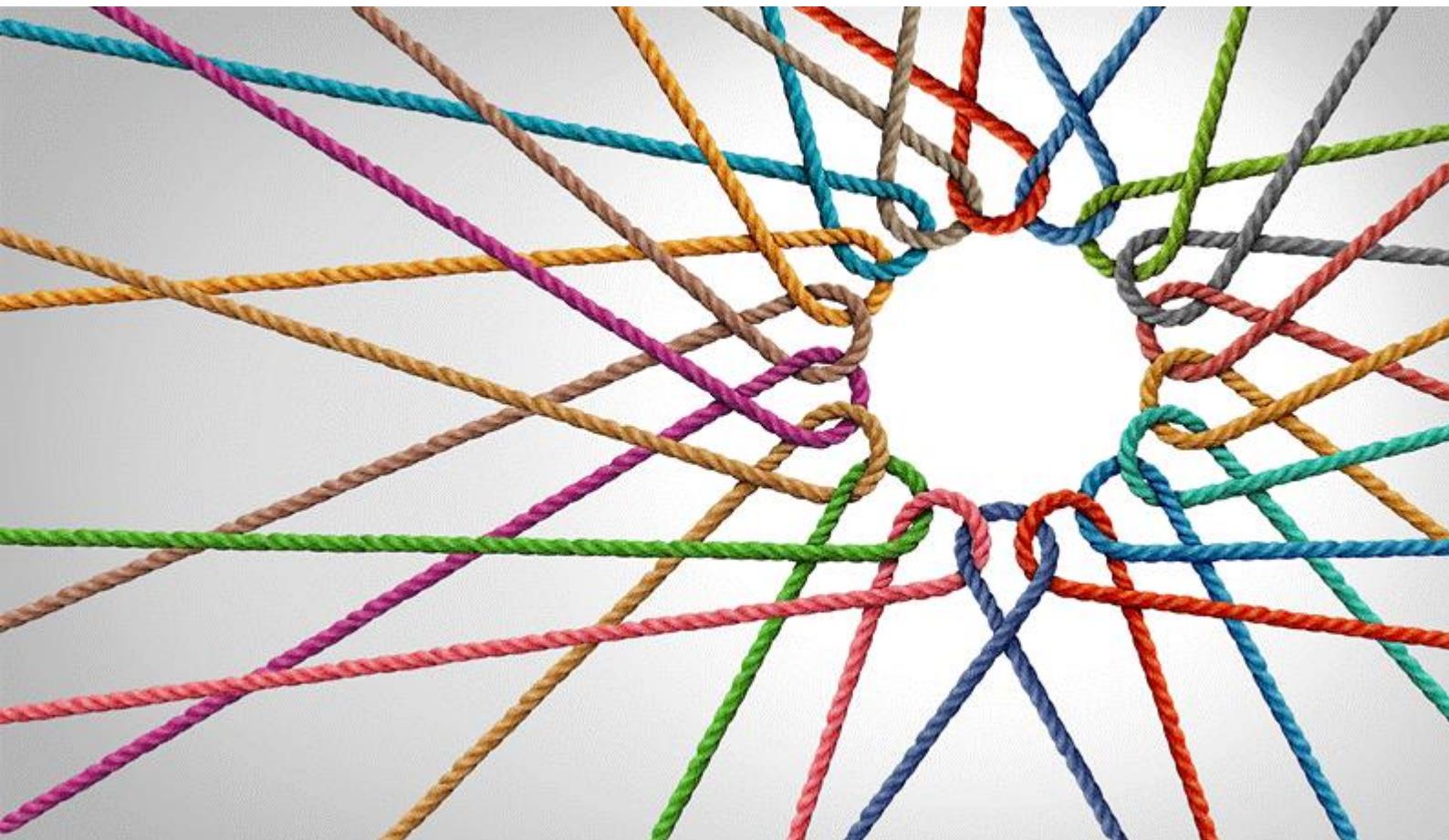




QUALITY-OF-LIFE IMPACT OF  
CARE, EDUCATION & TRAINING

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



## Curso de formação online

Módulo 1: Introdução à qualidade de vida

QUALITY-OF-LIFE IMPACT OF CARE, EDUCATION & TRAINING



## **Conteúdo**

Introdução .....	1
1. O que é a Qualidade de Vida?.....	1
2. Como é que uma deficiência pode afetar a qualidade de vida?.....	5
3. Que papel podem os serviços desempenhar na melhoria da qualidade de vida? .....	7
4. Exemplos de como os serviços podem ter um impacto positivo na qualidade de vida. ....	9

## Introdução

Este módulo tem como objetivo apresentar, aos profissionais que trabalham no apoio social/comunitário e no ensino e formação profissional, os conceitos fundamentais na área da qualidade de vida e da deficiência.

A qualidade de vida (QdV) tornou-se um termo frequentemente utilizado em muitas áreas de atividade, desde a ação ambiental e o urbanismo, passando pela ciência económica e política, até à publicidade e ao marketing<sup>1</sup>. Existem quase tantos modelos e definições quantos os investigadores e grupos de interesse. No entanto, não há dúvida de que uma boa QdV é uma aspiração muito desejável para os indivíduos e para as sociedades. Neste momento, o aumento de QdV foi adotado como uma aspiração importante por muitas agências internacionais e nacionais, incluindo a Comissão Europeia, a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico e muitos governos nacionais.

Há duas razões importantes pelas quais as pessoas que trabalham nos serviços gerais e nos serviços para pessoas com deficiências e incapacidades precisam de compreender quais são os componentes da QdV, e como uma vida autónoma e os serviços vocacionais podem ter um impacto positivo nos resultados da QdV das pessoas com deficiências e incapacidades.

Em primeiro lugar, a QdV tem vindo a ganhar cada vez mais destaque nos setores do apoio social/comunitário (ASC) e do ensino e formação profissional (EFP). Se compararmos os resultados pretendidos pelos programas nestes setores com os componentes de uma boa QdV, verificamos que existe uma sobreposição significativa. Em segundo lugar, a Estratégia da UE para os Direitos das Pessoas com Deficiência 2021-2030, dá prioridade à QdV como um dos seus pilares<sup>2</sup>.

O curso online QOLIVET destina-se a fornecer uma visão geral das ideias e práticas fundamentais que os profissionais do serviço de ASC e dos serviços de EFP podem aplicar nas suas interações diárias com os participantes nos serviços, a fim de aumentar a probabilidade de o serviço ter um impacto positivo na sua QdV.

É importante notar que se trata apenas de uma visão geral e que, se desejar aprofundar qualquer tópico de interesse, pode consultar os recursos a que pode aceder clicando nas ligações incluídas no texto ou indo à secção de recursos do módulo e navegando nos documentos aí disponibilizados.

### 1.0 que é a Qualidade de Vida?

De um modo geral, uma boa Qualidade de Vida (QdV) pode ser vista como algo semelhante a estar satisfeita(a) com a sua vida. Considere a forma como vive a sua vida neste momento, observe as coisas que o(a) rodeiam e as coisas que possui, e como se sente. Se está satisfeita(a) com a forma como as coisas estão, é provável que tenha uma boa QdV. Seguem algumas

<sup>1</sup> IES Business School (2013). Quality Of Life: Everyone Wants It, But What Is It? *Forbes*. <https://www.forbes.com/sites/iese/2013/09/04/quality-of-life-everyone-wants-it-but-what-is-it/?sh=1fdde66c635d>

<sup>2</sup> Comissão Europeia (2021). União da Igualdade: Estratégia sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência 2021-2030. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1484>

perguntas que lhe darão uma ideia de quanto feliz está com a sua qualidade de vida.

- Quanto feliz está com:
  - A sua saúde física e mental?
  - As suas relações com a família, os amigos e as outras pessoas com quem interage?
  - As suas condições de vida?
  - Os seus bens?
  - A localidade onde vive?
  - O seu emprego e as suas perspetivas de carreira?
  - O seu nível de rendimento?
  - O seu equilíbrio entre vida profissional e pessoal?
  - O seu prazer nos tempos livres?
  - As oportunidades de autodesenvolvimento que tem?
  - O seu estatuto na sociedade e na sua comunidade?

É pouco provável que as respostas a todas estas perguntas sejam classificadas como “excelente”, mas nas sociedades desenvolvidas muitas pessoas classificam-nas como relativamente boas. É claro que, ocasionalmente, existem irritações e desafios em algumas áreas, mas quando se pediu aos cidadãos da UE que classificassem a sua satisfação global com a vida utilizando perguntas semelhantes em 2021, a classificação média foi de 7,2 em 10<sup>3</sup>.

Deve ficar claro que esta conceção de QdV é muito subjetiva. Duas pessoas em circunstâncias de vida muito semelhantes podem avaliar a sua satisfação de forma muito diferente. Uma pessoa pode estar muito satisfeita com a sua vida, enquanto a outra pode sentir-se muito negativa. As avaliações subjetivas da QdV podem ser influenciadas pelo estado de espírito momentâneo de uma pessoa, pelos seus valores e crenças e pela cultura em que vive.

Consequentemente, é importante que indicadores mais objetivos de QdV sejam também tidos em conta na estimativa da QdV. Estas medidas assumem uma visão comparativa dos principais domínios da vida que se considera terem impacto na sua qualidade. As medidas mais objetivas incluem os seguintes indicadores:

- Condições de vida
- Condições de trabalho
- Condições ambientais
- Situação económica
- Envolvimento cívico
- Segurança pessoal

---

<sup>3</sup> Eurostat (2022). *Quality of life indicators - overall experience of life*. [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Quality\\_of\\_life\\_indicators\\_-\\_overall\\_experience\\_of\\_life](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Quality_of_life_indicators_-_overall_experience_of_life)

- Saúde
- Redes sociais
- Participação social
- Educação

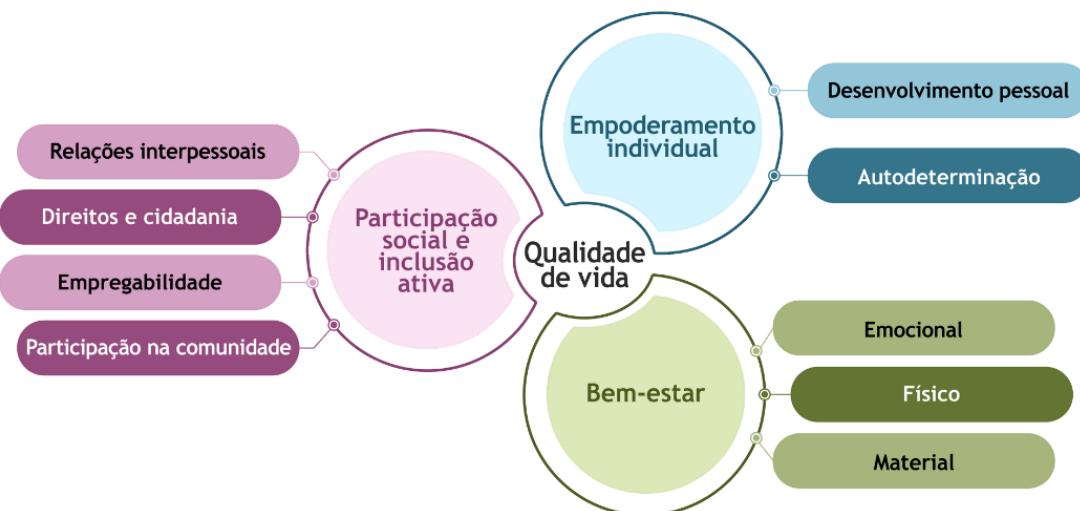
A avaliação da QdV baseia-se na comparação das condições atuais de uma pessoa em relação às condições médias de uma sociedade. Este método também pode ser utilizado para comparar a QdV de regiões ou países<sup>4</sup>.

Este curso centra-se essencialmente nas percepções subjetivas da QdV. A fim de fornecer uma base para o resto do curso, foi adotada a seguinte definição.

A QdV é a percepção que um indivíduo tem da sua posição na vida em relação aos seus objetivos, expetativas, padrões e preocupações. Trata-se de uma visão subjetiva que é influenciada pela cultura e pelos sistemas de valores em que se vive<sup>5</sup>.

A figura 1 ilustra o modelo de QdV que serve de base a este curso, adaptado de um modelo desenvolvido e testado ao longo de 20 anos<sup>6</sup>. Considera-se que a QdV tem a ver com a posição de cada pessoa na vida e no seio da própria comunidade, e com a forma como a encara, com base nas suas crenças, sonhos e valores pessoais. A sua QdV é o resultado da interação entre si, os seus objetivos e expetativas e as experiências que tem, quando interage diariamente com as pessoas, os lugares, as coisas e os serviços que encontra.

**Figura 1: O modelo QOLIVET de qualidade de vida**



<sup>4</sup> WorldData.info (2021). *Comparison of quality of life worldwide*. <https://www.worlddata.info/quality-of-life.php>

<sup>5</sup> Organização Mundial de Saúde (2012). *The WHOQOL Guidance (normative)*. CH: Autor. <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-HIS-HSI-Rev.2012.03>

<sup>6</sup> Schalock, R.L., Verdugo, M.A., & Lee, T. (2016). A systematic approach to an organization's sustainability. *Evaluation and Program Planning*, 2016, 56, 56-63. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2016.03.005>

As explicações de cada um dos componentes do modelo são apresentadas de seguida.

**Empoderamento individual:** Uma pessoa empoderada pode fazer escolhas e tomar decisões, e agir de acordo com elas. Estabelece objetivos e participa em atividades para desenvolver as suas capacidades. É capaz de exercer controlo sobre as coisas no seu ambiente e de lidar com quaisquer desafios que se interponham no seu caminho.

**Desenvolvimento pessoal:** Uma pessoa pode tornar-se mais empoderada ao participar em atividades de aprendizagem ao longo da vida, ao compreender melhor como lidar com os desafios, ao tornar-se mais competente na realização de tarefas da vida e ao ser mais capaz de agir de forma independente.

**Autodeterminação:** Esta é uma parte importante do empoderamento, que implica estabelecer objetivos e esforçar-se por alcançá-los, fazer escolhas e ser capaz de agir de acordo com elas, ter confiança para defender crenças e ações, e ser capaz de obter assistência e aconselhamento quando necessário.

**Participação social e inclusão ativa:** A plena participação e inclusão na comunidade e na sociedade são aspectos importantes da qualidade de vida. A participação social inclui a capacidade de interagir com sucesso com a família, amigos e desconhecidos a nível individual e de se envolver em atividades sociais, culturais e políticas na comunidade local. O envolvimento na sociedade como cidadão em condições de igualdade com os outros, e o respeito pelos direitos e regalias são dois aspectos fundamentais da participação e da inclusão. A participação no trabalho é um exemplo particularmente importante da inclusão.

**Relações interpessoais:** A QdV pode ser afetada pelas interações com outras pessoas, incluindo familiares e amigos, desconhecidos, pessoas com autoridade e pessoas que prestam serviços. Ser mais capaz de gerir as relações e tornar claras as suas necessidades são aspectos importantes das relações positivas.

**Direitos e cidadania:** Todos os cidadãos de uma sociedade têm determinados direitos e regalias. Se estes não forem respeitados por outras pessoas ou instituições, pode ter um impacto negativo na QdV. Do mesmo modo, ser cidadão implica a responsabilidade de contribuir para a sociedade e de atuar de forma responsável. Agir como um bom cidadão pode aumentar a inclusão.

**Empregabilidade:** Poder trabalhar pode contribuir substancialmente para a QdV. As pessoas que trabalham estão geralmente mais satisfeitas com a vida. Ter as competências de empregabilidade para procurar e obter trabalho ou emprego pode aumentar a probabilidade de ter um emprego e uma melhor QdV. Ser capaz de manter um posto de trabalho uma vez empregado ou de mudar de emprego, se necessário, são também competências de empregabilidade importantes.

**Participação na comunidade:** Pertencer à comunidade local pode fazer uma diferença positiva na QdV. A maioria das comunidades tem clubes, organizações e associações que oferecem oportunidades para participar em atividades de tempos livres. A participação nestas atividades pode proporcionar um tempo de lazer positivo e gratificante. Existem também organizações que se dedicam a apoiar espiritual ou materialmente a população local. Estar ligado a algumas delas pode oferecer oportunidades de ajudar os outros ou de obter ajuda, quando necessário.

**Bem-estar:** Refere-se à satisfação com a vida, geralmente, no que toca à saúde, felicidade e prosperidade. Ter uma boa saúde mental e física, ser capaz de gerir o stress e ter o dinheiro necessário para uma vida decente são fatores que podem melhorar a QdV.

**Bem-estar emocional:** Implica sentir-se bem consigo próprio, ter confiança nas suas capacidades e ser capaz de lidar com quaisquer desafios da vida que lhe possam causar stress. A resiliência ou a capacidade de recuperar após uma desilusão pode proteger o bem-estar emocional.

**Bem-estar físico:** Sentir-se fisicamente apto e saudável pode aumentar a probabilidade de ter uma melhor QdV. O exercício regular, uma dieta equilibrada e o acesso a cuidados de saúde quando necessário podem ser importantes para alcançar e manter o bem-estar físico.

**Bem-estar material:** Ter tudo o que é necessário para viver confortavelmente, poder gastar dinheiro com as necessidades da vida e ter algum dinheiro para pagar atividades de lazer são aspetos importantes da QdV. Conseguir um emprego remunerado é uma forma de muitas pessoas melhorarem o seu bem-estar material. Ter acesso a apoios financeiros quando necessário também é importante.

## 2. Como é que uma deficiência pode afetar a qualidade de vida?

Qualquer pessoa que tenha lutado contra uma infecção viral grave, tenha torcido ou partido um tornozelo ou tenha tido dores de cabeça ou de costas, compreenderá o impacto que isso pode ter na sua QdV. Para além do impacto biológico do problema de saúde, como a dor ou a falta de resistência, há também efeitos psicológicos em termos da forma como a pessoa se sente ou pensa. Este aspeto pode também ser afetado pelas pessoas que a rodeiam e que a podem ajudar, bem como pelos serviços que estão à sua disposição. Este é o aspeto social.

A conjugação destas três perspetivas fornece uma descrição biopsicossocial do impacto de um problema de saúde na QdV.

Por exemplo, à medida que envelhecemos, desenvolvemos uma série de problemas de saúde que podem resultar numa diminuição da funcionalidade, com impacto na nossa capacidade de realizar atividades. Em alguns casos, estes problemas podem restringir a nossa capacidade de participar em atividades importantes para a vida. Um bom exemplo disto seria uma pessoa que gosta de ler, mas cuja visão está a falhar. Felizmente, existem várias soluções que podem ajudar esta pessoa a continuar a desfrutar do seu passatempo favorito. As lentes de correção ou a cirurgia ocular a laser são tipos de intervenção mais comuns para compensar a diminuição da função visual. No entanto, mesmo quando os óculos ou as lentes de contacto não são eficazes, a pessoa pode continuar a desfrutar da literatura através de audiolivros e leitores de ecrã.

Há uma minoria significativa de pessoas que nascem, desenvolvem ou adquirem incapacidades que não estão relacionadas com a idade. É comum referirmo-nos a estas pessoas como pessoas com deficiências e incapacidades. No entanto, é importante ter consciência de que, o facto de se ter uma incapacidade funcional não significa inevitavelmente que se tenha uma deficiência. Há muitos exemplos de pessoas com uma funcionalidade reduzida que vivem vidas gratificantes e produtivas, e que participam plenamente na vida da comunidade.

A distinção entre ter uma incapacidade e experienciar a deficiência é fundamental para compreender o papel que os serviços podem desempenhar na melhoria da QdV. Os ativistas da

deficiência chamaram pela primeira vez a atenção para esta distinção no final da década de 1970, tendo sido integrada pela Organização Mundial de Saúde num quadro biopsicossocial de caraterização da saúde e deficiência em 2001<sup>7</sup>.

A lógica subjacente à abordagem biopsicossocial é semelhante à que se segue.

- Um problema de saúde pode resultar numa redução permanente ou de longo prazo da função corporal.
- Pode envolver funções mentais, físicas ou metabólicas.
- A redução da funcionalidade pode limitar as atividades que a pessoa pode realizar.
- A limitação de certas atividades pode restringir a participação da pessoa nas atividades da vida.
- Este processo não é inevitável. O ambiente em que a pessoa vive pode facilitar-lhe a continuação das suas atividades ou a sua participação mais plena.
- O contrário também pode acontecer. O ambiente pode apresentar fatores que colocam barreiras no caminho da pessoa e reduzem a sua capacidade de agir ou de participar nas atividades da vida.
- O processo é também diferente para cada indivíduo, dependendo das suas características pessoais, como o género, a etnia, a idade, a educação ou a religião.

Numa perspetiva biopsicossocial, a deficiência não é uma característica de uma pessoa, mas um processo em que a interação com fatores ambientais reduz a QdV da pessoa. Uma pessoa com deficiência é alguém com incapacidade que está limitada na sua participação em resultado de fatores ambientais negativos.

Esta visão da deficiência como um processo, e não como um estado, é frequentemente referida como um modelo biopsicossocial. Este modelo refere-se ao facto de se entender que a deficiência envolve um elemento biológico, tem uma dimensão psicológica e é afetada por facilitadores e barreiras psicossociais e físicas.

Não é difícil pensar em pessoas com deficiência que tenham participado plenamente na sociedade e nas atividades da vida. Algumas delas são enumeradas a seguir.

- Stephen Hawking
- Andrea Bocelli
- Franklyn D. Roosevelt
- Stevie Wonder
- Helen Keller
- Winston Churchill

---

<sup>7</sup> Organização Mundial de Saúde. (2001). *Towards a Common Language for Functioning, Disability and Health*. Autor. ICF <https://cdn.who.int/media/docs/default-source/classification/icf/icfbeginnersguide.pdf>

- Ludwig van Beethoven
- Martin Luther King

A lista é infinita.

As principais mensagens da perspetiva biopsicossocial são:

1. O facto de ter uma incapacidade (sofrer de uma redução do seu funcionamento) não significa que venha a ficar deficiente.
2. Os facilitadores no seu ambiente podem reduzir o nível de deficiência sentido.
3. O ambiente também pode conter barreiras que aumentam o grau de deficiência.
4. As suas características pessoais podem desempenhar um papel importante a tornar-se mais capaz.

### **3. Que papel podem os serviços desempenhar na melhoria da qualidade de vida?**

Todos nós dependemos de serviços que protegem e melhoram a qualidade das nossas vidas. Imaginem o que seria se as pessoas que eliminam o nosso lixo entrassem em greve. Esta é uma das razões pelas quais, em muitos países, a polícia e as forças de segurança são proibidas por lei do direito à greve. Talvez valha a pena refletir sobre a gama e a variedade de serviços de que dependemos para garantir uma QdV decente:

- Transportes
- Saúde
- Proteção social
- Educação e formação
- Segurança
- Comércio
- Ambiente
- Hospitalidade
- Entretenimento
- Energia
- Jurídico
- Informação
- Comunicação

Quando estes serviços funcionam eficazmente e as pessoas que os prestam desempenham corretamente as suas funções, podem atuar como facilitadores ambientais de uma boa QdV. No

entanto, muitos de nós já tivemos experiências em que o serviço não correspondeu às nossas expectativas ou em que os profissionais de um serviço não desempenharam as suas funções de forma adequada. Quando temos uma interação deste tipo, o impacto no nosso bem-estar mental e físico, é frequentemente muito negativo e pode reduzir significativamente a nossa QdV.

Um serviço que não satisfaz as necessidades de um indivíduo, pode ter um impacto negativo na sua QdV. Este pode ser particularmente o caso de uma pessoa que tenha necessidades individuais específicas. Está amplamente documentado que as pessoas com necessidades específicas, decorrentes de uma deficiência, são frequentemente confrontadas com serviços que não foram concebidos para satisfazer as suas necessidades, porque não são acessíveis, porque os profissionais não receberam formação para lhes dar resposta ou porque os critérios de elegibilidade as excluem da participação. Esta situação pode verificar-se mesmo em serviços que têm como objetivo específico a prestação de serviços a pessoas com deficiências e incapacidades.

A maior parte das sociedades desenvolvidas e em desenvolvimento oferecem serviços que se destinam a prestar intervenções e apoio a pessoas com uma variedade de deficiências funcionais. De igual modo, o direito das pessoas com deficiência a participarem plenamente nos serviços regulares está consagrado na legislação sobre não-discriminação. Não há razão para que, tanto os serviços regulares como os especializados, não sejam obrigados a cumprir as normas de serviço ao cliente que a maioria das pessoas espera na sua interação diária com qualquer serviço. Em particular, esperamos receber um serviço que:

- Seja eficiente e eficaz (faz o que diz fazer)
- Seja prestado por profissionais devidamente formados, que:
  - Nos reconheça como indivíduos
  - Tente personalizar o serviço de modo a satisfazer as nossas necessidades individuais
  - Nos tratem com respeito e dignidade, e
  - Apoie os nossos esforços para obter satisfação.
  - Tenha em conta os nossos comentários e queixas, e que melhore a qualidade do que nos é oferecido.

Há três mecanismos importantes que podem aumentar a probabilidade de um serviço, seja ele regular ou especializado, melhorar a QdV de uma pessoa com deficiência:

1. **Avaliação individual:** Um serviço que tem como ponto de partida as necessidades e os pontos fortes da pessoa em causa tem mais probabilidades de ser relevante para ela.
2. **Planeamento centrado na pessoa:** Um serviço que envolva a pessoa em causa na definição de objetivos e prioridades, e que decida a melhor forma de os alcançar, tem mais hipóteses de ser eficaz e eficiente na ajuda a atingir os seus objetivos. Envolver a pessoa na avaliação sobre se as intervenções e os apoios alcançaram os resultados pretendidos, pode resultar em soluções mais direcionadas e sustentáveis.
3. **Uma abordagem biopsicossocial:** Um serviço que tenta satisfazer as necessidades funcionais da pessoa em causa é suscetível de ser mais acessível e inclusivo para uma base de clientes mais diversificada. Isto pode ser conseguido através da identificação de

potenciais barreiras físicas ou psicossociais e da adoção de medidas para as reduzir ou eliminar. Nos casos em que tal se revele difícil, o serviço pode dar à pessoa acesso a intervenções adicionais para reforçar a sua capacidade de agir por conta própria, ou a apoios e assistência que lhe permitam participar mais facilmente nas atividades. A possibilidade de ouvir o texto de um website é um exemplo de como tornar algo mais acessível a um maior número de clientes. Oferecer uma função de conversação que coloca o cliente em contacto com uma pessoa real é um exemplo de como ajudar a pessoa a navegar em um website em nome próprio.

#### **4. Exemplos de como os serviços podem ter um impacto positivo na qualidade de vida.**

O apoio social/comunitário (ASC) e o ensino e formação profissionais (EFP) são dois sectores que podem dar um contributo muito significativo para a QdV das pessoas que experienciam deficiências e incapacidades devido a uma diminuição da capacidade funcional. É o caso tanto dos serviços de ASC e EFP regulares como dos especializados. Com base no modelo descrito anteriormente, os exemplos que se seguem das formas como os serviços podem ter um impacto positivo na QdV podem ajudar a tornar isto claro.

##### **Empoderamento individual:**

- Os serviços de ASC podem empoderar os seus participantes não só através do reforço da sua capacidade de agir em nome próprio, mas também através do princípio de que a pessoa é um membro proativo da equipa de planeamento, cujos pontos de vista são reconhecidos e que é tratado com a mesma estima que os outros membros da equipa.
- Os serviços de EFP podem empoderar os seus participantes, ajudando-os a aprender de forma mais eficaz, reconhecendo que os participantes compreendem quais são as suas necessidades e trabalhando com eles para identificar soluções para enfrentar os desafios com que se deparam.

##### **Desenvolvimento pessoal**

- Além de prestarem os apoios de que uma pessoa necessita, os serviços de ASC podem integrar nos seus processos e procedimentos oportunidades para que esta se empenhe na aprendizagem e no desenvolvimento das suas capacidades e interesses.
- Os serviços de EFP podem ter em conta que os conhecimentos e as competências técnicas têm de ser complementados por competências sociais e interpessoais, e proporcionar oportunidades de aprendizagem formais e informais para que uma pessoa desenvolva e pratique competências interpessoais, comunicativas e cognitivas.

##### **Autodeterminação**

- Os serviços de ASC podem promover um sentimento de autoconfiança na pessoa, dando-lhe a oportunidade de fazer escolhas e de assumir o controlo das atividades em que está envolvida, e proporcionando-lhe formação em matéria de tomada de decisões e de resolução de problemas. Podem também contribuir para melhorar a capacidade da pessoa para cuidar de si própria, em casa e na comunidade local.
- Os serviços de EFP podem colaborarativamente com a pessoa, para que esta possa contribuir para o desenvolvimento do seu plano de aprendizagem individual e proporcionar maior

flexibilidade na escolha dos resultados de aprendizagem. A tomada de decisões e a resolução de problemas são competências que podem ser integradas no currículo de todos os participantes e a eficácia destas pode ser avaliada.

### **Participação social e inclusão ativa:**

- Um dos objetivos prioritários da maior parte dos serviços de ASC é apoiar a plena participação da pessoa na comunidade. Neste sentido, os serviços de ASC podem ter em conta que uma pessoa precisa de ser competente para interagir, não só dentro dos limites do próprio serviço, mas também na comunidade em geral. Isto pode ser conseguido através do trabalho em parceria e da criação de laços e com outras organizações da comunidade.
- É amplamente reconhecido que o sucesso no EFP resulta em muitos benefícios a jusante para aqueles que possuem as competências e qualificações necessárias. Uma questão fundamental para os serviços de EFP é saber quais os benefícios proporcionados a uma pessoa que abandona o serviço ou que não obtém uma qualificação. Ao abordar especificamente as necessidades individuais e as competências sociais e de comunicação, o EFP pode reduzir o abandono escolar, aumentar o nível das qualificações e a probabilidade de que, mesmo aqueles que não completam um programa, adquiriram competências úteis para uma maior participação e inclusão social.

### **Relações interpessoais**

- Os serviços de ASC prestam serviços a indivíduos específicos que são os beneficiários diretos do serviço. No entanto, existem muitas vezes beneficiários alargados, entre os quais, os membros da família da pessoa em causa são os principais. O serviço pode colaborar com a família para tentar estabelecer uma relação mais igualitária, na qual a autonomia da pessoa seja respeitada. Isto pode ser conseguido ajudando a pessoa a desenvolver um círculo de apoio. Pode também encorajar a pessoa a alargar a rede de pessoas com quem interage e ajudá-la a aprender melhores capacidades e técnicas de comunicação.
- Os serviços de EFP centram-se frequentemente nas competências sociais relacionadas com o trabalho e tentam incutir no participante uma compreensão das formas adequadas de se relacionar com os outros no local de trabalho. Na verdade, as competências sociais necessárias para ter êxito no trabalho não são muito diferentes das necessárias para desenvolver relações positivas e construtivas no âmbito social. Os serviços de EFP também podem prestar apoio aos participantes que revelam estar a enfrentar desafios com as suas redes de familiares e amigos, que pode servir como uma base útil para relações mais gratificantes em termos mais gerais.

### **Direitos e cidadania**

- Existem muitos recursos e apoios para assegurar que uma pessoa com deficiências e incapacidades obtenha os direitos e regalias garantidos pela legislação internacional e nacional. Os serviços de ASC podem ajudar a pessoa a defender os seus direitos através de uma formação em autoafirmação, assegurando que a pessoa comprehende os seus direitos e responsabilidades enquanto cidadão e onde se pode dirigir para obter apoio. Os serviços de ASC podem prestar apoio interno à pessoa para proteger e promover os seus direitos enquanto participante nos serviços.
- Foi reconhecido que a discriminação pode representar um obstáculo substancial à participação bem-sucedida nas principais atividades da vida. Os serviços de EFP estão numa excelente posição para elucidar os participantes sobre os seus direitos e responsabilidades no âmbito do currículo complementar. Podem sublinhar a importância da capacidade de fazer

valer os seus direitos, assegurando que os participantes estão plenamente conscientes dos seus direitos no âmbito do serviço e sinalizando os apoios que podem prestar aconselhamento e defesa a uma pessoa que considere que os seus direitos foram violados.

### **Empregabilidade**

- A correlação entre emprego e QdV positiva está bem documentada. Embora os serviços do ASC não tenham, em geral, a missão específica de ajudar uma pessoa a encontrar trabalho, está provado que a participação num trabalho apoiado pode ter um impacto significativo na autoestima e na confiança dos participantes. Isto é particularmente verdade quando o trabalho efetuado é remunerado ao preço de mercado. Mesmo quando uma pessoa não está preparada para trabalhar, um serviço de ASC pode incluir no plano centrado no indivíduo objetivos que terão um impacto positivo na sua sensibilização para o mundo do trabalho e nas suas competências de empregabilidade. Os serviços que não se propõem abordar a empregabilidade como um objetivo podem contactar outras organizações que o façam e desenvolver iniciativas de colaboração.
- A proporção de participantes que entram no mercado de trabalho é normalmente um indicador difícil de avaliar sobre o êxito de um serviço de EFP. Na avaliação de um serviço de EFP, são frequentemente tidos em conta as colocações diretas no emprego e as pessoas que obtêm emprego num período após a conclusão da formação. As pessoas que abandonam o emprego posteriormente, raramente são tidas em conta. O importante resultado dos serviços de EFP eficazes não é apenas o emprego, mas também a preparação dos participantes para serem competentes num mercado de trabalho flexível, em que poderá ter de mudar com frequência de emprego ao longo da sua carreira. As competências de empregabilidade são essenciais para este efeito e os serviços de EFP podem promovê-las através de oportunidades de aprendizagem formal e informal.

### **Participação na comunidade**

- Os serviços de ASC que se envolvem com a comunidade local e procuram criar ambientes mais inclusivos e combater potenciais atitudes negativas são mais valorizados pelos seus participantes. Os serviços de ASC devem reconhecer que as capacidades e competências desenvolvidas no âmbito dos seus serviços não serão automaticamente transferidas para o mundo exterior. É necessário criar oportunidades para que as pessoas pratiquem essas competências noutras contextos e o estabelecimento de relações com empresas, associações e clubes locais pode criar essas oportunidades.
- Os serviços de EFP desenvolvem frequentemente relações com a comunidade empresarial local, a fim de criar oportunidades de experiências de trabalho, de formação no local de trabalho e até de estágios. Numa perspetiva mais alargada, os serviços de EFP podem considerar o desenvolvimento de oportunidades de voluntariado em que os participantes possam adquirir experiências reais que serão úteis nas suas carreiras e dar um contributo genuíno para a comunidade local, que pode ter arrastamento outras repercussões, como a mudança de atitudes na comunidade, ou ajudar a pessoa a aprender a equilibrar as exigências do trabalho e da vida.

### **Bem-estar**

- A eficácia dos serviços de ASC é frequentemente avaliada em termos da percepção do bem-estar dos participantes. Este bem-estar pode ser designado por ganhos sociais e de saúde, ou por QdV relacionada com a saúde (QVRS). Os serviços de ASC podem contribuir para o bem-estar ao proporcionar apoio a uma vida independente e ao oferecer um serviço capaz de

responder, com respeito e dignidade, às necessidades íntimas da pessoa.

- Embora o bem-estar possa muitas vezes ser melhorado através da obtenção de um emprego remunerado, o trabalho também tem o potencial de prejudicar a saúde física ou mental de uma pessoa. É essencial que os participantes detenham os conhecimentos e as competências que lhes permitam reconhecer os riscos físicos ou psicológicos no local de trabalho e negociar com a Gestão para que estes sejam resolvidos. É igualmente importante que os participantes sejam sensibilizados para a importância de manter um equilíbrio saudável entre as exigências do trabalho e da vida.

### Bem-estar emocional

- Há uma variedade de fatores que podem ter um impacto negativo no bem-estar emocional de uma pessoa. A solidão e o isolamento são dois riscos potenciais. Ao encorajar uma pessoa a desenvolver as suas redes sociais e a estabelecer relações construtivas com as pessoas que a rodeiam, os serviços de ASC podem contribuir para um sentimento positivo de si próprio e de ligação. Mesmo quando o contrato de um serviço de ASC se centra estritamente na prestação de apoio físico para uma vida autónoma, o serviço deve também responder às necessidades emocionais da pessoa.
- Embora o facto de se estar empregado esteja associado a melhores resultados em termos de saúde mental, mais de 40% dos trabalhadores na UE declaram ser confrontados com fatores no local de trabalho que colocam a sua saúde mental em risco<sup>8</sup>. Os serviços de EFP têm a responsabilidade de preparar adequadamente os participantes com estratégias e competências para lidar com o stress negativo no trabalho e para se tornarem mais resilientes face aos desafios de saúde mental no local de trabalho.

### Bem-estar físico

- O papel dos serviços de ASC é frequentemente especificado em termos de melhoria da saúde ou de manutenção da capacidade física da pessoa. No entanto, para além de prestarem os apoios e intervenções necessários, podem também incentivar a pessoa a desenvolver um estilo de vida mais saudável, a praticar exercício físico e a manter uma alimentação equilibrada.
- Em 2018, registaram-se 2,4 milhões de acidentes não mortais no local de trabalho na UE<sup>9</sup>. Embora os empregadores tenham a clara responsabilidade de manter os locais de trabalho seguros e saudáveis, os empregados têm o ónus de respeitar as práticas de trabalho seguras. Os prestadores de EFP são obrigados a promover e proteger a saúde e a segurança dos seus participantes, mas também têm de lhes ensinar práticas de trabalho seguras e a reconhecer potenciais riscos.

### Bem-estar material

- Os serviços de ASC que prestam serviços e alojamento residencial têm a responsabilidade especial de proteger e promover o bem-estar material dos participantes. No entanto, todos os serviços de ASC devem garantir que a pessoa tenha acesso a todos os apoios financeiros a que tem direito e ajudá-la a gerir cuidadosamente o seu dinheiro. É igualmente essencial

<sup>8</sup> Eurostat (2021). *Self-reported work-related health problems and risk factors - key statistics*. [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Self-reported\\_work-related\\_health\\_problems\\_and\\_risk\\_factors\\_-\\_key\\_statistics](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Self-reported_work-related_health_problems_and_risk_factors_-_key_statistics)

<sup>9</sup> Statista (2021). *Workplace Accidents in Europe*. <https://www.statista.com/chart/24756/fatal-workplace-accidents-per-100000-workers/>

que os serviços do ASC asseguram a segurança e a proteção da pessoa.

- Ao longo da sua vida, os graduados de programas de EFP pós-secundário ganham mais 20% do que os que concluíram o ensino secundário<sup>10</sup>. Só por este motivo, é evidente que o EFP pode ter um impacto no bem-estar material. No entanto, os prestadores de EFP têm a responsabilidade de garantir que os seus programas sejam tão inclusivos quanto possível e respondam a uma diversidade de necessidades de aprendizagem, a fim de assegurar que o impacto positivo no bem-estar material da conclusão bem-sucedida de um programa de EFP seja sentido por uma maior variedade de participantes. Os serviços de EFP podem também reforçar o seu impacto no bem-estar material de uma pessoa, ensinando-a a gerir os seus recursos e a planejar as suas despesas.

---

<sup>10</sup> OCDE. (2019). What are the earnings advantages from education? <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/ab9c46ef-en/index.html?itemId=/content/component/ab9c46ef-en>