

MANUAL DE FORMADORES

“As Pessoas com Deficiência Mental
enquanto Consumidores de Serviços de
Apoio”

Junho 2002

Índice

1. Introdução
2. Ser Consumidor - Princípios
3. O Processo de Consumo
4. Apresentações

1. Introdução

De alguns anos a esta parte as pessoas com deficiência mental têm começado a ser vistas mais como “consumidores” de serviços de apoio do que como usufrutuários de serviços assistenciais. No entanto, a maioria das pessoas com deficiência mental não têm consciência do seu estatuto de consumidores e dos direitos e responsabilidades que lhes assistem enquanto consumidores de serviços de apoio. Na maioria dos casos não têm consciência do seu direito a escolher ou a queixar-se quando não estão satisfeitos com o serviço que lhes é prestado.

O projecto “Pessoas com Deficiência Mental enquanto Consumidores de Serviços de Apoio” aumenta esta consciencialização. Uma das formas para o conseguir é precisamente a criação deste Manual de Formadores. Este Manual foi concebido para ser usado por técnicos, professores, pessoas de apoio, pais e auto-representantes e pretende ilustrar muitos dos aspectos que preocupam as pessoas com deficiência mental enquanto consumidores de serviços de apoio.

O objectivo deste projecto é informar as pessoas do seu papel enquanto consumidores quando recorrem a serviços de apoio, quer sejam eles próprios a comprar esses serviços, quer seja o Estado. Quando dizemos “comprar” serviços referimo-nos tanto a um serviço que seja pago através de um orçamento pessoal como a um serviço que é pago pelo Governo a uma entidade provedora de serviços.

Neste Manual de Formadores vamos abordar questões como o que é ser um consumidor, os princípios subjacentes ao consumismo e como dividir o processo de consumo em 5 etapas distintas. No fim do manual vai encontrar algumas apresentações, que devem ser usadas para a formação de consumidores com deficiência mental.

Os materiais constantes deste Manual de Formadores podem ser usados de diferentes maneiras, por exemplo:

- Pode utilizar o material quando estiver numa reunião com pessoas com deficiência mental, como tópico de discussão num grupo;
- Um pai pode utilizar o material numa conversa com o seu filho com deficiência mental.

Este material foi construído para capacitar os consumidores com deficiência mental. Destina-se a torná-los conscientes da necessidade de estarem bem informados de forma a poderem tomar decisões. Dá-lhes a oportunidade de reflectir sobre o seu papel na sociedade enquanto consumidores e sobre como podem eles próprios influenciar o mercado, ao escolher ou recusar um produto ou um serviço de apoio. Se por acaso eles ainda não o souberem está na altura de saberem: **Tu és um consumidor, tens o direito de escolher, tens o poder e podes influenciar!**

2. Ser Consumidor – Os Princípios

Quando se descreve o papel dos consumidores de serviços de apoio, sentimos que existem alguns princípios muito importantes que devem ser mencionados durante as acções de formação. Estes princípios são baseados nas leis de mercado, da mesma forma que os consumidores de bens e serviços “normais” influenciam o mercado.

Isto pode ser feito enquanto discutimos as diferentes fases no processo de consumo (ver capítulo três deste manual de formação). Por exemplo: enquanto discutes a terceira fase do processo do consumidor i.e. “Tu fazes uma escolha” é a altura certa para discutir o princípio “O Direito de escolher”.

Vamos agora elaborar os diferentes princípios, enquanto te encaminhamos nas diferentes etapas do processo de consumo.

A primeira fase no processo é ter um desejo ou uma necessidade. Esta necessidade pode surgir da insatisfação com alguma situação mas também pode acontecer como alguma coisa nova.

A segunda fase no processo de consumo é a recolha de informação. Quando discutes esta fase, mencionas o primeiro princípio.

“O direito de acesso à informação”

Este direito é uma das regras base da Carta dos Direitos Fundamentais das Nações Unidas. Durante a formação tu podes fazer um debate sobre este Direito falando sobre os sítios onde se pode encontrar informação acessível. Tu também podes discutir sobre o facto desta informação não ser muitas vezes acessível e que é preciso lutar para mudar esta situação.

Quando tu estás bem informado, a fase seguinte no processo apresenta-se a si mesma: “tu fazes uma escolha”. Enquanto estás a discutir esta fase tu deves mencionar o princípio:

“O direito de escolher”

O papel do consumidor não tem nenhum valor se o consumidor não tiver o direito de escolher. Isto significa que se é pouco consumidor quando não podes escolher onde vais tomar o teu café, ou como queres cortar o teu cabelo ou que actividades gostarias de fazer nos tempos livres. Ser “capaz de

decidir” é um princípio que aumenta a tua qualidade de vida. Calculamos que depois de focar a formação neste princípio, os consumidores irão sentir-se com poder.

Deixem-nos ter consciência das oportunidades que têm para fazer as suas escolhas nas situações da sua vida presente. Depois, perguntem-lhes se eles são capazes de fazer as suas próprias escolhas e se não forem, como é que essa situação os faz sentir.

Na quinta etapa do processo de consumo: “tu avalias”, um novo princípio pode ser discutido:

“O direito de reclamar”

Ser capaz de fazer reclamações dá-te o poder de ter influência no serviço de apoio prestado pela tua Instituição. Formar e ensinar sobre esta questão pode levar algum tempo. Está atento sobre isto antes de actuares. É uma questão importante porque é um dos elementos mais básicos para mudar um serviço com o qual não estás satisfeito.

O direito de reclamar leva-nos directamente para o seguinte princípio:

“Ser consumidor dá-te poder”

Com isto, queremos dizer que os consumidores têm capacidade de influenciar o mercado de bens e serviços. Eles querem bens e serviços que melhorem a sua qualidade de vida e que respondam às suas necessidades. Se esses bens e serviços não responderem às suas necessidades, eles têm a oportunidade de reclamar. Quando isto acontece em grande escala, os fornecedores de bens e de serviços terão de mudar. Eles irão, eventualmente, ter de adaptar os seus bens e serviços às necessidades dos consumidores. Desta forma, os consumidores têm capacidade de influenciar o mercado, que nos traz o último princípio:

“ O direito de influenciar”

Pode acontecer que, numa certa cidade, exista apenas um fornecedor para um determinado serviço, por exemplo, residência assistida. Se os consumidores derem voz à sua opinião e decidirem não usar mais esse serviço, então esses consumidores influenciaram o mercado. Este específico prestador de serviços terá de ouvir o que os seus consumidores querem e ajustar os seus serviços de acordo com esta situação, para continuar a existir.

3. As 5 etapas do processo de consumo

As pessoas que fizeram este manual de formação descobriram que o processo de consumo tem 5 etapas. O processo começa com um desejo ou uma necessidade e acaba com a avaliação dos bens e dos serviços que são consumidos. Nesta fase de avaliação um novo desejo ou necessidade pode surgir depois do processo começar, o que faz com que o processo comece do início.

Nos diapositivos que se seguem vais encontrar informação mais detalhada sobre as 5 fases do processo de consumo.

- | | |
|---------------|--------------------------------------|
| Fase 1 | Tu tens um desejo ou uma necessidade |
| Fase 2 | Tu recolhes informação |
| Fase 3 | Tu fazes a tua escolha |
| Fase 4 | Os teus direitos e responsabilidades |
| Fase 5 | Tu avalias |

Fase 1 Tu tens um desejo ou uma necessidade

A primeira fase no processo de consumo é ter um desejo ou uma necessidade. O desejo ou a necessidade podem ter origem numa situação com a qual tu te sentes insatisfeito. O desejo ou necessidade podem também surgir como um impulso completamente novo. Por exemplo:

A Ana, a Maria e o Pedro estão a dançar no quarto da Maria.



Ana: “Eu gosto de dançar”.

A Ana deseja comprar um leitor de cd's porque gosta de dançar e não, por exemplo, porque o rádio dela não trabalha como deve ser.

Outro exemplo:

O Pedro senta-se perto da Ana e da Maria na mesa do pequeno-almoço



Pedro: “É bom viver com outras pessoas mas eu gostava de viver sozinho”!

O Pedro tem este desejo porque não está satisfeito com a forma como vive neste momento.

Fase 2 Tu recolhes informação

A próxima fase do processo de consumo é a recolha de informação. É importante explicar a uma pessoa com deficiência mental que nesta fase deve procurar várias fontes para conseguir a informação correcta. Tenha a certeza de que focou bem a importância da recolha de informação antes de fazer uma escolha. Nas histórias da Ana e do Pedro, várias fontes foram mencionadas. O perigo de fazer uma escolha impulsiva sem recolher toda a informação possível é discutida numa das histórias.

Um dia depois o Pedro e a Ana estão a ler algumas brochuras.



Pedro: “Estás a ver, é assim que se procura informação. Existe aqui uma lista de diferentes formas de viver”.



Ana: “Pois é. Mas ler brochuras é tão difícil para mim. Quando eu quero saber alguma coisa, eu pergunto aos meus pais ou à minha Pessoa de Apoio”.

.

Fase 3 Tu fazes a tua escolha

A terceira fase do processo de consumo é fazer uma escolha. É importante apresentar agora o princípio: “O Direito de fazeres as tuas próprias escolhas”.

Quando tu és um consumidor de bens ou serviços tu tens o direito de escolher os bens e os serviços que queres. Esta é a mensagem que nós devemos promover.

Infelizmente, a maioria dos consumidores dos serviços de apoio não têm escolha, quer porque simplesmente não têm alternativas quer porque não estão informados sobre as hipóteses que têm.

Nós sugerimos que te prepares sobre isto quando falares sobre o Direito de escolher. Demonstra o teu conhecimento dizendo-lhes que eles são consumidores e que um dos princípios de ser consumidor é o Direito de fazeres as tuas próprias escolhas.



Maria: “Bem, os meus pais e eu conversámos com dois provedores de serviços. Baseando-nos nas informações que eles nos deram, nós fizemos uma escolha”!

Fase 4 Os teus Direitos e Responsabilidades

A quarta fase do processo de consumo é fazer um contrato com a pessoa ou organização que te fornece um serviço. Um contrato pode ser feito de diversas formas. Por exemplo, quando tu compras um leitor de cd's, o contrato que fazes com o funcionário da loja é que te dá a garantia do leitor de cd's. O leitor de cd's deverá, portanto, trabalhar como é suposto se for bem tratado e usado correctamente.

A garantia funciona como um contrato. Receber apoio de um provedor de serviços também deve ser acordado num contrato. O contrato deverá incluir os Direitos e as Responsabilidades das duas partes. Tu pagas pelo apoio e a Pessoa de Apoio tem de concretizar os seus deveres de acordo com o contrato.



Pedro: “Muitas coisas estão escritas e acordadas no meu contrato”.

Fase 5 Tu avalias

A última fase do processo de consumo é a avaliação daquilo que se comprou. Esta avaliação pode ser feita de diversas maneiras; desde através de uma reunião de avaliação de três em três meses; ou apenas pelo grau de satisfação com qualquer coisa que compraste sem de facto avaliares o produto ou serviço.



Ana: “Sim, eu estou satisfeita, mas para a próxima vez vou comprar um com botões maiores. Os botões maiores são mais fáceis de mexer”.

Nesta fase, fazer reclamações quando tu não estás satisfeito com um produto ou serviço é uma parte importante. Podes demorar mais tempo para pensares sobre esta questão.



Maria: “O meu assistente chegava sempre atrasado, por isso fiz queixa dele ao seu patrão, o Sr. Miller”.

Situação 1

Início	A Ana gosta de ouvir música e dançar. Ela quer comprar um leitor de CDs.	
Informação	Ela recebe informações da empregada da loja e dos amigos.	
Escolha	Com base na informação e nos seus desejos ela escolhe que leitor de CDs vai comprar.	
Contrato	Ela compra o leitor de CDs. Tem que pagar e ter cuidado com o leitor de CDs de acordo com a garantia que a loja lhe deu.	
Avaliação	Passado algum tempo ela avalia como é ter este leitor de CDs.	

Passo 1 – Tens um desejo

A Ana, a Maria e o Pedro estão a dançar no quarto da Maria.



Ana: Eu gosto de ouvir música.
Mas não tenho música em casa.
Quero comprar um leitor de CDs.



Maria: Eu comprei um leitor de CDs,
e estou muito contente com ele.



Ana: Então vamos às compras e tu ajudas-me a escolher um.



Notas do Formador:

- *Porque é que a Ana é um consumidor nesta situação?*
- *Interessa saber o tipo de coisas que se compram?*
- *Que outras coisas podem comprar que vos tornam consumidores?*
- *São consumidores quando pagam os serviços de apoio? Porquê?*

Passo 2 – Recolha de informação

A Ana, a Maria e o Pedro vão a uma loja de aparelhagens.



Pedro: Este leitor de CDs é muito bom.
Porque é que não o compras?



Ana: Sim. Gosto da cor.
Quero comprá-lo.



Maria: Este leitor de CDs é muito caro.
Tu só tens 145 €
Vamos pedir ajuda à empregada da loja.



Notas do Formador:

- *O que é que devia também ser considerado para além do preço e da cor?*
- *Porque é que é importante informarem-se bem antes de comprarem alguma coisa?*
- *Onde é que podem ir pedir informações?*
- *O que é que podem fazer quando não sabem onde ir pedir informações?*

Passo 3 – Fazes uma escolha



Vendedora: Eu tenho duas aparelhagens boas com leitor de CDs. Uma com rádio que custa 142 € e outra sem rádio que custa 130 €. Por isso pode escolher.



Pedro: Deves comprar a mais barata.



Ana: Eu gosto daquela que tem o rádio. Posso ouvir os CDs, mas também posso ouvir rádio.



Maria: Tu tens dinheiro que chegue para a comprar.



Notas do Formador:

- *Porque é que a Ana quer este leitor de CDs?*
- *De que tipo de leitor de CDs é que vocês gostam? Porquê?*
- *Porque é que é importante fazerem as vossas próprias escolhas?*
- *O que é que podem fazer quando a escolha é difícil?*

Passo 4 – Os teus direitos e responsabilidades

A Ana comprou o leitor de CDs que queria, na loja das aparelhagens



Vendedora: Tem que guardar o recibo e deve ter cuidado com o leitor de CDs.



Ana: Porque é que tenho que guardar o recibo?



Vendedora: Se o leitor de CDs se avariar nos próximos dois anos , nós fazemos o arranjo de graça.



Maria: Eles arranjam de graça, se não tiveres culpa de se ter avariado.



Notas do Formador:

- *Em que situação é que voltavam à loja? Porquê?*
- *Lembram-se de não estar contentes com alguma coisa que compraram? O que é que fizeram?*
- *O que é que significa ter cuidado com o leitor de CDs?*

Passo 5 – Avalias

A Ana, a Maria e o Pedro estão a dançar no quarto da Maria.



Ana: Pensava que ir às compras era mais difícil. E não foi. Agora posso ouvir música quando quero!



Pedro: Escolheste bem!



Ana: Eu sei, mas a próxima vez compro um com os botões grandes. São mais fáceis de girar!



Notas do Formador:

- *O que é que a Ana podia fazer se não estava satisfeita com o leitor de CDs?*
- *Olhar para trás para vermos se as coisas correram como queríamos, chama-se “avaliação”.
O que é que é importante avaliar?*
- *O que é que podem fazer se não ficarem satisfeitos com o que compraram?*

Situação 2

Início	O Pedro vive numa <u>instituição</u> . Gostava de viver de modo <u>independente</u> numa casa sua.	
Informação	O Pedro recebe <u>informação</u> dos pais. Vai recolher brochuras e visitar algumas <u>residências</u> .	
Escolha	Com base na informação que recolheu e nos seus desejos o Pedro <u>decide</u> viver sozinho com algum <u>apoio</u> .	
Contrato	O Pedro assina um contrato com um <u>serviço de apoio</u> . No contrato está escrito o que se espera do Pedro e também diz o que o serviço de apoio tem que fazer.	
Avaliação	Quando <u>assina</u> o contrato o serviço de apoio explica como é que os acordos do contrato vão ser <u>avaliados</u> . Também diz o que deve ser feito quando o Pedro não estiver satisfeito com uma <u>situação</u> .	

Passo 1 - Tens um desejo

O Pedro senta-se ao lado da Ana e da Maria ao pequeno-almoço.



Pedro: É bom viver com outras pessoas, mas eu queria ter a minha casa.



Ana: Eu também gostava. Mas, eu não tenho dinheiro para pagar a um serviço de apoio.



Pedro: Não interessa se o serviço de apoio recebe o teu dinheiro ou dinheiro do governo. Ainda podes escolher.



Notas do formador:

- *Porque é que o Pedro é um consumidor nesta situação?*
- *Precisam de ter o vosso próprio dinheiro para serem consumidores?*
- *Que outros serviços podem contratar?*

Passo 2 – Recolha de informação



Maria: Como é que sabes isso?



Pedro: Procurei informação sobre residências com apoio. Os meus pais e amigos ajudaram-me a recolher informação. Depois falei com quatro serviços de apoio.



Ana: Tens muita informação.
O que é que decidiste fazer?



Pedro: Eu escolhi o melhor serviço de apoio que tem um apartamento fora da cidade. É um sítio bonito e sossegado. Fica próximo do campo e da cidade. Vou assinar o contrato amanhã.



Notas do formador:

- *Porque é que é importante informarem-se bem antes de escolherem alguma coisa?*
- *Onde é que podem ir buscar informações sobre residências?*
- *O que é que podem fazer quando não sabem onde ir pedir informações?*
- *A quem é que podem pedir ajuda?*

Passo 3 – Fazes uma escolha



Pedro: Quando mudar para a minha casa, a minha pessoa de apoio vai ver-me todos os dias.
Já o conheci e parece simpático.



Ana: Porque é que ele vai lá ver-te?



Pedro: Vai ensinar-me a cozinhar e a limpar a casa. Depois talvez já não seja preciso ele ir lá todos os dias.



Notas do formador:

- *Que coisas são importantes quando escolhem uma residência?*
- *Que tipo de serviço de apoio é que escolhiam? Porquê?*
- *Porque é que é importante fazerem as vossas próprias escolhas?*
- *O que é que podem fazer quando a escolha é difícil?*

Passo 4 – Os teus direitos e responsabilidades



Maria: Parece ser preciso muita responsabilidade.
Vais ter que pagar todas as despesas?



Pedro: Sim. Está tudo escrito no meu plano individual e assinado no meu contrato.
Daqui a três meses vamos ver se está tudo a correr bem.



Notas do formador:

- *O que é que podia estar mais no contrato?*
- *Porque é que é importante ter um contrato?*
- *Em que outra situação é bom ter um contrato?*
- *Têm um contrato com algum serviço de apoio?*
- *O que é que são direitos e o que são responsabilidades?*

Passo 5 – Avalias

Alguns meses mais tarde, o Pedro, a Ana e a Maria estão a tomar chá na casa do Pedro.



Ana: Pedro, é difícil viver sozinho?



Pedro: É difícil ao princípio e eu estava um bocado preocupado, mas agora posso fazer as minhas escolhas e tomar decisões!



Notas do formador:

- *O que é que podia preocupar o Pedro?*
- *Porque é que algumas situações são mais difíceis ao princípio?*
- *O que é que conseguimos quando passamos por uma situação difícil?*
- *Pensam que é importante avaliar? Porquê?*

Situação 3

Início	A Maria quer trabalhar num café. Ela quer ter apoio no seu novo emprego.	
Informação	Ela tem informação da sua pessoa de apoio, dos pais e da sua amiga em relação ao trabalho no café e sobre o programa de formação.	
Escolha	Com base na informação que recebeu e os seus desejos ela escolhe um serviço de apoio e um programa de formação.	
Contrato	Ela assina um contrato com o serviço de apoio. O contrato inclui as responsabilidades da Maria e as responsabilidades do serviço de apoio.	
Avaliação	A Maria não está satisfeita com a pessoa de apoio porque chega sempre atrasada. Depois das queixas da Maria, isso deixa de acontecer e ela fica satisfeita.	

Passo 1 – Tens um desejo

*A Maria encontra a Ana e o Pedro no autocarro.
A Maria parece muito contente. Tem um grande sorriso.*



Maria: Olá Ana, hoje é um dia muito importante para mim! Vou aprender a ser empregada de mesa!



Ana: A ser empregada de mesa?



Maria: Sim, vou aprender a trabalhar num café!



Notas do formador:

- *Porque que é que a Maria é um consumidor nesta situação?*
- *È importante o tipo de serviço que têm para serem um consumidor?*
- *Têm outro tipo de serviços em que sejam consumidores?*
- *Que tipo de trabalho é que fazem? E por isso são consumidores?*

Passo 2 – Recolha de informação



Ana: Como é que isso aconteceu?



Maria: Eu sempre quis trabalhar num café.
Quando eu falei sobre isso à minha pessoa de apoio, ela disse-me que talvez fosse possível.



Ana: Mas como é que tiveste informação do sítio onde podias aprender a trabalhar num café?



Maria: Eu e os meus pais falámos com a pessoa de apoio. Eu também perguntei a um amigo que já estava em formação profissional, como é que era.



Notas do formador:

- *Que informações é que precisam mais antes de escolher um emprego?*
- *Porque é que é importante informarem-se bem antes de escolherem alguma coisa?*
- *Onde é que podem ir procurar informação sobre serviços de apoio?*
- *O que é que podem fazer se não souberem onde ir procurar informação?*

Passo 3 – Fazes uma escolha



Ana: Foi difícil encontrar um bom serviço de apoio?



Maria: Bem, eu e os meus pais falámos com dois serviços de apoio. Com a informação que eles nos deram, fizemos uma escolha.



Ana: Porque é que escolheste este serviço de apoio?



Maria: Porque posso fazer um curso de formação profissional e o meu amigo que já está a fazer disse-me que era muito bom.



Notas do Formador:

- *Porque é que a Maria escolheu este serviço de apoio?*
- *Que tipo de serviço de apoio é que vocês escolhiam? Porquê?*
- *Porque é que é importante vocês fazerem as vossas próprias escolhas?*
- *O que é que vocês podem fazer quando é difícil fazer uma escolha?*

Passo 4 – Os teus direitos e responsabilidades



Pedro: Tens muita informação. Já fizeste um contrato com o serviço de apoio?



Maria: Sim, está tudo escrito no contrato.



Ana: O que é que está escrito no contrato?



Maria: O contrato diz o que é que eu tenho que fazer no trabalho e o que o técnico de acompanhamento tem que fazer em relação a mim.



Notas do Formador:

- *Discutir as palavras sublinhadas.*
- *Vocês t~em um contrato com o vosso serviço de apoio?*
- *Em que situação é que vocês iam falar com o serviço de apoio sobre o contrato? Porquê?*
- *Vocês lembram-se de alguma vez não terem ficado satisfeitos com o vosso serviço de apoio? O que é que fizeram?*

Passo 5 – Avalias



Pedro: Já estás a trabalhar Há três meses. Estás satisfeita?



Maria: Sim, agora estou bem. Mas há algumas semanas não estava satisfeita.



Ana: Porque é que não estavas satisfeita e o que é que fizeste?



Maria: O técnico de acompanhamento chegava sempre atrasado, por isso eu queixei-me à responsável dele.



Passo 5 continuação – Avalias



Pedro: E as coisas mudaram depois de tu começares a queixar-te sobre isso?



Maria: Sim, a directora falou com o meu técnico de acompanhamento. Ela disse que ele também tinha que cumprir a parte dele no contrato. Agora está tudo bem.



Ana: Como é que eu posso contactar com o técnico de acompanhamento?
Talvez ele também me ajude a encontrar um trabalho!



Notas do Formador:

- *Discutir as palavras sublinhadas..*
- *A Maria procedeu bem quando disse que não estava satisfeita com o técnico de acompanhamento?*
- *O que é que podem fazer mais quando não estão satisfeitos com o serviço de apoio?*
- *Vocês já fizeram alguma queixa? E ajudou?*