

5

INSTITUTO SUPERIOR DE PSICOLOGIA APLICADA

MESTRADO EM PSICOLOGIA EDUCACIONAL

JM
GENE.1


"SUPPORTED EMPLOYMENT" E SATISFAÇÃO

**A perspectiva de pessoas integradas em
mercado competitivo de trabalho**

**Dissertação Elaborada por:
Maria Manuel Genelioux**

**Orientadora:
Professora Doutora Glória Ramalho**

Lisboa 2002

 ISPA | Instituto Superior de Psicologia Aplicada
Centro de Documentação

Registo: 14416
Data: 17/10/2002

Tel.: 21 821 17 50 • bibispa@ispa.pt

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar quero agradecer àqueles que me vêm acompanhando na vida e, como tal, na realização deste trabalho.

Ao Jochen pela serenidade e segurança que foi capaz de trazer no passar dos dias da vida que vamos partilhando.

Aos meus pais que em tudo têm sabido estar sempre ao meu lado.

Para o meu filho....

Contudo sem a colaboração de muitos outros,
amigos,
colegas de trabalho,
parceiros de aprendizagens,
que me levaram a descobrir novos caminhos e reflectir sobre outros,
este trabalho não teria sido possível.

Assim, um agradecimento muito especial

Ao Júlio que esteve ao meu lado,
com infinita paciência e sempre com uma palavra de apoio e incentivo,
pela forma como se tornou indispensável na realização deste trabalho;

mas também

à Isabel, ao Pedro, à Lena,

á Lina, ao Paulo,

á Teresa

e a outros que me têm acompanhado e se tem tornados significativos no meu percurso pessoal e profissional

à RUMO,
pelo que significa o trabalho que realiza,
pelos valores que defende,
pelo que significaram as pessoas que lá conheci e que colaboraram no decorrer
deste trabalho,
Em particular
o Augusto e a Isabel,
o grupo de pessoas envolvidas na recolha de dados,
mas, em especial,
a todos os que amavelmente responderam ao questionário.

Por último, mas não em último,
à Professora Doutora Glória Ramalho
pelo que é como pessoa,
pela disponibilidade,
pelo profissionalismo que põe em tudo o que vi fazer,
que viabilizou a realização deste trabalho.

Muito obrigado
Maria Manuel

RESUMO

Neste estudo pretendeu-se analisar os resultados de um programa de emprego apoiado, desenvolvido em Portugal, partindo da perspectiva de pessoas com deficiência. Para tal, foram analisados os níveis de satisfação com o trabalho, com o serviço que recebem e com o nível de envolvimento que percebem nas decisões tomadas no que respeita ao seu enquadramento profissional. Foi utilizado um Questionário de Satisfação desenvolvido por Wendy Parent no âmbito do trabalho que realizou no "Rehabilitation Research & Training Center" da Universidade de Virginia e que adaptámos para a realidade portuguesa. Este questionário foi administrado a uma amostra composta por 84 sujeitos portadores de diferentes tipos de deficiência, com idades compreendidas entre os 17 e os 36 anos, através de entrevistas individuais. Os resultados indicam que a maioria dos sujeitos gosta do seu trabalho, sente-se satisfeita com o serviço e programa de emprego apoiado em que estão inseridos e voltaria a usar este serviço se pretendesse mudar de emprego. Os resultados sugerem, igualmente, a necessidade de aumentar o envolvimento das pessoas em percurso de inclusão em todas as fases de desenvolvimento do modelo de emprego apoiado. São, ainda, abordadas algumas estratégias para assegurar uma maior participação e satisfação das pessoas envolvidas em programas de emprego apoiado, bem como formas para responder às suas necessidades.

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the results of a supported employment program, developed in Portugal, based on the perspective of disabled people, through the analysis of the levels of job satisfaction, service satisfaction and the amount of involvement they have in decisions regarding their employment.

We used the Consumer Satisfaction Survey developed by Wendy Parent during her research at the " Rehabilitation Research & Training Center" at the University of Virginia, which we adapted to Portuguese reality. The Survey was administered to 84 persons with various kinds of disabilities aged between 17 and 36 through face to face interviews.

The results show that the majority like their job, are happy with the supported employment program they are integrated in and would like to use this service again if they chose to change their job. The results equally suggest the need to increase consumer involvement in all stages of development of the supported employment model. Furthermore we discuss some strategies to ensure consumer choice and a stronger participation and satisfaction as well as some new approaches to answer the needs of disabled people.

ÍNDICE TEÓRICO

PARTE I – INTRODUÇÃO	1
PARTE II – ENQUADRAMENTO TEÓRICO	10
Capítulo 1. DA EXCLUSÃO À INCLUSÃO: O CAMINHO PERCORRIDO	11
1. Visão Breve e Geral da Evolução das Concepções, Atitudes e Atendimento face às Pessoas com Deficiência	12
1.1 Evolução Histórica	12
1.2 A Evolução em Portugal	18
1.3 Evolução dos Conceitos	30
Capítulo 2. “SUPPORTED EMPLOYMENT – EMPREGO APOIADO: UM NOVO OLHAR...”	39
1. O Modelo do “Supported Employment”	40
2. Emergência, Crescimento e Impacto do Modelo de “Supported Employment”	42
2.1. Nos Estados Unidos	42
2.2. Na Europa	53
3. Características do Modelo de “Supported Employment”	62
3.1. “Supported Employment”: Em que consiste?	62
3.2. “Supported Employment”: Que metodologias propõe?	69
3.3. “Supported Employment”: Que resultados?	80
3.4. “Supported Employment”: Que perspectivas para o futuro?	90
Capítulo 3. SATISFAÇÃO NO TRABALHO: IMPLICAÇÕES AO NÍVEL DO MODELO DE EMPREGO APOIADO	97
1. Satisfação no Trabalho: Implicações ao nível do Modelo de Emprego Apoiado	98
2. Conceito de satisfação no trabalho	101
3. Satisfação no trabalho	102
3.1. Satisfação no trabalho: Pessoas com Deficiência	104
3.1.1 Salários e Satisfação no Trabalho	108
3.1.2 Características das Tarefas e Satisfação no Trabalho	112
3.1.3 Ambiente de Trabalho e Satisfação	119
3.1.4 Satisfação no trabalho e Qualidade de Vida	123

PARTE III – OBJECTIVOS DO ESTUDO E QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO	127
PARTE IV – METODOLOGIA	132
1. SUJEITOS	133
1.1. População	133
1.2. Amostra	133
2. PROCEDIMENTO	135
3. INSTRUMENTOS	137
3.1. Employee satisfaction Survey (ESS)	138
3.1.1. Construção e Desenvolvimento do “ESS”	138
3.1.2. Adaptação do “ESS” para a Língua Portuguesa	144
3.1.3. Caracterização do Instrumento	145
3.1.4. Cotação do Instrumento	147
3.2. Questões sobre Atribuição Causal	149
4. ANÁLISE DE DADOS	152
PARTE V – RESULTADOS	154
1. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	155
2. CARACTERIZAÇÃO DO INSTRUMENTO: RESULTADOS PARA A POPULAÇÃO PORTUGUESA	163
2.1. Qualidades Métricas	163
2.1.1. Sensibilidade	163
2.1.2. Fiabilidade	164
3. ANÁLISE DE RESULTADOS	167
3.1. Questionário de Satisfação – Perguntas Fechadas	167
3.1.1. Análise Descritiva	167
3.1.2. Análise Correlacional	177
3.1.3. Análise Comparativa	182
3.2. Questões sobre Atribuição causal	186
3.2.1. Análise Descritiva	186
3.2.2. Análise de Variância	188
3.3. Questionário de Satisfação – Perguntas Abertas	190
3.3.1. Análise Descritiva das Respostas às Perguntas Abertas	190
3.3.2. Síntese Reflexiva da Análise das Respostas às Perguntas Abertas	231
3.4. Questionário de Satisfação – Síntese das Perguntas Abertas Perguntas Fechadas	245

PARTE VI – DISCUSSÃO	254
PARTE VII – CONCLUSÃO	275
PARTE VIII – BIBLIOGRAFIA	283
ANEXOS	297

ÍNDICE DE QUADROS, GRÁFICOS E TABELAS

Quadro 1 – Crescimento e emergência do Emprego Apoiado (“Supported Employment”)	32
Figura 1 – Metodologias do modelo de emprego apoiado	70
Gráfico 1 - Distribuição dos sujeitos relativamente ao sexo	155
Gráfico 2 – Distribuição dos sujeitos relativamente à idade	156
Gráfico 3 – Distribuição dos sujeitos relativamente ao tipo de deficiência	157
Gráfico 4 - Distribuição dos sujeitos relativamente à situação profissional	157
Gráfico 5 - Distribuição dos sujeitos relativamente ao tempo de trabalho	158
Gráfico 6 - Distribuição dos sujeitos relativamente ao horário de trabalho semanal	159
Gráfico 7 - Distribuição dos sujeitos relativamente ao sector de actividade	160
Gráfico 8 - Distribuição dos sujeitos relativamente à actividade profissional	161
Gráfico 9 - Distribuição dos sujeitos relativamente à sua situação anterior	162
Tabela 1 - Médias e desvios-padrão por perguntas – Escala - Satisfação no Trabalho	168
Tabela 2 - Distribuição dos scores obtidos na Escala de Satisfação no Trabalho	169
Tabela 3 – Valores dos níveis de satisfação na escala e subescalas	170
Tabela 4 - Médias e desvios-padrão por pergunta – Escala - Possibilidade de Escolha do Utente	171
Tabela 5 - Distribuição dos scores obtidos na Escala de Possibilidade de Escolha	172
Tabela 6 - Médias e desvios-padrão por pergunta – Escala - Satisfação com o Serviço de Apoio	173
Tabela 7 - Distribuição dos scores obtidos na Escala de Satisfação com o Serviço de Apoio	174

Tabela 8 - Distribuição dos scores obtidos na totalidade dos itens do questionário	176
Tabela 9 – Coeficientes de correlação de Pearson da escala e subescalas	178
Tabela 10 – Coeficientes de correlação de Pearson entre escalas, suficiência e quantidade de dinheiro	179
Tabela 11 – Coeficientes de correlação de Pearson entre escalas, situação profissional e tempo de trabalho	180
Tabela 12 – Coeficientes de correlação de Pearson entre as escalas e a idade	181
Tabela 13 – Médias e Desvios-padrão dos grupos formados em função do sexo	182
Tabela 14 – Médias e Desvios-padrão dos grupos formados em função da situação profissional	183
Tabela 15 – Médias e Desvios-padrão dos grupos formados em função do tempo de trabalho	183
Tabela 16 – Médias e Desvios-padrão dos grupos formados em função da idade	184
Tabela 17-A – Médias e percentagens – Questão 1	187
Tabela 17-B – Médias e percentagens – Questão 2	187
Tabela 18 - Grelha de análise das respostas à questão 4	191
Tabela 19 – Resultados da análise das respostas à questão 4	191
Tabela 20 - Grelha de análise das respostas à questão 5	193
Tabela 21 – Resultados da análise das respostas à questão 5	193
Tabela 22 - Grelha de análise das respostas à questão 12	196
Tabela 23 – Resultados da análise das respostas à questão 12	196
Tabela 24 - Grelha de análise das respostas à questão 13	200
Tabela 25 – Resultados da análise das respostas à questão 13	200
Tabela 26 - Grelha de análise das respostas à questão 17 b	204
Tabela 27 – Resultados da análise das respostas à questão 17 b	204
Tabela 28 - Grelha de análise das respostas à questão 38 a	206

Tabela 29 – Resultados da análise das respostas à questão 38 a	206
Tabela 30 - Grelha de análise das respostas à questão 38 b	208
Tabela 32 - Grelha de análise das respostas à questão 39	210
Tabela 33 – Resultados da análise das respostas à questão 39	211
Tabela 34 - Grelha de análise das respostas à questão 40 c	213
Tabela 35 – Resultados da análise das respostas à questão 40 c	213
Tabela 36 - Grelha de análise das respostas à questão 45	214
Tabela 37 – Resultados da análise das respostas à questão 45	215
Tabela 38 - Grelha de análise das respostas à questão 46	217
Tabela 39 – Resultados da análise das respostas à questão 46	218
Tabela 40 - Grelha de análise das respostas à questão 52	220
Tabela 41 – Resultados da análise das respostas à questão 52	221
Tabela 42 - Grelha de análise das respostas à questão 53	223
Tabela 43 – Resultados da análise das respostas à questão 53	223
Tabela 44 - Grelha de análise e de resultados das respostas à questão 54	224
Tabela 45 - Grelha de análise das respostas à questão 59 c	226
Tabela 46 – Resultados da análise das respostas à questão 59 c	226
Tabela 47 – Análise e resultados das respostas à questão 59 a	228
Tabela 48 - Grelha de análise e de resultados das respostas à questão 60	229
Tabela 49 - Grelha comparativa das respostas às questões 4, 5, 38a, 38b	232
Tabela 50 - Grelha comparativa das respostas às questões 59 c e 59 a	233
Tabela 51 - Grelha das respostas à questão 52	235
Tabela 52 - Grelha comparativa das respostas às questões 39 e 40c	236
Tabela 53 - Grelha comparativa das respostas às questões 12 e 13	238
Tabela 54 - Grelha comparativa das respostas às questões 45 e 46	241

I – INTRODUÇÃO

1. – INTRODUÇÃO: PROBLEMÁTICAS E QUESTÕES ORIENTADORAS

Historicamente as pessoas com deficiência nunca chegavam a ter a possibilidade de desenvolverem a vertente profissional no seu percurso de vida. Quando chegava o tempo de saírem da escola, eram, habitualmente, mandadas para uma Instituição onde desenvolviam algumas actividades parecidas com aquelas com que os outros cidadãos se tornavam seres integrantes de uma sociedade e, desta forma, social e economicamente produtivos.

Durante as últimas décadas, muitos países desenvolveram tendências que conduziram a um maior reconhecimento dos direitos do homem, entre os quais os das pessoas com deficiências. Este reconhecimento resultou na preconização de uma série de medidas tendentes a promover a inserção na sociedade dos indivíduos portadores de deficiência. A partir daí, constituiu-se um movimento internacional para a integração a vários níveis - social, escolar e profissional.

Assim, à semelhança do que aconteceu noutros países da Europa e nos Estados Unidos, tem-se assistido em Portugal a uma mudança na forma como se desenvolve o processo de inclusão, educativa, social e profissional de pessoas com deficiência. Na década de 80 começámos a assistir, no nosso país, a uma modificação progressiva do panorama da integração escolar e educativa de alunos com problemas de aprendizagem e/ou com deficiência. Actualmente, e após a publicação do Dec.-Lei 319/91, Portugal encontra-se numa linha de países, cuja legislação preconiza a integração escolar para todas as crianças com necessidades educativas especiais. As crianças com deficiência frequentam actualmente as escolas regulares e longe vai o tempo em que o seu acesso lhes estava vedado. Mais recentemente, a publicação do Despacho 105/97 abriu

novas perspectivas para a criação de uma escola inclusiva a que todos os alunos têm acesso, independentemente da problemática que apresentem.

Contudo, em termos profissionais, a inclusão continua a mostrar-se problemática, constatando-se que uma larga maioria das pessoas com deficiência não tem, ainda, acesso ao mercado competitivo de trabalho e que muitas Instituições que prestam serviços na área da reabilitação profissional ainda concebem o percurso profissional de pessoas com deficiência em contextos segregados, tanto ao nível do despiste vocacional como ao nível da formação profissional, sendo a colocação em contexto real de trabalho algo que se atinge muito raramente.

No entanto, promover a normalização das experiências profissionais e integração sócio-profissional de indivíduos com deficiência tem vindo a ser um aspecto cada vez mais enfatizado, quer em termos da defesa dos direitos de cidadania, quer em termos do trabalho realizado internacionalmente nesta área.

O modelo de "*supported employment*" (emprego apoiado) tem mostrado ser um modelo com grande potencial na reabilitação profissional de pessoas com deficiência. O emprego apoiado constitui uma alternativa aos serviços de reabilitação tradicionais para adultos com deficiências profundas. Este método foi definido no "Developmental Disabilities Act Amendments", de 1987, nos Estados Unidos, como uma forma de trabalho competitivo em contextos regulares destinado a pessoas com deficiências que nunca tenham trabalhado neste tipo de condições ou que apenas o tenham feito de forma irregular ou intermitente e que necessitem de apoio continuado no exercício de uma actividade profissional (Moseley, 1988).

De acordo com Parent, Kregel e Johnson (1996) o emprego apoiado tem sido o veículo através do qual pessoas com deficiência têm demonstrado a sua capacidade para desempenhar e manter um emprego com significado, ou seja, em mercado aberto de trabalho. Através da implementação de programas de emprego apoiado tem sido possível que pessoas com deficiência tenham oportunidade de aceder a opções de emprego que tradicionalmente lhes estariam vedadas. Através do modelo de emprego apoiado pessoas com deficiência têm tido a oportunidade de ocupar locais de trabalho em contexto real, trabalhando ao lado de pessoas sem deficiência, recebendo ordenado, pois tiveram acesso a um apoio continuado que os ajudou a ter sucesso no seu trabalho e, assim, manter o seu emprego. O crescimento e impacto deste modelo tem sido elevado na última década. Em menos de uma década o número de pessoas abrangidas por programas de emprego apoiado nos Estados Unidos cresceu de 9 800 para 140 000 (Wehman, Revell, & Kregel, 1996, cit. p. Wehman & Bricout, 2001).

Numerosos estudos têm documentado o sucesso do modelo de emprego apoiado na viabilização do acesso ao mercado competitivo de trabalho de pessoas com deficiência. Trabalho esse com um horário normal, com um salário justo e com as mesmas regalias dos trabalhadores não deficientes (entre outros, Krause & MacEachron, 1982; Sowers, Thompson & Connis, 1979; Wehman, 1986; Wehman & Kregel, 1985, cit. p. Moseley, 1988); (Revell, Wehman, Kregel, West, & Rayfield, 1994, Rusch, 1990, cit. p. Parent, Kregel & Johnson, 1996). Outras linhas de investigação desenvolvidas, têm-se centrado na análise de estratégias de formação destinadas ao desenvolvimento de aptidões específicas (Boles, Bellamy, Horner & Mank, 1984; Brown et al., 1986; Rusch, Weithers, Menchetti & Schutz, 1980; Schutz, Jostes, Rusch & Lamson, 1980; Wacker & Berg, 1986, cit. p.

Moseley, 1988) e em questões como estratégias de criação de emprego, coordenação de recursos e formação de estruturas administrativas de apoio (Hill et al., 1985; Revell, Wehman & Arnold, 1985, cit. p. Moseley, 1988).

Os estudos realizados sobre emprego apoiado têm focado a sua atenção, como já foi referido, principalmente na análise da eficácia de estratégias de formação e no desenvolvimento de estruturas administrativas e sistemas de financiamento. Contudo, para que seja possível apoiar as pessoas com deficiência a atingir cada vez mais sucesso e satisfação na sua integração profissional, será importante que a sua opinião seja igualmente estudada.

Embora tenha sido desenvolvida alguma pesquisa ao nível do salário e significado do trabalho (Bellamy et al., 1984; Brown et al., 1984, cit. p. Moseley, 1988), a literatura sobre emprego apoiado tem focado principalmente a transição dos trabalhadores com deficiências profundas de contextos de reabilitação segregados para locais de trabalho integrados e inseridos na comunidade. Pouca atenção tem sido dispensada aos aspectos do emprego que possam ter um efeito significativo ao nível da satisfação profissional destes trabalhadores (Moseley, 1988).

Este trabalho pretende analisar as opiniões dos trabalhadores inseridos num programa de emprego apoiado, promovido por uma Instituição, a "RUMO", cujo objectivo é a inclusão educativa e sócio-profissional de pessoas em situação de desfavorecimento. A RUMO é uma Instituição ligada à actividade formativa que apoia o processo de transição para o mundo do trabalho, visando a inclusão em mercado normal de trabalho de pessoas deficientes ou pertencentes a outros grupos minoritários/desfavorecidos. Não pretende tratar-se de um estudo exaustivo que equacione um conjunto variado de questões sobre a reabilitação

em geral e, particularmente, sobre a implementação de programas de emprego apoiado em Portugal. A opção de formar a amostra a partir da população abrangida pela RUMO, baseou-se no facto de esta instituição ter sido uma das protagonistas da implementação de programas de emprego apoiado em Portugal.

Considerando que muito embora se enfatize cada vez mais, que o sucesso dos programas de emprego apoiado depende em grande parte do envolvimento objectivo dos utentes na tomada de decisão relativamente às escolhas feitas, os programas desenvolvidos têm muitas vezes negligenciado o contributo dessas pessoas ao avaliarem em que medida e quão efectivamente estão a satisfazer as suas necessidades. Paralelamente, os instrumentos desenvolvidos para avaliar o nível de satisfação não se encontram adaptados para pessoas com deficiência, não sendo assim uma opção viável e significativa para recolher a opinião das pessoas que participam nos programas de emprego apoiado (Parent, Kregel & Johnson, 1996). Neste estudo foi utilizado um instrumento desenvolvido para pessoas com deficiência, tendo este sido adaptado à realidade portuguesa.

No presente estudo pretende-se analisar e descrever quais os factores do trabalho que originam satisfação partindo do que dizem as pessoas integradas em mercado competitivo de trabalho através de um programa de emprego apoiado. Ouvir e conhecer o que dizem, tentar perceber o que sentem e pensam sobre a sua situação profissional, o que gostam e não gostam no trabalho e na forma como os colegas e chefes falam com eles, o que representa para eles o salário que recebem, se estão satisfeitos com o tipo de trabalho que têm ou se preferiam ter um outro tipo de trabalho, se sentem que foram ouvidos e que tiveram um papel activo no processo de colocação em posto de trabalho, se consideram útil o trabalho do técnico que os tem acompanhado e, por fim, se se sentem felizes com

o programa de emprego apoiado, são algumas das questões que orientaram este estudo.

Pretendemos, em última análise, avaliar a eficácia do modelo de emprego apoiado percebida pelas pessoas com deficiência integradas em mercado competitivo de trabalho, partindo da sua perspectiva e do nível de satisfação que expressam, tentando perceber:

- o que pensam sobre o vencimento e regalias que têm no seu trabalho.
- como consideram a forma como se relacionam com as chefias e com os colegas de trabalho.
- se estão satisfeitas com as condições de trabalho que têm e com o trabalho em si.
- como percebem o seu envolvimento no processo de tomada de decisão ao longo do processo de inclusão em mercado competitivo de trabalho.
- o que sentem relativamente ao papel que o técnico de inclusão/acompanhamento tem desempenhado no seu processo de inclusão profissional.
- como se sentem relativamente ao programa de emprego apoiado em que estão inseridos.

Para tal foi passado, através de entrevistas individuais, um questionário de satisfação desenvolvido para este tipo de população, ao qual se juntaram duas questões referentes ao estilo atribucional a uma amostra composta por 84 sujeitos em situação de desfavorecimento (portadores de deficiência), que se encontram inseridos em mercado competitivo de trabalho inseridos num programa de emprego apoiado.

Este trabalho é desenvolvido em sete capítulos:

- No primeiro capítulo é apresentada a problemática e objectivos do nosso estudo, sendo feitas algumas referências breves a questões relacionadas com o modelo de emprego apoiado e dos estudos feitos nesta área.
- No segundo capítulo é feito o enquadramento teórico das problemáticas relacionadas com o estudo. Este subdivide-se em três partes.

Na primeira percorreremos, de forma breve, a história da educação especial e da inclusão profissional, tentando equacionar os conceitos actuais do tema.

Na segunda abordaremos a filosofia do movimento de emprego apoiado, a sua evolução e implementação nos Estados Unidos e na Europa, bem como os princípios a partir do qual se desenvolveu, a metodologia que utiliza e os resultados que atinge.

Na terceira serão abordados aspectos relacionados com a satisfação no trabalho, equacionando-se alguns modelos teóricos de satisfação existentes na literatura sobre o trabalho de pessoas não deficientes e analisando as suas implicações no desenvolvimento de programas de emprego apoiado, nomeadamente a satisfação no trabalho, o salário, as características das tarefas e a influência do ambiente de trabalho ao nível do comportamento dos trabalhadores.

- No terceiro capítulo são equacionadas as questões de investigação que conduziram o nosso estudo e orientaram as opções metodológicas efectuadas.
- No quarto capítulo são apresentadas as opções metodológicas que fizemos e a sua fundamentação em termos do procedimento utilizado, da amostra

que seleccionámos, dos instrumentos de recolha de dados por que optámos e da forma como serão tratados os resultados.

- O capítulo cinco é dedicado à apresentação dos resultados sendo abordada a forma como estes foram tratados em termos quantitativos e qualitativos e interpretados os resultados que obtivemos no tratamento que utilizámos.
- No capítulo seis são discutidos os resultados que obtivemos, tentando analisá-los em função de outros trabalhos realizados e equacioná-los teoricamente com base no conhecimento existente nesta matéria.
- Por fim, no sétimo capítulo são apresentadas as conclusões e implicações do nosso estudo.

II – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1

DA EXCLUSÃO À INCLUSÃO:
O CAMINHO PERCORRIDO

1. - VISÃO BREVE E GERAL DA EVOLUÇÃO DAS CONCEPÇÕES, ATITUDES E ATENDIMENTO FACE ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

If you think you are handicapped you
might as well stay indoors.
If you think you are a person, come out
and tell the world.
Raymond Loomis
(Ward & Keith, 1996, p. 5)

1. 1. – Evolução Histórica

As sociedades têm, ao longo dos tempos, desenvolvido práticas e conceitos diversos face ao “diferente”. A forma como as pessoas “diferentes” têm sido encaradas em diversos momentos históricos traduz, de alguma forma, factores de ordem social, cultural, religiosa e económica, próprios das diversas épocas (Pereira, 1999). Políticas extremas de exclusão da sociedade remontam aos confins da história. Lembremos o exemplo de Esparta na antiga Grécia ou de Roma, quando crianças deficientes eram abandonadas nas montanhas ou atiradas ao rio.

Mais tarde, na Idade Média, seres humanos, física ou mentalmente diferentes, eram associados à imagem do diabo e a actos de feitiçaria, para passarem a ser vistos, no decorrer do séc. XVIII, como produtos de transgressões morais, até serem tratadas (sécs. XVIII e XIX) como criminosas ou loucas e internadas em hospícios (Bairrão et al., 1998).

Para Correia (1997) é após a mudança operada pela filosofia de Locke e Rousseau, com maior cariz humanista, que emerge uma nova forma de olhar para a criança deficiente. Assiste-se assim, no início do século XIX, à tentativa de

recuperação ou remoldagem da criança diferente, através de um processo de socialização concebido para a ajustar à sociedade através da eliminação dos seus atributos negativos. Foi também durante o séc. XIX que médicos e outros homens de ciência se dedicaram ao estudo dessas pessoas ditas “diferentes”, chamadas, na altura, de deficientes.

Já no início do séc. XX, com o advir de novos saberes (como a teoria psicanalítica de Freud e os testes de Galton para a medição da capacidade intelectual a partir do desempenho de tarefas sensório-motoras), o conhecimento torna-se mais abrangente, dando lugar a uma nova abertura na forma de olhar seres humanos física ou psiquicamente diferentes.

Como se viu, a evolução das ideias face às pessoas com deficiência foi lenta até ao princípio do século XX. Jiménez (1991) e Baptista (1993) distinguem três grandes épocas na evolução histórica destas concepções. A primeira, que se pode considerar como “pré-histórica”, assume uma perspectiva essencialmente asilar. A segunda, caracterizada por uma perspectiva primordialmente assistencial, a que se juntam algumas preocupações de ordem educativa, concebe a educação especial como “atenção assistencial”, separada da educação regular, defendendo que o atendimento de pessoas com deficiência deverá decorrer em ambientes segregados. A terceira etapa, e a mais recente, emerge com tendências inovadoras, apresentando uma nova abordagem do conceito e da prática da educação especial. Esta é caracterizada por uma perspectiva que defende a integração dos deficientes em contextos regulares que possibilitem a interacção com os seus iguais.

A primeira época vai até ao final do século XVIII e caracteriza-se essencialmente pela ignorância, rejeição ou, em algumas sociedades, pelo temor

ou mesmo veneração face ao “diferente”, de que é exemplo a postura, já descrita, existente na Idade Média. A noção de que a deficiência é algo de irrecuperável dá forma às primeiras instituições, os chamados asilos, que são criadas assumindo características assistenciais. Contudo, será de referir que, até ao final do século XVIII, surgem algumas experiências que ficam célebres por constituírem as primeiras tentativas educativas e pedagógicas, ligadas à educação de pessoas com deficiências sensoriais: Ponce de Léon (1509/1584) cria o método oral para a educação de crianças surdas mudas; L’ Epée (1712/1789) cria em Paris uma escola pública para surdos mudos; Haüy (1745/1822) cria, também em Paris, a primeira escola para cegos; Louis Braille (1806/1852) inventa o alfabeto tátil para cegos.

A segunda época caracteriza-se pelo aparecimento de instituições especializadas no atendimento a pessoas com deficiência. Estas instituições, em que são colocadas muitas crianças e jovens rotulados e segregados em função da sua deficiência, têm como missão principal proteger, proporcionar cuidados e, paralelamente, separar da sociedade o indivíduo com deficiência. A política global consiste agora em separar e isolar a pessoa com deficiência do grupo principal e maioritário da sociedade. “ Se a política de exclusão elimina as crianças da sociedade de que devem ser parte integrante, o procedimento de as colocar com estatuto desviante segrega-as: excluídas dos programas de educação públicos, impedidas de interações benéficas para o seu desenvolvimento, crescem em ambientes interpessoais áridos e, muitas vezes, hostis, não existindo serviços que as ajudem ou às suas famílias na tarefa educativa” (Correia, 1997, p. 14).

Até meados do século XX, a educação de pessoas deficientes caracterizou-se pelo ensino ministrado em escolas especiais. O conceito de “idade mental” e

os testes de inteligência de Binet e Simon, que originam a identificação de crianças mentalmente atrasadas, e logo, segundo a filosofia vigente na época, sem acesso a uma situação educativa normal, contribuem para uma forte segregação de crianças com deficiência e à proliferação de escolas e classes especiais. A ênfase na avaliação e definição de deficiência vai exercer, durante muito tempo, uma forte influência, tendo-se afirmado como um dos principais critérios na criação de respostas e concepção de estratégias face às situações de deficiência.

De acordo com a noção de deficiência dominante na época – como sendo uma característica inalterável – profundamente marcada pelo modelo médico-pedagógico, fortaleceu-se a convicção de que a educação/formação deveria ser realizada num sistema separado, veiculando uma política claramente segregativa, baseada na rotulagem, que preconiza o isolamento e a separação como estratégia de recuperação.

A integração é a característica dominante da terceira época, que começa a surgir na segunda metade do século XX, profundamente marcada pela expansão de conceitos como justiça, liberdade e igualdade, bem como pelo desenvolvimento científico no campo da filosofia, da medicina, da tecnologia, da psicologia e da educação. Assiste-se assim à emergência de novos conceitos sobre as causas do comportamento e das determinantes do desenvolvimento, fazendo com que as noções de normalidade ou desvio se afastem definitivamente de conceitos como predeterminação e fatalismo.

A normalização, movimento que se baseia na crença de que as oportunidades e condições de vida das pessoas com deficiência se devem aproximar às das pessoas ditas “normais”, influenciou fortemente, na segunda

metade do século, a perspectiva de educação e reabilitação das pessoas com deficiência.

No campo da educação o impacto destes princípios conduziu à integração e resultou na saída de muitas crianças com deficiência das instituições onde recebiam atendimento (Corman & Gottlieb, 1978, cit. p. Fink & Friend, 1985).

O movimento para a integração que teve início nos anos 60, com grande impacto nos anos 70, tem evoluído ao longo dos últimos trinta anos e conduziu ao reconhecimento dos direitos das pessoas com deficiência, pondo em causa o sistema tradicional de educação especial em particular e da reabilitação em geral (Evans, 1993; Hegarty, 1993).

A educação especial passa, segundo Correia (1997), por grandes reformulações no século XX, resultantes de uma revisão gradual da teoria educativa e de uma série de decisões legais históricas que se baseiam no pressuposto de que a escola está à disposição de todas as crianças em igualdade de condições e é obrigação da comunidade proporcionar-lhes um programa público e gratuito de educação adequado às suas necessidades.

Para Hegarty (1993), os factores que mais contribuíram para que a integração se encontre no primeiro plano do debate sobre a inserção da pessoa deficiente foram: os novos conceitos sobre deficiência, que colocam a tónica no meio envolvente e nos factores ambientais como geradores de dificuldades; as reacções contra a categorização e mecanismos de segregação que lhe estão associados, já referidos por Fish (1985), que salienta a importância da pesquisa em Ciências Sociais na identificação dos efeitos perversos e redutores da categorização, etiquetagem e segregação; a reorganização das escolas regulares; a preocupação crescente com os direitos humanos e estatutos das

minorias; os exemplos e práticas em países como os Estados Unidos, a Dinamarca e a Suécia e a subsequente difusão dessa informação.

Marchesi e Martin (1990) apontam ainda como determinantes das mudanças operadas os seguintes aspectos: o desenvolvimento da psicologia da aprendizagem e didáticas específicas, que contribuíram para o entendimento de que os alunos com deficiência são crianças com processos de aprendizagem especiais; o desenvolvimento de métodos de avaliação, bem como as críticas e factores negativos apontados às provas quantitativas de avaliação; a existência de um maior número de professores com formação especializada que se questionam e debatem as funções de cada sistema, regular e especial; a crescente sensibilidade social para o direito da criança com deficiência a uma educação integradora.

Actualmente parece ser aceite, na maior parte dos países, que os ambientes não segregados são o lugar mais apropriado para a educação e reabilitação de pessoas com deficiência, verificando-se que vários países, incluindo Portugal, apoiaram, através de legislação, esta tendência de normalização.

Em Inglaterra o “Education Act” de 1970 atribui a responsabilidade da educação de crianças com deficiência às autoridades locais. Nos Estados Unidos, em 1973, o “Rehabilitation Act”, foi um dos primeiros actos legislativos ancorado numa perspectiva que preconiza a mudança do estatuto de pessoas com deficiência, defendendo a sua não discriminação; pouco mais tarde, em 1975, a “Public Law 94-142” garante a educação pública para todas as crianças num meio o menos restritivo possível, independentemente do seu grau de deficiência (Hadadian & Malone, 1994). Na Noruega, também em 1975, são abolidas as categorias e dado o direito de educação nas escolas regulares.

A crença na igualdade de direitos no acesso à educação e à integração sócio-profissional é, actualmente, comum a muitos países, verificando-se que esta mudança de atitudes tem sido secundada por legislação que regulamenta esse acesso. Contudo, é certo que, em muitos países, a educação e formação de crianças e jovens com deficiência continua a ser feita em estruturas segregadas, o que indicia uma forte discrepância entre teoria e prática. Hegarty (1993) refere que, muito embora não se possa desvalorizar as enormes mudanças operadas nas atitudes face à deficiência, se podem identificar inúmeros factores que estão na origem dessas discrepâncias, tais como: limitações de ordem pedagógica, inércia dos sistemas educativos, recursos limitados; e ainda, a tão requerida aceitação da pessoa com deficiência, que nem sempre é uma realidade.

1. 2. – A Evolução em Portugal

A evolução das ideias e das práticas face às pessoas deficientes teve, em Portugal, comparativamente ao que se verificou em outros países, uma evolução mais lenta.

Segundo a divisão histórica proposta pelos peritos da OCDE em 1984 (Bairrão et al. 1998), no nosso país a evolução da organização dos recursos para crianças e jovens deficientes divide-se em três fases.

A primeira fase, na segunda metade do século XIX, é caracterizada pela criação de institutos e asilos para cegos e surdos com características mais assistenciais do que educativas, geralmente de iniciativa privada, com muito pouco financiamento por parte do Estado.

É também nesta fase inicial que o Dr. António Aurélio da Costa Ferreira fundou, em 1916, um Instituto que passaria a ter o seu nome, destinado à observação e ensino de crianças que apresentavam deficiência mental ou perturbações de linguagem. Uns anos mais tarde, o Instituto passou para a tutela da Secretaria Geral do “Ministério da Instrução” (S.N.R., 1983).

Segundo Niza (1981), é indispensável lembrar o serviço prestado pelo Instituto Médico-Pedagógico da Casa Pia de Lisboa, dirigido pelo Dr. António Aurélio da Costa Ferreira, pela decisiva importância que teve no nosso país o seu modelo teórico-prático de inspiração neuro-psiquiátrica e médico-pedagógica.

Pode-se considerar a criação deste Instituto como o primeiro passo, tanto no sentido de melhorar as respostas educativas existentes, como de se encontrar soluções institucionais para crianças deficientes mentais. O seu regulamento, que é aprovado em 1926, já sob a tutela do Ministério da Instrução, caracteriza-o como:

- “Centro orientador e coordenador de serviços, particularmente consagrado à selecção e distribuição das crianças física e mentalmente anormais pelas diferentes instituições apropriadas, orientando e fiscalizando a sua educação”.
- “Centro de Estudos e preparação de pessoal docente e auxiliar dessas instituições”.
- “Escola para o ensino a defeituosos da fala e anormais suficientemente educáveis” (cit. p. Costa, 1989, p. 10).

As admissões nos asilos, em 1942, por determinação do subsecretário da Assistência Social, que tutelava este tipo de instituições, passam a ser

obrigatoriamente precedidas de uma inspeção da responsabilidade do Instituto António Aurélio da Costa Ferreira.

Na década de 40, a responsabilidade de observação e orientação de menores com “anomalias mentais”, de formação de técnicos e de investigação médico-pedagógica, é atribuída ao Dispensário de Higiene Mental Infantil (Dec.-Lei 35401 de 27 de Dezembro de 1945). Em 1946 é criada uma nova figura administrativa, “a classe especial”. Estas irão funcionar junto de algumas escolas primárias. A Liga Portuguesa de Profilaxia da Cegueira e a Liga Portuguesa de Deficientes Motores iniciam a sua actividade, respectivamente, em 1955 e 1956.

Verifica-se, nesta primeira fase, em que Portugal se regia por um regime político conservador e fascista, uma preocupação dominante com as deficiências sensoriais e a organização das respostas em torno de um tipo de deficiência, sendo o modelo de intervenção médico/pedagógico/assistencial (Conceição & Dantas, 1996)

A segunda fase, já na década de 60, caracteriza-se por uma intervenção de natureza marcadamente pública, liderada pela Assistência Social, cuja tutela transita do Ministério do Interior para o Ministério da Saúde e Assistência. Neste período são criados serviços responsáveis pela organização de meios educativos para crianças com deficiência. São, assim, criados internatos e semi-internatos, centros de educação especial e centros de observação.

Regista-se, então, uma diversificação do atendimento às crianças deficientes, aparecendo várias novas iniciativas. Destas, parece-nos importante referir a criação, em 1960, do Centro de Paralisia Cerebral em Lisboa, e posteriormente a criação de Centros em Coimbra, Porto e Beja; o aparecimento da Associação de Pais e Amigos das Crianças Mongolóides, mais tarde denominada

por da Associação de Pais e Amigos das Crianças Deficientes Mentais, conhecida hoje como Associação de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente, cujo primeiro Centro é criado em 1965. Deste modo, verifica-se que devido à escassez de recursos, grupos de pais começam a organizar-se em associações com carácter não lucrativo (S.N.R.,1983).

O Instituto de Assistência a Menores, na dependência directa da Direcção Geral de Assistência, cria, em 1964, o Serviço de Educação de Deficientes, no sentido de organizar, em todo o país, respostas educativas para crianças e jovens com deficiência. Tal acção desenvolve-se, quer através da criação de estabelecimentos próprios, quer através da remodelação dos privados já existentes, com os quais se estabelecem protocolos de cooperação. Em 1967, é criado o Centro de Observação Médico-Pedagógico, que será o serviço centralizado de diagnóstico para apoio à rede de reeducação planeada para todo o país.

O número de classes especiais cresce durante esta década, aumentando o número de alunos que são excluídos da classe regular, por apresentarem dificuldades em acompanhar o ritmo de aprendizagem e disciplina impostos na sala regular. São também realizados os primeiros programas de formação especializada de professores.

Por outro lado, no campo da inserção profissional, é também na década de 60 que é criado o Serviço de Reabilitação Profissional, no âmbito do “Fundo de Desenvolvimento da Mão de Obra” com a competência exclusiva de “resolução do problema premente dos trabalhadores que se encontram incapacitados para o trabalho por diminuição física e carência de meios à sua readaptação profissional” (Conceição & Dantas, 1996, p. 63). Este serviço estava vinculado por lei a utilizar,

"Supported Employment" e Satisfação

A perspectiva de pessoas integradas em mercado competitivo de trabalho

PROBLEMÁTICA

- Maior reconhecimento dos direitos do homem.
- Conjunto de medidas tendentes a promover a inserção na sociedade de pessoas com deficiência.
- Modificação progressiva da problemática da inclusão ao nível da educação.
- E depois da escola?

SUPPORTED EMPLOYMENT SURGE COMO:

- Uma alternativa aos serviços de reabilitação tradicionais.
- Um modelo que apresenta grande potencial na inclusão profissional de pessoas com deficiência.

PRINCÍPIOS BÁSICOS

- A pessoa deve ser o centro de todo o processo (PCP).
- Inclusão social e económica.
- Autodeterminação.

O processo de inclusão desenvolve-se a partir de:

- Descoberta da pessoa
- Identificação de postos de trabalho
- Colocação em posto de trabalho
- Formação em posto de trabalho
- Apoio continuado

Permite aceder a opções de emprego com significado

- em mercado competitivo de trabalho
- ao lado de pessoas sem deficiência
- receber ordenado
- apoio continuado
- sucesso no trabalho
- satisfação

(Pazmi, Lirio & Johnston, 1995)

OBJECTIVO DO ESTUDO

Analisar e descrever quais os factores que originam satisfação, partindo do que dizem as pessoas integradas em contexto real de trabalho, através de um programa de emprego apoiado.

AMOSTRA

- 84 sujeitos residentes no distrito de Setúbal, 48 do sexo masculino e 36 do sexo feminino com diferentes tipos de deficiência (física, sensorial, mental), com idades compreendidas entre 17 e 36 anos.
- Foram recolhidos dados de natureza profissional:
 - situação profissional
 - tempo de trabalho
 - sector de actividade
 - carga horária semanal
 - situação anterior

PROCEDIMENTO

- A recolha de dados foi feita através do "Questionário de Satisfação", passado em entrevista individual.
- Foi considerado
 - a utilização dos suportes necessários em função das necessidades individuais de cada sujeito;
 - o estabelecimento da relação no decorrer da entrevista;
 - a necessidade de descobrir o estilo próprio de comunicação de cada sujeito.

INSTRUMENTO

- Foi utilizado o "Employee Satisfaction Survey" desenvolvido por Wendy Parent da Universidade de Virginia.
- O "Employee Satisfaction" foi traduzido e adaptado para a população portuguesa, tendo-se adoptado o nome de "Questionário de Satisfação" para a versão portuguesa.

- Este questionário foi desenvolvido com a colaboração de pessoas com deficiência.
- Os itens estão organizados com um formato, estrutura e vocabulário acessível a qualquer pessoa com deficiência.
- Integra questões de escolha múltipla e perguntas de resposta aberta, o que possibilita a sua utilização com pessoas que apresentem uma grande variabilidade de competências cognitivas.

Integra as seguintes categorias:

- ♦ Vencimentos/Regalias
- ♦ Supervisão
- ♦ Relações Humanas / Trabalho de Equipa
- ♦ Condições de Trabalho
- ♦ Satisfação no Trabalho
- ♦ Satisfação com o Técnico de Acompanhamento
- ♦ Satisfação com o Serviço de Apoio

Integra as seguintes escalas de satisfação:

- Satisfação no Trabalho
- Satisfação com o Serviço de Apoio
- Capacidade de Escolha

Estudo fiabilidade

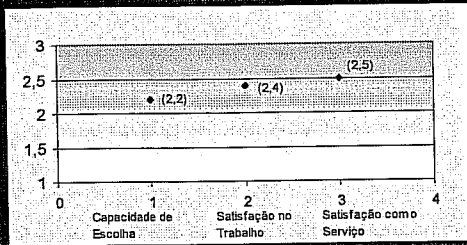
■ coeficientes alpha de Cronbach de:

- ♦ 0,81 para a totalidade dos itens de escolha múltipla.
- ♦ 0,67 para a escala de satisfação no trabalho.
- ♦ 0,68 para a escala de satisfação com o serviço de apoio.
- ♦ 0,61 para a escala de capacidade de escolha.

ANÁLISE DE DADOS

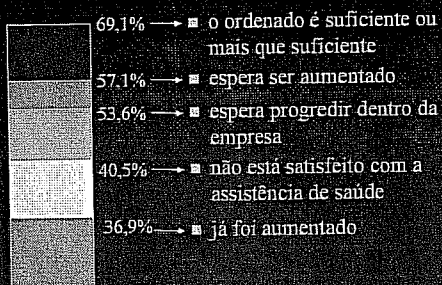
- Análise quantitativa
 - ♦ estatística descritiva
 - ♦ estudos de correlação
 - ♦ análise comparativa
- Análise qualitativa
 - ♦ análise de conteúdo

VALORES MÉDIOS OBTIDOS NAS ESCALAS



Os níveis de satisfação obtidos mostram que a maioria dos sujeitos estão satisfeitos no que respeita às diferentes vertentes da satisfação em estudo.

VENCIMENTOS E REGALIAS



SUPERVISÃO



- 99.1% → tem uma relação positiva com o chefe/supervisor
- 82.1% → pode pedir apoio quando necessita
- 65.5% → o chefe trata-os tão bem como a qualquer outro

RELAÇÕES HUMANAS E TRABALHO DE EQUIPA



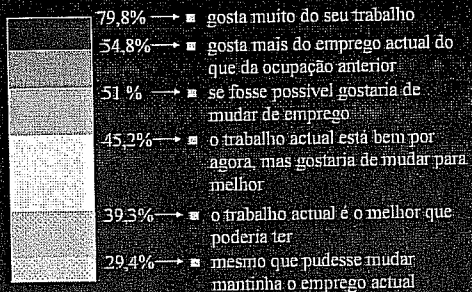
- 96.5% → os colegas são simpáticos ou muito simpáticos
- 95.3% → dá-se bem ou muito bem com os colegas
- 81% → os colegas tratam-nos tão bem como a qualquer outro
- 69.1% → está feliz no trabalho porque está junto dos amigos
- 61.9% → passa tanto tempo como gostaria com os colegas durante as pausas
- 58.3% → gostaria de sair mais vezes com os colegas

CONDIÇÕES DE TRABALHO

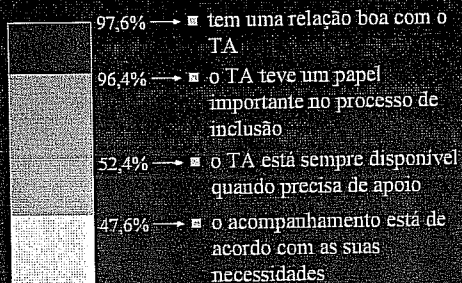


- 97.6% → gosta do que faz no seu trabalho
- 91.7% → o trabalho é divertido ou por vezes divertido
- 77.4% → está satisfeito com o horário de trabalho
- 72.6% → não tem problemas de transporte
- 67.9% → aprende coisas novas no trabalho

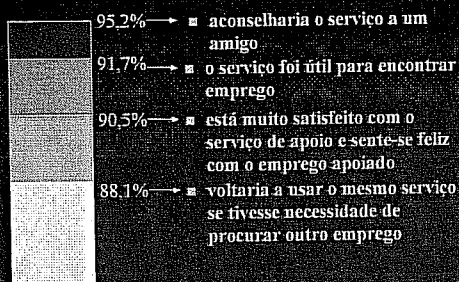
SATISFAÇÃO NO TRABALHO



SATISFAÇÃO COM O TÉCNICO DE ACOMPANHAMENTO



SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE APOIO



CONCLUSÕES

- Níveis de satisfação elevados.
- Capacidade de Escolha - Valor médio mais baixo registado.
- Necessidade de maior auto-determinação e envolvimento activo no desenvolvimento do processo de inclusão.
- Os sujeitos desenvolvem aspirações profissionais no sentido de progressão na carreira ou mudança para um emprego melhor.
- Relação entre a quantidade de dinheiro e a possibilidade de escolha e a satisfação com o serviço.
- Importância do trabalho em si mesmo, a natureza e características das tarefas, como fonte geradora de satisfação.

- Papel fulcral jogado pelos afectos no que se refere ao relacionamento com colegas e chefes, indicadores do papel social desempenhado no local de trabalho e de integração social.
- O TA e o serviço de apoio são valorizados positivamente no que respeita ao enquadramento profissional.
- Necessidade de apoio continuado.
- Apoio na ocupação de tempos livres, o que sugere que o processo de inclusão não acaba com a inserção e mostra a necessidade do apoio abranger outras áreas de vida.
- A vida das pessoas com deficiência sofre alterações positivas depois da sua inclusão em mercado competitivo de trabalho.
- Os factores apontados pelos sujeitos que revelam satisfação são semelhantes às razões normalmente identificadas pela população em geral.

PISTAS PARA O FUTURO

- Em termos de investigação
 - ♦ Estudos sobre a problemática da inclusão e satisfação de pessoas com deficiência
 - ♦ abordagens longitudinais
 - ♦ abordagens qualitativas
 - ♦ comparação entre grupos com realidades diferentes em termos do modelo de inclusão
 - ♦ comparação entre trabalhadores com e sem deficiência e com situações profissionais semelhantes
 - ♦ visão dos empresários
 - ♦ níveis e factores de integração social no posto de trabalho
 - ♦ impacto económico da implementação de programas de emprego apoiado.

■ Em termos das práticas

- ♦ atenção cuidada na análise do posto de trabalho
 - em termos das tarefas propriamente ditas
 - em termos do ambiente e cultura social do local de trabalho
 - em termos da disponibilidade da chefia para exercer uma liderança com uma forte componente pedagógica e afectiva
- ♦ apoio continuado e atento às reais necessidades, interesses, projectos e sonhos dos sujeitos
- ♦ maior envolvimento nas decisões e escolhas feitas, i.e., implicação activa na definição do caminho a percorrer
- ♦ autodeterminação
- ♦ exercício pleno do direito de cidadania

sempre que possível, as estruturas regulares existentes para o geral dos trabalhadores, quer em termos da formação profissional quer da colocação, o que leva a que, passados três anos, após a sua extinção, as funções que lhe competiam no campo da reinserção profissional fiquem disseminadas pelos serviços regulares de formação e de emprego. Assim, sem um organismo próprio e organizado que defendesse as questões específicas de formação e emprego de pessoas deficientes, e face a um sistema organizado para a população em geral, a problemática da inserção profissional de pessoas deficientes deixa de ser equacionada pelos serviços (Conceição & Dantas, 1996).

Assim, no campo da reabilitação profissional a situação da pessoa deficiente em idade de trabalho apresentava-se dramática. Existiam lacunas graves tanto em termos legislativos como em termos das respostas. Ao nível da formação profissional, as dificuldades de acesso ao sistema regular e a inexistência de programas específicos inviabilizam o desenvolvimento de competências indispensáveis para o confronto com o mercado de trabalho. Por outro lado, a ausência de programas específicos e de incentivos que viabilizem o acesso ao emprego faz com que seja praticamente inviável para a pessoa o exercício de uma profissão.

De facto, se analisarmos a Lei 6/71, que para Conceição e Dantas (1996) é precursora da actual Lei de Bases da Prevenção e da Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência, verifica-se que, muito embora já esboce uma perspectiva de integração profissional, apresenta uma formulação restritiva no que se refere à população que pretende abranger – pois exclui as pessoas com deficiências severas, considerando que devido à sua deficiência existem indivíduos não susceptíveis de colocação profissional e encara a reabilitação

como um conjunto de medidas (reabilitação médica, educação especial) a serem tomadas junto da pessoa deficiente, não equacionando a intervenção comunitária e favorecendo uma intervenção de carácter assistencial.

Verifica-se que esta segunda fase, caracterizada por um modelo de intervenção pedagógica/assistencial, é marcada por um certo alargamento de respostas: aparece algum envolvimento da sociedade através da criação de associações; há maior envolvimento do Estado no processo de educação de crianças e jovens deficientes, quer com a criação das classes especiais por parte do Ministério da Educação, quer com a criação de Centros de Educação Especial na dependência da Direcção Geral de Assistência; surge pela primeira vez a preocupação com a formação/ readaptação profissional (Conceição & Dantas, 1996).

A terceira fase tem início com a Reforma do Ensino, nos anos 70, e foi profundamente marcada pela intervenção do Ministério da Educação, que passa a considerar as crianças com deficiência, tornando o ensino regular extensível a estes alunos (Bairrão, 1981). Com a reforma de 1973 foram criadas as Divisões de Ensino Especial do Ensino Básico e Secundário, abrindo assim caminho para a integração escolar (S.N.R., 1983).

O 25 de Abril deu origem a um conjunto de condições sociais e políticas que criaram as condições para modernização da educação especial e foram um marco significativo no desenvolvimento da reabilitação em Portugal. A constituição de 1976 consagra o direito ao ensino e igualdade de oportunidades para todos os cidadãos, especificando no artigo 71º o direito das pessoas deficientes "...à plena participação na vida social e à igualdade de direitos e deveres com os demais cidadãos, sem quaisquer limites que não sejam os decorrentes da natureza e

extensão da deficiência”. O Estado fica assim obrigado a desenvolver uma política de que resulte a integração das pessoas com deficiência.

De facto, assiste-se a uma tomada de consciência colectiva de situações de injustiça e à organização dos cidadãos no sentido de serem encontradas respostas para os problemas sentidos. Neste âmbito, a organização de grupos de e para pessoas deficientes dá origem ao surgimento de diversas associações, que irão assumir um papel determinante na definição e desenvolvimento futuro das respostas neste campo.

A quase inexistência de respostas oficiais nesta área, conduz a que, por um lado, se assista à proliferação de cooperativas de ensino que procuram dar respostas educativas para as crianças com deficiência e que, por outro lado, as famílias recorram cada vez mais a estruturas privadas de ensino especial (Felgueiras, 1994).

Criam-se novas estruturas de atendimento a crianças e jovens deficientes, alargando a área coberta através da abertura de novos centros em zonas até então não abrangidas e emerge um novo tipo de organização, com um modelo cooperativo, em que insere se a Cooperativa de Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas em Lisboa, criada em 1975, e que mais tarde dá origem ao movimento CERCI, pois conduz ao aparecimento de iniciativas similares por todo o país. Este movimento, muito embora cada um dos centros abertos reúna um conjunto de especificidades determinantes da sua identidade, origina a partilha por todos os centros de um conjunto de aspectos que dão forma ao que representam no seu conjunto: os motivos que estão na origem da sua criação, os princípios que defendem e as finalidades a que se propõem; os principais intervenientes no processo; o enquadramento jurídico legal em que se inserem. Com o apoio da

Segurança Social e com acordos com o Ministério da Educação, as CERCI'S iniciam a sua actividade estruturando um conjunto de respostas educativas, face à incapacidade do sistema regular de ensino no sentido de proporcionar um enquadramento educativo para todas as crianças, particularmente para aquelas que pela especificidade das suas características próprias ou circunstanciais (deficiência; dificuldades de aprendizagem; alterações comportamentais) não se adaptavam aos padrões impostos pela escola regular (Conceição & Dantas, 1996).

A criação das Equipas de Educação Especial, implementadas em 1975/76, foi a primeira medida oficial e concreta, no sentido de criar condições, para que crianças com deficiência frequentassem o ensino regular. Todavia, só em 1988, as Equipas de Educação Especial, vieram a ser legalmente reconhecidas (Bairrão et al., 1998).

Em função da indefinição existente no que respeitava à responsabilidade do atendimento às crianças com necessidades educativas especiais, isto é, ao espartilhamento do atendimento educativo por estruturas tuteladas por vários Ministérios, é publicado em 1976 o Dec.-Lei N.º 666, em que se define a articulação entre o Ministério dos Assuntos Sociais e o Ministério da Educação, o qual no entanto seria suspenso passados alguns meses (Conceição & Dantas, 1996).

A criação do ensino básico obrigatório em 1979 (Dec.-Lei 538/79) determina que será assegurada a educação de crianças com deficiência, para o que se promoverá o desenvolvimento das condições indispensáveis. Contudo, as experiências de integração de crianças com deficiência nas estruturas regulares de ensino faz crescer a consciência de que o sistema de educação especial

necessita de alterações profundas, tendo surgido em 1979 a Lei sobre educação especial (Lei 66/79), que define os princípios orientadores da educação especial (S.N.R.,1983).

A legislação emanada pelo Ministério de Educação evoluiu no sentido da integração, contudo não existiu, durante muito tempo, uma definição institucional clara, nem se avançou na criação de medidas que facilitassem a operacionalização da prática da integração (Felgueiras, 1994).

No campo da inserção sócio-profissional é criado em 1977, o Secretariado Nacional de Reabilitação, pelo Dec.-Lei 346/77 (Conceição & Dantas, 1996), que vem a constituir-se como órgão consultivo destinado a implementar uma política nacional de habilitação, reabilitação e integração social dos deficientes, assente na planificação e coordenação das acções que concorrem neste domínio, em ordem a concretizar o que vem disposto na Constituição.

Face à situação de então ao nível da reabilitação, caracterizada pela falta de planeamento, coordenação e complementariedade decorrentes da ausência de articulação entre os serviços, a intervenção do Secretariado Nacional de Reabilitação vai-se pautar, segundo Conceição e Dantas (1996) “pelo esforço de colaboração com os diversos departamentos governativos intervenientes na reabilitação no sentido de promover o diálogo, que leve à clarificação de competências e ao assegurar de coerência e articulação das várias políticas, programas e medidas sectoriais” (p. 68).

No âmbito da criação e evolução de estruturas oficiais cujo funcionamento tem impacto ao nível das respostas surgidas em termos da reabilitação, parece-nos que será de referir: a criação do Conselho Nacional de Reabilitação, no âmbito do Secretariado, no qual se garante a participação da pessoa deficiente na

apresentação e discussão de propostas de legislação relativas à política de reabilitação, pois nele têm assento, para além de representantes do Governo, representantes de associações de e para pessoas deficientes; a criação, em 1979, do Instituto de Emprego e Formação Profissional, que pelos objectivos definidos em termos da política global de emprego, vem criar novas expectativas no que respeita à formação, reabilitação e integração profissional da pessoa com deficiência; a publicação do Despacho Normativo 388/79, que viabiliza a estruturação de respostas de pré-profissionalização e define o apoio oficial às instituições privadas que desenvolvam programas de formação pré-profissional; o mesmo Despacho define a necessidade de estruturar respostas de continuidade ao nível da formação e saídas profissionais, quer por via do emprego protegido, quer através da integração em mercado normal de trabalho, ficando as mesmas sob a responsabilidade do Ministério do Trabalho. Este despacho responsabiliza também o então Ministério da Saúde e Assistência pela criação das estruturas necessárias e pelo apoio às de iniciativa privada já existentes, no sentido de ser realizado o encaminhamento de jovens para os sistemas de apoio pelo trabalho (Conceição & Dantas, 1996).

No campo da educação, a Lei de Bases do Sistema Educativo de 1986 consagra de novo, como modelo, a integração da educação especial no sistema regular de ensino, definindo a educação especial como uma modalidade integrada no sistema geral de educação, devendo reger-se por disposições especiais, embora estas se mantenham pouco explícitas, apesar de se proceder, em 1988, ao reconhecimento legal das Equipas de Educação Especial (Bairrão et al., 1998).

No início dos anos 90, a publicação do Dec.-Lei 319/91, do Ministério da Educação, actualiza a legislação existente e preconiza, pela primeira vez, um

conjunto de conceitos importantes que originam um conjunto de medidas a aplicar, fundamentadas no princípio de que a educação de alunos com deficiência/necessidades educativas especiais se deve processar num meio o menos restritivo possível. Esta nova filosofia aqui veiculada obriga à adequação das práticas e à mudança de atitudes dos intervenientes no processo educativo (Felgueiras, 1994).

Para Correia (1997) o Dec.-Lei 319/91 actualiza, alarga e precisa o campo de acção da educação especial, dotando as escolas de um suporte legal para organizar o seu funcionamento no atendimento a crianças com necessidades educativas especiais.

O desenvolvimento ocorrido no campo da reabilitação a partir do Despacho 388/79, atrás referido, é lento e pouco expressivo, muito embora, com base nele, as cooperativas e associações tenham desenvolvido programas de pré-profissionalização que davam a possibilidade do percurso educativo realizado ter continuidade e, assim, foram-se abrindo novos caminhos para a inserção na vida activa de jovens com necessidades educativas especiais.

Contudo as respostas de continuidade previstas no mesmo Despacho só assumem forma para o final dos anos 80, princípio dos anos 90, pois a legislação que institucionaliza o regime de emprego protegido é publicada em 1983 e só virá a ser regulamentada em 1985, sendo que, somente em 86/87 são desencadeados os meios que permitiriam o desenvolvimento de programas de formação profissional para pessoas em situação de desfavorecimento. Relativamente à integração de pessoas deficientes em mercado aberto de trabalho, o incentivo previsto é igualmente tardio, pois até 1989 mantém-se em vigor o Desp. Norm. 52/82, cujo conteúdo se mostra claramente desadequado às necessidades da

população que pretende abranger (Conceição & Dantas, 1996). Só em 1989 é publicado o Dec.-Lei 247/89, em que é reconhecida a obrigação do Estado “de definir as medidas de política e de promover os programas que permitam concretizar o objectivo primordial da reabilitação, que é a integração sócio-profissional da pessoa deficiente”. Este diploma regulamenta o tipo de programas, que se poderão desenvolver, com vista à reabilitação profissional da pessoa deficiente, bem como o apoio técnico e financeiro da responsabilidade do Estado.

Verifica-se que esta terceira fase, caracterizada por um modelo de intervenção eco-social/integrativo, é marcada por: reforço de intervenção da sociedade, através da criação de cooperativas e associações; reforço da intervenção do Ministério da Educação na criação de respostas educativas diferenciadas; clarificação e diferenciação do enquadramento institucional das respostas, em conformidade com as atribuições de cada um dos Departamentos de Estado; estruturação de novas respostas para as pessoas com deficiência, nomeadamente no campo da reabilitação profissional (Conceição & Dantas, 1996).

As diferentes fases referidas descrevem as grandes linhas do desenvolvimento das estruturas organizacionais para as pessoas com deficiência, ao longo do tempo, em Portugal. Bairrão (1998) enuncia essa evolução da seguinte forma: da perspectiva assistencial e de protecção à perspectiva educacional; da iniciativa privada à pública; da segregação à integração. Esta evolução das estruturas organizacionais, que reflectem a evolução dos conceitos face às pessoas com deficiência é, em Portugal, semelhante, muito embora mais tardia e dispendo de menos recursos, á evolução ocorrida na maioria dos países do mundo ocidental.

1. 3. – Evolução dos Conceitos

A forma como é vista a pessoa deficiente prende-se a um conjunto de ideias, crenças, preconceitos ancorados em noções de diferença, dependência e protecção, que originam a exclusão, a qual, segundo Rodrigues (2000), “não é derivada da diferença mas é uma construção social, um colocar à parte, o assumir de uma autoridade sobre o direito à igualdade”. Como construção social, a noção de “diferente” encontra-se assim ligada, no dizer de Bairrão (1998), “a um complexo mundo representacional que passa a regular as diferenças, institucionalizando-as”, Assim, a história de vida dessas pessoas “diferentes” poderá ser contada como uma história vivida num mundo “ao lado”, em tudo semelhante, mas passada em lugares também “diferentes”. Para que assim não seja, será necessário que se percorra um longo caminho, que se operem mudanças nas representações, que se passe a encarar a pessoa deficiente como alguém com necessidades específicas de apoio em determinadas áreas, mas que, se tiver acesso a esse apoio, poderá ter uma vida em tudo igual às pessoas ditas normais, na educação, no emprego e na sociedade.

O movimento para a colocação e integração de crianças com necessidades educativas especiais no ensino regular é uma tendência que surge, em primeiro lugar, nos países nórdicos a partir dos anos 60, sucede de forma radical na Itália a partir dos anos 70 e 80, enquanto que em países como Holanda e Alemanha se processa de forma gradual (Bairrão et al., 1998).

A evolução dos conceitos e dos recursos face à deficiência teve nos Estados Unidos, tal como na Europa, um percurso paradigmático, tendo culminado com a publicação da *Public Law 94-142*, “*The Education for All*

Handicapped Children Act’, aprovado pelo Congresso dos Estados Unidos da América em 1975. Esta legislação, que veicula direitos iguais para todos os cidadãos no campo da educação, vai ter repercussões a nível mundial, sendo apresentada por Goodman (1976), citado em Heward e Orlansky (1988), como a lei que provavelmente será conhecida como a de maior impacto na história da educação.

Bairrão (1998) salienta os seguintes aspectos na viragem operada a partir da publicação desta lei. O novo paradigma em educação assenta, do ponto de vista político e social, na concepção de que todos os cidadãos, mesmo os deficientes, têm os mesmos direitos, logo, deverão ter acesso ao ensino regular e gratuito que se deverá adaptar às suas necessidades; em termos científicos, é contestado o papel exclusivo do diagnóstico médico e psicológico para a educação e recuperação dos deficientes, valorizando-se a educação como forma de mudança e a integração como forma de normalização; o diagnóstico passa a estar ligado à intervenção e valoriza-se a intervenção precoce; destaca-se o papel dos pais e a sua colaboração no processo educativo que se deverá processar num meio o menos restritivo possível.

Num outro contexto histórico, social e político, é publicado no Reino Unido, em 1978, o *Warnock Report*, que apresenta um racional semelhante, preconizando uma nova concepção de educação especial e introduzindo o conceito de necessidades educativas especiais.

Este documento apresenta um conjunto de propostas que mais tarde influenciam a legislação inglesa. Bairrão (1998) salienta as seguintes propostas, pela suas consequências no campo científico e no domínio da intervenção. Um modelo conceptual de educação especial que reconhece a deficiência como um

“contínuo” de necessidades educativas especiais, erradicando o diagnóstico do modelo médico tradicional; a apresentação de uma nova metodologia na identificação e avaliação das crianças com necessidades educativas especiais, responsabilizando a escola na detecção e definição de procedimentos adequados às necessidades de cada aluno; o encorajamento do processo de integração, atribuindo deveres às autoridades de educação, tendo em conta que as crianças e jovens deficientes têm os mesmos direitos que os seus pares não deficientes; o reconhecimento do direito dos pais à informação e ao desempenho de um papel activo na tomada de decisões, na avaliação e na concretização das medidas educativas para os seus filhos.

Para Zucman (1991) a formalização de conceitos, proposta pela Organização Mundial de Saúde, contribui para uma identificação individualizada e pluridimensional da pessoa com deficiência, ao desdobrar o conceito global de “handicap” em três conceitos que se articulam entre si: deficiência, incapacidade e desvantagem ou “handicap”.

A deficiência é definida como uma alteração durável ou transitória, ou perda de uma estrutura ou de uma função psicológica, fisiológica ou anatómica; a incapacidade é definida como a redução parcial ou total da capacidade de realizar uma tarefa, não caracterizando, assim, o sujeito em si, mas sim a sua actividade; a desvantagem ou “handicap” refere-se a uma desvantagem social, um prejuízo que a pessoa pode experimentar devido à sua deficiência ou incapacidade, dizendo, assim, respeito à adaptação do sujeito e à sua interacção com o meio.

A distinção entre deficiência e “handicap” é crucial para a compreensão de necessidade educativa especial e para a consequente definição de medidas e procedimentos a adoptar. Para Fish (1985), esta distinção envolve uma interacção

dinâmica entre o indivíduo e o meio, reconhecendo que os efeitos da desvantagem de uma deficiência podem variar da infância para a idade adulta, devido às diferentes formas de intervenção, assim como de situação para situação. Ter presente este conceito dinâmico de deficiência é fundamental se se pretende minimizar o seu efeito na educação e inserção sócio-profissional.

A evolução dos conceitos induziu mudanças nas concepções e práticas ao nível das estruturas especializadas de atendimento às pessoas portadoras de deficiência. No campo da reabilitação o indivíduo deixa de ser encarado como objecto da reabilitação e a deficiência deixa de ser considerada como atributo individual, cuja superação é condição para a sua integração social e profissional. No campo da educação o conceito de necessidades educativas especiais torna-se um conceito chave com consequências determinantes no processo integração de alunos “diferentes” em contextos regulares de ensino, pois, segundo Bairrão (1998), conduziu a uma mudança de enfoque no processo de abordagem da problemática das crianças e dos alunos que se tornou paradigmática nos anos 70 e 80.

Considera-se que uma criança tem necessidades educativas especiais quando apresenta alguma dificuldade na aprendizagem, ao longo da sua escolarização, que requeira uma medida educativa especial, exija uma atenção mais específica e maiores recursos educativos que os colegas da mesma idade (Marchesi & Martin, 1990).

Estes autores salientam duas noções fundamentais nesta definição: a de problemas de aprendizagem e a de recursos educativos, pois permitem colocar a tónica na escola e nas respostas educativas, evitando a “linguagem da deficiência”, bem como realçando a importância do sistema educativo ser dotado

dos recursos necessários para responder às necessidades específicas dos seus alunos.

Ainda segundo Marchesi e Martin (1990), muito embora as críticas que se possam fazer ao conceito de necessidades educativas especiais por ser vago e demasiado amplo, não permitindo diferenciar problemas que são da responsabilidade directa do sistema educativo, de problemas sociais ou familiares e ainda dar uma visão excessivamente optimista da educação especial, é importante reconhecer o seu valor histórico, que permitiu colocar a tónica nas possibilidades da escola e mostrar com mais clareza os objectivos da integração escolar.

Ao nível da reabilitação, a mudança de enfoque na abordagem da problemática de atendimento aos jovens que são encaminhados para os sistemas de inserção sócio-profissional levou a que os conceitos de deficiência e de reabilitação evoluam de uma perspectiva centrada exclusivamente na pessoa deficiente para uma perspectiva que encara a reabilitação como um processo e que é o resultado de uma interacção pessoa/meio, exigindo, por isso, diferentes técnicas e metodologias de intervenção e diferentes formas de organização do sistema de reabilitação (Conceição & Dantas, 1996).

O conceito de inclusão nasce pela mão de Madeleine Will, cujo discurso enquanto Secretária de Estado para a Educação Especial dá origem ao movimento chamado de "Regular Education Initiative (REI)" em que Will (1986) defende a adaptação da classe regular de modo a tornar possível ao aluno aprendizagem nesse ambiente e encoraja os serviços de educação especial e outros serviços especializados a associarem-se ao ensino regular. Deste modo, emerge a necessidade de uma co-responsabilização por parte dos serviços de

educação especial e do ensino regular para que em conjunto definam respostas eficazes face às necessidades especiais de educação do aluno (Correia, 1997).

Em 1990, depois de ter sido várias vezes rectificadora, sem contudo terem sido alterados os seus fundamentos básicos, “*The Education for All Handicapped Children Act*” é emendada para “*Individuals with Disabilities Education Act*” (IDEA), que reforça e alarga o seu conteúdo, incluindo novas categorias e serviços e define que as escolas públicas devem providenciar educação pública apropriada para todas as crianças, incluindo as portadoras de deficiências significativas.

No mesmo ano é publicada a *Public Law 101-336 “Americans with Disabilities Act”* (ADA), que sublinha o princípio da inclusão e previne a discriminação (Hadadian & Malone, 1994).

Segundo Thompson, Kenneth e Fernandez (1994), um dos objectivos da ADA será eliminar as barreiras estruturais e atitudinais, no sentido de desenvolver nos americanos atitudes e comportamentos de maior apoio face às pessoas com deficiência. O discurso feito pelo presidente Bush na cerimónia de publicação da ADA salienta um dos seus aspectos de maior significado, ao referir o desejo de que “o vergonhoso muro da exclusão seja finalmente derrubado” (West, 1991, cit. p. Thompson, Kenneth & Fernandez, 1994, p. 110). Assim, com a publicação da ADA, o compromisso de providenciar os serviços necessários e de impedir a discriminação transfere-se para o sector público, representando esta legislação um compromisso vitalício no sentido de apoiar e possibilitar o acesso aos serviços para todas as pessoas com deficiência (Turnbull, 1993, ref. p. Hadadian & Malone, 1994), afirmando-se novamente o princípio da inclusão, mas desta vez

alargando as suas implicações para todas as áreas da reabilitação, desde a educação até à inserção sócio-profissional.

Os movimentos que consagram o princípio da inclusão deram origem a alguma controvérsia entre investigadores e educadores, recebendo apoio por parte de alguns e críticas por parte de outros. Muito embora a controvérsia gerada, a influência do princípio da inclusão estende-se a vários países, particularmente depois da “Conferência mundial sobre necessidades educativas especiais: Acesso e qualidade”, efectuada em Salamanca, em Junho de 1994.

Segundo Mayor (UNESCO, 1994), a Conferência, ao adoptar a Declaração de Salamanca, inspirou-se no princípio da inclusão e no reconhecimento da necessidade de actuar no sentido de conseguir atingir o objectivo de edificar escolas para todos, isto é, instituições que incluam todas as pessoas, aceitem as diferenças, apoiem a aprendizagem e respondam às necessidades individuais. Precisando o conceito, uma escola inclusiva será “o local onde todos os alunos aprendem juntos, sempre que possível, independentemente das dificuldades e diferenças que apresentem” (UNESCO, 1994).

Verifica-se, assim, que o conceito de inclusão é amplo e abrangente e implica, no contexto da educação, que as escolas definam estratégias educativas adequadas, possibilitando o acesso à educação a todos os alunos, incluindo aqueles que apresentam necessidades educativas especiais, independentemente do seu grau ou severidade. A inclusão representa, assim, uma profunda e efectiva alteração nos valores e práticas da escola, implica uma mudança de paradigma, e constitui um desafio radical à escola tal como ela se encontra organizada (Rodrigues, 2000).

Segundo Wehman e Kregel (1992) a inclusão educativa de crianças e jovens com deficiência nas classes regulares, a que se assistiu nos anos 80 e 90, foi um marco determinante, cuja filosofia originou que se virasse as costas à segregação e criou a oportunidade de acesso à realização de actividades profissionais em ambientes não estigmatizados, observando-se a extensão do princípio da inclusão a outros contextos, nomeadamente ao contexto profissional.

De facto, o princípio da inclusão não pode começar e acabar na escola, mas deverá estar presente ao longo de todo o percurso das pessoas em situação de desfavorecimento. Para tal, será necessário que as instituições que prestam serviços na área da reabilitação disponham, por um lado, dos meios e recursos necessários, mas por outro, persigam este princípio nas opções feitas e metodologias adoptadas no campo da orientação vocacional, formação profissional e inserção profissional, para que este percurso seja percorrido em meios o menos restritivos possíveis e de preferência em ambientes normalizados, e não segregados, que facilitem a interacção com situações reais de formação e de trabalho. Pensamos que, assim, as pessoas em situação de desfavorecimento poderão dispor dos meios necessários para a construção de um projecto de vida que lhes abra o caminho para uma plena inserção profissional e social.

Como se viu, pela breve panorâmica traçada, é no campo da educação, onde se podem identificar aspectos de natureza societal mais vasta, que se esboçam as primeiras tentativas formais no sentido de encontrar respostas que visem a resolução do problema dos ditos “diferentes”, sendo igualmente no contexto da educação que se tem observado, em primeiro lugar, a mudança de práticas que traduzem uma mudança de perspectivas, atitudes e conceitos face às pessoas com deficiência.

De facto, o objectivo da educação é integrar o indivíduo na sociedade. Como se poderá alcançar esse objectivo se se permitir que as crianças se desenvolvam em ambientes segregados? É evidente que não se poderá pretender que um indivíduo esteja integrado na idade adulta, se se manteve em ambientes segregados durante todo o seu desenvolvimento.

Para Soder (1980), é imprescindível que a criança com necessidades educativas especiais seja educada junto dos seus iguais, na mesma sala de aula, para que esta possa usufruir de todas as vantagens que as interacções com as outras crianças, ditas normais, proporcionam e possa, mais tarde, vir a desfrutar de uma integração plena e societal.

Contudo, para que tal aconteça, o processo de inclusão não pode terminar com o final da escolaridade. O percurso de transição da escola para o mundo de trabalho terá que ser devidamente apoiado, para que continue a usufruir de todas as vantagens da interacção com ambientes normalizados, no desenvolvimento de competências profissionais para uma futura inclusão sócio-profissional, atingindo, assim, o pleno direito de cidadania, no emprego, no casamento ou na intervenção social.

2

“SUPPORTED EMPLOYMENT”

EMPREGO APOIADO: UM NOVO OLHAR...

1. – O MODELO DO “SUPPORTED EMPLOYMENT”

“Toda a gente é capaz de trabalhar”.
(Rui Pedro Sousa Rocha, 32 anos)

O conceito de inclusão social é frequentemente referido quando se aborda a problemática dos grupos em situação de desfavorecimento. A criação de uma sociedade inclusiva tem sido declarada como um objectivo político que está ligado à regeneração e promoção das comunidades e economias locais (Gosling & Cotterill, 2000). No “Plano Nacional de Acção para a Inclusão” (Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2001) refere-se que este “... concorre para a promoção da participação de todos na actividade produtiva ...”, e considera-se que “promover a participação no emprego e o acesso de todos aos recursos, aos direitos, aos bens e aos serviços” é um dos seus “quatro grandes objectivos comuns”.

Actualmente é, cada vez mais, consensual que uma das principais vias para a promoção da inclusão social é o acesso a oportunidades de emprego, sendo este um dos caminhos mais potentes na conquista da independência, muito especialmente quando se fala na inclusão social de pessoas portadoras de deficiência. Contudo, e apesar da importância que a sociedade coloca na necessidade de os seus membros desenvolverem uma actividade profissional, o emprego tem sido reconhecido como uma das mais importantes áreas de vida que se mantém inacessível a pessoas portadoras de deficiência (Beyer, 1995). Walsh e Linehan (1997) entendem que, muito embora seja internacionalmente defendido por organizações como a ILSMH (1994) que o emprego em mercado aberto deverá ser uma das primeiras opções para adultos com deficiência mental

ou outro tipo de deficiência, somente uma minoria de pessoas portadoras de deficiência têm acesso a um emprego pago em contexto real de trabalho.

O modelo do "SUPPORTED EMPLOYMENT", expressão que Sousa (2000) traduz para português pela designação de “emprego apoiado em mercado aberto”, surgiu nos Estados Unidos da América nos primeiros anos da década de 80 e visa proporcionar o apoio necessário para que pessoas com deficiência possam encontrar e manter um emprego em mercado aberto de trabalho.

2. – EMERGÊNCIA, CRESCIMENTO E IMPACTO DO MODELO DE “SUPPORTED EMPLOYMENT”

2. 1. – Nos Estados Unidos

Nos Estados Unidos os primeiros programas para adultos com deficiências significativas foram organizados essencialmente por pais e entidades sem fins lucrativos e procuraram oferecer cuidados, recreação, treino em competências pessoais e terapia (Bellamy, Rhodes, Bourbeau, & Mank, 1986, cit. p. Joyce, 1995). O Governo Federal definia estes “*Work Activity Centers*” como um programa para “trabalhadores deficientes em relação aos quais as deficiências físicas ou mentais são tão severas que a sua capacidade de produção é inconsequente” (29 CFR, parte 525, cit. p. Joyce, 1995). Foram também lançados alguns centros de emprego protegido – “*Sheltered Workshops Programs*” – para pessoas com deficiências menos severas, cujos programas eram mais orientados para o emprego.

Nos anos 70, outros sistemas de serviços foram lançados naquele país, relativamente aos quais se esperava a colocação de pessoas com deficiência em contexto real de trabalho, como consequência ou resultado de programas de formação desenvolvidos nos centros de reabilitação profissional. Estes programas representaram um primeiro passo para a esperada criação de oportunidades de emprego reais na comunidade para este tipo de pessoas. Contudo, constatou-se que para as pessoas com deficiências mais profundas, o desenvolvimento deste sistema de serviços, proporcionou poucas, senão nenhuma, oportunidades de

integração em contexto real de trabalho, que viabilizassem o acesso a trabalho pago em mercado aberto.

Paralelamente foram incrementados mais fortemente os centros de emprego protegido, então considerados como um sistema para preparar as pessoas para o emprego em mercado aberto de trabalho, mas muitas vezes reservados para pessoas com deficiências menos severas, cujo processo de integração em mercado competitivo de trabalho era menos exigente, verificando-se que pouco faziam para apoiar pessoas com deficiências mais significativas (Joyce, 1995).

Um estudo realizado por Bellamy et al. (1986, cit. p. Joyce, 1995), baseado no tempo médio de permanência em cada nível do processo reabilitação deste tipo de serviços, revelou que uma pessoa com deficiência mental poderia esperar ficar entre 47 e 58 anos para se considerar preparada para ingresso no mercado competitivo de trabalho.

Entre 1968 e 1976, o número de pessoas com deficiência mental nos centros de dia e de emprego protegido quintuplicou. Em 1979, o Departamento de Emprego estimava que uma pessoa com deficiência mental nos “*Work Activity Centers*” recebia 29 dólares mensalmente, enquanto que em programas de emprego recebia, em média, 131 dólares (Joyce, 1995).

Durante vários anos a própria comunidade de reabilitação criticou frequentemente o trabalho realizado pelos programas de reabilitação, pela falta de trabalho apropriado em termos de formação e futura integração (Hansen, 1969; Brubeck, 1974; Greenleigh Associates, Inc., 1975; U.S. Department of Labor, 1977; Vash, 1977; DuRand & DuRand, 1978; DuRand & Neufeldt, 1980; cit. p. Coker, Osgood & Clouse, 1995). Foram propostos vários métodos para corrigir

essas insuficiências no sentido de providenciar mais oportunidades de integração e emprego para pessoas com deficiências significativas. Por exemplo, as equipas móveis (*mobile work crew*) e os enclaves (*enclave models*) foram alguns dos métodos propostos no sentido de desenvolver programas de que resultassem mais diversidade de emprego, melhor formação e mais oportunidade de independência e autonomia (Coker, Osgood & Clouse, 1995). Estes modelos, contudo, não originaram um aumento significativo no número de pessoas que conseguiram a integração em contexto real de trabalho (Kiernan & Stark, 1986, cit. p. Coker Osgood & Clouse, 1995).

Alguns investigadores desenvolveram entretanto estudos em que se provou que pessoas com deficiências assinaláveis – incluindo deficientes mentais profundos e multideficientes – podiam não só aprender tarefas, como também podiam dominar o desempenho de tarefas profissionais, realizando-as de forma produtiva, desde que fosse feita uma detalhada análise de funções e proporcionado treino comportamental adequado (Bellamy, Horner, & Inman, 1979; Bellamy, O'Connor, & Karan, 1979; Bellamy, Peterson, & Close, 1975; Gold, 1972, 1973, 1976; Rusch & Mithaug, 1980; cit. p. Joyce, 1995).

Neste âmbito, o trabalho de Marc Gold, da Universidade de Illinois, foi determinante, pois concebeu um sistema chamado “*Try Another Way*”, de que derivaram as técnicas designadas como “*systematic instruction*”, desenvolvidas especialmente para o ensino de pessoas com dificuldades de aprendizagem, e/ou com deficiências assinaláveis (Sousa, 2000).

O trabalho desenvolvido por Marc Gold e outros motivou o interesse pela demonstração da capacidade produtiva das pessoas com deficiências graves. Tom Bellamy, Rob Horner e os seus colegas da Universidade de Oregon (p. ex.,

Bellamy et al., 1988; Paine, Bellamy, & Wilcox, 1984); o grupo de trabalho de Lou Brown na Universidade de Wisconsin (p. ex., Brown, 1973; Brown et al., 1984); e de Paul Wehman na Universidade de Virgínia - “*Virginia Commonwealth University’s*” (VCU) Rehabilitation Research and Training Center (RRTC) - (p. ex. Wehman, 1981), foram alguns dos mais significativos, pois desenvolveram projectos de demonstração muito ricos que tiveram repercussões assinaláveis (Joyce, 1995).

Nos primeiros anos da década de 80 assiste-se à disseminação destas novas perspectivas, que originam novos modelos de reabilitação orientados para o trabalho, tais como: as equipas móveis (*specialized training program’s mobile crew*), empregos apoiados (*supported jobs*), enclaves (*enclave models*) (p. ex., Mank, Rhodes & Bellamy, 1986; Rhodes & Valenta, 1985) e o modelo competitivo de emprego apoiado em mercado aberto (*supported competitive employment model*) desenvolvido na Universidade de Virgínia (p. ex., Wehman & Kregel, 1985) foram alguns dos novos modelos que testemunham o impacto do trabalho desenvolvido (Joyce, 1995).

Segundo Wehman, Sale e Parent (1992) os anos 80 nos Estados Unidos foram tempos de inovação ao nível da reabilitação vocacional para pessoas com deficiência. Os esforços feitos em termos de investigação produziram novas abordagens em termos da reabilitação, nomeadamente ao demonstrarem que pessoas consideradas como incapazes para trabalhar em ambientes não segregados podiam aprender a realizar um trabalho produtivo em contexto real de trabalho.

Uma abordagem baseada na colocação e formação em posto de trabalho para indivíduos para quem o emprego era uma ilusão inatingível teve origem

nestes esforços pioneiros. Este tipo de abordagem que envolve a formação/colocação em contexto real de trabalho, foi denominada como “*supported employment*” (emprego apoiado), e foi desenvolvida para assegurar que pessoas com deficiências severas teriam acesso a um salário pelo seu trabalho, a possibilidade de estarem integrados em contextos de trabalho com pessoas não deficientes, bem como o apoio necessário para tal (Wehman et al. 1992).

Segundo Coker, Osgood e Clouse (1995) o emprego apoiado (“*supported employment*”) oferece novas formas para atingir a inserção em mercado de emprego competitivo, pois prevê a colocação directa, com o apoio necessário, em contexto real de trabalho. Este conceito de emprego apoiado, e o movimento a que deu origem, defende que o apoio dado em ambientes segregados, para se treinar a aprendizagem de uma actividade profissional, deve ser substituído por apoio em posto real de trabalho (Bellamy, Rhodes, Mank, & Albin, 1988; Mank, Rhodes, & Bellamy, 1986; Gardner, Chapman, Donaldson, & Jacobson, 1988; Moon & Griffin, 1988; Wehman, 1988, cit. p. Coker, Osgood & Clouse, 1995). Substitui-se, assim, uma formação em contexto segregado, de que poderá vir a resultar uma eventual colocação profissional, por um novo conceito de formação, que irá proporcionar a aprendizagem profissional necessária em posto real de trabalho. Esta aprendizagem é realizada através do apoio sistemático de um técnico (“*job coach*”) que faz o acompanhamento do processo de inserção/formação em posto de trabalho.

Na segunda metade dos anos 80, diferentes tipos de iniciativas a nível federal, estatal e local impulsionaram a implementação da metodologia do “*supported employment*” em praticamente todos os sistemas de reabilitação nos

Estados Unidos. Em 1990 mais de 72 000 pessoas tinham recebido serviços de “*supported employment*” criados por mais de 2 600 programas (Wehman, 1991, cit. p. Wehman, Sale & Parent, 1992).

Não há dúvidas, para Wehman e Kregel (1992), quando se observa a década de 80, que o “*supported employment*” pode ser considerado, nos Estados Unidos, um dos principais novos programas na área da reabilitação e da educação especial. Através desta nova via de reabilitação abriu-se uma nova porta para milhares de pessoas com deficiências significativas e sem emprego, que faz antever diferentes oportunidades no campo da reabilitação. Com taxas de desemprego para pessoas com deficiência mental entre 80% e 90%, o “*supported employment*” revelou-se o único veículo para o acesso ao emprego competitivo acessível para essas pessoas (Wehman, Kregel & Seyfarth, 1985).

Tem sido demonstrado de forma consistente (Wehman & Kregel, 1992) que o “*supported employment*” é uma abordagem programática que funciona, sendo o seu objectivo a colocação de pessoas com deficiência em mercado competitivo de trabalho, com um salário e beneficiando da quantidade de apoio necessário que assegure um desempenho ajustado às exigências do posto de trabalho. Pensar que uma pessoa com um atraso mental elevado poderia trabalhar num emprego competitivo, era algo considerado altamente improvável no final da década de 70, princípio dos anos 80. Contudo, durante a década de 90 esta percepção mudou significativamente.

Para tal, como vimos, contribuiu fortemente o crescimento do modelo de “*supported employment*”, o qual, segundo Wehman e Kregel (1992) implica em primeiro lugar colocação na comunidade (apoio para colocação em emprego), seguida de treino (apoio na formação para aprendizagem de tarefas) e finalmente

apoio continuado para manutenção do posto de trabalho. Será absolutamente fundamental destacar o papel do técnico de inclusão/acompanhamento (“*job coach*”) no processo de acompanhamento da pessoa no local de trabalho e na comunidade.

Para Sousa (2000) estes anos deram origem à consolidação, em diversas zonas do mundo, de correntes muito fortes pela integração das pessoas com deficiência, nomeadamente a integração nas escolas regulares. Nos Estados Unidos foi aprovada legislação, já referida no capítulo anterior, que mudou decisivamente os serviços de educação para crianças com deficiência. Lembremos a “*Public Law 94-142*”, o “*Education for All Handicapped Children Act*”, de 1975, com a emenda de 1990 (“*Individuals with Disabilities Education Act*” – *IDEA*), que definia que as escolas públicas deveriam providenciar educação pública apropriada para todas as crianças, incluindo as portadoras de deficiências significativas. Também em 1990, o Congresso aprovou a “*Public Law 101-336*”, “*Americans with Disabilities Act*” (ADA), que reforça as perspectivas de integração e previne a discriminação, transferindo para o sector público a responsabilidade de providenciar os apoios necessários que originem o acesso, para todas as pessoas portadoras de deficiência, a uma inclusão social e profissional plena (Hadadian & Malone, 1994).

Segundo Coker, Osgood e Clouse (1995) o modelo de emprego apoiado (“*supported employment*”) tem-se revelado eficaz na inclusão sócio-profissional de pessoas com deficiência pela inovação que traz em termos do processo de formação, que, à luz deste modelo, deixa de se processar em estruturas intermédias e simuladas para ser realizado em posto real de trabalho, sustentando-se numa filosofia consistente com as abordagens mais recentes

citadas na literatura, do princípio da normalização e desinstitucionalização (Flynn & Nitsch, 1980; Wolfensberger, 1980, cit. p. Coker, Osgood & Clouse, 1995). De facto, o modelo lançado pela Universidade de Virgínia – emprego apoiado em mercado aberto (“*supported competitive employment model*”) -, sob a direcção de Paul Wehman, tem como objectivo a promoção do emprego de pessoas com deficiência em mercado aberto de trabalho - empresas e serviços da comunidade -, com o apoio próximo de técnicos que acompanham o processo de formação em posto de trabalho.

O modelo do emprego apoiado em mercado aberto, e as contribuições dos outros projectos que estavam na mesma linha de orientação, tiveram grande impacto nos Estados Unidos e, em 1984, as autoridades (Federal Register, 1984; President's Commission on Employment for Individuals with Disabilities, cit. p. Joyce, 1995) lançaram a primeira definição de “*supported employment*”: “trabalho pago em meio competitivo de trabalho, com apoio continuado”.

Em 1987 “apoio continuado” (“*ongoing support*”) foi definido como: no mínimo duas visitas estruturadas por mês ao local de trabalho. No mesmo ano foi também definido um mínimo de 20 horas de trabalho semanal pago, em meio integrado, para ser considerado abrangido pelo modelo de emprego apoiado. “Meio integrado” foi definido como “meio normal de trabalho em que não mais de oito pessoas com deficiência poderiam estar a trabalhar juntas” (Joyce, 1995).

A partir de 1984, o Rehabilitation Services Administration (RSA) do Federal Office of Special Education and Rehabilitation Services (OSERS) começou a apoiar e a financiar projectos de transição de pessoas com deficiência do emprego protegido e de centros de dia para o mercado aberto de trabalho, na perspectiva deste modelo (Joyce, 1995).

Em 1984, havia projectos em 10 estados, em 1985 já se haviam estendido a 27 estados (Joyce, 1995). Em 1986 foi autorizado o financiamento para o desenvolvimento de programas de emprego apoiado em todos os 50 estados (Wehman & Kregel, 1992). Um estudo conduzido por Wehman e Kregel (1990) mostrou que o número de pessoas abrangidas por programas de emprego apoiado subiu de 9 876 em 1986 para 32 000 em 1988. Joyce (1995) considera que desde 1984 o crescimento deste modelo de emprego apoiado foi fenomenal, pois entre 1986 e 1988 estabeleceram-se mais de 1 423 organizações a desenvolverem programas de emprego apoiado. Em 1995 existiam mais de 2 600 organizações que se assumiam como promotoras do modelo de emprego apoiado e mais de 100 000 pessoas com deficiência a trabalhar em mercado aberto de trabalho (Sousa, 2000).

Wehman e Bricout (2001) referem que em menos de uma década o número de pessoas que participavam a nível nacional em programas de emprego apoiado cresceu de 9 800 para 140 000. McGaughey (1994, cit. p. Wehman & Bricout, 2001) indica que, nos Estados Unidos, cerca de 18% de todas as pessoas com deficiência inseridas em programas de dia para adultos (*“adult day programs”*) já tiveram oportunidade de trabalhar em contexto real de trabalho. Também em outros países do mundo muitas pessoas com deficiência estão a trabalhar pela primeira vez.

Assim, pessoas destinadas historicamente a manterem-se em ambientes segregados e cujo futuro não antevia a possibilidade de poderem trabalhar, de receberem um salário, de se tornarem independentes e autónomas e, assim, poderem usufruir de todos os direitos de qualquer cidadão, têm tido, durante as últimas décadas do século XX, acesso ao mercado competitivo de trabalho.

Vários factores – de que destacaremos apenas alguns, como formação de técnicos de inclusão/acompanhamento e desenvolvimento de apoios técnicos, juntamente com a evolução das ideias e conceitos face à pessoa deficiente e a aprovação de legislação que apoia a não discriminação e realça o princípio da inclusão – foram determinantes para o alargamento das possibilidades de emprego para pessoas com deficiências assinaláveis. Contudo, muitos ainda se mantêm em instituições segregadas, apesar de pessoas com deficiências mentais, físicas e comportamentais significativas já terem demonstrado as suas competências profissionais em mercado competitivo de trabalho (Wehman & Bricout, 2001).

Os mesmos autores salientam o facto de este sucesso não ser nem episódico nem isolado, nem tão pouco se manter confinado a uma determinada região de um país ou do mundo. Parece-nos importante referir a forma como sintetizam a evolução dos modelos de atendimento para pessoas com deficiência (Quadro 1). A sua análise permite-nos observar a forma como o movimento do emprego apoiado cresceu e se implementou nos Estados Unidos, tendo-se revelado uma opção real de trabalho, em oposição às alternativas menos atractivas da segregação.

Como se pode ver no Quadro 1, nos Estados Unidos a promoção de emprego para pessoas com deficiência tornou-se uma realidade bem visível, revelando uma mudança significativa na natureza dos programas para a inserção sócio profissional de pessoas com deficiência.

Quadro 1 – Crescimento e emergência do Emprego Apoiado (“*Supported Employment*”)

1960 – 1970

- Domínio de centros de emprego protegido (“*Sheltered Workshops Programs*”), centros de actividades ocupacionais para adultos (“*adult activity centers*”) e instituições estatais.
- Mais de 1 000 000 de pessoas em 5 000 programas de dia em ambientes segregados, somente nos Estados Unidos.
- Emergência de técnicas comportamentais como tecnologia de formação.

1970 – 1980

- A colocação de pessoas com deficiência em posto real do mercado competitivo de trabalho ocorre no âmbito de programas de investigação/demonstração realizados em Centros de Investigação Universitários.
- A deficiência mental focaliza a atenção de investigadores e técnicos.
- Emergência do termo “job coach”.
- Amplia-se a utilização do termo normalização.
- A desinstitucionalização é um fenómeno crescente.

1980 – 1990

- Aceitação nacional do crescimento do modelo de emprego apoiado (“*supported employment*”) através de legislação federal e fundos estatais.
- Expansão para todos os tipos de deficiências severas.
- Todos os 50 estados oferecem programas, sendo que 3 000 programas oferecem a opção de emprego apoiado.
- Uso alargado do termo “job coach”.
- Crescimento de 10 000 para 100 000 pessoas abrangidas por programas de emprego apoiado (ficam ainda cerca de um milhão em programas segregados nos Estados Unidos).

1990 – 2000

- Filosofias que valorizam a autodeterminação e legislação como a ADA emergem como questões fundamentais na problemática da deficiência
- O crescimento do movimento do “*supported employment*” tem impacto internacional. A União Europeia de Supported Employment (EUSE) e a Associação Mundial de Supported Employment (WASE) são criadas e assumem um papel importante na disseminação do modelo.
- É dada maior ênfase aos apoios naturais e redes comunitárias.

Este movimento que permite, mesmo a pessoas com deficiências mais severas, assumir o seu lugar na sociedade, integrando um posto no mercado competitivo de trabalho, reúne uma larga aceitação por parte de todos os intervenientes e tem dado lugar a numerosos estudos que documentam o sucesso do modelo do emprego apoiado na promoção de emprego integrado para pessoas com deficiências (Rusch, 1990; Wehman, Sale & Parent, 1992; Revell,

Wehman, Kregel, West & Rayfield, 1994; Mank O’Neil & Jensen 1996, cit. p. Parent et al., 1996).

A opção de trabalho integrado em contexto real tem demonstrado ser uma questão que cada vez mais pessoas defendem. Para Wehman e Bricout (2001) todos os intervenientes envolvidos beneficiam com a aplicação deste modelo de emprego apoiado em mercado competitivo. O sujeito com deficiência tem acesso a um trabalho real. O empresário ganha um bom trabalhador e recebe apoio especializado para formar e manter esse trabalhador. A família vê que o seu membro pode desempenhar um papel activo e competente em termos profissionais. Por último, os contribuintes gastam menos dinheiro do que gastariam para apoiar o indivíduo num programa de emprego segregado.

Contudo, e apesar de existirem sinais visíveis de mudança, os recursos dos programas ocupacionais continuam, segundo Wehman e Bricout (2001), a ser utilizados para manter pessoas com deficiências assinaláveis em centros de trabalho segregados. Muito embora muitas pessoas com deficiência e suas famílias reclamem por oportunidades de emprego em contexto real de trabalho, parece que uma grande maioria não tem tido ainda a capacidade para mobilizar os recursos da comunidade e operar a mudança desejada.

2. 2. – Na Europa

Como vimos no Quadro 1, o impacto do modelo de emprego apoiado em mercado aberto alargou-se á Europa a partir dos anos 90. Walsh e Linehan (1997) referem que na última década do século XX o modelo do emprego apoiado tem abrangido homens e mulheres com deficiências em vários países da Europa,

apesar da taxa de desemprego ser elevada nos países da União Europeia. Para estes autores, o compromisso das organizações Europeias que providenciam serviços na área da reabilitação sócio-profissional com o modelo de emprego apoiado, foi evidenciado pela consolidação da União Europeia de Supported Employment (“*European Union of Supported Employment*” – “EUSE”). Foi em 1992 que nasceu a EUSE, uma Organização Não Governamental Europeia que representa o movimento de emprego apoiado em mercado aberto, com ligações em diferentes países: 20 países na Europa, Estados Unidos, Japão, Austrália, África do Sul, entre outros. Vários países europeus (como, a título de exemplo: Holanda, Bélgica, Espanha, Inglaterra, Alemanha, Portugal e Itália) juntaram-se a este movimento, o que deu origem a que também na Europa se comesçassem a criar oportunidades concretas de pessoas com deficiência terem acesso ao mundo real de trabalho.

A criação da EUSE deu origem à disseminação do modelo de emprego apoiado por vários países, tendo esta organização trabalhado na divulgação de resultados de investigações que avaliaram a eficácia do modelo, na identificação dos métodos de formação mais adequados e na promoção das melhores práticas na criação de oportunidades de emprego para pessoas com deficiência (Walsh & Linehan, 1997).

Sousa (2000) refere que o modelo emprego apoiado teve muita influência na República da Irlanda e no Reino Unido, facto que o autor explica pelas afinidades históricas e culturais aos EUA, sendo que nestes países de cultura anglófona, se fez sentir a influência do modelo do emprego apoiado logo a partir da década de 80.

De facto, Gosling e Cotterill (2000) referem que o desenvolvimento de perspectivas integrativas e promotoras de oportunidade de emprego para pessoas com deficiência tem feito parte da política nacional do Reino Unido a partir das décadas de 80 e 90 (House of Common, 1985, 1990; Department of Health, 1998a, cit. p. Gosling & Cotterill, 2000). Para estes autores estas novas perspectivas originaram transformações em termos conceptuais, tendo conceitos como “inclusão social” e “cidadania” vindo substituir conceitos como “integração”, “normalização” e “vida de trabalho normal” (Wolfensberger, 1972; King’s Fund Centre, 1984, cit. p. Gosling & Cotterill, 2000), o que influenciou o desenvolvimento de serviços e programas de emprego apoiado ao longo das décadas de 80 e 90.

Foram vários os projectos lançados nestes países com a designação de projectos de “*supported employment*”, mesmo em organizações que não se assumiam globalmente como defensoras desta perspectiva. Esses projectos foram entendidos como projectos experimentais, que permitiam testar as novas metodologias (Sousa, 2000).

No Reino Unido, grande parte dos projectos desenvolvidos na perspectiva do modelo do emprego apoiado relacionaram-se com a ASEA (“*Association of Supported Employment Agencies*”) e partiram de pessoas que haviam sido influenciadas pelo movimento de “*systematic instruction*”, muito significativo no Reino Unido nos anos 80 (Sousa, 2000).

Foram feitos esforços significativos para desenvolver e avaliar programas de emprego apoiado a nível do Reino Unido, como o “*National Development Team*” (1992), que actualmente foram alargados por toda a Europa (Walsh & Linehan, 1997).

O Projecto “OPEN ROAD” é considerado por Sousa (2000) um projecto pioneiro na Europa. Este projecto foi desenvolvido a partir de 1988 por Christy Lynch na República da Irlanda e teve como entidade promotora a St. Michael's House. O “OPEN ROAD” foi desenvolvido durante três anos e teve, para Walsh, Lynch e DeLacey (1994), características inovadoras, pois visava a inserção de adultos com deficiência mental moderada e severa em postos reais de trabalho. Ao longo do desenvolvimento do projecto, foram analisados os resultados do trabalho dos participantes, as técnicas mais eficazes na detecção de postos de trabalho, bem como as estratégias de apoio na inserção em posto real de trabalho. Este projecto deu origem ao estabelecimento de prioridades no planeamento do trabalho a realizar, quando se pretende criar oportunidades reais, significativas e sustentáveis de trabalho para pessoas com deficiência.

Segundo Walsh e Lynch (1994) as iniciativas ligadas ao desenvolvimento de programas na perspectiva do emprego apoiado, na República da Irlanda, conseguiram com sucesso colocar pessoas com deficiências mentais severas e moderadas em postos reais de trabalho.

Walsh e Linehan (1997) destacam o papel desempenhado pelas políticas sociais para a inclusão de todos os cidadãos europeus (White Paper, 1994), que viabilizaram o desenvolvimento de projectos piloto no âmbito do modelo de emprego apoiado, financiados pelo Fundo Social Europeu a partir de iniciativas como o “HORIZON” e o “FORCE”.

Outro programa de âmbito Europeu que importa referir é o programa HELIOS, a partir do qual se formou um grupo de trabalho em “*supported employment*”, que entre 94 e 96 promoveu a troca de informação sobre o modelo e estabeleceu o desenvolvimento das ligações entre os projectos que existiam na Europa.

O trabalho realizado pela EUSE é também de salientar, nomeadamente as Conferências Europeias (1994 – 1ª Conferência em Roterdão; 1995 – 2ª Conferência em Dublin; 1997 – 3ª Conferência em Oslo; 1999 – 4ª Conferência em Roma; 2001 – 5ª Conferência em Edimburgo) promovidas por esta estrutura, que se revelaram momentos fundamentais na partilha de práticas, investigações, formações, projectos e programas em desenvolvimento na Europa e em outros países do mundo.

Assistiu-se, assim, ao desenvolvimento de projectos de emprego apoiado em muitos países da Europa, os quais originaram a difusão do modelo. Mas, acima de tudo, promoveram a inclusão social e profissional de pessoas com deficiência que historicamente estariam destinadas a viver em ambientes segregados. A título de exemplo, referiremos os resultados do desenvolvimento de programas de emprego apoiado em dois países, Espanha e Alemanha, que representam realidades europeias distintas. Em Espanha, Verdugo e Vega (2000) referem um crescimento positivo e estável do modelo de emprego apoiado, existindo um total de 43 organizações que no final de 1999 ofereciam serviços de emprego apoiado, representando uma cobertura quase total do país, pois existem iniciativas em 14 das 17 Comunidades Autónomas. Barlsen e Bungart (2002) referem que actualmente existem na Alemanha mais 100 projectos que apoiam a inclusão profissional em mercado aberto de trabalho, muito embora existam diferenças regionais em termos do apoio continuado que é prestado. Estes autores referem ainda a existência de projectos de investigação nesta área e salientam o papel da Universidade de Münster tanto em termos de investigação como do trabalho de divulgação que ela realiza em cooperação com a Divisão Regional de Reabilitação e com a Associação Alemã de Supported Employment.

Em Portugal os primeiros projectos inseridos neste grande movimento datam do início dos anos 90, nomeadamente através do Projecto “AGORA”, um projecto que se desenvolveu no âmbito do Programa “HORIZON”, entre 1992 e 1994, e que derivou de contactos surgidos no desenrolar do primeiro Programa HELIOS (1988-1991), através do Programa Integrado de Emprego e Formação Profissional para Jovens com Deficiência, promovido pelo IEFP (Sousa, 2000).

O Programa Integrado constituía-se como uma Actividade Modelo Local (AML) do Programa HELIOS 1 - Sector de Integração Económica, sendo portanto considerado como uma experiência inovadora com contributos a dar à inserção social e profissional de pessoas com deficiência, ao nível europeu.

Neste âmbito, Portugal esteve representado no Seminário Europeu do Programa HELIOS em Belfast. Durante este Seminário foram debatidas as perspectivas de formação profissional e emprego de pessoas com deficiência. Foram acentuadas as experiências de formação profissional em empresa, quando naquele tempo as experiências - vigentes na generalidade dos países, incluindo Portugal - se situavam num modelo de formação realizada em ambientes segregados (centros de formação / reabilitação), com pouco ou nenhum contacto com o emprego em mercado aberto.

Desse Seminário resultou a necessidade de alguns dos países participantes, que partilhavam ideias e perspectivas na forma de entender e trabalhar para a inclusão profissional e social das pessoas com deficiência, analisarem em conjunto a possibilidade de promover um novo projecto transnacional com o objectivo de desenvolver um modelo de formação em empresa. Iniciou-se assim, o desenho do Projecto AGORA, um projecto que efectivamente arrancou em Março de 1992, no âmbito do Programa HORIZON.

Foi no âmbito do Projecto AGORA (projecto transnacional para a implementação e desenvolvimento de um modelo de formação profissional em posto de trabalho) que em 1992 Portugal participou e aderiu à criação da EUSE, organização não governamental reconhecida pela Comissão Europeia, que congrega e representa este movimento na Europa (Sousa, 2000).

O caminho percorrido pelos diferentes parceiros no âmbito do projecto AGORA em termos da promoção da inclusão profissional e social de pessoas com deficiência foi continuado quando em 1995 a Rumo de Portugal, o Cheshire County Council do Reino Unido e alguns outros parceiros transnacionais deram início a três novos projectos:

- Projecto Youthin - Youthstart - com o objectivo de promover a transição de jovens com necessidades educativas especiais de escolas regulares para a inserção social e profissional;
- Projecto Collabora/Networks - Horizon - com o objectivo de promover o desenvolvimento de redes sociais de colaboração entre empresários, organizações representantes de pessoas com deficiência, organizações de reabilitação e Centros de Emprego;
- Projecto Diploma em Emprego Apoiado - Horizon - com o objectivo de promover a formação de técnicos em emprego apoiado.

A concretização deste último Projecto (Diploma em Emprego Apoiado) deu origem a várias actividades de que destacaremos algumas pelo impacto que tiveram na disseminação deste modelo em Portugal, tais como: a formação de técnicos, tendo sido abrangidos nesta formação técnicos de diferentes organizações intervindo na educação, formação profissional, emprego e inserção social de pessoas com deficiência e de outros grupos desfavorecidos; o

desenvolvimento de redes de suporte e de intercooperação a níveis local, regional, nacional e transnacional; o desenvolvimento de metodologias e projectos de transição das escolas regulares ou especiais para a inclusão social. Também pela sua importância ao nível da divulgação do modelo, parece-nos importante referir os parceiros locais, regionais e nacionais que foram envolvidos: Associações de empresários; Escolas regulares; Escolas especiais; Organizações que representam pessoas com deficiência e outros grupos desfavorecidos; Centros de formação profissional; Centros de Emprego; Empresas; Serviços oficiais das áreas da educação, formação profissional e emprego (RUMO, 1999).

Como vimos, em Portugal o desenvolvimento do movimento de emprego apoiado em mercado aberto de trabalho estabeleceu-se de uma forma sustentada, tendo sido dados passos seguros no sentido da sua divulgação e implementação. Será contudo de salientar que o termo “emprego apoiado” surge pela primeira vez em documentos oficiais em 1999, no “Plano Nacional de Emprego”, referindo este documento que é criada “a modalidade de emprego apoiado em mercado normal de trabalho para pessoas com deficiência que não reúnem condições para integrar o mercado normal competitivo de trabalho” (DEPP, 1999, p. 172 e 173).

O desenvolvimento deste movimento deve-se particularmente ao contributo de diversas organizações, sendo de realçar a AEIPS (Lisboa) e a RUMO (Península de Setúbal). De realçar que as organizações que intervêm na inserção social e profissional de pessoas desfavorecidas em Portugal, utilizando as metodologias de emprego apoiado, apresentam taxas de empregabilidade mais elevadas para os respectivos grupos alvo (Sousa, 2000).

Contudo, o desenvolvimento de metodologias e práticas de inclusão profissional que visem o incremento de oportunidades de trabalho em mercado

competitivo não está ainda, em Portugal, devidamente suportado por legislação específica e devidamente regulamentada, verificando-se alguma injustiça na definição de critérios que determinam os apoios às organizações que intervêm na área da reabilitação sócio-profissional (Sousa, 2000). Este apoio é por vezes, na opinião deste autor, atribuído sem uma avaliação real dos resultados na promoção do emprego e inclusão social.

3. – CARACTERÍSTICAS DO MODELO DE “SUPPORTED EMPLOYMENT”

Como vimos anteriormente, o movimento de “*supported employment*” nasceu nos Estados Unidos por volta dos anos 70, tendo-se implementado fortemente desde então não só nos Estados Unidos mas também em muitos países da Europa e de outras partes do mundo, como uma opção válida e eficaz que abre novas portas e novas oportunidades de inclusão social e profissional para pessoas com deficiência.

Neste capítulo, iremos definir “*supported employment*”, analisar as características e aspectos inerentes aos programas de “*supported employment*”, os direitos que defende, o tipo de metodologias que utiliza, a natureza dos resultados que se atingem, bem como perspectivar futuros desenvolvimentos deste modelo que, segundo Sousa (2000), acentuou a luta pela defesa dos direitos das pessoas com deficiência e pela sua autodeterminação, sendo este o seu principal objectivo.

3. 1. – “Supported Employment”: Em que consiste?

O movimento de “*supported employment*” assume-se em primeiro lugar como um movimento pela afirmação do direito das pessoas com deficiência e de outros grupos desfavorecidos a exercerem uma actividade profissional em contextos não segregados e, em segundo lugar, como uma pesquisa constante pelas melhores soluções técnicas (Sousa, 2000).

O modelo de “*supported employment*” organiza-se em torno de um conjunto de direitos universalmente aceites, que se expressam no exercício pleno da cidadania, dos quais nos parece importante realçar: o direito a tomar decisões sobre as opções que determinam o seu percurso de vida; o direito a conviver com todas as pessoas numa comunidade natural e a usufruir dos recursos existentes nessa comunidade; o direito a trabalhar e a ser pago pelo trabalho, bem como a exercer uma actividade profissional em locais normais de trabalho.

“*Supported employment*” será no mínimo um trabalho pago em contexto real, de pelo menos 20 horas semanais e que geralmente exige algum tipo de apoio continuado (Wehman & Kregel, 1992).

O “*supported employment*” apresenta-se como uma estratégia para diminuir o desencontro entre as expectativas de emprego de pessoas com deficiência e as limitadas opções que estão disponíveis, para este tipo de população, na maioria das comunidades. Pode ser definido, segundo Wehman e Kregel (1992) como trabalho pago para pessoas com deficiência para quem emprego competitivo com um vencimento igual ou superior ao salário mínimo se apresentava como pouco provável e que, em consequência das suas deficiências, necessitam de apoio continuado para desempenhar o seu trabalho. Este apoio deverá ser equacionado em função das necessidades individuais e pode ser realizado através de várias actividades que possibilitem o acesso ao trabalho como formação, supervisão no posto de trabalho, facilitação na relação com colegas e supervisores e treino na utilização dos transportes.

Para Parent, Kregel, Wehman e Metzler (1991) o trabalho terá que ser realizado em contexto real, isto é, pessoas com deficiência devem ter acesso a postos de trabalho onde realizem as suas tarefas ao lado de trabalhadores não

deficientes. Para Wehman e Kregel (1992) “*supported employment*” é uma combinação de emprego e serviço continuado, é um tipo específico de emprego, não é um método de preparação para o emprego nem um tipo de serviços. Trata-se de uma forma poderosa e flexível para assegurar os benefícios de um emprego normal, providenciar apoio adequado e continuado, criar oportunidades, atingindo assim total participação e integração.

No ponto anterior foi apresentada a sugestão de traduzir a expressão “*supported employment*” por “emprego apoiado” e temos utilizado a expressão portuguesa, quando nos queremos referir ao “*supported employment*”. Contudo, segundo Sousa (2000), a expressão “emprego apoiado” deverá somente ser utilizada como designação abreviada. Considera ele que a verdadeira tradução do conceito “*supported employment*” deverá ser – “emprego em mercado aberto de trabalho, com o apoio necessário e adequado a cada indivíduo”. O autor referido explica esta opção por, na sua perspectiva, o “*supported employment*” se ter constituído num movimento que originou diversas metodologias, mas “sobretudo acentuou extraordinariamente a necessidade de pessoas com deficiência poderem partilhar um emprego, uma vida, no seio de todas as outras pessoas”. (p. 77).

Wehman e Kregel (1992) defendem que o modelo de emprego apoiado reúne seis características que o torna diferente das abordagens tradicionais na área da reabilitação:

- emprego – O objectivo destes programas é emprego com todos os resultados normais de ter um trabalho. Salário, condições de trabalho e segurança no trabalho são pontos chave;

- apoio continuado – O principal deste tipo de abordagem será providenciar o apoio continuado necessário para que uma determinada pessoa tenha e mantenha um emprego e não prepará-la para ter um trabalho algures no futuro;
- emprego, não serviços - O importante é criar oportunidades de trabalho em vez de unicamente se providenciar serviços para desenvolver competências;
- participação total – Pessoas com deficiências profundas não são excluídas. Assume-se que todas as pessoas, independentemente do seu grau de deficiência, têm capacidade para garantir um emprego se tiverem acesso ao apoio continuado necessário;
- integração social – Enfatiza-se o contacto e o estabelecimento de relações interpessoais com pessoas sem deficiência. A integração social faz-se com colegas de trabalho, supervisores e outros, ocorrendo no trabalho, no caminho para o trabalho, perto do trabalho, durante as horas de almoço ou pausas, ou mesmo fora do trabalho, nos tempos livres que se podem tornar diferentes em função do dinheiro ganho;
- variedade e flexibilidade – O modelo de emprego apoiado não limita os programas de emprego a uma ou duas opções. Apresenta-se como uma opção flexível devido à larga variabilidade de empregos existentes na comunidade e às diferentes formas possíveis de proporcionar o apoio necessário para o desempenho e manutenção desse emprego.

A emergência do modelo de emprego apoiado como uma opção que viabiliza a colocação em posto real de trabalho de pessoas com deficiência profunda dotou os serviços de reabilitação de uma ferramenta poderosa na

inserção profissional desta população. Muito embora pessoas com deficiências severas tenham sido consideradas não empregáveis, a intervenção de técnicos especializados no local de trabalho (como por exemplo o “*job coach*”) torna esta metodologia uma alternativa significativamente diferente na abordagem da reabilitação sócio-profissional de pessoas com deficiência.

O técnico de inclusão/acompanhamento é a pessoa que habitualmente inicia o processo de inserção de que irá resultar a colocação em posto de trabalho e posterior acompanhamento. O trabalho destes técnicos permite tornar o processo de inclusão profissional num processo de apoio continuado de que pode resultar a manutenção do emprego.

O técnico de inclusão/acompanhamento (“*job coach*”) é um quadro técnico dos centros que desenvolvem estes projectos. Este técnico acompanha a pessoa no local de trabalho, introduzindo sistematicamente as actividades inerentes ao desempenho da actividade profissional, participando activamente, quando necessário, na realização das tarefas. Para além desta acção, o técnico é referenciado como responsável pela avaliação contínua do trabalhador, em colaboração com o supervisor da empresa, pelo treino e pelo apoio continuado (Sousa, 2000). Este autor refere que nos primeiros projectos de “*supported employment*” lançados nos EUA e na Europa, a pessoa com deficiência era colocada numa empresa com o apoio de um técnico de inclusão/acompanhamento. Este técnico tinha por missão formar a pessoa colocada, ao mesmo tempo que desenvolvia actividades que procuravam compensar os défice de produtividade da pessoa com deficiência. À medida que os níveis de produtividade da pessoa colocada iam aumentando o apoio do técnico ia diminuindo, até níveis elementares.

Para Wehman e Bricout (2001) a maioria da literatura sobre “*supported employment*” tem focado o papel do “*job coach*”, especialmente na abordagem individualizada deste modelo de emprego. Esta abordagem foi inicialmente apresentada por Wehman em 1981 e posteriormente desenvolvida por Wehman e Kregel. Mais tarde esta abordagem estendeu-se a outro tipo de grupos, nomeadamente a pessoas que sofrem de doença mental. Mais recentemente existem correntes de pensamento dentro do movimento de “*supported employment*” defendendo que a sua metodologia se pode aplicar a todas as populações desfavorecidas com dificuldades de acesso à inclusão social e profissional. Os programas desenvolvidos em Portugal, especificamente os da RUMO, inscrevem-se nessas correntes (Sousa, 2000).

Muitos trabalhos de investigação têm apoiado este modelo de abordagem individualizada realizada por um técnico de inclusão/acompanhamento (“*job coach/individual placement approach*”) (p. ex., Bond, Dietzen, McGrew, & Miller, 1995; Kregel, Wehman, & Banks, 1989; MacDonald-Wilson, Revell, Nguyen, & Peterson, 1991; Shafer, Banks, & Kregel, 1991; Sinnott-Oswald, Gliner, & Spencer, 1991; Wehman, Kregel, & Cifu, 1994; Wehman, Kreutzer, West, Sherron, Zasler, Groah, Stonnington, Burns, & Sale, 1990, cit. p. Wehman & Bricout, 2001). De facto, este modelo parece ser a prática dominante nos serviços de reabilitação nos Estados Unidos (Kregel, Hernandez, & Hock, 1997, cit. p. Wehman & Bricout, 2001).

Tem sido repetidamente demonstrado na literatura que pessoas com deficiência mental, mesmo profunda, podem trabalhar se tiverem o apoio necessário dado por um técnico de inclusão/acompanhamento (p. ex., Parent, Kregel, Metzler, & Twardzik, 1992; Parent, et al., 1994; Revell, Wehman, Kregel,

West, & Rayfield, 1994; Test, Hinson, Solow, & Keul, 1993, cit. p. Wehman & Bricout, 2001). O apoio dado por técnicos de inclusão/acompanhamento tem-se mostrado uma estratégia eficaz de inclusão para pessoas com diferentes graus de deficiência como deficiências físicas severas, paralesia cerebral, ou doença mental (p. ex., Danley, Roeres, McDonald-Wilson, & Anthony, 1994; Inge, Wehman, Kregel, & Sherron-Targett, 1996; Wehman, Kreutzer, West, Sherron, Diambra, Fry, Groah, Sale, & Killiam, 1989; Wehman & Revell, 1996, cit. p. Wehman & Bricout, 2001). Contudo, o apoio deve ser adequado às necessidades individuais, logo, diferentes tipos de pessoas requerem diferentes abordagens por parte de técnico (Fabian, Waterworth, & Ripke, 1993, cit. p. Wehman & Bricout, 2001).

Um dos pontos principais deste modelo de emprego apoiado passa pelo envolvimento do trabalhador nas decisões tomadas e na resolução dos problemas inerentes à identificação de um posto de trabalho adequado às competências individuais do trabalhador em questão. De acordo com Moseley (1988) é o envolvimento em todos os passos do processo que pode originar qualidade e satisfação no trabalho. Autonomia e controle no desenvolvimento e selecção dos postos de trabalho tem sido referenciado, segundo o mesmo autor, como um factor para o sucesso no emprego.

Esta abordagem individualizada é uma característica determinante do modelo de emprego apoiado que, na opinião de Wehman, Sale e Parent (1992) se baseia na premissa de que um técnico apoia individualmente cada uma das pessoas colocadas em posto de trabalho, estabelecendo-se assim uma relação individualizada entre o técnico de inclusão/acompanhamento e a pessoa em processo de inclusão sócio-profissional. Este apoio, que no início poderá cobrir a

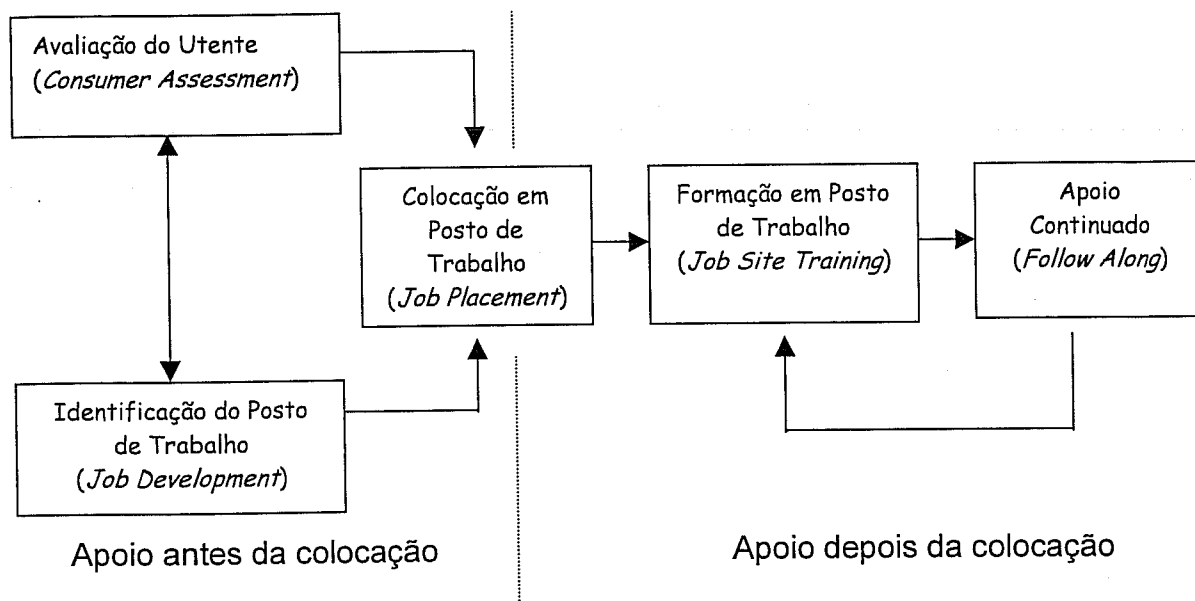
totalidade das horas de trabalho, vai sendo reduzido em função das necessidades individuais, podendo no final do processo ocorrer exclusivamente uma ou duas vezes por mês e acontecer dentro ou fora do local de trabalho.

Estas duas características são, de acordo com Wehman, Sale e Parent (1992), o que faz o contraste entre o modelo de emprego apoiado e os modelos tradicionais de abordagem em grupo, nos quais o processo de formação é realizado em grupo e o técnico de reabilitação está presente durante quase todo o tempo de trabalho e no decorrer de toda a vida profissional da pessoa deficiente.

3. 2. – “Supported Employment”: Que metodologias propõe?

Como vimos, o apoio individualizado ocorre de forma diferenciada de pessoa para pessoa, resultando a sua natureza de uma relação próxima entre técnico e trabalhador. A relação entre técnico e utente edifica-se ao longo das diferentes etapas do processo decorrente da metodologia utilizada neste modelo - abordagem individualizada de emprego apoiado - que contempla as seguintes fases: avaliação do perfil de competências do utente e das suas expectativas e interesses (*consumer assessment*); identificação e selecção do posto de trabalho (*job development*); colocação em posto de trabalho (*job placement*); formação em posto de trabalho (*job site training*); avaliação e apoio continuado (*follow along*) (Moon, Goodall, Barcus e Brooke, 1986, cit. p. Wehman, Sale & Parent 1992).

Figura 1 – Metodologias do modelo de emprego apoiado



Na figura 1 apresentamos um esquema proposto pelos autores acima citados que ilustra a forma como as diferentes etapas da metodologia do emprego apoiado (abordagem individualizada) se relacionam entre si. Seguidamente serão analisadas cada uma das etapas.

Como se pode observar na figura 1, o processo de desenvolvimento das metodologias de emprego apoiado engloba duas fases complementares: antes e depois da colocação em posto de trabalho. O trabalho desenvolvido antes da colocação em posto de trabalho tem como objectivo encontrar uma conjugação entre o perfil do utente – competências; interesses; motivações; expectativas; sonhos;; limitações – e as exigências do posto de trabalho, ou seja, seleccionar um trabalho que aquela pessoa possa desempenhar com sucesso e onde se sinta realizada pessoal e profissionalmente. A fase após a colocação tem como objectivo proporcionar o apoio necessário para que aquela pessoa responda de forma adequada às exigências da função. Este apoio pós colocação engloba a componente de formação em posto de trabalho, mas também pode

passar pelo treino de autonomia no que respeita à deslocação casa emprego, ou pelo apoio na resolução de problemas na esfera do relacionamento interpessoal com colegas e chefias. A frequência deste apoio deve ser equacionada em função das necessidades individuais e tem como objectivo conseguir uma resposta adequada às exigências do posto de trabalho, com vista a uma futura manutenção desse posto de trabalho.

Etapa 1: Avaliação do Utente - O processo inicia-se com a descoberta da pessoa. Perante uma pessoa que procura aceder à inclusão social e profissional o papel do técnico deverá ser apoiar essa pessoa na definição das suas necessidades e expectativas, perceber o seu projecto de vida e as suas motivações, bem como identificar os atributos e interesses que eventualmente facilitem ou inibam o acesso ao emprego. O objectivo deste processo de avaliação é conjugar o máximo de informação sobre o indivíduo para que o técnico de inclusão o possa apoiar na escolha de um emprego que vá de encontro aos seus desejos e necessidades.

No processo de avaliação deve-se recorrer a várias técnicas como: entrevistas com o utente e outras pessoas significativas (pais por exemplo) na sua vida; observação da pessoa em vários contextos; recolha de informações relevantes sobre o seu percurso educativo, avaliações psicológicas, vocacionais e clínicas; realizar uma avaliação situacional, durante a qual o utente pode ser observado a realizar tarefas em situações simuladas de trabalho. O nível de intensidade de cada uma destas técnicas depende de indivíduo para indivíduo em função da história de vida de cada um deles, das experiências passadas, da situação actual, do tipo de deficiência, ... (Parent, Sherron & Groah, 1992).

Deste processo de avaliação resulta uma apreciação profunda das características do utente. Deste modo pode-se encontrar o ajustamento ideal entre as características individuais e as exigências, as dinâmicas relacionais e os apoios disponíveis do posto de trabalho. Parte-se, assim, do conjunto de características que definem a pessoa para analisar as possibilidades de emprego disponíveis na comunidade e finalmente decidir em qual deles se poderá conseguir a optimização do potencial daquela pessoa.

De acordo com Wehman, Sale e Parent (1992), ao contrário de muitos outros processos de avaliação, o tipo de avaliação realizada à luz deste modelo não origina um conjunto de dados normalizados mas, antes pretende atingir uma avaliação compreensiva da pessoa que procura aceder à inclusão social e profissional. Este tipo de processo de avaliação utiliza, para Menchetti e Udvari-Solner (1990, cit. p. Parent, Sherron & Groah, 1992), uma abordagem funcional e ecológica, focada no indivíduo, no trabalho em si e na ecologia do local de trabalho. As competências e necessidades de apoio do sujeito são equacionadas em função das exigências de um contexto real de trabalho e não em função de *scores* e critérios preestabelecidos como é comum acontecer em processos de avaliação estandardizados.

O processo de avaliação deve ser conduzido em paralelo com o processo de identificação do posto de trabalho, para que as decisões de colocação em emprego sejam feitas em função das necessidades de trabalho existentes na comunidade. Assim, o técnico de inclusão que desenvolve o processo de avaliação deve, ao mesmo tempo, realizar uma pesquisa do mercado aberto de trabalho na comunidade, isto é, proceder à identificação e avaliação de

oportunidades de emprego existentes e susceptíveis de serem ocupadas adequadamente pelo candidato.

Etapa 2: Identificação de Postos de Trabalho - O processo de identificação do posto de trabalho (*job development*) inclui, segundo Parent, Sherron e Groah (1992) quatro fases: pesquisa de mercado; desenvolvimento de uma estratégia de marketing; concretização de contactos com empresas; análise de funções. A primeira fase destina-se a familiarizar o técnico de inclusão com o mercado de trabalho local e as necessidades gerais dos vários sectores de emprego. Esta fase permite ao técnico investigar e fazer contactos em vários sectores de actividade e negócios da comunidade, ficando assim com uma panorâmica geral das oportunidades de emprego e tendências de contratação existentes.

A informação recolhida nesta primeira fase permite ao técnico delinear uma estratégia de marketing ajustada às características do mercado de trabalho específico de cada comunidade, que responda às necessidades do programa de emprego apoiado e do utente, bem como das entidades empregadoras e políticas de financiamento. A segunda fase tem como objectivo a divulgação dos princípios do modelo de emprego apoiado e a sensibilização dos empresários para a problemática e as vantagens da inserção profissional de pessoas com deficiência. A estratégia de divulgação deve incluir informação cuidada e atractiva sobre o serviço, objectivos e metodologias do programa de emprego apoiado, bem como, sobre a Instituição que o desenvolve (Parent, Sherron & Groah, 1992).

Após estar delineada a estratégia de divulgação o técnico de inclusão pode começar a estabelecer contactos com possíveis empregadores com vista a identificar locais de trabalho adequados às características específicas da

população em causa. Estes contactos devem ser preferencialmente feitos com a pessoa da empresa que toma decisões sobre questões de pessoal.

Quando estão detectados postos de trabalho que se podem tornar oportunidades reais de emprego, isto é, quando existem empresários motivados para aderir ao programa e postos de trabalho que reúnem um conjunto de factores que se ajustam às necessidades individuais e específicas de um candidato, pode-se passar à fase seguinte. Nesta fase procede-se a uma análise detalhada de funções para se reunir o máximo de informação possível sobre o posto de trabalho em questão, que deve incluir a análise das características e exigências da actividade profissional, assim como do ambiente e clima de trabalho.

A análise de funções deve ser bastante detalhada e completa e reflectir as rotinas próprias de cada período ao longo de um dia de trabalho, devendo considerar os conteúdos da actividade profissional, o contexto da empresa, mas também as condições que a rodeiam (meios de transporte, apoios disponíveis). Na opinião de Parent, Sherron e Groah (1992) existem factores essenciais que a análise de funções deve contemplar, como ritmo de trabalho, nível de comunicação, motivação e apresentação requeridos, bem como a viabilidade de reforços e apoios naturais.

Está, assim, terminada a fase anterior à colocação, que consiste essencialmente na recolha de informações sobre a pessoa que pretende aceder à inclusão social e profissional. Estas quais deverão ser compatibilizadas com as informações recolhidas sobre a realidade do mundo de trabalho específico de cada comunidade, de que resultará um conjunto de possíveis empregos que poderão ser ocupados pela população em questão.

Etapa 3: Colocação em Posto de Trabalho - A colocação em posto de trabalho é a etapa seguinte. Nesta etapa é analisada a compatibilidade potencial entre a pessoa candidata a um emprego e os postos de trabalho disponíveis e já identificados. Esta análise de compatibilidade (job matching) permite analisar se determinada pessoa poderá vir a ocupar um determinado posto de trabalho, mas também o que essa pessoa precisa de aprender, treinar, desenvolver, para vir a ser um profissional competente naquela posição e assim assegurar a manutenção daquele emprego.

Uma grande variedade de factores devem ser considerados para que se optimize a compatibilidade entre as características individuais e do posto de trabalho. Com base nos atributos específicos do emprego e do utente deve-se, na opinião de Parent, Sherron e Groah (1992), fazer o confronto entre:

- o local e horário de trabalho / disponibilidade demonstrada e transportes existentes;
- requisitos e características do trabalho / capacidades, competências e interesses do potencial trabalhador;
- tipo de trabalho / preferências de trabalho;
- oportunidades de integração / preferências sociais;
- apoios formais e informais disponíveis / necessidades de apoio;
- satisfação do empresário / satisfação do utente e da sua família.

A compatibilidade entre estes factores é preditora de um ajustamento adequado entre trabalhador e posto de trabalho, o que é um factor determinante para se conseguir sucesso e satisfação no trabalho.

Todo este processo, como já dissemos, é centrado na pessoa, e por isso, antes de se proceder à colocação em posto de trabalho, falta ouvir a sua opinião,

apresentar-lhe esta possibilidade de emprego e averiguar se está interessado em ocupar este lugar. Se o resultado for positivo, após a entrevista na empresa que deve ser cuidadosamente preparada, pode-se proceder á integração do candidato no posto de trabalho.

Etapa 4: Formação em Posto de Trabalho - Tal como todos os trabalhadores, as pessoas com deficiência, ao iniciarem uma actividade profissional, passam por uma fase de adaptação e necessitam de formação em certas áreas. No modelo de emprego apoiado esta fase de formação é realizada em posto de trabalho, assegurando-se assim que as necessidades de treino do utente são resolvidas sistematicamente e com eficiência. Para Sousa (2000) a formação em posto deve visar os conteúdos detectados em falta, ou seja, os conteúdos que é necessário treinar, para realizar com sucesso o conjunto de tarefas inerentes àquele posto de trabalho.

Na maioria dos casos esta formação é desenvolvida pelo técnico de inclusão para o que recebe assistência por parte do empresário, do supervisor em posto de trabalho ou dos colegas de trabalho. Noutras situações a formação pode ser feita sem intervenção do técnico de inclusão, ficando esta tarefa a cargo de uma pessoa da empresa nomeada para tal, que geralmente é o supervisor directo do trabalhador. Neste caso deve existir uma estreita colaboração entre o técnico de inclusão e a pessoa responsável pela formação em posto de trabalho.

Wehman, Sale e Parent (1992) referem técnicas específicas (como análise sistemática do comportamento, aconselhamento e estratégias de promoção cognitiva) que podem ser utilizadas para facilitar o desenvolvimento das competências necessárias ao desempenho profissional. A selecção das

estratégias depende na totalidade das características individuais e das especificações do trabalho e tem de ser necessariamente individualizada. Segundo os autores citados, o resultado de um treino efectivo no posto de trabalho será um trabalhador que adquiriu todas as competências profissionais e sociais requeridas para um desempenho adequado e necessárias para manter o emprego.

Para Sousa (2000) a formação profissional deve obedecer a um programa individual de formação e uma parte pode ser realizada em Centros de Formação Profissional. Porém, qualquer formação profissional deve incluir sempre um período de aprendizagem em contexto real de trabalho (formação em posto de trabalho). Este autor defende que o modelo de formação em empresa apresenta vantagens porque:

- permite um contacto mais realista com os padrões do sector produtivo;
- algumas pessoas têm dificuldade em transferir, para contextos diferentes, uma experiência adquirida. A experiência de formação em situações reais de trabalho torna-se, assim, uma forma mais eficaz de formação;
- a consciência criada entre os empresários, ao terem pessoas com problemas nas empresas, resulta num melhor conhecimento das necessidades e capacidades destes grupos, aumentando o número de oportunidades de trabalho/emprego;
- o emprego em mercado aberto é uma opção realista para estes grupos e pode promover a sua completa inserção social.

Como já foi dito, nos primeiros projectos de emprego apoiado lançados nos EUA e na Europa, o técnico de inclusão/acompanhamento tinha um papel

determinante nesta fase de formação em posto de trabalho. Mais tarde, com experiências como a portuguesa, a actuação do técnico alterou-se, assim como o papel da própria empresa, que passou a ser mais interveniente. O “*job coach*”, também designado por “*employment specialist*”, que nos programas desenvolvidos em Portugal corresponde ao técnico de inclusão/acompanhamento, é um técnico que deve ter um papel decisivo no desenho e concepção do Programa Individual de Formação. O desenvolvimento deste programa deve ser realizado em estreita colaboração com um formador da empresa que acompanha o trabalhador em questão no seu dia a dia de trabalho. O papel do técnico será sobretudo o desenvolvimento e avaliação do plano de formação, na medida em que muitas vezes os formadores da empresa que colaboram na consecução do plano de formação não têm preparação pedagógica relevante nesta área. O técnico deverá assumir-se essencialmente como o tutor, mentor, conselheiro, já que o papel fundamental na formação em posto de trabalho deve ser desempenhado pelo formador do posto de trabalho, elemento recrutado nos recursos humanos da empresa onde se realiza a formação (Sousa, 2000).

Etapa 5: Apoio Continuado - Uma característica que diferencia o modelo de emprego apoiado de outros serviços vocacionais de reabilitação é o facto de não existir um fim previsto para terminar, isto é, o apoio prestado a uma pessoa no seu processo de inclusão pode continuar enquanto for considerado necessário, tanto pelo utente como pelo técnico.

Como vimos, a fase de acompanhamento em posto de trabalho inicia-se após a colocação. Nesta fase o técnico de inclusão/acompanhamento contacta

regulamente quer com o empresário, quer com o utente, no sentido de analisar a forma como se está desenrolar a adaptação profissional e, assim, avaliar o nível de satisfação de ambos face ao enquadramento profissional em curso. O trabalho do técnico pode ser realizado em parceria com um colega de trabalho que apoia no local o trabalhador, recorrendo-se assim, uma vez mais e tal como na formação, a um apoio natural proveniente dos recursos da empresa em que o trabalhador está inserido.

Podem surgir problemas (o que acontece regularmente), neste caso o técnico deve desenvolver as acções correctivas necessárias para ultrapassar o problema detectado. Uma acção correctiva pode incluir reestruturação do emprego, treino adicional e/ou envolvimento de outros serviços. Pode acontecer que mesmo após aplicação de medidas no sentido de modificar os factores que deram origem ao problema, este persista, o que pode significar que é necessário recomeçar o processo, com vista a encontrar um novo posto de trabalho que se adeque às características próprias daquele trabalhador (Wehman, Sale & Parent, 1992).

O processo descrito é fundamental em todas as abordagens individualizadas que visam a inclusão sócio-profissional de pessoas com deficiência. De facto, devido à diversidade de cada uma das histórias de vida, no que respeita ao enquadramento familiar, ao percurso educativo, às experiências vividas, ou situações de trabalho passadas, o trabalho desenvolvido para a inclusão social e profissional de pessoas com deficiência é mais eficaz quando é definido em função das necessidades, características, interesses e capacidades de cada indivíduo. As abordagens individualizadas têm-se revelado uma estratégia eficaz na inclusão sócio-profissional de pessoas com deficiência, com

resultados concretos como por exemplo a contratação em mercado aberto de trabalho, salários justos e integração profissional em contextos normalizados de trabalho. No ponto seguinte serão abordados de forma mais detalhada os resultados obtidos com a aplicação da metodologia de emprego apoiado.

3. 3. – “Supported Employment”: Que resultados?

O emprego apoiado pode ser considerado como uma metodologia de inclusão profissional orientada para resultados, entendendo-se como resultados os benefícios que produz tanto para os utentes como para os serviços de reabilitação (Wehman, Sale & Parent, 1992). Estes autores categorizam os resultados em quatro áreas: salários, integração, apoio continuado e relação custos/benefícios em termos económicos.

Estudos realizados demonstram que emprego com apoio continuado em contextos regulares de trabalho (inclusão profissional de pessoas com deficiência realizada segundo o modelo de emprego apoiado) é uma metodologia de inclusão profissional que proporciona a possibilidade de alcançar maiores benefícios económicos, maior oportunidade de integração, mais capacidade para contribuir socialmente, satisfação no trabalho e maior qualidade de vida do que outros modelos de inclusão, como emprego protegido (Bellamy et al., 1988; Mank et al., 1986; Gardner et al., 1988; Moon & Griffin, 1988, cit. p. Coker, Osgood & Clouse, 1995).

Salário – Um dos resultados significativos do modelo de emprego apoiado é sem dúvida o facto de que, indiferentemente do tipo de deficiência, as pessoas recebem um salário justo por trabalho real. Muitas pessoas com deficiência, e

particularmente pessoas com deficiências profundas, não tiveram acesso a esta oportunidade através das abordagens tradicionais de reabilitação como programas ocupacionais ou emprego protegido.

O modelo de emprego apoiado para pessoas com deficiência tem dado origem, de acordo com Mank, O' Neill, e Jensen (1998) a salários e resultados económicos, verificando-se que se atingem salários três vezes superiores aos conseguidos nas abordagens tradicionais realizadas em ambientes segregados.

Coker, Osgood e Clouse (1995) num estudo em que compararam quatro modelos diferentes de emprego para pessoas com deficiência, obtiveram resultados que demonstram que o modelo de emprego apoiado é aquele em que os benefícios económicos são mais elevados para o trabalhador, nomeadamente em termos do salário ganho por hora de trabalho.

Outro estudo referido por Wehman, Sale e Parent (1992) mostra que os dados recolhidos em 27 estados revelam que indivíduos em programas de emprego apoiado recebem ordenados superiores aos recebidos por indivíduos em programas de emprego protegido. Os dados recolhidos neste estudo revelam ainda que as abordagens individualizadas no modelo de emprego apoiado produzem melhores resultados em termos salariais do que as abordagens grupais como os enclaves ou equipas móveis.

Num estudo mais recente, Crowther, Marshall, Bond e Huxley (2001) realizaram uma revisão sistemática para determinar o método mais eficaz para ajudar pessoas com doença mental a encontrar um emprego em contexto normalizado de trabalho. Analisaram estudos que comparavam três modelos diferentes de reabilitação - emprego apoiado, treino vocacional, centros de dia ocupacionais - e concluíram que nos modelos de emprego apoiado se

encontravam mais pessoas inseridas em mercado competitivo de trabalho, que os salários eram superiores e as pessoas trabalhavam mais horas por mês do que nos outros modelos estudados.

Integração – Historicamente, pessoas com deficiências têm sido física e socialmente segregadas. Eram, assim, colocadas em contextos com fins vocacionais, educacionais ou residenciais, separadas das pessoas ditas “normais”, como, por exemplo, escolas especiais, empregos protegidos, centros ocupacionais, criados especialmente para essas pessoas ditas “diferentes”. Em qualquer uma destas situações estava-lhes vedado o acesso aos aspectos sociais e culturais que fazem parte da vida de qualquer cidadão.

O conceito de integração vocacional (*vocational integration*) pressupõe que trabalhadores deficientes têm o mesmo acesso aos aspectos sociais e culturais como qualquer outro trabalhador não deficiente.

Integração tem sido definida de forma global como "... a participação de um trabalhador na concretização da cultura de trabalho quer ao nível do ambiente de trabalho exigido quer ao nível do desejado pelos trabalhadores" (Shafer & Nisbet 1988, p. 57). Hughes, Rusch e Curl (1990) entendem integração como "... a participação dos trabalhadores com e sem deficiência, como partes semelhantes e integrantes de um local de trabalho" (p.190). Mank e Buckley (1989) definem integração vocacional como "a participação total nos padrões e rotinas regulares, de cada minuto, e do dia a dia da vida de trabalho" (p. 320). Estes autores entendem integração vocacional como o conjunto de quatro níveis de integração – integração física, integração social, relações sociais e redes sociais de trabalho.

Um estudo que avalia o nível de integração física e social de 1608 sujeitos integrados em posto de trabalho, realizado por Kregel et al. (1990, cit. p.

Wehman, Sale & Parent,1992), revela que o nível médio de integração dos sujeitos colocados através da abordagem individualizada de emprego apoiado é superior ao nível médio de integração dos sujeitos colocados através de abordagens grupais como enclaves e equipas móveis. .

Percebe-se de forma quase intuitiva que a forma de integração profissional proposta pela abordagem individualizada de emprego apoiado oferece possibilidade de integração física, já que o trabalho se desenvolve em ambientes normalizados, que promovem o contacto entre os trabalhadores deficientes e os colegas de trabalho não deficientes, o que contrasta com as abordagens grupais em que o trabalhador com deficiência é colocado junto de outros trabalhadores também com deficiência.

A integração social, isto é, interações pessoais efectivas e determinadas pelo próprio, tem sido frequentemente definida em função das interações existentes, visto este aspecto ser facilmente observável. Muito embora integração envolva outros factores para além de interações sociais, pode-se assumir que a participação social no local de trabalho é um bom indicador de aceitação social pelos colegas de trabalho e de satisfação com o trabalho (Wehman, Sale & Parent,1992a).

O nível de integração tem sido um aspecto frequentemente estudado, tendo a maioria estudos comparado as interações sociais dos trabalhadores com deficiência com as dos seus colegas de trabalho sem deficiência (Chadsey-Rusch, Gonzalez, & Tines 1987; Lignugaris/Kraft, Rule, Salzberg, & Stowitschek 1986; Lignugaris/Kraft, Salzberg, Rule, & Stowitschek 1988; Parent, Kregel, Twardzik, & Metzler 1990; Test, Farebrother, & Spooner 1988; Yan, Rhodes,

Sandow, Storey, Petheridge, & Loewinger 1990, cit. p. Wehman, Sale & Parent, 1992a).

Em termos gerais os resultados destes estudos indicam que os trabalhadores com deficiência participam nas interações sociais que ocorrem durante o trabalho com a mesma frequência que os trabalhadores não deficientes. Contudo, foram encontradas diferenças quanto ao lugar, tipo e satisfação nas interações em que trabalhadores com deficiência e sem deficiência participam. Wehman, Sale e Parent (1992a) citam diversos estudos nos quais se registaram as seguintes diferenças: (1) os trabalhadores com deficiência são menos envolvidos em interações não relacionadas com o trabalho (Chadsey-Rusch, Gonzalez, & Tines 1987); (2) os trabalhadores não deficientes participam com mais frequência em interações que envolvem brincadeiras do que os trabalhadores com deficiência (Lignugaris/Kraft, Rule, Salzberg, & Stowitschek 1987; Lignugaris/ Kraft, Salzberg, Rule, & Stowitschek 1988); (3) os trabalhadores com deficiência recebem mais ordens e participam em menos trocas informais do que os colegas de trabalho não deficientes (Test, Farebrother, & Spooner 1988); (4) os trabalhadores não deficientes comunicam mais entre si durante as pausas do que com os trabalhadores com deficiência (Parent, Kregel, Metzler, & Twardzik 1990). Estes resultados provêm de um número limitado de estudos realizados com amostras reduzidas, contudo, a consistência dos resultados encontrada sugere que talvez seja necessário colocar maior ênfase na qualidade da integração de trabalhadores que recebem serviços de emprego apoiado (Wehman, Sale & Parent, 1992a).

A realização de uma integração plena e com qualidade é, sem dúvida, um dos objectivos do modelo de emprego apoiado, parece, contudo, que a

operacionalização dos parâmetros relacionados com a sua implementação não se encontra, ainda, claramente definida (Mank, & Buckley 1989; Mcloughlin, Garner, & Callahan 1987). O nível de integração é usualmente analisado em função do nível de envolvimento com os colegas de trabalho e avaliado através de observação directa ou de entrevistas informais. Uma vez que a forma como se percebe a qualidade de vida e do ambiente em que se está integrado varia muito de pessoa para pessoa, incluindo os trabalhadores com deficiência e os técnicos de inclusão/acompanhamento, será importante identificar as características de trabalho que definem integração para que se consiga um melhor ajustamento entre o trabalhador e a cultura social do local de trabalho (Taylor, 1987). Será mais fácil a edificação de amizades quando se está entre pessoas que partilham os mesmos interesses, participam em actividades semelhantes e seguem o mesmo tipo de tradições culturais sobre o clima de trabalho (Fine, 1986).

Um estudo realizado na Europa por Walsh e Linehan (1997), em que são analisados os factores que influenciam o nível de integração de trabalhadores com deficiência, sugere que o nível de integração é influenciado por factores de ordem individual como idade e grau de deficiência e por factores de ordem contextual relacionados com as condições e características de trabalho como número de dias de trabalho por semana e número de trabalhadores com deficiência integrados. Os resultados destes estudos vêm, de alguma forma, corroborar o que é dito por Taylor (1987) quando defende que é necessário maximizar o nível de ajustamento entre as características individuais e as características do ambiente de trabalho para atingir níveis de integração mais elevados e de maior qualidade.

Chambless (1996) defende que, muito embora a integração seja um dos valores mais enfatizado pelo modelo de emprego apoiado, o papel do técnico de inclusão/acompanhamento (que era muito predominante nos primeiros programas de emprego apoiado) tem sido apontado como um dos factores que pode influenciar negativamente a integração social de trabalhadores apoiados (*supported employees*), enfatizando o facto de nestes primeiros programas não serem utilizados os apoios naturais – condições ambientais do local de trabalho que podem ser utilizadas para apoiar a integração profissional de pessoas com deficiência – disponíveis nos locais de trabalho. Assim, sugere que uma forma de incrementar o nível de integração poderá ser a utilização de apoios naturais e investiga de que forma os apoios naturais se relacionam com a integração social. Os resultados do estudo indicam que os apoios naturais estudados – horário de trabalho, características da tarefa, semelhança, supervisão, formação – se relacionavam significativamente com a integração social, o que sugere que se atinge níveis mais elevados de integração se se utilizar os apoios naturais.

Um outro estudo mais recente de Farris e Stancliffe (2001) compara os resultados obtidos com a utilização de um apoio natural – colega de trabalho na formação e apoio em posto de trabalho – com os resultados da formação e apoio dado por um técnico de inclusão acompanhamento. Os resultados mostram que os produtos de trabalho dos trabalhadores que tiveram formação e apoio de colegas de trabalho são iguais aos dos trabalhadores que tiveram apoio de um técnico, sendo que estes últimos tiveram um número de horas de apoio substancialmente superior. No grupo com um apoio natural o nível de envolvimento entre trabalhadores com deficiência e os seus colegas de trabalho era muito elevado, para além de que após a formação e o apoio dados os

trabalhadores que tinham realizado este trabalho viam de forma diferente e mais valorizada as pessoas com deficiência.

Para Wehman, Sale & Parent (1992) a forma como se estrutura a abordagem individualizada do modelo de emprego apoiado parece oferecer mais oportunidades de integração do que as abordagens tradicionais de emprego protegido, evidência que é confirmada por Mank, O' Neill, & Jensen (1998), que consideram que trabalhadores apoiados (*supported employees*) atingem melhores níveis de integração do que os que se encontram em ambientes segregados. Contributos mais recentes mostram que a utilização de apoios naturais, nomeadamente a utilização de colegas de trabalho na formação e apoio em posto de trabalho podem ser um factor que irá influenciar positivamente tanto o grau de integração como a qualidade da mesma. De referir que o papel do técnico de inclusão/acompanhamento continua a ser determinante na operacionalização da abordagem individualizada do modelo de emprego apoiado tendo este um papel de relevo no trabalho a desenvolver com o trabalhador que actua directamente com a pessoa com deficiência, mas também com esta, assumindo um papel de conselheiro, tutor e facilitador das dinâmicas que se desencadeiam no desenvolvimento de todo o processo.

Apoio Continuado – O modelo de emprego apoiado determina por definição que as pessoas colocadas em posto de trabalho e abrangidas por este modelo têm direito por estatuto a apoio continuado. A legislação dos Estados Unidos prevê no mínimo duas visitas mensais no local de trabalho.

Enquanto que as abordagens grupais como enclaves e equipas móveis exigem a presença constante de um técnico que supervisiona o trabalho do grupo de pessoas com deficiência que opera numa determinada empresa, na

abordagem individualizada de emprego apoiado os trabalhadores “perdem” a presença constante do técnico de inclusão/acompanhamento ao longo das diferentes fases do processo que irá conduzir a uma possível contratação e manutenção do posto de trabalho. Assim, para Wehman, Sale e Parent (1992) os trabalhadores apoiados através da abordagem individual de emprego apoiado recebem um número inferior de horas de apoio, quando comparados com os trabalhadores inseridos em programas de abordagem grupal.

Será, todavia, de notar que nas abordagens individualizadas o técnico de inclusão/acompanhamento, muito embora não necessite de estar continuamente presente no local de trabalho, não deixa de acompanhar o processo em termos de gestão da informação e prestando o apoio necessário sempre que são identificadas situações críticas e actuando à medida das necessidades. O facto de o técnico de inclusão/acompanhamento ter vindo a ter um papel cada vez menos interveniente, não deve ser considerado um aspecto negativo, muito pelo contrário, deve ser encarado como uma evolução natural do modelo, que reflecte uma postura crítica, reflexiva e flexível capaz de operar as mudanças necessárias para uma actuação mais eficaz e inclusiva. De facto o apoio permanente e continuado poderá originar uma maior estigmatização dos trabalhadores apoiados, bem como reforçar a sua dependência.

De notar que a utilização de apoios naturais – pessoal e outros recursos da empresa – na formação e apoio aos trabalhadores inseridos, poderá reforçar, ainda mais, a diluição do papel do técnico de inclusão/acompanhamento. Parece, contudo, que os apoios naturais oferecem outro tipo de vantagens, nomeadamente ao nível da autonomia e integração dos trabalhadores apoiados. De facto, a utilização de apoios naturais é uma estratégia que se enquadra

perfeitamente na abordagem individualizada de emprego apoiado, tornando-se estes um outro recurso que, em estreita colaboração com o técnico de inclusão/acompanhamento, desenvolve um conjunto de medidas com vista à inclusão sócio-profissional do(s) trabalhador(es) inseridos na empresa.

Relação custo/benefício – Hill (1988), considera que a abordagem individualizada de emprego apoiado é um tipo de abordagem que traz benefícios económicos tanto para os utentes como para os outros cidadãos, o que é raro acontecer nos programas de índole social. Um estudo realizado por este autor, em que utilizou uma amostra constituída pelos sujeitos abrangidos por um programa de emprego apoiado da Universidade de Virginia, indica que para além de os trabalhadores apoiados estarem a receber um salário (\$3,894 USD em média por ano sem o subsídio do estado) houve um ganho anual superior a \$4,063 USD para os cidadãos em geral, uma vez que o estado despendeu menos dinheiro dos impostos com programas de reabilitação. Tais resultados indicam que os programas de emprego apoiado atingem bons resultados em termos económicos, quer para os utentes, quer em termos de custos, geralmente subsidiados pelo Estado.

Wehman e Bricout (2001) indicam como resultados de qualidade dos programas de inclusão profissional: salários competitivos, benefícios sociais e de saúde, manutenção de emprego a longo prazo, flexibilidade de horários e oportunidade de abraçar uma carreira profissional. Este nível de resultados não se regista, ainda, de forma consistente, nos programas de emprego apoiado.

Um compromisso real em termos de oportunidades de emprego exige que todas as pessoas que necessitam de reabilitação vocacional tenham igualdade de acesso a programas de inclusão de qualidade que respondam aos seus

interesses e necessidades. Contudo, de acordo com os autores referidos, pessoas com deficiências mais profundas continuam subrepresentados em programas de inclusão em emprego competitivo, relativamente ao grau de representação que se regista em programas ocupacionais (Snyder, Temple, & Crowell, 1996; Budde, Youngbauer, & Snyder, 1997, cit. p. Wehman & Bricout, 2001).

De acordo com os autores referidos, muito embora seja reconhecido que os programas de emprego apoiado tenham produzido resultados em termos de emprego e inclusão superiores aos produzidos pelos programas de emprego segregado, quando considerados em termos absolutos (Rehabilitation Services Administration, 1995, cit. p. Wehman & Bricout, 2001), muitos programas de emprego apoiado ainda estão longe das expectativas iniciais. Sugerem, assim, que a necessidade de se atingirem melhores resultados em áreas como salários e benefícios adicionais, integração, atitudes dos empresários e outros empregadores, manutenção de emprego e satisfação no trabalho, se mantém ainda presente nos programas de emprego apoiado.

3. 4. – “Supported Employment”: Que perspectivas para o futuro?

Ao perspectivar o desenvolvimento futuro do modelo de emprego apoiado, para se atingir maior eficácia no apoio a pessoas com deficiência para integrarem o mercado competitivo de trabalho, não se pode deixar de considerar as falhas observadas na sua implementação, que de acordo com Wehman e Bricout (2001) se podem enunciar da seguinte forma: carência de fundos para o desenvolvimento de programas; a falta de técnicos devidamente preparados para

apoiarem a inclusão sócio-profissional de pessoas com deficiência; a falta de incentivos para conversão das instituições que no terreno prestam serviços de reabilitação; o número elevado de pessoas em lista de espera para terem acesso aos serviços de reabilitação; a baixa qualidade em termos de resultados, referida pelas pessoas que participam nos programas de emprego apoiado como salários baixos, integração pouco adequada, cargas horárias reduzidas e poucas perspectivas de carreira.

Na nossa perspectiva e tendo em conta a realidade portuguesa, poder-se-á acrescentar: a necessidade de definir um quadro claro de formação dos técnicos que podem intervir na perspectiva do modelo de emprego apoiado e promover a formação e reconversão dos técnicos que actuam na área da reabilitação; a vontade política de divulgação e implementação do modelo de emprego apoiado, isto é, a mudança de atitude nesta área, tanto ao nível dos órgãos de decisão em termos governamentais como dos órgãos de decisão ao nível das instituições e associações governamentais e não governamentais que actuam na área da reabilitação; a possibilidade de certificação profissional da formação em posto de trabalho; a formação e informação das famílias e outras pessoas significativas ligadas às pessoas com deficiência, mostrando-lhes que existem caminhos viáveis de inclusão, que os ambientes segregados não são a única resposta de ocupação e que é possível abrir novas portas e, assim, tal como Sousa (2000) sugere, aumentar a pressão, reforçando os laços de colaboração entre todos aqueles que querem promover efectivamente o direito à vida em comunidade e ao trabalho em mercado aberto para todos.

Pensar no futuro exige, igualmente, que se recordem as premissas basilares que originaram o desenvolvimento da filosofia e do modelo de emprego

apoiado, já que, na nossa perspectiva, elas se mantêm presentes e actuais, apesar da evolução ocorrida, nomeadamente em termos das novas estratégias de apoio e do recurso às novas tecnologias. Pensamos que é evidente que as pessoas com deficiência querem e têm o direito a trabalhar em empregos reais e o modelo de emprego apoiado proporciona-lhes os meios para atingir este objectivo. Para Wehman e Bricout (2001) nenhuma estratégia de apoio ou metodologia pode comprometer os valores da inclusão profissional, participação e escolha, a partir dos quais se edificou este modelo. As pessoas com deficiência têm o direito de exercer uma actividade profissional na sua comunidade natural, onde possam ter um salário justo e equivalente aos praticados no mercado competitivo de trabalho, onde possam trabalhar ao lado dos seus colegas, onde possam ter um horário de trabalho normal e onde possam usufruir dos mesmos benefícios dos outros trabalhadores da empresa. Mais ainda, têm o direito a escolher as características do seu trabalho, investidos da liberdade de mudar as suas escolhas em função dos seus interesses e necessidades.

Para Wehman e Bricout (2001, p. 17) “a utilização de apoios da comunidade e do local de trabalho na realização de programas de emprego apoiado representa “o pico da arte” do que se sabe hoje sobre a melhor forma de apoiar a inclusão de pessoas com deficiência no mercado competitivo de trabalho, proporcionando-lhes o acesso ao emprego da sua escolha”. Sousa (2000) inscreve-se nesta linha de pensamento quando sugere que em termos de perspectivas futuras do modelo de emprego apoiado é importante “desenvolver na prática o conceito de apoios naturais (*natural supports*), ou seja, fazer com que os colegas de empresa, as famílias, os vizinhos, os amigos, se constituam como

uma rede eficaz de colaboração para a vida autónoma de cada pessoa com deficiência, reduzindo o papel do técnico” (p. 81).

A emergência dos apoios naturais é um nova estratégia de apoio que assume um carácter distintivo no modelo de emprego apoiado. Contudo, a figura do técnico de inclusão/acompanhamento continua a ser determinante no desenvolvimento de todas as fases (atrás descritas) do processo de inclusão em posto de trabalho, nunca esquecendo as diferenças individuais – necessidade de diferentes tipos e níveis de apoio e em tempos diferentes – que devem ser respeitadas e encaradas como informação pertinente e determinante no delineamento do processo. A forma como se irá desenrolar o processo de apoio deve ser uma opção da pessoa alvo do processo, deixando para ela as escolhas de quem e em que situação deve prestar o apoio.

Os apoios naturais podem, assim, articular-se com o trabalho do técnico, assumindo a pessoa alvo um papel decisivo e decisor, no centro do processo. Para tal é necessário que a pessoa que quer ser apoiada ocupe o lugar de “condutor” do processo e que lhe seja dada a possibilidade de dirigir a sua carreira e de realmente escolher o tipo e a quantidade de apoio que quer ter para atingir os seus objectivos (Wehman e Bricout, 2001).

Assim, e particularizando a realidade portuguesa, concordamos com Sousa (2000) quando sugere que se deve “desenvolver processos de avaliação e orientação profissional, efectuados nas empresas e no meio social onde a pessoa vai exercer a sua actividade, de modo a clarificar as suas expectativas, os sonhos e as suas competências para o exercício de uma actividade profissional naquela região e de acordo com as ofertas de emprego disponíveis” (p. 81), facilitando assim o recurso a apoios naturais disponíveis que podem ser geridos de acordo

com as decisões individuais das pessoas apoiadas, bem como promover programas de desenvolvimento das competências sociais como forma de reforço de autonomia e de desenvolvimento pessoal.

Um outro aspecto que não pode ser negligenciado nos dias de hoje é o recurso às novas tecnologias que podem significar novas estratégias de apoio capazes de “operar o milagre”, ou seja, possibilitar à pessoa com deficiência o apoio necessário para ultrapassar algumas das suas impossibilidades específicas, como por exemplo as dificuldades de comunicação oral e escrita, locomoção ou algumas outras que o desenvolvimento das novas tecnologias pode viabilizar. As ajudas técnicas podem desempenhar um papel valioso na adaptação de postos de trabalho, habitações, transportes, ..., e assim, proporcionar a possibilidade de apoio a todas as pessoas com deficiência que querem trabalhar e, para tal, ter acesso ao apoio técnico e tecnológico necessário.

Um grande investimento, com vista ao desenvolvimento futuro do modelo de emprego apoiado, deve ser feito quer em termos do envolvimento com os empresários e trabalhadores das empresas, fazendo da empregabilidade das pessoas com deficiência e de outros grupos desfavorecidos um facto corrente e assumido, quer em termos das famílias, procurando que as expectativas dos agregados familiares se conjuguem com as expectativas de cada pessoa e que todas elas estejam adequadas à realidade da região (Sousa, 2000).

Há que investir, por outro lado, no desenvolvimento de sistemas de avaliação da intervenção, em que indicadores como integração, satisfação e capacidade de escolha/decisão sejam avaliados, bem como a eficácia na procura e manutenção de emprego, analisando-se, assim, os resultados atingidos com a implementação do modelo. A investigação deve ser realizada com vista a avaliar

indicadores específicos da qualidade dos projectos e posteriormente providenciar a sua divulgação junto dos órgãos e entidades competentes.

Para Wehman e Bricout (2001) o papel do técnico de inclusão/acompanhamento é, hoje em dia, com o advento de novas e criativas tecnologias de apoio, cada vez mais um elemento essencial do modelo. Os apoios existentes na comunidade e no trabalho não se desencadeiam automaticamente para ir ao encontro das necessidades de apoio da pessoa com deficiência. Contudo, com a intervenção de uma pessoa que desenvolveu competências técnicas baseadas em experiências práticas e investigação empírica, o processo pode ser conduzido de forma a satisfazer as necessidades da pessoa que precisa de apoio. O técnico de inclusão/acompanhamento é a pessoa com competências para acompanhar o desenrolar de todo o processo, avaliando a eficácia e adequação dos diferentes apoios e encontrando alternativas à medida que as necessidades vão surgindo.

Os mesmos autores consideram que tão importante como o técnico de inclusão/acompanhamento é o sucesso dos apoios no local de trabalho e tão crítico como o recurso a novas tecnologias e a estratégias de apoio naturais é, sem dúvida, o enfoque numa participação activa (e porque não mesmo a liderança) da pessoa que quer aceder à inclusão profissional em mercado aberto de trabalho. As suas experiências, ideias e “*feed-back*” são determinantes na concepção e implementação de uma estratégia de apoio adequada. O importante é encontrar respostas para as aspirações, capacidades e sonhos do trabalhador apoiado, dando assim sentido ao conceito de apoios naturais que só assume o seu verdadeiro significado se for significativo para a pessoa que é o centro de todo o processo. Só desta forma, e nunca subestimando a experiência adquirida e

o trabalho de investigação realizado, se torna possível atingir o objectivo central do modelo de emprego apoiado, ou seja, sucesso, escolha e satisfação das pessoas que acedem à inclusão sócio-profissional.

3

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: IMPLICAÇÕES
AO NÍVEL DO MODELO DE EMPREGO
APOIADO

1. – SATISFAÇÃO NO TRABALHO: IMPLICAÇÕES AO NÍVEL DO MODELO DE EMPREGO APOIADO

Vários estudos têm-se debruçado sobre a satisfação profissional de indivíduos sem deficiências (Locke, 1983). Com o objectivo de aumentar a produtividade e a eficácia no local de trabalho, estes estudos procuraram isolar as componentes da experiência profissional que parecem afectar a satisfação dos trabalhadores com o trabalho que desempenham, como por exemplo a possibilidade de tomar decisões autonomamente, a oportunidade de estabelecer relações sociais com os colegas de trabalho, as possibilidades de promoção e progressão na carreira (Blauner, 1966; Gruneberg, 1979; Locke, 1983).

Diferentes dimensões de trabalho têm sido estudadas empiricamente com vista a determinar quais os factores que se relacionavam com a satisfação no trabalho. Das abordagens multidimensionais das causas de satisfação sobressaem as seguintes dimensões relacionada com a satisfação: relação com a chefia, com a organização e com os colegas de trabalho, condições de trabalho, possibilidade de progressão na carreira e perspectivas de promoção, recompensas salariais, estabilidade de emprego, quantidade de trabalho, desempenho pessoal e satisfação intrínseca geral (Spector, 1997).

Considerando que é cada vez mais importante proporcionar aos indivíduos com deficiências profundas a possibilidade de integração em ambientes de trabalho normalizadas, torna-se fundamental analisar a natureza dos ambientes “típicos” de trabalho nos quais estes trabalhadores passarão a estar incluídos e os aspectos da actividade profissional que podem permitir aumentar a satisfação no trabalho, em indivíduos sem deficiências (Moseley, 1988).

Torna-se assim importante, segundo o autor referido, equacionar várias questões relativas ao significado que as pessoas atribuem ao seu trabalho. O que será um bom trabalho para um indivíduo com uma deficiência profunda? O seu objectivo profissional é trabalhar com colegas não deficientes, receber um salário que lhe permita adquirir alguma independência ou simplesmente conseguir uma experiência de trabalho positiva e estimulante? O trabalho origina satisfação em função das capacidades do trabalhador, das características da tarefa desempenhada, do ambiente no qual ocorre, ou da interacção de todos estes elementos? A sociedade pode proporcionar experiências de trabalho significativas para indivíduos com deficiências profundas, quando isso é impossível para tantos outros?

De acordo com Parent, Kregel & Johnson (1996) os programas de emprego apoiado, tendo em vista atingir mais eficácia e melhores resultados, enfatizam, cada vez mais, questões como a capacidade de decisão e envolvimento nas escolhas das pessoas que querem aceder à inclusão profissional. Todavia, a grande maioria de estudos têm-se focado pouco na opinião e percepção dos utentes e o sucesso dos programas tem sido medido em função de resultados obtidos, como salários (Kregel, Wehman, Revell, & Hill, 1990; Wehman, Kregel, & Shafer, 1989, cit. p. Parent et al., 1996), número de horas de trabalho (Kregel et al., 1990; Shafer, Revell, & Isbister, 1991; Wehman et al. 1989, cit. p. Parent et al., 1996), tipo de benefícios (Kregel et al. 1990; Wehman et al. 1989, cit. p. Parent et al., 1996), integração física e social (Parent, Kregel, Metzler, & Twardzik, 1992, cit. p. Parent, et al., 1996) e manutenção do emprego (Lagomarcino, 1990, cit. p. Parent, et al., 1996).

Alguns estudos têm avaliado o sucesso dos programas a partir da perspectiva das pessoas com deficiência, analisando resultados como satisfação no trabalho e qualidade de vida (McAfee, 1986; Parent, 1994; Sandow, Rhodes, Mank, Ramsing, & Lynch, 1990; Schalock, Keith, Hoffman, & Karan, 1989, cit. p. Parent, et al., 1996).

Os resultados e o sucesso dos programas de emprego apoiado devem ser equacionados em função do efeito que produzem, em termos individuais, nas pessoas para que foram criados, ou seja, para as pessoas com deficiência que querem trabalhar em mercado competitivo de trabalho. Os resultados de estudos centrados na perspectiva dos utentes podem dar bons indicadores sobre a qualidade e o sucesso dos programas, bem como podem originar as respostas às questões atrás formuladas. Em função das respostas encontradas pode-se melhorar a qualidade dos serviços, adequando-os de forma mais pertinente às reais necessidades, objectivos e interesses das pessoas que servem.

Neste capítulo serão apresentados e discutidos factores relativos à satisfação no trabalho que consideramos importantes pelas suas implicações no desenvolvimento de programas de emprego apoiado. As questões analisadas incluem o conceito de satisfação no trabalho, algumas das teorias que julgamos importantes para a compreensão da noção de satisfação, a natureza da satisfação profissional, o significado do salário, o efeito do trabalho e a influência das interacções sociais e ambiente profissional sobre o comportamento dos trabalhadores e a sua qualidade de vida.

2. – CONCEITO DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A satisfação no trabalho consiste numa resposta afectiva e emocional individual que resulta da situação de trabalho. Essa resposta pode ser vista como uma reacção emocional positiva resultante da percepção que o trabalho permite atingir valores/motivos importantes para a pessoas (Locke & Henne, 1986), como uma atitude favorável desencadeada pelos resultados ou pelas circunstâncias de trabalho (Schneider, 1985) ou como um conceito global construído em função de factores específicos, como tipo de trabalho, salários, etc. (Griffin & Bateman, 1986). Thierry (1998) considera que, em termos gerais, satisfação pode ser definida como o grau a partir do qual as pessoas se sentem satisfeitas com aspectos do seu trabalho ou situação de trabalho, o que implicará que uma necessidade específica foi satisfeita, um motivo foi realizado ou um objectivo foi atingido. Em qualquer destas definições ressalta que o conceito de satisfação será um “construto que visa dar conta de um estado emocional positivo ou de uma atitude positiva face ao trabalho e às experiências em contexto de trabalho” (Lima, Vala & Monteiro, 1994, p.110).

Quando se iniciaram os estudos sobre satisfação pensou-se que seria possível conceber um índice de satisfação geral no trabalho, partindo dos indivíduos para a organização (Mayo, 1945, cit. p. Hampton, 1986). Os estudos empíricos realizados revelaram inúmeros factores que podem condicionar a satisfação no trabalho. A esses múltiplos factores acrescem as diferentes percepções individuais desses mesmos factores, que tornam ainda mais imprevisíveis os resultados da percepção de satisfação.

3. – SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Ao analisar os resultados de 3350 estudos sobre a satisfação profissional conduzidos antes de 1972, Locke (1983, cit. p. Moseley, 1988) concluiu que a investigação sistemática sobre a natureza e causas da satisfação profissional só começou a partir de 1930, apesar de certas pesquisas desenvolvidas no início do século XX terem analisado a relação entre as atitudes dos trabalhadores e as condições físicas do ambiente de trabalho.

Os clássicos estudos de “Hawthorne” (Roethlisberger & Dickson, 1939, cit. p. Moseley, 1988) examinaram os factores sociais que influenciavam a satisfação no trabalho e as atitudes dos trabalhadores face à supervisão, às características das tarefas e ao grupo do trabalho. Mais tarde, no início dos anos 60, Herzberg, Mausner e Snyderman (1959, cit. p. Moseley, 1988) estabeleceram uma linha de investigação que se concentrava na natureza do trabalho enquanto factor determinante da satisfação, defendendo que era necessário proporcionar aos trabalhadores responsabilidade e autonomia suficientes para permitir o desenvolvimento e crescimento mental e psicológico.

Destes estudos surge a teoria dos dois factores de Herzberg (1957, cit. p. Hampton, 1986), que sugere que os determinantes primários da satisfação são os factores intrínsecos ao trabalho e analisa aquilo que as pessoas procuram no trabalho. Herzberg identificou dois tipos de factores: um conjunto de factores que provoca satisfação e outro que provoca insatisfação. Os factores que podem gerar insatisfação designam-se por *higiénicos* e têm um carácter extrínseco, como por exemplo o salário, as condições de trabalho, a política da organização, o relacionamento com a chefia, o estilo de chefia, as relações interpessoais, entre

outros. De entre os factores que provocam satisfação, os *motivacionais*, ou intrínsecos aos sujeitos, ressaltamos por exemplo o crescimento, o desenvolvimento, a responsabilidade, a natureza do trabalho, o reconhecimento, a realização.

Outra perspectiva de abordagem, descrita por Maslow (1943, 1970) relaciona a satisfação profissional com o modo como as características do trabalho desempenhado respondem às necessidades individuais e específicas de cada trabalhador. A teoria da hierarquia das necessidades de Maslow procura compreender de um modo descritivo os mecanismos que levam uma pessoa a agir (Ferreira et al., 1996). Para a determinação da sua origem, distingue cinco necessidades (fisiológicas, segurança, sociais, auto-estima e auto-realização). Estas necessidades estão organizadas em pirâmide e segundo uma ordem hierárquica de prioridades existenciais. Cada uma das necessidades têm funções de motivação para a acção, no sentido da busca da satisfação dessas necessidades, existindo uma hierarquia que leva as necessidades de ordem superior a só emergirem quando as de ordem inferior estiverem satisfeitas. A satisfação ocorre quando se atinge uma necessidade. Uma necessidade satisfeita conduzirá a uma nova insatisfação com o surgimento de uma nova necessidade e de um novo comportamento para a satisfazer.

Certas linhas de investigação defendem a melhoria das condições de trabalho, de forma a maximizar a satisfação profissional (Hopkins, 1983). Qualquer que seja a perspectiva de análise adoptada, é consensual que a satisfação profissional de um trabalhador envolve uma articulação entre as características do trabalho e as necessidades pessoais e sociais do indivíduo, nomeadamente ao

nível do significado e valor do trabalho e das expectativas face à actividade profissional (Gruneberg, 1979).

3. 1. – Satisfação no Trabalho: Pessoas com Deficiência

A análise da satisfação profissional de trabalhadores com deficiência numa situação de emprego apoiado deve ser feita tendo em consideração vários aspectos, visto ser, ainda, pouco investigada em termos empíricos. Existem estudos que demonstram que a grande maioria dos indivíduos sem deficiências se identifica com o trabalho (Hughes, 1958; LeMasters, 1975, cit. p. Moseley, 1988), mas já é menos clara a forma como uma actividade profissional é encarada pelas pessoas com deficiências profundas que têm vivido afastadas da sociedade e particularmente do mundo do trabalho. Numa revisão da pesquisa sobre a satisfação profissional de indivíduos deficientes, McAfee (1986) referiu a escassez de estudos nesta área, facto confirmado por Parent, Kregel & Johnson (1996) e já referido na introdução deste capítulo. Os dados recolhidos nos poucos estudos existentes sugerem que os resultados são muito próximos dos que são descritos em investigações sobre a satisfação profissional de trabalhadores sem deficiências (McAfee, 1986). A grande maioria das pessoas abrangidas nos estudos estavam satisfeitos com o trabalho, independentemente da posição que ocupavam.

Partindo das conclusões dos estudos realizados por Rosen, Halenda, Nowakiwska e Floor (1970, cit. p. McAfee, 1986) e por Scott, Williams, Stout e Decker (1980, cit. p. McAfee, 1986), ambos realizados com pessoas com deficiência mental, McAfee verificou que os factores apontados por esta

população como causadores de insatisfação no trabalho são idênticos aos identificados para a população não deficiente, nomeadamente vencimentos, participação na tomada de decisões, comportamento das chefias, número de horas de trabalho e relacionamento com os colegas.

Para Blauner (1966, cit. p. Moseley, 1988) ao fazer-se uma revisão da literatura, ou ao conduzir uma investigação sobre satisfação no trabalho, especialmente sobre a experiência de trabalhadores com deficiência, é necessário precaver determinados aspectos. De acordo com Moseley (1988) tem sido referido, por exemplo, que o facto de um trabalhador responder positivamente a uma questão sobre a sua satisfação não significa, necessariamente, que não prefira fazer tarefas diferentes daquelas que desempenha. A percepção da satisfação implica uma comparação com uma outra situação ou experiência, seja esta mais ou menos desejável do que a situação actual. É possível que indivíduos cuja formação e aprendizagem se desenvolveu sempre em contextos protegidos, com longas experiências de institucionalização ou de treino em programas ocupacionais, considerem que o trabalho em situação de segregação é uma alternativa desejável.

Alguns estudos têm demonstrado que vários indivíduos que trabalhavam colocados em situações de emprego protegido se sentiam satisfeitos com esta experiência e manifestavam alguma resistência e relutância em mudar para contextos profissionais menos restritivos (Turner, 1984, , cit. p. Moseley, 1988). Contudo, outros estudos mostram que quando já existem experiências anteriores de trabalho em mercado competitivo, as pessoas com deficiência novamente colocadas em ambientes segregados se mostram insatisfeitas com o trabalho, em

particular com o tipo de tarefas que realizam e com o salário que auferem (Seltzer, 1984, cit. p. Moseley, 1988).

A forma (contexto, entrevistador) como os dados são recolhidos é outro factor a ter em consideração em estudos nesta área e com esta população. Frequentemente, as pessoas que estão durante longos períodos colocados em ambientes estruturados – instituições, centros de dia, programas ocupacionais – conseguem antecipar com alguma facilidade as respostas e comportamentos desejados pelos técnicos, e tentam agir de acordo com essas expectativas que percebem. Como tal, as respostas às questões colocadas podem reflectir o desejo de agradar e corresponder às suas expectativas, e não às crenças e opiniões reais dos sujeitos.

Os estudos realizados com o objectivo de ouvir, de facto, as pessoas que utilizam os programas de emprego apoiado para aceder ao mercado competitivo de trabalho, avaliar a sua satisfação, o que realmente lhes traz satisfação nesse trabalho, devem permitir descrever o significado dos acontecimentos do ponto de vista dos trabalhadores, considerando os aspectos subjectivos da experiência individual. Como sabemos, as metodologias qualitativas apresentam vantagens, quando se pretende conhecer em profundidade a componente subjectiva da vivência individual.

De acordo com Moseley (1988) o recurso a metodologias qualitativas como a observação participante, a entrevista em profundidade e a análise da informação relativa ao percurso profissional individual permite uma abordagem mais compreensiva da experiência de trabalho de indivíduos com deficiências profundas.

Num estudo realizado por Moseley (1987, cit. p. Moseley, 1988) sobre satisfação no trabalho a uma amostra constituída por pessoas com deficiência mental severa, abrangidas por programas de emprego apoiado, foram conduzidas entrevistas centradas na satisfação com o seu trabalho actual e na forma como o comparavam com as suas experiências anteriores em contextos segregados. Os resultados deste estudo sugerem que os sujeitos expressavam uma satisfação elevada com as suas experiências actuais de trabalho, referindo factores como salários mais elevados, trabalho mais consistente e maior facilidade em trabalhar sem distracção.

Também a análise dos resultados relativos a estudos sobre satisfação no trabalho (de pessoas com ou sem deficiência) deve ser cuidadosa. Como já foi referido, os estudos empíricos revelaram numerosos factores relacionados com a satisfação no trabalho. Foi também evidenciado que as características de ordem individual levam a que esses múltiplos factores sejam percebidos de forma diferente, o que torna ainda mais complexa a análise da percepção de satisfação. Assim, o mesmo valor para duas pessoas que trabalham exactamente nas mesmas condições pode provir de factores de satisfação completamente diferentes, para além de que o mesmo sujeito pode estar satisfeito com um aspecto do trabalho e insatisfeito com outro e a intensidade destes sentimentos poder variar de um dia para o outro.

De acordo com Moseley a literatura sobre satisfação no trabalho aponta para a centralidade do trabalho na vida de cada indivíduo, analisando os factores que fazem com que as experiências profissionais sejam significativas. Kiernan e Marrone (1997) referem que a satisfação no trabalho afecta a qualidade de vida no trabalho de forma particular e a qualidade de vida de forma global. Tal sugere que

o enquadramento profissional pode ser um factor determinante no percurso de vida.

Estas questões têm diversas implicações ao nível do desenvolvimento de programas de emprego apoiado que têm possibilitado acesso a trabalho em contexto real a pessoas com deficiência. Contudo, resultados de qualidade para esses programas implicam não só que pessoas com deficiência possam trabalhar, mas sobretudo que esse trabalho seja significativo e lhes permita satisfazer os seus interesses, sonhos e ambições. No entanto, e como referido anteriormente, a satisfação no trabalho significa coisas diferentes para pessoas diferentes. Para que o enquadramento profissional seja bem sucedido, cada candidato deve ter autonomia e controlo no desenvolvimento e selecção das suas alternativas de emprego.

3. 1. 1. – Salários e Satisfação no Trabalho

Como já foi referido a satisfação no trabalho tem sido abordada em numerosos estudos empíricos. Nestes estudos foram identificados diversos factores que se relacionavam com a satisfação no trabalho. As recompensas salariais integram um conjunto de outras variáveis organizacionais que têm sido estudadas e apresentam um valor explicativo da satisfação (Spector, 1997).

Para Locke (1983) o salário desempenha um papel complexo em termos da satisfação originada pelo trabalho. A relação entre o nível de recompensas económicas e a satisfação foi estudada por vários autores (Heneman & Schwab, 1979, cit. p. Lima, Vala & Monteiro, 1994). O modelo da discrepância de Lawler (1981) é uma abordagem da satisfação baseada na relação entre satisfação e

vencimento, e analisa a relação existente entre aquilo que se percebe que se deve receber e a percepção do que se recebe de facto. Existe satisfação quando as expectativas quanto ao que se deve receber são realizadas pela percepção do que se recebe. Como vimos, variáveis de ordem individual jogam um papel importante e complexo na forma como as recompensas materiais podem ou não produzir satisfação. Contudo, é discutível se este modelo implica exclusivamente variáveis de ordem individual (Staw, 1984), na medida em que, para a definição de expectativas se prevê a existência de comparações interpessoais. Ou seja, as expectativas daquilo que se deve receber formam-se a partir das comparações feitas relativamente a outros que consideramos significativos e pertinentes como modelos de comparação. Adams (1965) operacionaliza o papel da comparação social na satisfação com a teoria da equidade, que pressupõe que a satisfação no trabalho acontece quando o trabalhador considera que existe equidade, sendo este resultado de comparações entre os ganhos / investimentos do próprio e os ganhos / investimentos de outro relevante.

Tanto o modelo de discrepância de Lawler como a teoria da equidade de Adams enfatizam a importância daquilo que a pessoa percebe que recebe como determinante da satisfação ou da sua tensão. Enquanto a *teoria da discrepância* está, para Lima, Vala e Monteiro (1994), incluída nos modelos que utilizam as características individuais, a *teoria da equidade* é enquadrada como sendo um modelo que utiliza, para a satisfação, variáveis explicativas de interacção social e não de ordem individual. No entanto, em ambas a satisfação/insatisfação corresponde ao resultado da diferença entre dois valores percebidos: o que o sujeito considera que deve receber (percebido pelo próprio) e a percepção do que realmente recebe.

De facto, o papel que os reforços materiais desempenham na satisfação deriva de uma relação complexa entre diversas variáveis de ordem individual e social, em que as diferenças individuais assumem um papel relevante. Alguns estudos sugerem, por exemplo, que a maioria dos indivíduos considera que a função do emprego é proporcionar dinheiro para garantir conforto e acesso aos prazeres da vida (Friedmann, 1964), enquanto outros concluem que a satisfação resulta principalmente das características do trabalho (LeMasters, 1975), para além de que rendimento do trabalho é interpretado de forma distinta por cada trabalhador, isto é, pode ser gratificante não só do ponto de vista dos benefícios materiais mas também como símbolo de sucesso e reconhecimento (Gruneberg, 1979).

De acordo com Moseley (1988), a maioria dos estudos centrados na análise do significado do trabalho para pessoas sem deficiências sugere que o valor do salário é apenas um entre outros factores a tomar em consideração. Alguns trabalhadores valorizam mais as relações pessoais no local de trabalho, a autonomia, o prestígio, a estabilidade do emprego ou os desafios que este implica (Dawis, 1984; Locke, 1983; Palmer et al., 1962; Vanfossen, 1979, cit. p. Moseley, 1988).

Num estudo em que pretende investigar o papel que o salário desempenha na definição da satisfação profissional de trabalhadores com deficiência inseridos em mercado aberto de trabalho através de programas de emprego apoiado, Moseley (1987, cit. p. Moseley, 1988) concluiu que para alguns trabalhadores o salário era um factor determinante de satisfação, enquanto que para outros a satisfação dependia da natureza do trabalho. Alguns indivíduos referem a importância que tem para eles o trabalho que fazem, sem fazerem referência ao

dinheiro que ganham, enquanto que outros, muito embora não estejam satisfeitos com as suas tarefas e façam referência a outro tipo de trabalhos que lhes poderiam trazer mais satisfação, referem que o facto de ganhar dinheiro é um factor que lhes agrada.

Parece, assim, que para os indivíduos entrevistados o significado do trabalho resultava das características das actividades desempenhadas. A satisfação relativamente ao salário, embora importante, não parece anular, necessariamente, a insatisfação face ao trabalho.

Num estudo mais recente, Pell (1997) analisa os resultados do modelo de emprego apoiado em termos de manutenção de emprego e de satisfação. Para tal, utilizando uma amostra composta por 154 sujeitos, analisa quais os factores que possibilitaram o sucesso no trabalho. Foram encontrados três factores que se revelaram estatisticamente significativos. O salário, juntamente com o número de horas de trabalho e a interacção com os colegas de trabalho, foi um dos factores identificados que contribuía positivamente para o nível de satisfação no trabalho.

Os resultados encontrados por Parent, Kregel e Johnson (1996), num estudo sobre satisfação no trabalho de indivíduos abrangidos por programas de emprego apoiado, sugerem que a maioria dos sujeitos (67%) mostravam satisfação com o ordenado que ganhavam e consideravam que este era mais que suficiente para eles.

Um estudo longitudinal (1992/1997) conduzido por Test, Carver, Ewers, Haddad e Person (2000), com uma amostra constituída por 32 sujeitos entrevistados em 1992 e 1997, mostra que um dos factores que aparecia consistentemente ao longo do estudo como fonte de satisfação com o trabalho era o salário. Muito embora o trabalho em si e a possibilidade de fazer amizades

tivessem um peso superior, o salário ganho foi referido como um dos factores que trazia satisfação por 18,8% dos sujeitos em 1992 e por 28,1% em 1997.

Parece, assim, que os dados empíricos sugerem que o salário, muito embora seja um factor importante em termos da satisfação no trabalho para pessoas com deficiência, não pode ser considerado isoladamente, mas equacionado em paralelo com outros factores. No entanto, no desenvolvimento de programas de emprego apoiado, particularmente na fase de colocação no trabalho, é necessário prestar especial atenção ao nível salarial, sem, contudo, negligenciar as características das tarefas desempenhadas. Os técnicos de inclusão/acompanhamento responsáveis pela colocação devem colaborar com os empregadores de forma a estabelecer um equilíbrio adequado entre as necessidades e preferências do trabalhador e as características do trabalho, assegurando que um aumento de produtividade seja seguido de um aumento do salário, no sentido de se garantir sucesso no trabalho e conseqüente satisfação.

3. 1. 2. – Características das Tarefas e Satisfação no Trabalho

De acordo com Lima, Vala e Monteiro (1994), uma linha teórica muito comum na análise da satisfação no trabalho privilegia a análise das características das tarefas que os indivíduos realizam. Para os autores que se situam nesta perspectiva, as variáveis explicativas da satisfação estão relacionadas com as características do trabalho que cada um realiza. Esta abordagem baseia-se na teoria dos dois factores de Herzberg, mais tarde reformulada por Hackman e Oldham (1980) e define cinco dimensões do trabalho – variedade, identidade, autonomia, significado e feedback. Estas cinco

dimensões representam as formas ideais de organização de trabalho, ou seja, uma vez postas em prática, levarão a um aumento da satisfação. No seu modelo, Hackman e Oldham referem uma variável intra-individual mediadora entre a satisfação e as características da função: a necessidade de desenvolvimento dos sujeitos. Estes autores consideram que a intervenção ao nível das características e conteúdo do trabalho terá tanto mais impacto na satisfação quanto maior for a necessidade de desenvolvimento manifestada pelos sujeitos.

Na mesma linha de investigação surgem os trabalhos de O'Reilly, Parlette e Bloom (1980) e de Caldwell e O'Reilly (1982) que sugerem que a satisfação resulta das diferentes avaliações individuais das características do trabalho. Para Caldwell e O'Reilly (1982) os factores determinantes da satisfação no trabalho encontram-se fortemente relacionados com as diversas percepções das características da tarefa. Estes autores enfatizam factores idênticos ao nível das características de trabalho, considerando, contudo, que a satisfação resulta da percepção individual das características da tarefa e não das características objectivas da situação de trabalho. A satisfação com a promoção é positivamente associada com as percepções do aumento da autonomia e a satisfação com a supervisão é relacionada com o aumento da percepção do feedback.

De acordo com Moseley (1988) os estudos sobre a satisfação no trabalho identificaram um conjunto de factores que estão relacionados com as características do trabalho e que têm implicações significativas no que se refere ao desenvolvimento de oportunidades de emprego apoiado para indivíduos com deficiências profundas. O nível de complexidade das tarefas, o desafio que o trabalho representa ao nível das capacidades individuais e o controlo que o trabalhador pode exercer sobre a sua execução das tarefas são factores que os

estudos feitos nesta área sugerem que afectam a satisfação no trabalho e que devem ser considerados no processo de inclusão profissional de pessoas com deficiência.

O aumento da satisfação à medida que aumenta a complexidade da tarefa está bem documentado (Moseley, 1988). Vários estudos que se inserem na linha de investigação atrás referida têm demonstrado que os trabalhadores preferem tarefas variadas – variedade da tarefa – e que desejam estar envolvidos na planificação do seu trabalho e na gestão da utilização dos materiais e equipamentos que lhes são atribuídos – autonomia – (Blauner, 1966; Chino, 1955; Friedmann, 1964; Hackman & Lawler, 1971; Locke, 1983; Hackman e Oldham, 1980, cit. p. Moseley, 1988).

Nesta perspectiva, e numa área estreitamente relacionada com a complexidade das tarefas, Locke (1983) descreveu um conjunto de factores que estão estreitamente associados ao interesse e satisfação face ao trabalho e que envolvem um “desafio mental”, isto é, oportunidades para novas aprendizagens, criatividade, autonomia, possibilidade de lidar com dificuldades e responsabilidade nas decisões – identidade e significado da tarefa.

Níveis elevados de satisfação parecem estar relacionados não apenas com a presença destes desafios, mas também com a capacidade de ultrapassá-los com sucesso, recebendo informação regular relativamente aos esforços realizados – feedback – (Hackman & Lawler, 1971; Hackman e Oldham, 1980). Os trabalhadores parecem também ter necessidade de realizar tarefas completas, em vez de realizar operações repetidas, não relacionadas e sem significado, numa linha de montagem – significado da tarefa – (Friedmann, 1964; Hackman e Oldham, 1980).

O nível de autonomia e controlo no exercício da actividade profissional influencia, também, a satisfação face ao trabalho. Um estudo, referido por Moseley (1988), sobre a satisfação profissional de trabalhadores do serviço público em Inglaterra, demonstrou que a satisfação estava relacionada com a possibilidade de os trabalhadores poderem fazer as tarefas por si próprios, salientando a necessidade de participação das pessoas ao nível das decisões básicas (Hodgson & Burden, 1979, cit. p. Moseley, 1988). Alguns estudos feitos ao nível de contextos industriais, focando particularmente os trabalhadores das linhas de montagem, mostram que estes expressam, frequentemente, insatisfação relativamente ao facto de não poderem controlar o ritmo e características do seu trabalho (Blauner, 1966; Kohn & Schooler, 1978; Locke, 1983; Walsh, 1982, cit. p. Moseley, 1988). A falta de controlo sobre a natureza do trabalho e o desempenho de tarefas monótonas e repetitivas pode resultar num decréscimo de produtividade, já que as atenções e energias do trabalhador se dirigem para outras áreas (Halle, 1984).

Para Moseley (1988), as tendências recentes relativamente à natureza do trabalho e a mudança do tipo de empregos (anteriormente, os empregos eram predominantemente de produção, enquanto actualmente são maioritariamente de serviços) tiveram um impacto acentuado sobre os trabalhadores. Embora o número de empregos administrativos e de gestão tenha crescido significativamente face ao decréscimo do trabalho de produção, o peso dos empregos não qualificados tem vindo a aumentar (Levitan & Johnson, 1983, cit. p. Moseley, 1988). Este aumento no número de empregos menos desafiantes tem implicações acentuadas, já que vários estudos têm demonstrado que a necessidade de envolvimento na estrutura do trabalho e de controlo sobre as suas características é um factor importante da satisfação e consequente produtividade.

A produção de trabalhadores com deficiências tem sido tradicionalmente considerada como inconsequente (Burkhauser & Haveman, 1982, cit. p. Moseley, 1988), sendo este grupo caracterizado por um alto nível de desemprego, com salários muito reduzidos, o que no nosso entender se deve à tradicional discriminação do mercado de trabalho relativamente a este tipo de população (Johnson & Lambrinos, 1985; Wehman & Moon, 1985, cit. p. Moseley, 1988).

Têm sido desenvolvidos poucos estudos sobre a satisfação profissional de trabalhadores deficientes, quer talvez devido às razões atrás referidas, quer talvez devido à existência de outras prioridades por parte dos investigadores que se tem debruçado sobre o desenvolvimento de programas de emprego apoiado, como aliás já foi referido na introdução deste capítulo. Como tal, as ideias relacionadas com o tipo de actividades que são mais adequadas para estes indivíduos parecem basear-se mais em especulação ou ideias pré concebidas, do que em evidências cientificamente demonstradas.

De acordo com Moseley (1988), tem sido sugerido que os trabalhadores com atrasos mentais são particularmente vocacionados para a realização de tarefas rotineiras e repetitivas, já que a sua deficiência lhes permite apreciar tarefas que seriam consideradas pelos trabalhadores sem deficiências como excessivamente monótonas ou aborrecidas (Greenleigh Associates Inc., 1975; U.S. Department of Labor, 1979, cit. p. Moseley, 1988). Outra ideia acerca dos trabalhadores com deficiências é a de que estes terão especial sucesso em empregos pouco qualificados e rejeitados pela grande maioria dos indivíduos. Parece-nos que esta ideia traduz, novamente, a discriminação, tradicionalmente ocorrida, bem como especulação e preconceitos relativamente a este tipo de população e a sua inserção no mundo de trabalho.

Brown et al. (1983, cit. p. Moseley, 1988) salientam que estas ideias raramente se verificam e afirma que os indivíduos sem deficiências têm mais jeito para este tipo de trabalho do que aqueles que apresentam atrasos mentais. Sugerem que os trabalhadores deficientes trabalham melhor em contextos que lhes permitem realizar tarefas significativas e diferentes ao longo da semana de trabalho.

Considerando que muitos estudos demonstraram que o nível de satisfação associado a uma dada tarefa pode ser analisado com base no facto desta ser ou não desejável (Blauner, 1966; Friedmann, 1964, cit. p. Moseley, 1988), será, então, necessário questionar a colocação de indivíduos que podem necessitar de um apoio constante, mesmo em situações muito favoráveis, em empregos que ninguém considera satisfatórios e rejeitados pela maioria das pessoas. Embora se possa argumentar que estes trabalhos requerem um nível de qualificações que se adequa ao dos trabalhadores deficientes, também é verdade que os indivíduos, independentemente das suas capacidades, necessitam de alguma complexidade nas tarefas que desempenham, de forma a manterem-se satisfeitos com elas. O efeito de longo prazo de empregos rotineiros, repetitivos e pouco estimulantes sobre trabalhadores sem deficiências está bem documentado (Rubin, 1976; Terkel, 1972, cit. p. Moseley, 1988). Não se deve assumir, sem verificação empírica, que este tipo de trabalho afecte os indivíduos com deficiências de forma muito diferente.

O contributo dado pela evolução do conhecimento na área da satisfação no trabalho tem sido utilizado para atingir melhores resultados em termos organizacionais, quer do ponto de vista da organização, como por exemplo aumentar o nível de produtividade ou a eficácia das funções de chefia, quer do

ponto de vista dos trabalhadores, como por exemplo em termos de um maior envolvimento nas decisões, de maior variedade e complexidade de tarefas e de maior autonomia. Pensamos que o processo de inclusão profissional de pessoas com deficiência deve igualmente equacionar estas questões, nomeadamente na fase de identificação e selecção de postos de trabalho.

A percepção das características das tarefas – variedade, significado e identidade das tarefa, autonomia e feedback – é um factor que pode ser determinante para a satisfação dos trabalhadores, quer sejam ou não deficientes. O estudo longitudinal já referido no ponto anterior, conduzido por Test, et al., (2000) sugere que o trabalho em si é um factor consistente ao longo do estudo, que faz com que os trabalhadores gostem do seu trabalho, tendo sido indicado pela maioria dos sujeitos.

De acordo com Moseley (1988) a necessidade de colocar trabalhadores com deficiências profundas directamente em contexto real de trabalho resulta da compreensão de que a formação eficaz só ocorre quando os indivíduos têm oportunidade de realizar trabalho “verdadeiro” e estimulante. A complexidade das tarefas é tão importante para os trabalhadores deficientes como para aqueles que não apresentam qualquer deficiência, devendo o trabalho em que são inseridos os trabalhadores com deficiência apresentar características suficientemente estimulantes e desafiadoras, para que o envolvimento no trabalho esteja sempre presente e possibilite sucesso e conseqüente satisfação.

3. 1. 3. – Ambiente de Trabalho e Satisfação

De acordo com Moseley (1988), a dificuldade de ajustamento aos aspectos sociais do emprego é uma das razões mais frequentemente citadas na explicação do insucesso na colocação de trabalhadores com deficiência (Greenspan & Shoultz, 1981; Sowers et al., 1979; Wehman, 1981, cit. p. Moseley, 1988). Wehman, Sale e Parent (1992b) referem que esta dificuldade de ajustamento que origina por vezes interações sociais pouco apropriadas se tornam um dos factores mais impeditivos na colocação, e mais particularmente na manutenção de postos de trabalho por parte de pessoas com deficiência.

Existe, no entanto, evidência (Halle, 1984) de que a dimensão social do trabalho é um aspecto muito importante da actividade profissional, particularmente naquelas que requerem menos qualificações e aptidões. Um estudo sobre satisfação no trabalho realizado por Hopkins (1983), em que a amostra era constituída por empregados de serviços do estado, sugere que o ambiente de trabalho é mais significativo para o trabalhador do que as condições e características das tarefas desempenhadas.

Qualquer local de trabalho tem uma cultura própria, um código de regras não oficial que define os comportamentos socialmente correctos para o conjunto de trabalhadores (Moseley, 1988). A satisfação no trabalho parece estar associada com a possibilidade de trabalhar integrado num grupo que se une em torno de um objectivo comum. De acordo com Locke (1983), grupos de trabalho que funcionam de forma a reforçar normas sociais proporcionam satisfação na medida em que são percebidos como facilitadores no alcance dos desejos e objectivos do trabalhador, sendo os outros membros do grupo vistos como alguém que partilha

os mesmos valores. Os níveis de satisfação relativamente a todas as dimensões do trabalho parecem tornar-se mais elevados à medida que aumenta a integração dos trabalhadores em grupos (Blauner, 1966) e quando estes podem escolher os seus colegas de trabalho (Gruneberg, 1979).

Um estudo de Roy (1959, cit. p. Moseley, 1988) sobre relações sociais entre operadores de máquinas num contexto industrial sugere a existência de um conjunto de interações de grupo que proporcionavam estímulo intelectual, preenchendo e dando sentido ao tempo. Estas actividades de grupo envolviam temas que eram repetidos todos os dias, ou mesmo todas as horas, e que frequentemente consistiam em situações em que um dos trabalhadores se tornava o objecto das piadas de todos os outros. “Integrar-se num grupo significa partilhar experiências, sendo às vezes o provocador e outras vezes o alvo” (Moseley, 1988, p. 216).

Estudos sobre a satisfação no trabalho de pessoas integradas em programas de emprego apoiado mostram que o ambiente de trabalho, particularmente a possibilidade de fazer amigos no trabalho, é um factor importante para este tipo de população. Referimos novamente o estudo longitudinal de Test, et al., (2000) que reflecte a importância do ambiente de trabalho para trabalhadores não deficientes. Este estudo enfatiza a importância das amizades com colegas de trabalho como um factor consistente ao longo do estudo e que leva os sujeitos a sentirem-se satisfeitos com o trabalho em que estão inseridos. O estudo de Pell (1997), também já referido, mostra que as interações com os colegas de trabalho é um factor que se revelou estatisticamente significativo em termos da satisfação no trabalho.

A cultura ou código de comportamento dos locais de trabalho está frequentemente associada a sistemas não oficiais de recompensa que servem para ultrapassar o fosso entre as limitações dos mecanismos de recompensa e a enorme variedade e amplitude de actividades que devem ser recompensadas (Moseley, 1988). Indivíduos com empregos pouco interessantes e estimulantes recorrem a uma grande variedade de estratégias sociais e manipulativas que lhes permitem aumentar o controlo que exercem sobre as condições de trabalho (Halle, 1984).

Este facto pode trazer problemas aos trabalhadores com deficiências, que podem procurar seguir as normas formais do local de trabalho enquanto os outros seguem códigos informais e grupais de regras. Considere-se, por exemplo, o caso de um trabalhador deficiente colocado num emprego em que os restantes trabalhadores controlam os seus ritmos de trabalho de forma a não acabar as tarefas demasiado cedo, para não terem de desempenhar tarefas adicionais. Nesta situação, a produtividade mais reduzida do trabalhador deficiente pode exceder e ultrapassar a dos restantes trabalhadores, ameaçando as suas estratégias de regulação e controlo do ritmo de trabalho, o que poderá ser um factor inibidor da integração do trabalhador deficiente no grupo de trabalho em que está inserido.

Se os trabalhadores com deficiências forem incentivados a respeitar apenas as regras formais, podem ser excluídos de uma parte importante da cultura organizacional, não sendo aceites nos grupos sociais em que é necessário estarem inseridos e que desempenham um papel importante na sua integração social. Por outro lado, se o trabalhador se envolve nessas actividades informais, poderá ter dificuldade em distinguir as situações em que deve recorrer às regras

formais daquelas em que o recurso ao código informal do grupo é mais adequado. A inclusão nestes grupos de trabalho tem o benefício adicional de ajudar a desenvolver relações entre os trabalhadores e estabelecer redes de apoio que facilitam a transição e integração profissional. Será importante não esquecer que todos os trabalhadores (com ou sem deficiências) devem receber apoio na adaptação aos rituais sociais dos grupos em que se inserem (Moseley, 1988).

Entendemos que o recurso a apoios naturais pode ser um factor determinante da aprendizagem e integração nestes jogos sociais que desempenham um papel essencial na integração no ambiente de trabalho, a qual, como já foi dito, é um factor expressivo em termos da satisfação. Sabendo que a inclusão dos trabalhadores nos processos de construção dos ambientes de trabalho é fundamental para facilitar a integração na cultura da empresa, permitindo estabelecer padrões de conduta que orientem as interações dos trabalhadores (Shafer, 1986), será importante fazer a seguinte pergunta: – Quem melhor que um trabalhador da própria empresa pode providenciar a iniciação neste tipo de interações? De facto, será muito difícil para um técnico de inclusão/acompanhamento, um elemento exterior à empresa, aperceber-se desses códigos informais que regem os comportamentos em determinadas situações. Não se apercebendo da sua existência e das regras que os informam, como poderá apoiar o trabalhador na sua compreensão e posterior adesão e partilha desses códigos? Contudo, como é evidente, do facto de não partilhar com os restantes trabalhador as normas informais do grupo pode advir dificuldades de integração social no contexto de trabalho, o que poderá ser um factor de insatisfação.

3. 1. 4. – Satisfação no Trabalho e Qualidade de Vida

A relação entre qualidade de vida profissional / qualidade de vida no trabalho, satisfação no trabalho e a qualidade de vida em termos gerais tem sido estudada e comprovada na literatura (Henne & Locke, 1985; Moseley, 1988; Rice, McFarlin, Hunt, & Near, 1985; Rosenthal, 1989) para pessoas sem problemas de deficiência.

De acordo com Kiernan e Marrone (1997) o conceito de qualidade de vida no trabalho tem sido discutido e analisado por investigadores e cientistas da área das Ciências Humanas desde o início da Segunda metade do século XX (Beer & Walton, 1987; Braus, 1992; Faucheux, Amado & Laurent, 1982; Loscocco & Roschelle, 1991; Nadler & Lawler, 1983; Sashkin & Burke, 1987; Seashore, 1975, cit. p. Kiernan & Marrone, 1997). O conceito “qualidade de vida no trabalho” surgiu nos anos 60 com a General Motors e a United Auto Workers, para descrever a satisfação dos trabalhadores e para aumentar o envolvimento dos empregados em matérias relacionadas com as condições das suas vidas de trabalho (Goode, 1990).

Como um número considerável de indivíduos com deficiência passou a entrar no mercado de trabalho, a importância da qualidade da vida profissional relacionada com satisfação pessoal e profissional passou a ser reconhecida como um elemento crítico do serviço de reabilitação prestado.

Kiernan e Knutson (1990) referem os seguintes princípios relacionados com a qualidade de vida profissional: qualidade de vida no trabalho é o mesmo para pessoas com e sem deficiência, qualidade de vida no trabalho é mais uma questão individual do que uma questão de definição profissional, qualidade de

vida no trabalho é um fenómeno social e, primordialmente, um produto de interacção com os outros (Conferência sobre Qualidade de Vida para Pessoas com Deficiência, Estados Unidos em 1988).

A qualidade de vida no trabalho parece estar relacionada com a interacção entre as características do local de trabalho e as necessidades e preferências do indivíduo, podendo definir-se qualidade de vida no trabalho como uma interpretação do indivíduo do papel que desempenha no local de trabalho e a interacção desse papel com as expectativas dos outros. A qualidade de vida no trabalho é individualmente determinada, desenhada e avaliada e significa algo diferente para cada indivíduo, tendendo a variar com a sua idade, carreira ou estatuto (Kiernan e Knutson, 1990).

De acordo com Rosenthal (1989), o sujeito considera uma variedade de factores quando avalia se um trabalho é bom ou mau. A importância de cada um destes factores varia segundo o valor atribuído a cada uma das características. Estes factores incluem deveres, condições de trabalho, satisfação no trabalho, período/horário de trabalho, estatuto profissional e segurança no trabalho. Assume-se que ao longo do tempo estas expectativas e atitudes vão mudar quer para o indivíduo, quer relativamente ao trabalho (Rosenthal 1989). Este facto pode ser particularmente relevante para sujeitos em emprego apoiado, que tipicamente têm uma história de trabalho limitada ou pouco convencional e possivelmente não têm uma experiência de trabalho anterior que os ajude a definir expectativas ou julgar qualidade e satisfação.

A ênfase no envolvimento do trabalhador na tomada de decisão e resolução de problemas para a qualidade de vida no trabalho indica que sujeitos com deficiência devem estar envolvidos na decisão de onde querem trabalhar e o

tipo de trabalho que gostariam de ter, se se tiver como objectivo que venham a experienciar satisfação com o seu trabalho (Kiernan & Knutson 1990). Autonomia e controle na selecção de postos de trabalho têm sido referenciados como factores críticos para o sucesso no trabalho (Moseley, 1988). Assume-se que a maioria dos indivíduos valoriza certos aspectos do trabalho em detrimento de outros e, ao seleccionar um trabalho, poderá substituir um aspecto por outro, ou seja, pode preferir um bom salário a benefícios não monetários (Rosenthal, 1989).

Um cruzamento adequado entre as características individuais e os atributos contextuais de um trabalho é essencial para a satisfação pessoal e o sucesso no trabalho (Schalock & Jensen, 1986, ref. p. Parent, Sherron & Groah, 1992). Torna-se, assim, fundamental que pessoas com deficiência sejam estimuladas para fazer as suas próprias escolhas sobre colocação profissional para que possam experimentar satisfação pessoal no seu trabalho.

De referir ainda que serão de considerar os resultados de alguns estudos realizados com trabalhadores de contextos fabris, já que o tipo de postos de trabalho frequentemente ocupados por pessoas com deficiência têm em comum algumas características semelhantes. Nestes estudos foram identificados diversos aspectos do trabalho que parecem estar relacionados com um aumento de satisfação e de produtividade. Pensamos que estes resultados podem ser relevantes para o desenvolvimento de alternativas e oportunidades de emprego apoiado.

Um aumento da satisfação no trabalho parece, de acordo com Moseley (1988), estar relacionado com: 1) um aumento do controlo do trabalhador sobre as tarefas e condições de trabalho; 2) a capacidade de funcionar enquanto membro de uma equipa e interagir com os colegas de trabalho (Blauner, 1966; Dalton,

1959; Friedmann, 1964, cit. p. Moseley, 1988); 3) um aumento do salário (Blauner, 1966; Locke, 1983; Rubin, 1976, cit. p. Moseley, 1988); 4) a possibilidade de realizar tarefas suficientemente complexas para manter o interesse e envolvimento do trabalhador (Blauner, 1966; Friedmann, 1964; LeMasters, 1975; Locke, 1983; Rubin, 1976; Terkel, 1972, cit. p. Moseley, 1988).

Partindo do pressuposto que semelhanças entre trabalhadores com e sem deficiências são mais numerosas e importantes do que as diferenças, os aspectos do trabalho que são importantes para uns serão também importantes para os outros. Os sentimentos de satisfação, esperança e realização pessoal face ao trabalho resultam das características e de natureza da experiência profissional e não do facto de os trabalhadores terem ou não uma deficiência (Moseley, 1988).

Assim, parece-nos que a colocação em posto de trabalho deve ser preparada cuidadosamente, tendo em consideração por um lado os factores atrás referidos, que serão bons preditores de satisfação, e por outro lado uma avaliação profunda das características do trabalho, com vista a encontrar uma compatibilização adequada entre as características do trabalho e as capacidades e interesses do trabalhador.

Os indivíduos com deficiências devem ter acesso a empregos com um relativo grau de complexidade e estímulo, pelo qual devem receber um salário apropriado às tarefas desempenhadas. Os empregos apoiados devem proporcionar experiências de trabalho integradoras, significativas e com salários justos.

III – OBJECTIVOS DO ESTUDO E QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO

1. OBJECTIVOS DE ESTUDO E QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO

Na sequência do exposto e com vista a dar um contributo para o estudo de questões relacionadas com a satisfação no trabalho de pessoas inseridas em programas de emprego apoiado, partindo da percepção que estas têm do trabalho que realizam, parece-nos pertinente definir o objectivo de estudo e questões de investigação que a seguir se apresentam.

Neste trabalho pretende-se, de alguma forma, ouvir, conhecer, perceber o que sentem e pensam, analisando o que dizem as pessoas que percorrem este caminho da reabilitação, que procuram, apesar de serem “diferentes”, ter um papel socialmente activo, exercerem o seu direito de cidadania, com os mesmos direitos e deveres dos outros cidadãos. Assim, iremos analisar o nível de satisfação atingido por pessoas pertencentes a grupos em situação de desfavorecimento (portadores de deficiência), colocadas em mercado competitivo de trabalho.

Foi com o objectivo de conhecer, analisar e descrever as opiniões de um grupo de indivíduos com deficiência em processo de inclusão profissional na perspectiva do modelo de emprego apoiado que foi realizado este estudo. Pretendeu-se investigar a sua experiência com vista a conhecer o que pensam, o que gostam e não gostam no seu trabalho e do serviço que recebem, e que grau de envolvimento têm ou gostariam de ter na escolhas feitas ao nível do emprego e dos apoios de que usufruem.

Foram, assim, definidas questões de investigação no sentido de avaliar a percepção desta população relativamente a dimensões relacionadas com o

emprego apoiado, os níveis de satisfação relativamente às dimensões analisadas e as relações existentes entre elas, e em que medida o estilo atribucional se cruza com o nível de satisfação percebido pelos sujeitos. Mais concretamente, relativamente aos indivíduos com deficiência, foram definidas as seguintes questões de investigação, no sentido de saber:

1. Qual o nível de satisfação relativamente ao trabalho;
2. Qual o nível de satisfação relativamente á possibilidade de escolha em termos da situação profissional e do apoio que recebem;
3. Qual o nível de satisfação relativamente ao serviço de apoio que recebem;
4. Qual o nível de satisfação geral;
5. Qual a relação entre: nível de satisfação no trabalho; nível de satisfação com serviço de apoio; e a possibilidade de escolha.
6. Qual a relação entre o salário que recebem e:
 - o nível de satisfação geral;
 - o nível de satisfação no trabalho;
 - o nível de satisfação com o serviço de apoio que recebem;
 - a possibilidade de escolha que percebem.
7. Qual a relação entre o tempo que têm naquele trabalho e:
 - o nível de satisfação geral;
 - o nível de satisfação no trabalho;
 - o nível de satisfação com o serviço de apoio que recebem;
 - a possibilidade de escolha que percebem.
8. Qual a relação entre a situação profissional e:

- o nível de satisfação geral;
- o nível de satisfação no trabalho;
- o nível de satisfação com o serviço de apoio que recebem;
- a possibilidade de escolha que percebem.

9. Qual a relação entre o sexo está e:

- o nível de satisfação geral;
- o nível de satisfação no trabalho;
- o nível de satisfação com o serviço de apoio que recebem;
- a possibilidade de escolha que percebem.

10. Qual a relação entre a idade e:

- o nível de satisfação geral;
- o nível de satisfação no trabalho;
- o nível de satisfação com o serviço de apoio que recebem;
- a possibilidade de escolha que percebem.

12. Em que medida, para pessoas com deficiência, a natureza do locus de controle está associado com:

- o nível de satisfação geral;
- o nível de satisfação no trabalho;
- o nível de satisfação com o serviço de apoio que recebem;
- a possibilidade de escolha que percebem.

13. Qual a percepção dos sujeitos relativamente:

- às decisões feitas em termos da escolha do emprego;
- à forma como o emprego foi encontrado.

14. Quais os aspectos do trabalho que originam satisfação para pessoas com deficiência;

15. Quais são os aspectos que os sujeitos valorizam na relação profissional estabelecida com as chefias e colegas de trabalho;
16. Quais os aspectos que os sujeitos valorizam relativamente ao papel desempenhado pelo técnico de acompanhamento e pelo serviço de apoio;
17. Quais são as expectativas dos sujeitos relativamente ao técnico de acompanhamento;
18. Que mudanças os sujeitos identificam na sua vida, pelo facto de estarem inseridos profissionalmente;
19. Em que medida esta população desenvolve aspirações de ordem profissional;
20. De que natureza são os factores que os sujeitos consideram que afectam o seu desempenho profissional.

IV – METODOLOGIA

1. – SUJEITOS

1. 1. – População

O presente estudo incide na população inscrita na RUMO, pertencente a grupos em situação de desfavorecimento (pessoas com deficiência), abrangida pelo Projecto Formar do Instituto de Emprego e Formação Profissional.

A RUMO é uma Cooperativa de Solidariedade Social, que tem por objecto a inclusão educativa e sócio-profissional de pessoas em situação de desfavorecimento. A sua área de intervenção abrange a população residente nos seguintes concelhos do Distrito de Setúbal: Barreiro, Moita, Montijo, Setúbal, Palmela, Alcochete e Almada.

1. 2. – Amostra

A amostra definida é composta por um conjunto de 84 sujeitos, residentes nos concelhos atrás mencionados, portadores de deficiência física, sensorial ou mental incluídos no processo de integração sócio-económica. O grupo constituído engloba todos os sujeitos inscritos na RUMO abrangidos pelo Subprograma Integrar – *Medida 3 – Integração sócio-económica de pessoas com deficiência* do Instituto de Emprego e Formação Profissional.

O processo de inserção profissional é realizado segundo a metodologia de emprego apoiado, abrangendo três fases: orientação vocacional, formação profissional, contratação - realizando-se todas elas em contexto real de trabalho.

Obtivemos dados demográficos no respeitante à idade, sexo, habilitações literárias, tipo de deficiência, fase do processo de inclusão, situação profissional actual e anterior, carga horária de trabalho semanal e duração da permanência no posto de trabalho actual (tempo de trabalho).

2. – PROCEDIMENTO

A recolha de dados foi feita através de entrevista individual. Os entrevistadores que colaboraram nesta fase de recolha de dados, receberam formação específica sobre as estratégias mais adequadas na condução da entrevista e passagem do questionário.

Os sujeitos participaram de forma voluntária, após lhes terem sido explicados os objectivos do estudo, a finalidade da entrevista, o tempo necessário para a sua realização (entre 15 e 60 minutos, tempo médio de 30 minutos), o tipo de questionários que iriam ser utilizados e a confidencialidade no tratamento da informação recolhida.

As entrevistas decorreram em função da disponibilidade dos sujeitos, sendo-lhes dada a oportunidade de optar entre três locais diferentes para a realização da entrevista (RUMO; local de trabalho; residência) e de marcar o horário da entrevista de acordo com as suas possibilidades. Foram, igualmente, providenciados todos os suportes necessários em função das necessidades individuais de cada sujeito, de modo a que a entrevista decorresse de forma agradável, sem factores geradores de stress para o entrevistado.

O estabelecimento de uma relação entre entrevistador e entrevistado foi um factor especialmente cuidado, quer através de uma troca de impressões casual no início da entrevista para quebrar o gelo, quer encorajando o sujeito a colocar todas as questões importantes para ele e mostrando disponibilidade para responder a toda e qualquer pergunta, quer, ainda, proporcionando-lhe o tempo necessário para responder às questões.

As perguntas foram feitas usando palavras, expressões e pontos de referência que fossem, tanto quanto possível, familiares para o sujeito. A descoberta do estilo próprio de comunicação de cada sujeito foi igualmente um factor tido em consideração, utilizando-se para tal técnicas específicas como fazer perguntas, observação, pedidos de clarificação e repetição para verificação, bem como a atenção a todos as formas de comunicação verbal e não verbal.

3. – INSTRUMENTOS

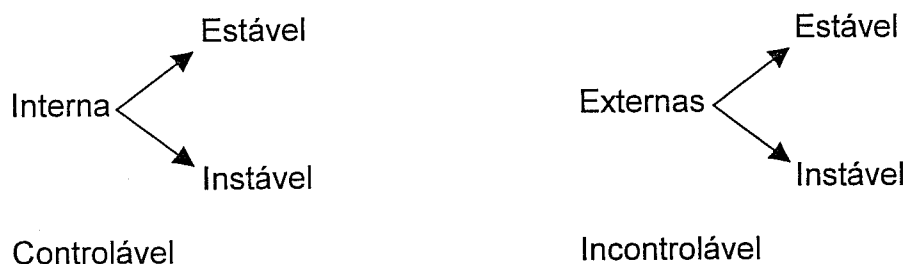
Para a recolha de dados foi utilizado o “Employee Satisfaction Survey” (“ESS”), a que acrescentámos duas questões sobre atribuição causal..

O “Employee Satisfaction Survey” foi desenvolvido sob a coordenação de Wendy Parent, da Universidade de Georgia, editado por Training Resource Network, Inc., em 1998 (anexo 1). Este questionário foi traduzido para português, a nosso pedido, por Júlio Pires, tendo sido adoptado o nome “Questionário de Satisfação” (“QS”) para a versão portuguesa. (anexo 2)

O “Employee Satisfaction Survey” é, segundo Parent, Kregel e Wehman (1998), um questionário que amplia o trabalho anteriormente desenvolvido ao nível da satisfação de pessoas com deficiência em diversos factores significativos visto que: 1) indivíduos com deficiência estiveram envolvidos em vários aspectos do seu desenvolvimento e validação; 2) o “ESS” exprime uma visão global do conceito de satisfação, analisando-o em diferentes dimensões, desde a percepção dos indivíduos sobre salários e benefícios, relacionamento com colegas e supervisores, condições de trabalho, capacidade de decisão e de escolha, até ao apoio dado quer ao nível do técnico de acompanhamento quer do serviço prestado pela Instituição que desenvolve o trabalho de inclusão profissional em termos do emprego apoiado; 3) foi um instrumento validado para ser utilizado numa população com diferentes graus de deficiência, em virtude de o processo de validação ter sido desenvolvido com sujeitos que apresentavam uma grande diversidade em termos do tipo de emprego que tinham e do tipo de apoio de que necessitavam; 4) é um instrumento versátil, que pode ser utilizado para fins de investigação, como também se mostra uma ferramenta útil para ser

utilizado com a finalidade de avaliar e melhorar o serviço prestado por uma instituição que desenvolve programas de emprego apoiado, ou pelo próprio no seio da família para avaliar a sua situação profissional.

Foram incluídas duas questões sobre atribuição causal (anexo 3), de escolha múltipla para análise da variável locus de controle, visto existir evidência empírica que aponta no sentido de haver uma variável com poder explicativo da satisfação, que se enquadra na linha da teoria da atribuição (Lima, Vala, & Monteiro, 1994). Na construção das questões recorreu-se ao modelo de Weiner, que usa as seguintes categorias para classificação do locus de controle:



Estas questões avaliam o tipo de atribuição dos sujeitos ao nível da satisfação e do sucesso no trabalho.

3.1. – Employee Satisfaction Survey (ESS)

3.1.1. – Construção e Desenvolvimento do “ESS”

Tal como vem referido no “Employee Satisfaction Employment Services – Administration Manual” (Parent et al., 1998) a primeira etapa para a construção do instrumento foi a identificação e selecção dos temas e conteúdos que seriam

incluídos nas diferentes categorias e itens. Esta fase foi desenvolvida com a colaboração de sujeitos com deficiência inseridos em programas de emprego apoiado. Estes indivíduos partilharam as suas ideias sobre a sua situação de emprego, as coisas que achavam importantes relacionadas com o trabalho, o que gostavam e não gostavam no trabalho que realizavam e no serviço de emprego apoiado que utilizavam, bem como das suas preferências e actual nível de decisão na escolha de trabalho e do tipo de apoio. Dois dos sujeitos com deficiência que participaram na fase de identificação dos itens e categorias colaboraram na revisão do instrumento ao longo de cada etapa do seu desenvolvimento. Este trabalho foi completado com a colaboração de profissionais e especialistas na área do emprego apoiado, que se basearam na sua experiência profissional e na informação obtida na revisão de literatura sobre educação, empresas e psicologia.

Foram identificadas oito categorias que integravam os itens produzidos na fase inicial: 1) Dados do utente e do emprego, 2) Vencimentos e Regalias, 3) Supervisão, 4) Relações Humanas/Trabalho de Equipa, 5) Condições de Trabalho, 6) Satisfação no Trabalho, 7) Satisfação com o Técnico de Acompanhamento, 8) Satisfação com o Serviço de Apoio.

Os itens foram organizados com um formato, estrutura e vocabulário acessível a qualquer pessoa com deficiência. Questões de escolha múltipla, em conjugação com perguntas de resposta aberta, foram incluídas de forma a possibilitar a utilização do questionário com indivíduos que apresentem uma grande variabilidade de competências cognitivas. Adicionalmente várias questões foram criadas com novas formas de apresentação e outras foram apresentadas com formatos alternativos para verificar se os respondentes se contradiziam ou

alteravam as suas respostas, revelando dificuldade com determinados itens em particular. Formatos múltiplos como ampliações na impressão gráfica, espaços aumentados entre perguntas e gravações áudio, bem como hipóteses de respostas diferentes, foram desenvolvidas para responder às necessidades individuais de sujeitos com deficiências sensoriais ou motoras ou outras limitações individuais.

Foi realizado um teste piloto, com entrevista individual, a uma amostra composta por 24 sujeitos com diversos tipos de deficiência. As entrevistas foram realizadas por entrevistadores com experiência neste campo, tendo sido registados os comentários sobre o conteúdo, formato e tipo de administração do instrumento, bem como as sugestões feitas para o seu melhoramento. Os comentários foram, de forma geral, positivos, não tendo sido sugerido o corte de nenhum item. Foi recomendado acrescentar questões sobre actividades sociais, sobre relações sociais e sobre transportes.

O “ESS” foi revisto de acordo com as respostas e a informação recolhida no teste piloto. Os especialistas que tinham participado na fase inicial de construção de itens colaboraram na produção de novas questões e fizeram as modificações necessárias de acordo com os resultados obtidos no teste piloto.

Foi feito um estudo de validade com uma amostra de 110 sujeitos, seleccionados de entre a população deficiente utente dos serviços de emprego apoiado do Estado de Virginia. As entrevistas individuais, para passagem do questionário, foram realizadas por sujeitos com experiência neste campo. O instrumento foi considerado válido e consistente, não tendo sido feitas sugestões para qualquer tipo de revisão.

A validade dos dados recolhidos foi avaliada através da comparação de itens de conteúdo similar para verificar a consistência das respostas. Foi realizada uma análise Qui-quadrado para dez pares de itens seleccionados das oito categorias em que estão organizadas as perguntas. Nove dos resultados obtidos apresentaram um valor significativo para $p < 0.005$. Os valores significativos do Qui-quadrado obtidos são indicadores de uma elevada correspondência entre as duas questões de cada par. Uma análise da validade dos resultados obtidos pela aplicação do questionário com maior relevância estatística não pôde ser realizada devido ao tamanho reduzido da amostra. Foi feita a verificação da validade dos resultados através de uma revisão exaustiva dos protocolos obtidos na aplicação do questionário, bem como das observações anotadas pelos entrevistadores. Nenhum deles tinha identificado qualquer dificuldade por parte dos participantes em responder à versão completa do instrumento.

Foram realizadas duas aplicações do teste à mesma amostra para avaliar a fiabilidade dos resultados em termos da consistência do instrumento, em dois momentos e com dois entrevistadores diferentes. Medidas de fidelidade foram realizadas com 27% (30) do total das 110 entrevistas. Foi realizado um Teste de Correlação de Pearson para comparar a consistência das respostas obtidas nas questões de escolha múltipla para cada par de entrevistas realizadas em duas ocasiões separadas. Foi obtido um coeficiente de correlação de Pearson de 0.82, correlação que revela ser estatisticamente significativa ($p < 0.0001$). Os resultados indicam uma forte relação directa entre as respostas individuais durante a primeira e a segunda aplicação realizadas com um intervalo de dois meses por dois entrevistadores diferentes.

Três subescalas relacionadas com (a) satisfação no trabalho (anexo 4), (b) possibilidade de escolha do utente (anexo 5) e (c) satisfação com o serviço de apoio (anexo 6) foram identificadas através de tratamento estatístico dos dados obtidos com a aplicação do “ESS”. As respostas às escalas apresentadas foram cotadas, resultando daí um score total para a globalidade das respostas e um sistema de cotação com três scores parciais para cada uma das três subescalas.

Inicialmente foi feito o tratamento dos resultados para determinar os itens de escolha múltipla que apresentavam consistência relativamente a cada um dos três constructos. Primeiro foram identificados os itens que apresentavam validade de face e que pareciam medir satisfação no trabalho, satisfação com o serviço de apoio e possibilidade de escolha do utente. Foram realizados dois tratamentos estatísticos, análise de correlação e alfa de Chronbach, para todos os itens em cada uma das subescalas, para determinar a fiabilidade do item em relação à escala global e verificar a consistência interna dos índices. Foram obtidos coeficientes alfa de 0.76 para a subescala de satisfação no trabalho, 0.60 para a subescala de possibilidade de escolha do utente e de 0.68 para a subescala de satisfação com o serviço de apoio. Nenhum dos itens em nenhuma das subescalas apresentou uma baixa correlação o que sugere uma grande variabilidade nas respostas dos participantes e constructos latos como originalmente tinham sido definidos.

Em segundo lugar foi realizada uma análise factorial de componentes principais para determinar se os grupos de questões se relacionavam na criação das três subescalas. Foi feita uma análise factorial especificando três factores. A análise sugeria resultados promissores, mas devido à dimensão reduzida da amostra (n=110) não foi clara a emergência de uma solução factorial. Foi ainda

realizada uma segunda análise factorial de componentes principais excluindo quatro itens, especificando dois, três, quatro e cinco factores. Mais uma vez a dimensão da amostra inviabilizou a clareza dos resultados obtidos.

Foi realizada uma quarta análise, Correlação de Pearson, no sentido de identificar três ou quatro questões relacionadas para formar cada uma das três subescalas. Foi identificada uma questão para cada subescala que foi correlacionada com as restantes questões do questionário. As questões que tinham um coeficiente de correlação de 0.30 foram identificadas com os três itens de valor mais elevado seleccionados para a escala.

Por último foi calculado o alfa de Chronbach para verificar a consistência interna de cada uma das escalas de quatro itens. Os coeficientes alfa de Chronbach obtidos foram de 0.72 para satisfação no trabalho, de 0.71 para a possibilidade de escolha do utente e de 0.74 para satisfação com o serviço de apoio.

Um valor numérico foi designado para cada uma das três hipóteses de escolha das respostas - de um a três -, sendo um relacionado com uma resposta negativa (insatisfação), dois com uma resposta neutra e três com uma resposta positiva (satisfação). Um score total para os 43 itens de escolha múltipla e scores para cada uma das subescalas - satisfação no trabalho, satisfação com o serviço de apoio e possibilidade de escolha do utente - podem ser calculados adicionando os valores obtidos nos 43 itens de escolha múltipla para o score total ou adicionando os valores obtidos nas questões designadas para cada uma das três subescalas para obter os scores de satisfação no trabalho, satisfação com o serviço e possibilidade de escolha do utente.

3. 1. 2. - Adaptação do “ESS” para a Língua Portuguesa

O instrumento utilizado neste estudo para análise da variável satisfação e a respectiva recolha de dados foi a versão traduzida do “ESS”, para a qual foi adoptado o nome de “Questionário de Satisfação” (“QS”). A utilização deste questionário esteve sujeita, em primeiro lugar, à autorização da autora. Após esta ter sido obtida, procedeu-se à sua tradução. A tradução foi feita por um professor da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, licenciado em Línguas e Literaturas Modernas - Variante Português/Inglês, em Estudos Anglo – Americanos e em Filologia Germânica. Utilizou-se a versão traduzida do questionário para se realizar o estudo piloto no sentido de analisar questões como: clareza de linguagem; compreensão das questões; adequação de algumas perguntas à realidade portuguesa.

O estudo piloto foi realizado com uma amostra de 22 sujeitos. A selecção destes sujeitos foi feita a partir dos mesmos critérios utilizados para a selecção da amostra com que se iria realizar o estudo.

Em função dos resultados obtidos fizeram-se as alterações consideradas necessárias, tendo-se obtido a segunda versão do “Questionário de Satisfação”.

Foi feita a retroversão para Inglês por um sujeito bilingue (Inglês/Português) que foi enviada para a autora, Wendy Parent, com vista a obter a sua aprovação. Como esta considerou que entre a versão original e a que tinha sido adaptada para o presente estudo não existiam diferenças que comprometessem o conteúdo global do questionário, esta última foi a versão que foi utilizada para a recolha de dados.

3. 1. 3. – Caracterização do Instrumento

O “Questionário de Satisfação” é composto por 60 perguntas, das quais 44 são questões de escolha múltipla (42 com três opções; 1 com quatro opções; 1 com cinco opções), 15 questões são de resposta aberta, sendo a restante pergunta de tipo escala de Likert. As 60 perguntas estão organizadas nas oito categorias seguintes:

1) Informações Gerais, 2) Vencimentos e Regalias, 3) Supervisão, 4) Relações Humanas e Trabalho de Equipa, 5) Condições de Trabalho, 6) Satisfação no Trabalho, 7) Satisfação com o Técnico de Acompanhamento, 8) Satisfação com o Serviço de Apoio.

- 1) Informações Gerais – Estes itens consistem em perguntas de resposta aberta que descrevem as características do indivíduo e o seu estatuto profissional.
- 2) Vencimentos e Regalias – Um conjunto de questões de escolha múltipla que avaliam o nível de satisfação individual com vencimentos, aumentos, benefícios e perspectivas de evolução e de carreira.
- 3) Supervisão – Esta categoria contém questões de escolha múltipla e de resposta aberta que analisam a satisfação individual com o tipo de supervisão no posto de trabalho, ao nível da relação pessoal entre utente e supervisor, com o tipo de apoio prestado e com a disponibilidade do supervisor.
- 4) Relações Humanas e Trabalho de Equipa – Este conjunto de perguntas de escolha múltipla foca-se na avaliação da satisfação pessoal com o tipo de relações interpessoais estabelecidas com os colegas de trabalho. Analisa-

se o grau de participação no trabalho de equipa, o tipo de tratamento de que o sujeito é alvo pelos seus colegas, os sentimentos pessoais que o sujeito nutre pelos colegas, relações de amizade e participação em actividades sociais.

- 5) Condições de Trabalho – Conjunto de itens de resposta múltipla relacionados com o nível de satisfação individual relativamente ao contexto de trabalho, características da função que desempenha, horário, número de horas de trabalho, grau de desafio das tarefas que executa, formação e transporte.
- 6) Satisfação no Trabalho – Esta secção inclui perguntas de escolha múltipla e de resposta aberta que avaliam o grau individual de escolha e envolvimento no processo de selecção/identificação do local de trabalho, nível de satisfação com o trabalho, actividade profissional ou ocupação anterior, preferências relacionadas com a função que desempenha, o que gosta e o que não gosta no trabalho actual.
- 7) Satisfação com o Técnico de Acompanhamento – Conjunto de itens de escolha múltipla e resposta aberta que avaliam o nível de satisfação com o técnico de acompanhamento, tipo de apoio recebido e desejado, grau de suporte e disponibilidade do técnico.
- 8) Satisfação com o Serviço de Apoio - Esta secção inclui perguntas de escolha múltipla, de resposta aberta e a questão tipo escala de Likert. As questões focam o grau de satisfação com o tipo de serviço prestado ao nível do emprego apoiado, tipo de apoio recebido e desejado, hipóteses de escolha, envolvimento na tomada de decisão, utilização futura de serviços de emprego apoiado e influência do trabalho na qualidade de vida.

3. 1. 4. – Cotação do Instrumento

O “Questionário de Satisfação” contém 43 questões de escolha múltipla que podem ser pontuadas para medir a satisfação (segundo Parent et al., 1998). O respondente selecciona a opção que melhor se adequa à sua realidade. Para cada resposta é atribuído o valor de um, dois ou três pontos em função da resposta escolhida, da seguinte forma:

satisfeito = 3; neutro = 2; insatisfeito = 1

O score total de satisfação obtém-se fazendo o somatório dos pontos obtidos nas 43 questões, de acordo com a seguinte fórmula:

$$\begin{array}{cccc} \text{Insatisfeito} & \text{Neutro} & \text{Satisfeito} & \text{Score Total} \\ (_ _ \times 1 = _ _) + (_ _ \times 2 = _ _) + (_ _ \times 3 = _ _) = _ _ _ _ \end{array}$$

43	64	86	107	129
----	----	----	-----	-----

Duas perguntas de escolha múltipla (34 e 35) não são pontuadas, visto descreverem aspectos específicos e não se lhes poder atribuir os níveis de satisfação dos outros itens de escolha múltipla. Quinze questões (1, 2, 3, 4, 5, 12, 13, 37, 39, 45, 46, 52, 53, 54, 60) são de resposta aberta, referindo-se as três primeiras a dados profissionais do entrevistado e as restantes doze a dimensões relacionados com as categorias em que estão inseridas. As perguntas abertas não são pontuadas, sendo o conteúdo das respostas analisado.

O score total de satisfação pode atingir um valor máximo de 129 e um valor mínimo de 43. Um score alto indica uma satisfação global elevada enquanto que um score com um valor baixo é indicador de que o sujeito não gosta do seu

trabalho ou está insatisfeito com múltiplos aspectos relacionados com o seu emprego ou a sua vida em geral.

De entre os 43 itens de escolha múltipla, aplicando o tratamento estatístico de cinco etapas para a análise de dados (Parent et al.,1998), emergem três subescalas que fornecem informação relacionada com satisfação no trabalho (Escala de Satisfação no Trabalho), satisfação com o serviço de apoio (Escala de Satisfação com o Serviço de Apoio) e com a possibilidade de escolha do utente (Escala de Possibilidade de Escolha do Utente). A Escala de Satisfação no Trabalho contém 17 itens, a Escala de Possibilidade de Escolha do Utente e a Escala de Satisfação com o Serviço são compostas, cada uma delas, por 13 itens.

Escala de Satisfação no Trabalho – Itens n.º 6, 8, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 26, 27, 32, 36, 38. (Anexo 4)

Escala de Escolha do Utente - Itens n.º 7, 9, 20, 23, 24, 25, 28, 29, 30, 33, 40, 43, 55. (Anexo 5)

Escala de Satisfação com o Serviço de Apoio- Itens n.º 31, 41, 42, 44, 47, 48, 49, 50, 51, 56, 57, 58, 59. (Anexo 6)

Obtém-se um score para cada uma das subescalas pontuando os itens correspondentes de acordo com: - satisfeito = 3; neutro = 2; insatisfeito = 1 -, e aplicando as seguintes fórmulas:

Escala de Satisfação no Trabalho

Insatisfeito Neutro Satisfeito Sat. No Trab.

$$(\text{ ___ } \times 1 = \text{ ___ }) + (\text{ ___ } \times 2 = \text{ ___ }) + (\text{ ___ } \times 3 = \text{ ___ }) = \text{ _____}$$

17	25	34	42	51
----	----	----	----	----

Escala de Escolha do Utente

Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Esc. do Utente
$(_ \times 1 = _) + (_ \times 2 = _) + (_ \times 3 = _) = \underline{\hspace{2cm}}$			
13	19	26	32
39			

Escala de Satisfação com o Serviço de Apoio

Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Sat. com Serv.
$(_ \times 1 = _) + (_ \times 2 = _) + (_ \times 3 = _) = \underline{\hspace{2cm}}$			
13	19	26	32
39			

3. 2. – Questões sobre Atribuição causal

Para análise da variável locus de controlo foram utilizadas duas questões sobre Atribuição Causal. Estas duas questões foram concebidas recorrendo ao modelo de Weiner, tendo sido consideradas as duas dimensões básicas propostas pelo autor: 1) internalidade / externalidade, consoante a propriedade reside na pessoa ou no contexto e 2) estabilidade / instabilidade, consoante a propriedade é suposta persistir ou não ao longo do tempo (Jesuino, 1987). A primeira questão situa-se no binómio sucesso-insucesso, tal como é classicamente proposto por Weiner. Na segunda questão é analisada a satisfação, já que, segundo Lima, Vala e Monteiro (1994), o locus de controle é uma variável com poder explicativo da satisfação.

No estudo piloto foram passadas estas duas questões sobre atribuição causal, tendo sido verificadas, nesta fase, a clareza da linguagem e a compreensão das questões pela população a que se dirigia o estudo.

As duas questões sobre atribuição causal apresentam quatro opções de resposta, subordinando-se cada uma das opções ao cruzamento das dimensões propostas por Weiner: Externa Instável; Externa Estável; Interna Estável; Interna Instável.

A primeira questão refere-se ao sucesso no trabalho:

1) Porque é que no seu trabalho/curso/estágio alguns colegas conseguem melhores resultados que outros? Escolha uma das seguintes opções.

Têm mais sorte – (Externa Instável);

Esforçam-se mais – (Interna Instável);

Os chefes gostam mais deles – (Externa Estável);

São mais inteligente/espertos – (Interna Estável).

A questão dois refere-se à satisfação no trabalho:

2) Porque é que no seu trabalho/curso/estágio alguns colegas se sentem mais satisfeitos que outros? Escolha uma das seguintes opções.

Gostam do trabalho que fazem – (Interna Instável)

Têm boas relações com os colegas e os chefes – (Externa Estável)

Costumam receber elogios pelo seu trabalho – (Externa Instável)

Sabem fazer bem as suas tarefas – (Interna Estável)

Os dados obtidos pela aplicação destas duas questões sobre atribuição causal foram tratados, tendo sido atribuídos a cada uma das questões valores de

1 a 4 às diferentes opções resultantes do cruzamento das 4 dimensões analisadas.

Externa Instável – (1) - Têm mais sorte; Costumam receber elogios pelo seu trabalho;

Interna Instável – (2) - Esforçam-se mais; Gostam do trabalho que fazem;

Externa Estável – (3) - Os chefes gostam mais deles; Têm boas relações com os colegas e os chefes;

Interna Estável – (4) - São mais inteligente/espertos; Sabem fazer bem as suas tarefas.

4. – ANÁLISE DE DADOS

Os dados recolhidos foram tratados em função das características que apresentavam. Assim, das 45 questões fechadas do “Questionário de Satisfação”, relativamente às 43 que incluíam uma escala de cotação intervalar, procedeu-se a um tratamento estatístico descritivo, através do cálculo de frequências, de percentagens, de médias, de desvio padrão, e de correlações. Finalmente compararam-se médias tendo em conta as variáveis independentes atrás enunciadas. Em relação às duas questões fechadas (Q34 e 35), que não apresentavam uma escala de cotação intervalar, e às questões sobre atribuição causal procedeu-se ao seu tratamento estatístico, através do cálculo de frequências e de percentagens. Os dados obtidos nas questões de atribuição causal foram utilizados para a criação de grupos (criados em função da pontuação – 1, 2, 3, 4 – atribuída às diferentes condições), tendo-se procedido à respectiva comparação de médias obtidas nas diferentes escalas de satisfação. Para o tratamento dos dados obtidos foi utilizado o SPSS versão 10.0.

Em relação às perguntas abertas procedeu-se à análise de conteúdo dos dados obtidos. Assim, numa primeira fase foram transcritas, questão a questão, todas as respostas dos sujeitos. Na posse desta informação, que Bardin (1994) considera como “resultados brutos”, passou-se ao seu tratamento de forma a torná-los significativos. A análise destes resultados indicou-nos que a grande maioria das respostas representavam, por si só, uma unidade de sentido, apresentando-se como uma unidade de significação a codificar. As respostas mais complexas, que continham mais que uma unidade de registo, foram segmentadas, transformando-se assim todos os resultados brutos em unidades

de registo com um significado codificável. A primeira fase da codificação, isto é, a escolha das unidades, estava completa. Seguiu-se então a definição das regras de contagem, com vista à posterior classificação e agregação, que originou a escolha das categorias (Bardin, 1994). Deste modo, foram definidas categorias para cada resposta, agregadas as unidades de discurso nas respectivas categorias, procedendo-se posteriormente à sua contagem, com vista a determinar as frequências com que ocorrem e a percentagem correspondente. Os dados foram organizados em tabelas segundo as categorias, subcategorias e sub-subcategorias definidas, bem como as respectivas frequências e percentagens (anexo 7).

Deste modo, após se ter procedido ao tratamento do material – tal como sugere Bardin (1994) “tratar o material é codificá-lo” – a informação recolhida estava preparada para ser interpretada, o que será feito no capítulo em que se procede à análise dos resultados.

V – RESULTADOS

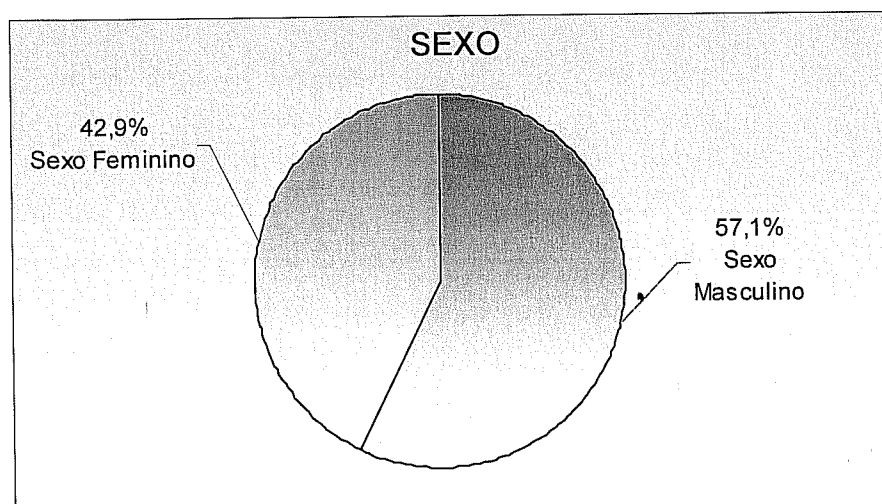
1. – CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Este estudo envolveu, como já antes se indicou, uma amostra de 84 sujeitos, abrangendo todos os sujeitos inscritos na RUMO que, à data do estudo, se encontravam em processo de inserção profissional através do Subprograma Integrar – *Medida 3 – Integração sócio-económica de pessoas com deficiência*.

Obteve-se dados para caracterização da amostra relativamente ao sexo, à idade, às habilitações literárias e ao tipo de deficiência. A caracterização profissional foi feita relativamente à fase do processo de inclusão (situação profissional), ao tempo de trabalho (há quanto tempo é que os sujeitos se encontram na situação profissional presente), ao sector de actividade em que exercem a sua profissão, à carga horária semanal, ao tipo de actividade profissional e à ocupação anterior (anexo 8 e 8 A).

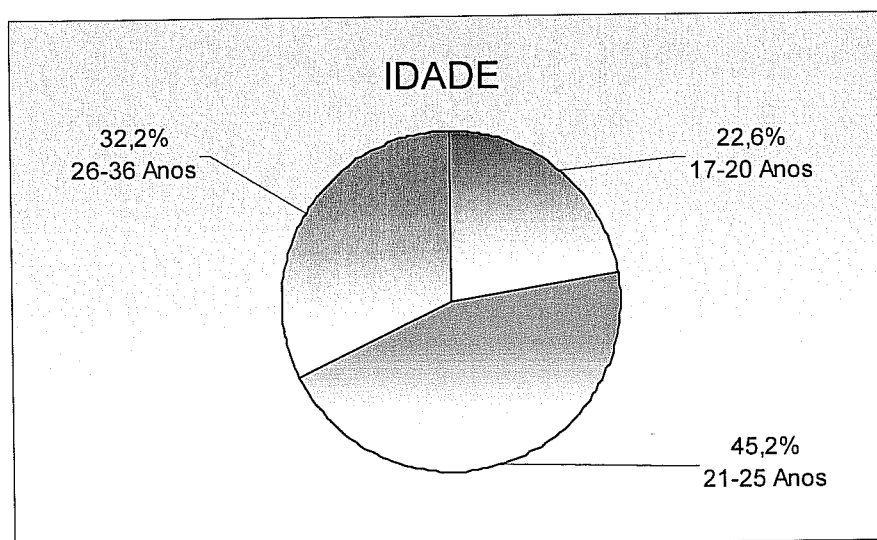
Verificou-se que existem 48 sujeitos do sexo masculino e 36 do sexo feminino.

Gráfico 1 - Distribuição dos sujeitos relativamente ao sexo



As idades estão compreendidas entre 17 e 36 anos, sendo a média etária de 24 anos. Relativamente à idade foram constituídos três grupos. Um grupo reúne 19 sujeitos (22,6%) com idades entre 17 e 20 anos, outro reúne 38 sujeitos (45,2%) com idades entre 21 e 25 anos e outro reúne 27 sujeitos (32,2%) com idades entre 26 e 36 anos. O grupo que reúne o maior número de sujeitos é o grupo onde se situam a média (24), a moda (22) e a mediana (23).

Gráfico 2 – Distribuição dos sujeitos relativamente à idade

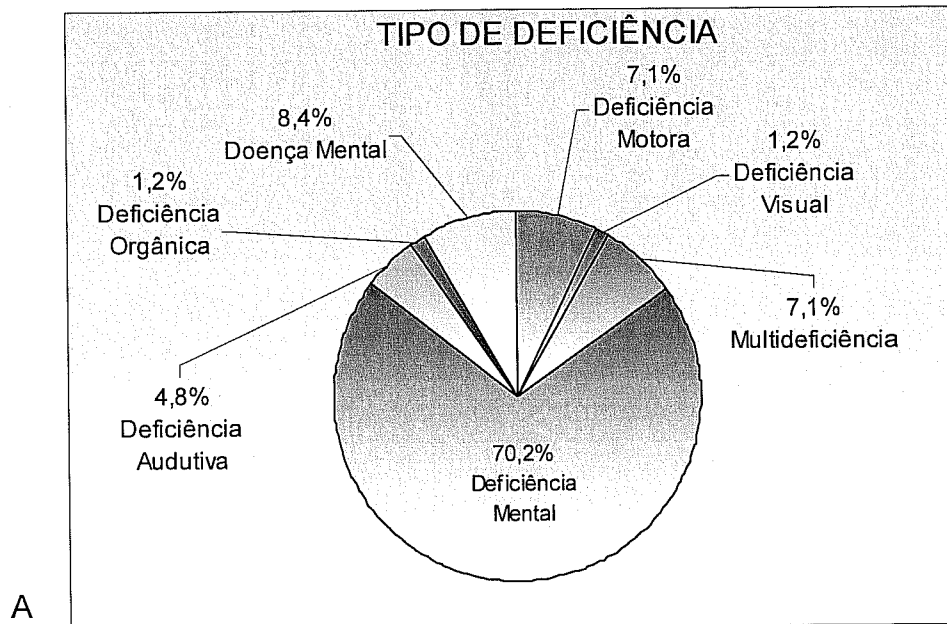


O nível de escolaridade situa-se entre o 4º e o 9º ano, verificando-se que o nível de escolaridade modal é o 4º Ano. Será de referir que os sujeitos que constituem a amostra tiveram um percurso escolar específico, tendo frequentado a escola numa situação particular, ao abrigo do Decreto Lei n.º 319/91, que regulamenta o tipo de medidas a aplicar para a inclusão de alunos com deficiência em escolas de ensino regular.

Relativamente ao tipo de deficiência, 59 sujeitos (70,2%) têm deficiência mental, seis (7,1%) têm deficiência motora, seis (7,1%) têm multideficiência,

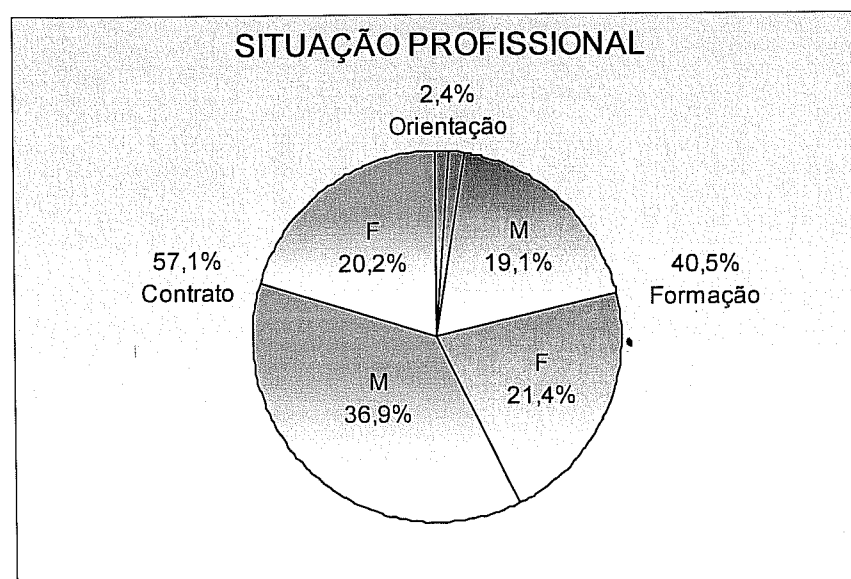
sete (8,4%) têm doença mental, quatro (4,8%) têm deficiência auditiva, um (1,2%) tem deficiência visual e um (1,2%) tem uma deficiência orgânica .

Gráfico 3 – Distribuição dos sujeitos relativamente ao tipo de deficiência



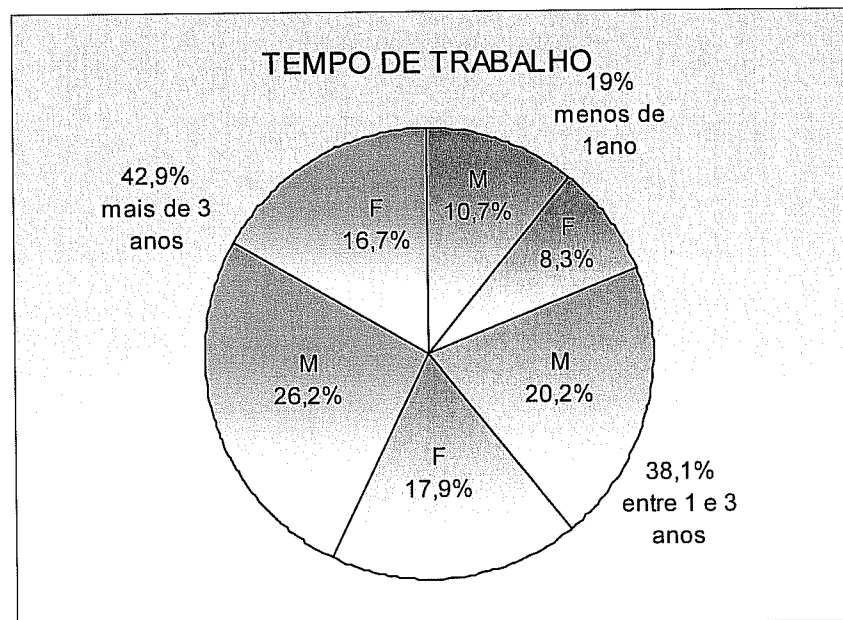
situação profissional é definida em função da fase do processo de inclusão em que os sujeitos se encontram. Dois sujeitos (2,4%), um do sexo masculino e um do sexo feminino, estão em situação de orientação vocacional;

Gráfico 4 - Distribuição dos sujeitos relativamente à situação profissional



a realizar estágio de formação profissional encontram-se 34 sujeitos (40,5%), sendo 16 (19,1%) do sexo masculino e 18 (21,4%) do sexo feminino; com contrato de trabalho encontram-se 48 sujeitos (57,1%), sendo 31 (36,9%) do sexo masculino e 17 (20,2%) do sexo feminino. De salientar que todas estas fases se realizam em contexto real de trabalho.

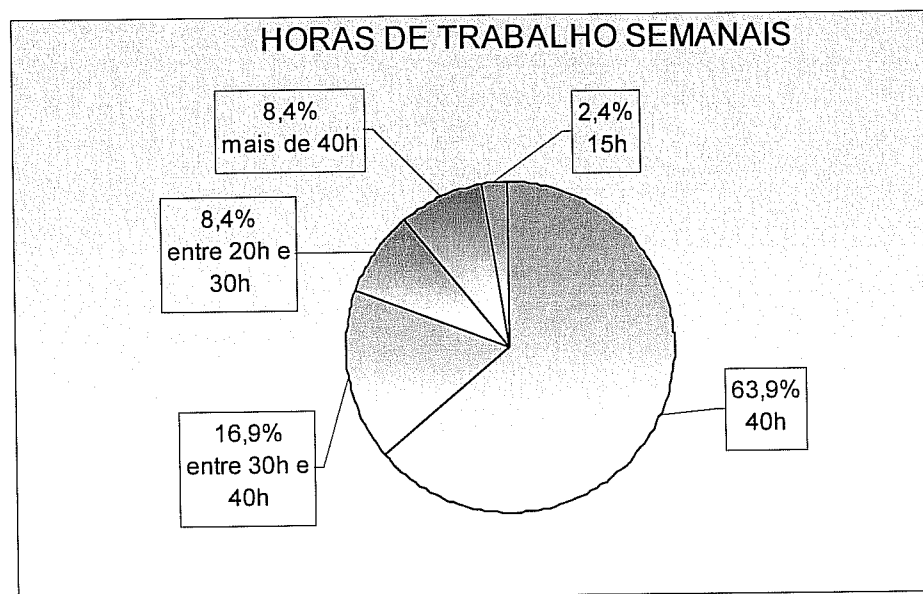
Gráfico 5 - Distribuição dos sujeitos relativamente ao tempo de trabalho



Relativamente ao tempo de trabalho os dados foram recolhidos considerando três intervalos que correspondem a: menos de um ano; entre um e três anos; mais de três anos. Verificou-se que o maior número de sujeitos, 36 (42,9%) – sendo 22 (26,2%) do sexo masculino e 14 (16,7%) do sexo feminino – estão neste trabalho há mais de três anos; com um período de tempo neste trabalho superior a um ano e inferior a três anos existem 32 sujeitos (38,1%) – sendo 17 (20,2%) do sexo masculino e 15 (17,9%) do sexo feminino – ; enquanto que 16 sujeitos (19%) têm este emprego há menos de um ano, sendo 9 (10,7%) do sexo masculino e 7 (8,3%) do sexo feminino.

O gráfico seis mostra-nos como os sujeitos se distribuem em função do número de horas de trabalho semanais, verificando-se que a carga horária semanal varia entre 51 e 15 horas. A maioria dos sujeitos, 63,9% (53 sujeitos), tem um horário de trabalho semanal de 40 horas. Consideramos importante sublinhar que a maioria dos sujeitos da nossa amostra tem a carga horária semanal definida na legislação de trabalho para todos os portugueses.

Gráfico 6 - Distribuição dos sujeitos relativamente ao horário de trabalho semanal

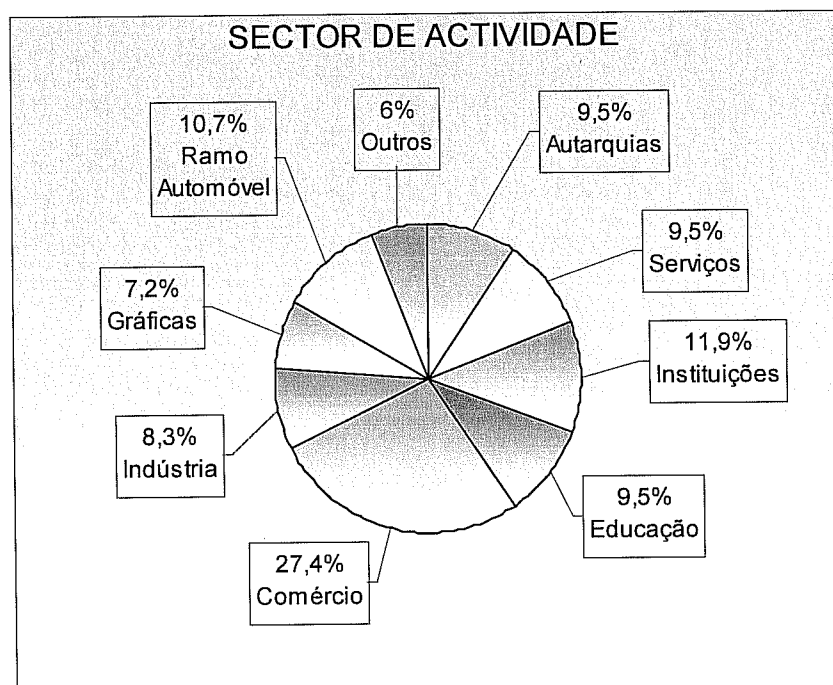


Com uma carga horária entre 30 e 40 horas existem 14 sujeitos (16,7%). Sete sujeitos (8,3%) trabalham mais de 40 horas por semana e outros sete fazem entre 20 e 30 horas semanais. Apenas dois sujeitos têm um horário de trabalho bastante reduzido, com somente 15 horas por semana.

Foi também feita a análise do tipo de profissões que os sujeitos desempenhavam e em que tipo de empresas estavam inseridos. Verificou-se que os sujeitos se distribuem por vários sectores de actividade, estando inseridos em contextos profissionais diversos, que vão desde instituições de solidariedade social, autarquias, serviços públicos até empresas privadas.

A maioria dos sujeitos, cerca de 69%, exerce a sua actividade em empresas privadas. No ramo comercial encontram-se 23 sujeitos (27,4%), em oficinas de mecânica automóvel encontram-se 9 sujeitos (10,7%), oito sujeitos (9,5%) trabalham em infantários privados, sete sujeitos (8,3%) trabalham no sector industrial, seis sujeitos (7,2%) estão a trabalhar em empresas do ramo das artes gráficas. Existem, ainda, sujeitos inseridos em sectores privados que classificámos como "outros", como por exemplo, uma empresa de construção civil, um viveiro de plantas ou uma clínica dentária.

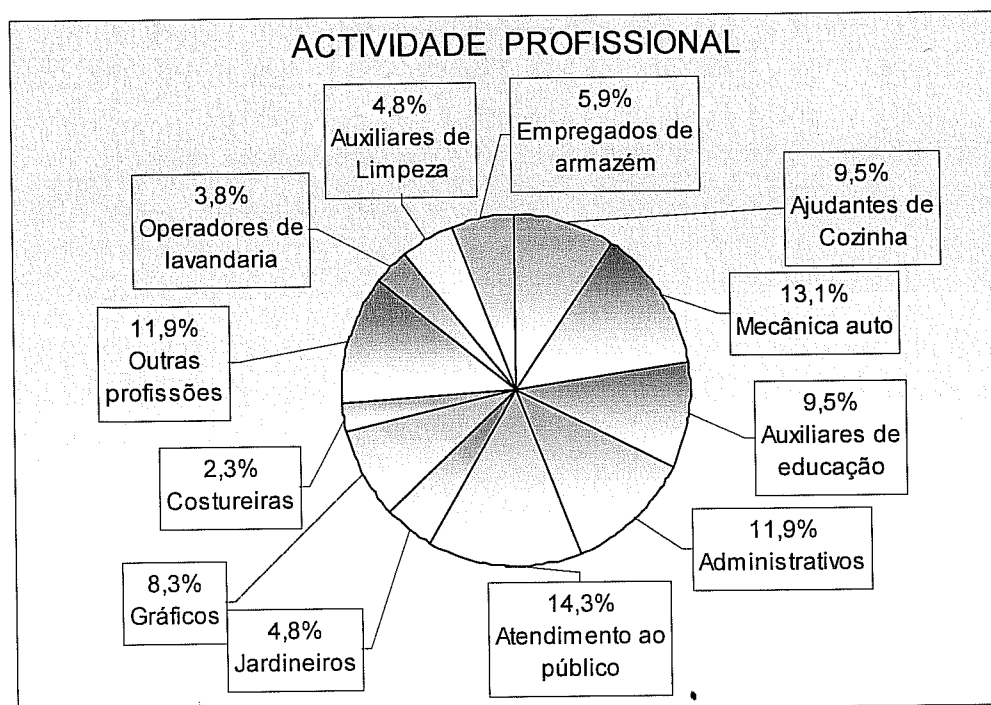
Gráfico 7 - Distribuição dos sujeitos relativamente ao sector de actividade



No sector público estão apenas cerca de 31% dos sujeitos. O maior número, 10 sujeitos (11,9%), trabalha em instituições sem fins lucrativos, oito sujeitos (9,5%) trabalham em câmaras municipais ou em juntas de freguesia e também oito sujeitos (9,5%) encontram-se a trabalhar em serviços públicos como escolas, delegações de saúde ou transportadoras.

Relativamente à actividade profissional, é na área comercial, com funções de atendimento ao público, que se encontra o maior número de sujeitos: 12 (14,2%). Estes são empregados de balcão ou empregados de loja no comércio tradicional ou em supermercados. Também em supermercados existem cinco sujeitos (5,9%) que trabalham na reposição de stocks e no armazém. Ligados ao sector da mecânica auto estão 11 sujeitos (13,1%), a trabalhar como administrativos estão 10 sujeitos (11,9%), no sector alimentar e da educação, respectivamente como ajudantes de cozinha e auxiliares de educação, estão oito sujeitos (9,5%). Sete sujeitos (8,3%) trabalham em artes gráficas, quatro (4,8%) trabalham nas limpezas e outros quatro como jardineiros, três (3,8%) trabalham como operadores de lavandaria e dois (2,4%) como costureiras.

Gráfico 8 - Distribuição dos sujeitos relativamente à actividade profissional

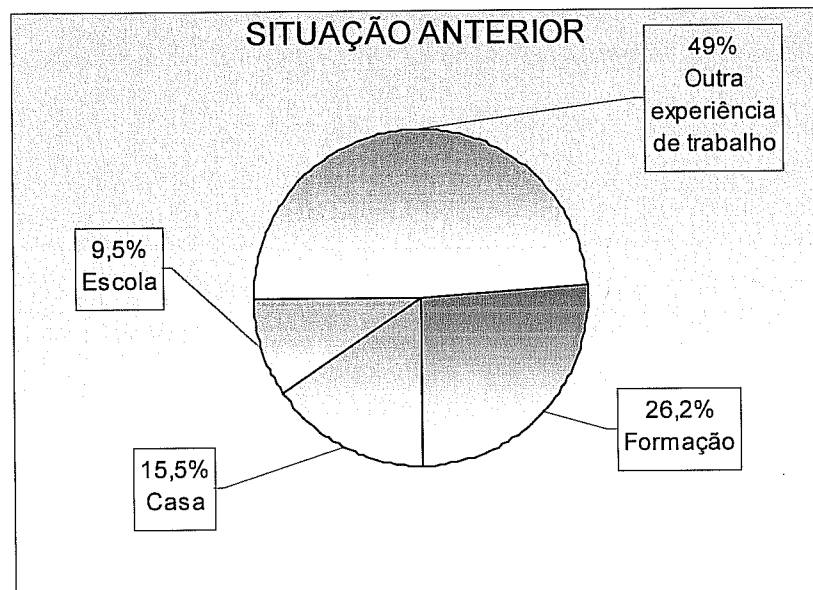


Profissões como ajudante de ourives, desmanchador salsicheiro, electricista, assistente dentária ou ajudante de pintor foram classificadas como

outras profissões visto existir apenas um sujeito em cada uma dessas actividades profissionais.

Relativamente à situação em que se encontravam antes de terem começado a trabalhar no emprego actual, verifica-se que 41 sujeitos (48,8%) – a maioria – referem que já tinham tido uma experiência de trabalho anterior, que terá sido realizada como estágio de sensibilização, no âmbito do processo de inclusão profissional.

Gráfico 9 - Distribuição dos sujeitos relativamente à sua situação anterior



Sem qualquer experiência de trabalho em contexto real, mas a frequentar um curso de formação, encontravam-se 22 sujeitos (26,2%). Oito sujeitos (9,5%) tinham saído da escola e tinham iniciado o processo de transição para a vida activa, pelo que estavam a fazer a sua primeira experiência no mundo do trabalho. Existiam ainda 13 sujeitos (15,5%) que antes estavam em casa sem qualquer tipo de ocupação.

2. - CARACTERIZAÇÃO DO INSTRUMENTO: RESULTADOS PARA A POPULAÇÃO PORTUGUESA

2. 1. - Qualidades Métricas

Foi realizada uma análise das qualidades métricas do instrumento quando aplicado a uma amostra portuguesa, com as limitações inerentes a este estudo, nomeadamente a dimensão reduzida desta amostra, que impossibilitou a realização de um estudo de validade. Assim, foi feito o estudo das características do instrumento em termos da sensibilidade e da fiabilidade dos resultados obtidos com a sua aplicação.

2. 1. 1. - Sensibilidade

A sensibilidade dos resultados de um teste é o grau em que os resultados nele obtidos aparecem distribuídos diferenciando os sujeitos entre si. Assim, considera-se que um teste se apresenta como sensível quando tem a capacidade de discriminar entre sujeitos, relativamente ao atributo que se propõe avaliar. A sensibilidade tem então a ver com a adequação dos resultados da distribuição, de acordo com as propriedades da curva normal (Almeida, & Freire, 1997), isto é, a distribuição dos resultados do teste deve aproximar-se da curva normal.

O Teste de Kolmogorov-Smirnov testa a normalidade de uma distribuição quando as médias e os desvios padrões são estimados a partir dos dados. Foi efectuado o teste de Kolmogorov-Smirnov para testar a normalidade da distribuição das variáveis, sendo a probabilidade da significância maior que 0,05

para duas subescalas e para a totalidade dos itens (anexo 9): Em consequência, aceita-se que os resultados obtidos para estas variáveis possuem uma distribuição normal. A probabilidade da significância para a terceira subescala (satisfação no serviço Sig. = 0.044; anexo 9) é inferior a 0.05, pelo que se considera que para esta variável a distribuição dos resultados não se aproxima da normal. Assim, assume-se que o nível de sensibilidade dos resultados obtidos para a satisfação no trabalho, para a possibilidade de escolha e para a satisfação total, com a aplicação do instrumento numa população portuguesa, é aceitável, pelo que se pode concluir que a distribuição dos resultados diferencia os sujeitos entre si no que respeita às variáveis em estudo.

2. 1. 2. - Fiabilidade

A fiabilidade dos resultados de um teste informa-nos sobre o grau de confiança que podemos ter relativamente à informação obtida. Este conceito apresenta habitualmente dois tipos de significação. Uma delas reporta-se ao conceito de estabilidade ou constância dos resultados de duas aplicações do teste em dois momentos diferentes. A outra refere-se à consistência interna ou homogeneidade dos itens, isto é, os itens que compõem o teste apresentam-se como um todo homogêneo (Almeida, & Freire, 1997). Os coeficientes de fidelidade obtidos dizem-nos até que ponto as diferenças individuais nos resultados do questionário podem ser atribuídas às características que estão a ser estudadas. Este valor indica-nos o nível de confiança que podemos tomar relativamente a uma conclusão que decorra dos resultados obtidos (Pestana, & Gageiro, 2000).

No presente estudo foi utilizado o método que avalia a consistência interna dos resultados para efectuar a análise da fiabilidade do questionário utilizado. O cálculo da fiabilidade foi efectuado pela determinação do coeficiente alpha de Cronbach.

Calculou-se o coeficiente alpha de Cronbach relativamente aos 43 itens de resposta múltipla que compõem o questionário, tendo-se obtido para o total dos itens (Satisfação Total) um coeficiente de 0.81, com um valor de 2,3724 para a média e de 0.1413 para a variância (anexo 10). O valor do coeficiente encontrado dá-nos um nível de confiança relativamente elevado no que respeita ao grau de uniformidade e de coerência existente entre as respostas dos sujeitos a cada um dos itens que compõem o questionário (Meuris, 1968, cit. p. Almeida e Freire, 1997). Indica-nos igualmente que podemos explicar, com um nível de confiança relativamente elevado, as diferenças individuais obtidas em função das características que estão a ser estudadas.

A análise de fiabilidade, realizada por Wendy Parent baseou-se no conceito de estabilidade ou constância dos resultados de duas aplicações do teste em dois momentos diferentes. Na análise de fiabilidade referida foram realizadas duas aplicações do teste à mesma amostra em dois momentos (intervalo de dois meses) e com dois entrevistadores diferentes. Foram efectuadas medidas de fidelidade com 27% (30) de um total de 110 entrevistas (Parent et al., 1998). Foi obtido, através da aplicação do teste de correlação de Pearson, um coeficiente de correlação de 0.82, que se revela estatisticamente significativa ($p < 0.0001$). Os resultados indicam uma forte relação directa entre as respostas individuais durante a primeira e a segunda aplicação, ou seja, que

os resultados obtidos pela aplicação do instrumento em dois momentos diferentes revelam constância e estabilidade.

Verifica-se assim, em função dos dois estudos de fiabilidade realizados, que o instrumento apresenta um grau de fiabilidade elevado, quer quando se avalia a constância e estabilidade dos resultados, quer quando a análise é feita em função da consistência interna dos itens.

No presente estudo foi ainda analisada a consistência interna relativamente a cada uma das três subescalas. Obtiveram-se coeficientes alpha de Cronbach de 0.67 para a escala de satisfação no trabalho, de 0.61 para a escala de possibilidade de escolha do utente e de 0.68 para a escala de satisfação com o serviço de apoio. Foram obtidos valores para a média e variância de 2.3824 e de 0.0826, de 2.1941 e de 0.1419 e de 2.5375 e de 0.1784 respectivamente para a satisfação no trabalho, possibilidade de escolha do utente e satisfação com o serviço de apoio (Anexo 10).

Os valores dos coeficientes alpha de Cronbach encontrados para as subescalas são semelhantes aos valores obtidos por Wendy Parent na fase de construção do questionário, especificamente no desenvolvimento das subescalas, em que obteve coeficientes alfa de 0.76, para a escala de satisfação no trabalho, 0.60 para a escala de possibilidade de escolha do utente e de 0.68 para a escala de satisfação com o serviço de apoio..

Os valores encontrados para os coeficiente alpha de Cronbach nas três subescalas, muito embora não sejam muito fortes, são suficientemente elevados para revelar uma consistência interna aceitável em cada uma das três subescalas.

3. – ANÁLISE DE RESULTADOS

3. 1. – Questionário de Satisfação - Perguntas Fechadas

3. 1. 1. - Análise Descritiva

Começaremos por apresentar a análise descritiva dos resultados obtidos. Foram calculados a média, a frequência e o desvio-padrão para todas as respostas fechadas, tendo sido excluídas as respostas 34 e 35, visto a sua cotação não ser intervalar (1=não satisfeito; 2=neutro; 3=satisfeito). Os valores das médias e do desvio-padrão foram calculados a partir de 84 respostas válidas para todas as questões (anexo 11).

Na tabela 1 apresentam-se os resultados das médias e desvio-padrão das respostas às perguntas que compõem a escala de satisfação (anexo 11). A análise dos valores apresentados mostra que apenas duas questões apresentam um valor médio inferior a dois, sendo o valor mínimo de 1.73 (na pergunta 6), e o máximo de 2.79 (nas perguntas 21 e 36). Tendo em conta que estamos perante uma variável de nível de mensuração intervalar que vai de 1=não satisfeito a 3=satisfeito, considera-se que os valores entre dois e três se situam na faixa da satisfação (satisfação moderada entre 2 e 2,5; satisfação elevada entre 2,5 e 3) e os valores entre um e dois estão no lado da não satisfação. Assim, verifica-se que relativamente à satisfação no trabalho, a maioria das perguntas apresenta um valor superior a dois, o que revela que o valor final da satisfação no trabalho se situa entre dois e três, isto é, na faixa da satisfação.

Tabela 1 - Médias e desvios-padrão por perguntas – Escala - Satisfação no Trabalho

Perguntas	P6	P8	P10	P11	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P21
Média	1.73	2.31	1.89	2.35	2.36	2.30	2.71	2.27	2.27	2.26	2.79
Desvio-padrão	.52	.58	.84	.78	.59	.51	.65	.96	.52	.54	.47
Perguntas	P22	P26	P27	P32	P36	P38					
Média	2.55	2.29	2.60	2.67	2.79	2.38					
Desvio-padrão	.63	.61	.54	.59	.44	.76					

Quanto às perguntas com um valor médio inferior a dois, logo, na faixa da insatisfação, verifica-se o seguinte: na pergunta seis, que analisa a percepção dos sujeitos relativamente ao dinheiro que ganham, 26 sujeitos (31%) consideram que o dinheiro que ganham não é suficiente para eles; a outra questão analisa a assistência de saúde proporcionada pela empresa e verifica-se que 34 sujeitos (40,5%) responderam (1), logo, estão insatisfeitos relativamente à assistência médica de que dispõem (anexo 12).

Tabela 2 - Distribuição dos scores obtidos na Escala de Satisfação no Trabalho

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,71	1	1,2	1,2	1,2
1,76	2	2,4	2,4	3,6
1,94	4	4,8	4,8	8,3
2,00	1	1,2	1,2	9,5
2,06	1	1,2	1,2	10,7
2,12	4	4,8	4,8	15,5
2,18	3	3,6	3,6	19,0
2,24	11	13,1	13,1	32,1
2,29	4	4,8	4,8	36,9
2,35	7	8,3	8,3	45,2
2,41	7	8,3	8,3	53,6
2,47	10	11,9	11,9	65,5
2,53	8	9,5	9,5	75,0
2,59	9	10,7	10,7	85,7
2,65	4	4,8	4,8	90,5
2,71	2	2,4	2,4	92,9
2,76	5	6,0	6,0	98,8
2,88	1	1,2	1,2	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Se analisarmos a tabela 2, que apresenta a distribuição dos scores obtidos na escala de satisfação no trabalho, verificamos que apenas sete sujeitos (8,3%) apresentam um score de satisfação no trabalho inferior a dois, o que indica que a maioria dos sujeitos se situa na faixa da satisfação com um score entre dois e três, logo, estão satisfeitos relativamente ao trabalho em que estão inseridos. Com um score entre dois e dois e meio, o que indica um nível de satisfação no trabalho moderado, existem 48 (57,2%) sujeitos, e com scores superiores a dois e meio, logo com um nível de satisfação no trabalho elevado, existem 29 sujeitos (34,5%).

Tabela 3 – Valores dos níveis de satisfação na escala e subescalas

		Satisfação Trabalho	Possibilidade de Escolha	Satisfação Serviço	Satisfação Total
N	Valid	84	84	84	84
	Missing	0	0	0	0
Mean		2,3824	2,1941	2,5375	2,3724
Std. Deviation		,2465	,3464	,2791	,2291
Variance		6,074E-02	,1200	7,792E-02	5,250E-02

O valor médio obtido na subescala de satisfação no trabalho de 2,38 (tabela 3), confirma que, para esta população, o nível de satisfação no trabalho é superior a dois, situando-se assim na faixa da satisfação.

Relativamente à possibilidade de escolha, subescala que reúne as perguntas em que se pretende investigar em que medida os sujeitos se sentem como decisores efectivos das opções feitas em termos da sua vida profissional, bem como das escolhas feitas quotidianamente, que poderão originar satisfação ou insatisfação, obteve-se um valor médio de 2,19 (tabela 3). Este valor, muito embora se situe muito perto de dois, sendo o mais baixo obtido para as subescalas, indica que a possibilidade de escolha percebida pelos sujeitos origina um nível de satisfação positivo.

Em termos dos valores obtidos nas perguntas que compõem a escala (tabela 4; anexo 11), verifica-se que o valor mais elevado é de 2,76 na questão 30, existindo três perguntas - 7; 9; 24 -, com valores abaixo de dois, sendo o mais baixo de 1,44 na questão sete, o que mostra que a maioria dos sujeitos não ganha tanto dinheiro como gostaria (Q7), não está satisfeito com os subsídios existentes na empresa (Q9) e que gostaria de se juntar mais vezes com os colegas depois do trabalho (Q24). Relativamente a estas perguntas (anexo12) verifica-se que na questão 7 a maioria, 52 sujeitos (61,9%) revela não satisfação

(opção 1) e somente cinco (6%) revelam satisfação (opção 3); na questão 9 a maioria das respostas indicam neutralidade (opção 2 – 55 respostas; 65,5%) e 25 indicam não satisfação (opção 1 – 29,8%); na questão vinte e quatro verifica-se que as respostas se posicionam nos dois extremos, havendo apenas um sujeito cuja resposta é neutra (opção 2), 48 respostas (57,1%) a indicarem não satisfação (opção 1) e 35 (41,7%) a indicarem satisfação (opção 3).

Tabela 4 - Médias e desvios-padrão por pergunta – Escala - Possibilidade de Escolha do Utente

	P7	P9	P20	P23	P24	P25	P28	P29	P30	P33	P40
Média	1.44	1.75	2.12	2.24	1.85	2.24	2.36	2.55	2.76	2.10	2.00
Desvio-padrão	.61	.53	1.00	.98	.99	.70	.94	.84	.65	.48	1.01
	P43	P55									
Média	2.63	2.50									
Desvio-padrão	.76	.72									

A distribuição dos scores obtidos nesta subescala (tabela 5), mostra que 19 sujeitos (22,6%) tiveram um score inferior a dois, o que os situa na faixa de insatisfação relativamente à possibilidade de escolha que percebem, muito embora a maioria dos sujeitos revelem satisfação. Com um score entre dois e dois e meio, logo, revelando um nível de satisfação moderado, existem 47 sujeitos (56,2%). Com um nível de satisfação elevado, scores superiores a dois e meio, existem 18 sujeitos(21,4%).

Tabela 5 - Distribuição dos scores obtidos na Escala de Possibilidade de Escolha

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,38	3	3,6	3,6	3,6
1,46	1	1,2	1,2	4,8
1,62	3	3,6	3,6	8,3
1,69	2	2,4	2,4	10,7
1,77	3	3,6	3,6	14,3
1,85	6	7,1	7,1	21,4
1,92	1	1,2	1,2	22,6
2,00	7	8,3	8,3	31,0
2,08	7	8,3	8,3	39,3
2,15	5	6,0	6,0	45,2
2,23	7	8,3	8,3	53,6
2,31	7	8,3	8,3	61,9
2,38	7	8,3	8,3	70,2
2,46	7	8,3	8,3	78,6
2,54	7	8,3	8,3	86,9
2,62	6	7,1	7,1	94,0
2,69	2	2,4	2,4	96,4
2,77	3	3,6	3,6	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Verifica-se relativamente a esta subescala que a distribuição dos scores encontrados se aproxima da curva normal, sendo a média obtida para o total dos sujeitos (2,19) muito próxima do valor médio da escala de pontuação das perguntas, e para a maioria dos sujeitos (47) se ter obtido valores entre dois e dois e meio, ficando nos extremos (<2 e >2,5) aproximadamente o mesmo número de sujeitos. Contudo, visto os valores extremos serem muito próximos (1,38 e 2,77), não nos parece que seja muito relevante este aspecto.

Relativamente à subescala de satisfação com o serviço de apoio, cujo conjunto de questões analisa até que ponto os sujeitos sentem satisfação relativamente ao tipo de acompanhamento que recebem, obteve-se um valor médio de 2,54 (tabela 3). Este valor, o mais alto obtido para as subescalas,

situa-se claramente na faixa da satisfação e revela que é relativamente ao serviço de apoio que se regista o nível de satisfação mais elevado.

A análise da tabela 6 (anexo 11) mostra que apenas uma das questões desta subescala apresenta um valor inferior a dois (Q31), isto é, relativamente às restantes perguntas relacionadas com a satisfação com o serviço de apoio, constata-se que as respostas dos sujeitos indicam um nível de satisfação superior a dois, o que revela que a maioria das respostas se situam na faixa da satisfação. Relativamente à questão 31 verifica-se que 47 sujeitos (56%) revelam não satisfação (opção 1), logo, consideram que estavam mal preparados e precisavam de mais acompanhamento quando começaram a trabalhar (anexo12).

Tabela 6 - Médias e desvios-padrão por pergunta – Escala - Satisfação com o Serviço de Apoio

	P31	P41	P42	P44	P47	P48	P49	P50	P51	P56	P57
Média	1.57	2.67	2.43	2.08	2.50	1.99	2.82	2.90	2.90	2.55	2.85
Desvio-padrão	.72	.55	.54	.98	.55	.99	.56	.33	.30	.84	.85
	P58	P59									
Média	2.94	2.79									
Desvio-padrão	.28	.44									

Os valores médios mais elevados obtidos relativamente à totalidade dos itens do questionário encontram-se nesta subescala, nas questões 58, 50 e 51, respectivamente com 1,99 e 1,90, o que mostra que 95,2% dos sujeitos revelam satisfação (opção 3), isto é, aconselhariam este serviço de apoio a um amigo (Q58); nas questões 50 e 51, ambas com um valor médio de 1,90, verifica-se que mais de 90% dos sujeitos revelam satisfação, o que significa que se sentem felizes com o emprego apoiado (Q51) e consideram que o serviço de apoio foi útil para arranjar emprego (anexo12).

A análise da tabela 7 mostra que nesta subescala apenas quatro sujeitos (4,8%) tiveram um score inferior a dois, o que situa a maioria dos sujeitos na faixa da satisfação. Registou-se um score entre dois e dois e meio para 26 sujeitos (30,9%), o que indicia um nível de satisfação moderado. A maioria, 54 sujeitos (64,5%) tiveram um score superior a dois e meio, revelando, assim, um nível de satisfação elevado, o que indica que relativamente à satisfação com o serviço de apoio se registou um nível elevado de satisfação.

Tabela 7 - Distribuição dos scores obtidos na Escala de Satisfação com o Serviço de Apoio

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,69	2	2,4	2,4	2,4
1,77	1	1,2	1,2	3,6
1,85	1	1,2	1,2	4,8
2,15	3	3,6	3,6	8,3
2,23	8	9,5	9,5	17,9
2,31	7	8,3	8,3	26,2
2,38	4	4,8	4,8	31,0
2,46	4	4,8	4,8	35,7
2,54	9	10,7	10,7	46,4
2,62	8	9,5	9,5	56,0
2,69	14	16,7	16,7	72,6
2,77	11	13,1	13,1	85,7
2,85	10	11,9	11,9	97,6
2,92	1	1,2	1,2	98,8
3,00	1	1,2	1,2	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Relativamente à satisfação total, que engloba todos as questões de resposta fechada do questionário, obteve-se um valor médio de 2,37 (tabela 3), o que indica que em termos da totalidade dos itens, a maioria dos sujeitos apresenta satisfação, isto é, pode-se considerar que esta população revela satisfação nas diferentes áreas analisadas e em termos globais.

A análise da tabela 8 mostra que relativamente à totalidade dos itens do questionário, a maioria dos sujeitos, mais de 90%, obteve scores superiores a dois, o que os situa na faixa da satisfação, verificando-se que apenas cinco sujeitos (6%) revelam não satisfação, com scores inferiores a dois. Com um nível de satisfação moderado, scores entre dois e dois e meio, existem 56 sujeitos (63%) e apresentando um nível de satisfação elevado, scores superiores a dois e meio, existem 26 sujeitos (31%). Constata-se, assim, que nesta população, a maioria dos sujeitos experiencia satisfação em termos das diferentes vertentes analisadas, verificando-se que os valores encontrados em termos globais, traduzem igualmente satisfação, logo poder-se-á dizer que os sujeitos da nossa amostra revelam um índice satisfação geral elevado.

Tabela 8 - Distribuição dos scores obtidos na totalidade dos itens do questionário

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,65	1	1,2	1,2	1,2
1,70	1	1,2	1,2	2,4
1,84	2	2,4	2,4	4,8
1,86	1	1,2	1,2	6,0
2,05	1	1,2	1,2	7,1
2,09	2	2,4	2,4	9,5
2,12	1	1,2	1,2	10,7
2,16	1	1,2	1,2	11,9
2,19	5	6,0	6,0	17,9
2,21	5	6,0	6,0	23,8
2,23	3	3,6	3,6	27,4
2,26	5	6,0	6,0	33,3
2,28	3	3,6	3,6	36,9
2,30	3	3,6	3,6	40,5
2,35	1	1,2	1,2	41,7
2,37	4	4,8	4,8	46,4
2,40	6	7,1	7,1	53,6
2,42	1	1,2	1,2	54,8
2,44	2	2,4	2,4	57,1
2,47	4	4,8	4,8	61,9
2,49	6	7,1	7,1	69,0
2,51	3	3,6	3,6	72,6
2,56	4	4,8	4,8	77,4
2,58	3	3,6	3,6	81,0
2,60	3	3,6	3,6	84,5
2,63	5	6,0	6,0	90,5
2,65	4	4,8	4,8	95,2
2,67	2	2,4	2,4	97,6
2,70	1	1,2	1,2	98,8
2,77	1	1,2	1,2	100,0
Total	84	100,0	100,0	

A análise dos resultados obtidos, relativamente às diferentes vertentes de satisfação avaliadas, indica que a maioria dos sujeitos revela satisfação geral, satisfação no trabalho, satisfação com o serviço de apoio e satisfação no que respeita à possibilidade de escolha que percepciona. Verifica-se que o nível de satisfação mais elevado é relativamente ao serviço de apoio e que o nível de

satisfação mais baixo é em termos da possibilidade de escolha. Este facto sugere que esta população sente necessidade de jogar um papel mais activo nas escolhas que são feitas relativamente à sua vida, exprimindo assim um desejo de maior autodeterminação.

As questões 34 e 35 apresentam hipóteses de resposta que não traduzem directamente nem satisfação, nem neutralidade, nem não satisfação, antes analisam como e por quem foi tomada a decisão de trabalhar no emprego actual. Verifica-se que em termos da decisão, 23 sujeitos (27,4%) referem que foram eles que decidiram que deviam trabalhar naquele emprego, 6 (7,1%) consideram que a decisão foi tomada pela família e a maioria, 55 sujeitos (65,5%) acha que foi o técnico de acompanhamento que decidiu (Q34). Relativamente à forma como foi encontrado o emprego, verifica-se que a maioria, 76 sujeitos (90,5%) considera que o emprego foi arranjado com o apoio do técnico de acompanhamento, 5 sujeitos (6%) acham que foi por si próprios com apoio e para 3 sujeitos (3,6%) o emprego foi arranjado com o apoio da família e amigos (anexo 13).

3. 1. 2. - Análise Correlacional

Seguidamente foi estudada a natureza da relação entre os resultados obtidos nas subescalas, através de uma análise da correlação. Foi calculado o coeficiente de correlação de Pearson entre as variáveis: satisfação no trabalho; satisfação com o serviço de apoio; possibilidade de escolha. (anexo 14).

A análise da tabela 9 mostra-nos que existem correlações positivas entre as três variáveis, estatisticamente significativas para $p < 0,01$, o que significa que

o aumento dos valores de uma variável se traduz na subida dos valores da outra. O coeficiente de correlação obtido entre a satisfação no trabalho e a possibilidade de escolha é de 0,470; entre a satisfação no trabalho e a satisfação com o serviço obteve-se um coeficiente de correlação de 0,422 e um coeficiente de correlação de 0,474 entre a satisfação com o serviço e a possibilidade de escolha.

Tabela 9 – Coeficientes de correlação de Pearson da escala e subescalas

		Satisfação Trabalho	Possibilidade de escolha	Satisfação Serviço	Satisfação Total
Satisfação Trabalho	Pearson Correlation	1,000	,470**	,422**	,795**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	84	84	84	84
Possibilidade de escolha	Pearson Correlation		1,000	,474**	,832**
	Sig. (2-tailed)			,000	,000
	N		84	84	84
Satisfação Serviço	Pearson Correlation			1,000	,765**
	Sig. (2-tailed)				,000
	N			84	84
Satisfação Total	Pearson Correlation				1,000
	Sig. (2-tailed)				
	N				84

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Verifica-se, assim, que entre as subescalas os valores dos coeficientes de correlação se situam entre 0,4 e 0,69, o que indica a existência de uma associação moderada entre estas variáveis (Pestana, & Gageiro, 2000).

Tabela 10 – Coeficientes de correlação de Pearson entre escalas, suficiência e quantidade de dinheiro

		P6-Suficien Dinheiro	P7-Quant. Dinheiro	Satisfação Trabalho	Possibilida. de escolha	Satisfação Serviço	Satisfação Total
P6-Suficien Dinheiro	Pearson Correlation	1,000	,384**	,206	,266*	,220*	,291*
	Sig. (2-tail.)	.	.000	.060	.014	.044	.007
	N	84	84	84	84	84	84
P7-Quant. Dinheiro	Pearson Correlation	,384**	1,000	-.026	,253*	,057	,126
	Sig. (2-tail.)	.000	.	.814	.020	.607	.254
	N	84	84	84	84	84	84

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Na tabela 10 apresentam-se os resultados da análise de correlação entre a suficiência e a quantidade de dinheiro com as escalas (anexo15). Como seria de esperar, existe uma correlação positiva de 0,384, estatisticamente significativa para $p < 0,01$, entre a suficiência e a quantidade de dinheiro. Este valor sugere que existe uma fraca associação entre estas duas variáveis, indicando, contudo, que quando aumenta o dinheiro que se ganha, também tende a aumentar a percepção de que o dinheiro é suficiente (anexo15).

Verifica-se que não existe correlação estatisticamente significativa entre a satisfação no trabalho e a forma como os sujeitos percebem a suficiência e a quantidade do dinheiro que ganham, significando isto que a satisfação no trabalho não está dependente da forma como é percebida a quantidade e a suficiência do dinheiro ganho.

A possibilidade de escolha está relacionada com a suficiência e a quantidade de dinheiro. A associação existente é positiva e estatisticamente significativa para $p < 0,05$. Os valores de R iguais a 0,266 e 0,253, respectivamente para a suficiência e quantidade de dinheiro, indicam a existência de uma associação que, muito embora seja fraca, revela que quando

aumenta a quantidade e a suficiência do dinheiro, tende a aumentar igualmente a possibilidade de escolha percebida.

Relativamente à satisfação com o serviço de apoio, verifica-se que existe uma correlação estatisticamente significativa para $p < 0,05$, de 0,220, com a suficiência do dinheiro e que não existe correlação estatisticamente significativa com a quantidade de dinheiro. O valor do coeficiente de correlação obtido revela a existência de associação entre a suficiência do dinheiro e satisfação com o serviço de apoio, que, muito embora fraca, sugere que quanto mais o dinheiro é considerado ser suficiente, maior é a satisfação com o serviço de apoio.

A satisfação total apresenta uma correlação estatisticamente significativa para $p < 0,05$, de 0,291, com a suficiência do dinheiro, o que indica que quanto maior for a suficiência do dinheiro percebida maior será a satisfação em termos globais. Verifica-se que a associação entre a satisfação total e a quantidade de dinheiro não é estatisticamente significativa.

Tabela 11 – Coeficientes de correlação de Pearson entre escalas, situação profissional e tempo de trabalho

		Situação Profissional	Tempo de Trabalho	Satisfação Trabalho	Possibilidade de escolha	Satisfação Serviço	Satisfação Total
Situação Profissional	Pearson Correlation	1,000	,352**	-,089	,000	-,130	-,086
	Sig. (2-tail.)	.	.001	.419	.997	.238	.435
	N	84	84	84	84	84	84
Tempo de Trabalho	Pearson Correlation	,352**	1,000	.011	,062	-,030	,022
	Sig. (2-tail.)	.001	.	.918	.574	.788	.840
	N	84	84	84	84	84	84

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Na tabela 11 apresentam-se os resultados obtidos na análise de correlação entre as escalas, a situação profissional e o tempo de trabalho (anexo16). Importa referir que a situação profissional se refere à fase do

processo de inclusão, podendo assumir três concretizações diferentes. A primeira fase do processo é de orientação vocacional, a qual pode dar origem a uma segunda etapa de formação profissional, podendo terminar o processo com um contrato de trabalho. Visto a cotação ter sido de 1 para a fase de orientação vocacional, de 2 para a formação profissional e de 3 para o contrato de trabalho, assume-se que à medida que se progride nas fases do processo de inclusão se passa sucessivamente para situações mais estáveis profissionalmente.

A análise da tabela 11 mostra que existe uma correlação estatisticamente significativa de 0,352, para $p < 0,01$, entre o tempo de trabalho e a situação profissional, o que seria de esperar, já que mais tempo de trabalho dará origem a uma situação mais estável profissionalmente.

Relativamente à relação entre a situação profissional e as diferentes escalas de satisfação, verifica-se que não existe nenhuma correlação estatisticamente significativa. Quanto à relação entre o tempo de trabalho e as escalas, verifica-se, igualmente, que não existe nenhuma correlação estatisticamente significativa.

Tabela 12 – Coeficientes de correlação de Pearson entre as escalas e a idade

		Idade	Satisfação Trabalho	Possibilidade de escolha	Satisfação Serviço	Satisfação Total
Idade	Pearson Correlation	1,000	-,023	,046	-,125	-,035
	Sig. (2-tail.)		,833	,675	,255	,752
	N	84	84	84	84	84

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Como se pode verificar na tabela 12, não existem correlações estatisticamente significativas entre a idade e a satisfação no trabalho, a possibilidade de escolha, a satisfação com o serviço de apoio e a satisfação total (anexo 17).

3. 1. 3. - Análise Comparativa

Foram também estudadas as diferenças entre as médias provenientes de grupos distintos formados a partir das variáveis independentes em estudo: - sexo; situação profissional; idade; tempo de trabalho -. Para a comparação entre as médias dos grupos foi utilizado o T Teste, quando se tratava da comparação entre dois grupos. Para a comparação simultânea de mais de dois grupos utilizou-se a Anova.

Tabela 13 – Médias e Desvios-padrão dos grupos formados em função do sexo

Sexo		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Satisfação Trabalho	Masculino	48	2,3701	,2513	,0362
	Feminino	36	2,3987	,2423	,0404
Possibilidade de Escolha	Masculino	48	2,2019	,3420	,0493
	Feminino	36	2,1838	,3567	,0594
Satisfação Serviço	Masculino	48	2,5369	,2681	,0387
	Feminino	36	2,5385	,2971	,0495
Satisfação Total	Masculino	48	2,3697	,2253	,0325
	Feminino	36	2,3760	,2373	,0395

Como se pode verificar na tabela 13, as médias obtidas nas diferentes escalas, para os sujeitos do sexo masculino e feminino, são muito semelhantes. Com a aplicação do T Teste para testar as diferenças entre os grupos, verificou-se que não existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos (anexo 18). Assim, verificou-se que o sexo não tem um efeito diferenciado nos níveis de satisfação relativamente ao trabalho, à possibilidade de escolha, ao serviço de acompanhamento e à satisfação global.

Tabela 14 – Médias e Desvios-padrão dos grupos formados em função da situação profissional

Situação Profissional		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Satisfação Trabalho	Formação	34	2,4083	,2432	4,170E-02
	Contrato	48	2,3627	,2543	3,671E-02
Possibilidade de Escolha	Formação	34	2,2036	,3657	6,271E-02
	Contrato	48	2,1907	,3385	4,885E-02
Satisfação Serviço	Formação	34	2,5588	,2647	4,539E-02
	Contrato	48	2,5128	,2914	4,207E-02
Satisfação Total	Formação	34	2,3919	,2149	3,686E-02
	Contrato	48	2,3561	,2440	3,522E-02

Relativamente à situação profissional, procedeu-se à comparação de apenas dois grupos, um formado pelos sujeitos que se encontravam em situação de formação profissional e outro pelos sujeitos que tinham contrato de trabalho. Existiam apenas dois sujeitos em situação de orientação vocacional, pelo que este grupo não foi considerado. A comparação entre as médias dos dois grupos revelou que não existem diferenças estatisticamente significativas (anexo 19), o que significa que a situação profissional não está associada a uma mudança no grau de satisfação geral, em termos do trabalho, do serviço de apoio e da possibilidade de escolha. Como se pode verificar na tabela 14 as médias obtidas nas diferentes escalas são muito semelhantes para os dois grupos.

Tabela 15 – Médias e Desvios-padrão dos grupos formados em função do tempo de trabalho

Tempo de Trabalho		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Satisfação Trabalho	menos de 1 ano	16	2,3529	,26568	,06642
	entre 1 e 3 anos	32	2,4063	,21926	,03876
	mais de 3 anos	36	2,3742	,26500	,04417
Possibilidade de Escolha	menos de 1 ano	16	2,1106	,38304	,09576
	entre 1 e 3 anos	32	2,2356	,35436	,06264
	mais de 3 anos	36	2,1944	,32505	,05418
Satisfação Serviço	menos de 1 ano	16	2,5240	,37074	,09269
	entre 1 e 3 anos	32	2,5673	,20747	,03668
	mais de 3 anos	36	2,5171	,29399	,04900
Satisfação Total	menos de 1 ano	16	2,3314	,26712	,06678
	entre 1 e 3 anos	32	2,4033	,18554	,03280
	mais de 3 anos	36	2,3630	,24838	,04140

A análise da tabela 15 mostra que, relativamente ao tempo de trabalho, as médias nas diferentes escalas são muito semelhantes nos três grupos formados.

Procedeu-se à análise da variância entre as médias dos três grupos, estando comprovados os pressupostos exigidos para a aplicação desta metodologia estatística: grupos independentes; normalidade de distribuição; homogeneidade de variâncias. Verificou-se que não existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos (anexo 21). Os valores obtidos sugerem que o tempo de trabalho não produz um efeito de diferenciação entre os grupos relativamente às diferentes vertentes da satisfação em estudo. Procedeu-se também à comparação dos grupos dois a dois, tendo-se verificado a inexistência de diferenças estatisticamente significativas entre os grupos, quando comparados dois a dois (anexo 20).

Tabela 16 – Médias e Desvios-padrão dos grupos formados em função da idade

Tempo de Trabalho		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Satisfação Trabalho	17 - 20 anos	19	2,3932	,25494	,05849
	21 - 25 anos	38	2,3808	,23874	,03873
	26 - 36 anos	27	2,3769	,26015	,05007
Possibilidade de Escolha	17 - 20 anos	19	2,1781	,35255	,08088
	21 - 25 anos	38	2,1842	,35343	,05733
	26 - 36 anos	27	2,2194	,34381	,06617
Satisfação Serviço	17 - 20 anos	19	2,6235	,22919	,05258
	21 - 25 anos	38	2,5081	,30693	,04979
	26 - 36 anos	27	2,5185	,27914	,05138
Satisfação Total	17 - 20 anos	19	2,3978	,18955	,04349
	21 - 25 anos	38	2,3599	,25075	,04068
	26 - 36 anos	27	2,3721	,22913	,04411

Foi ainda questionado se se encontravam diferenças entre os grupos formados em função da idade, tendo-se obtido valores médios muito próximos nas diferentes escalas, como se pode verificar na tabela 16. Procedeu-se à comparação das médias entre os grupos dois a dois, bem como dos três grupos em simultâneo. Na análise de variância que foi realizada após verificação dos

três pressupostos exigidos para a aplicação desta metodologia estatística – independência entre os grupos; homogeneidade de variâncias; normalidade na distribuição – não se verificou a existência de valores estatisticamente significativos, bem como na comparação dos grupos dois a dois (anexos 22 e 23). Não se tendo verificado, em nenhuma das análises feitas, a existência de diferenças estatisticamente significativas entre os grupos, constata-se que a idade não produz um efeito diferenciado relativamente aos diferentes aspectos da satisfação estudados.

Os resultados apresentados indicam que não existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos formados em função das variáveis estudadas, os quais representavam amostras independentes. Assim, verifica-se que, na população estudada, nenhuma das variáveis – sexo; situação profissional; tempo de trabalho; idade – produz efeitos em termos da diferenciação entre os grupos quando se analisa o grau de satisfação relativamente ao trabalho, ao serviço de apoio, à possibilidade de escolha e à satisfação em termos globais.

3.2. – Questões sobre Atribuição Causal

Relativamente às duas questões sobre atribuição causal foram recolhidas as respostas de apenas 50 sujeitos. Este facto deveu-se a factores ligados com a passagem do questionário. A um dos entrevistadores foi entregue um conjunto de questionários incompletos (ao qual não tinha sido adicionado a folha que continha as questões sobre atribuição causal). Este facto só foi detectado na fase de informatização dos resultados (criação da base de dados) quando já não era possível ser corrigido. Com estas questões pretende-se analisar de que forma, interna ou externa, estável ou instável, os sujeitos explicavam o sucesso (questão 1) e a satisfação no trabalho (questão 2). Relativamente a estas questões foi feita uma análise descritiva em função dos valores médios obtidos em cada uma das quatro condições que compunham as duas questões e uma análise comparativa para analisar de que forma o estilo atribucional se cruzava com as diferentes vertentes da satisfação em estudo.

3. 2. 1. - Análise Descritiva

A análise das tabelas 17-A e 17-B (anexo 24) mostra que, no que respeita ao estilo atribucional, se verifica que os sujeitos que constituem a nossa amostra atribuem os bons resultados e a satisfação no trabalho a causas internas. De facto, verifica-se que na questão 1 a maioria das respostas, 29 sujeitos (58%), considera que se consegue melhores resultados no trabalho quando existe maior empenhamento, ou seja, quando o esforço é maior, sendo a inteligência/esperteza o segundo factor apresentado pelos sujeitos (10 sujeitos -

20%) como explicativo do êxito no trabalho. Constata-se, assim, que o maior número de sujeitos (39 sujeitos – 78%) atribui a factores internos, estáveis e instáveis, as causas que podem originar bons resultados em contexto de trabalho.

Tabela 17-A – Médias e percentagens – Questão 1

Sucesso	Condição	Frequência	Percentagem
Têm mais sorte	Externa Instável	7	14%
Esforçam-se mais	Interna Instável	29	58%
Os chefes gostam mais deles	Externa Estável	4	8%
São mais inteligente/espertos	Interna Estável	10	20%

Relativamente à questão 2, tabela 17-B, verifica-se que para 24 sujeitos (48%) é o facto de saber fazer bem as tarefas que origina satisfação enquanto que para 15 sujeitos (30%) estar satisfeito no trabalho depende de se gostar do trabalho que se faz. Constata-se que a maioria das respostas (78%) recaí sobre causas internas, estáveis e instáveis, como factor explicativo da satisfação no trabalho.

Tabela 17-B – Médias e percentagens – Questão 2

Satisfação	Condição	Frequência	Percentagem
Costumam receber elogios pelo seu trabalho	Externa Instável	3	6%
Gostam do trabalho que fazem	Interna Instável	15	30%
Têm boas relações com colegas e chefes	Externa Estável	8	16%
Sabem fazer bem as suas tarefas	Interna Estável	24	48%

3. 2. 2. - Análise de Variância

Para analisar a forma como o estilo atribucional se cruzava com as diferentes escalas de satisfação, procedeu-se à comparação entre os grupos formados em função das respostas a estas questões. Formaram-se quatro grupos independentes para cada uma das questões (um grupo para cada condição: externa instável, interna instável, externa estável, interna estável). Procedeu-se à comparação entre as médias obtidas por cada um dos grupos nas diferentes escalas de satisfação para saber se os estilos atribucionais produziam efectivamente um efeito diferenciado no grau de satisfação, ou seja, se existiam diferenças significativas entre os grupos. Para tal, procedeu-se à análise de variância. Foram verificados os três pressupostos exigidos para a aplicação deste modelo de análise de variância. Como os grupos em questão eram independentes, foi testada a normalidade da distribuição e a variância nos diferentes grupos. Aplicou-se o teste de Kolmogorov-Smirnov, tendo-se obtido uma probabilidade de significância maior que 0,05 para todas as escalas, tendo-se concluído que as variáveis em estudo possuíam distribuição normal. A homogeneidade das variâncias foi testada através do teste de Levene, tendo-se obtido valores para p maiores que 0,05, pelo que se aceita que existe igualdade de variância nos diferentes grupos (anexos 24).

Na comparação entre os grupos formados em função das respostas à questão 2 (anexo 24), verificou-se que não existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos, ou seja, o estilo de atribuição não produz um efeito diferenciado em termos dos níveis de satisfação geral, satisfação no trabalho, satisfação com o serviço de apoio e possibilidade de escolha.

Relativamente à questão 1 os valores obtidos para p situam-se entre 0,062 e 0,275 (anexo 25) o que revela que não existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos, isto é, os níveis de satisfação nas diferentes escalas não são diferentes consoante o tipo de atribuição que os sujeitos fazem no que respeita ao sucesso no trabalho. O valor de p obtido para a satisfação total é muito próximo de 0,05, o que pode indiciar uma tendência para uma diferença entre os grupos. Realizou-se uma análise post hoc para verificar entre que grupos se encontrava essa diferença. A análise realizada demonstrou que não existiam diferenças estatisticamente significativas entre os grupos (anexo 25).

3. 3. – Questionário de Satisfação - Perguntas Abertas

3. 3. 1.- Análise Descritiva das Respostas às Perguntas Abertas

Neste capítulo proceder-se-á à interpretação dos dados obtidos nas respostas às perguntas abertas do questionário. O tratamento dos dados recolhidos foi feito com o objectivo de analisar as respostas dos sujeitos, no sentido de transformar o seu discurso em resultados significativos. Assim, procedeu-se à análise de conteúdo das respostas, com base nas categorias, definidas em função do significado das unidades de registo, na fase de codificação e categorização do material recolhido. Para cada pergunta apresentam-se exemplos de respostas consideradas ilustrativas da categoria em questão, bem como as respectivas frequências e percentagens. Os dados apresentados em tabelas são descritos e interpretados em função do seu significado.

Questão 4. *De que de coisas gosta mais no seu emprego?*

Tabela 18 - Grelha de análise das respostas à questão 4

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	SUB - SUBCATEGORIAS	RESPOSTAS (EXEMPLOS)
FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	CONTEÚDO FUNCIONAL	UMA TAREFA EM ESPECIAL	"Mudar fraldas" "Tirar cafés"
		MAIS QUE UMA TAREFA	"Bate chapa, pintura" "Fixar madeiras, pintar, carregar latas de tinta"
		TRABALHO EM GERAL	"De tudo o que se faz aqui"
	AMBIENTE FÍSICO DO TRABALHO		"Dos jardins, flores, frutas, plantas"
FACTORES HUMANOS	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	RELAÇÃO COM COLEGAS E CHEFES	"Convivência com os colegas"
		ATENDIMENTO AO PÚBLICO	".....atender o público"
	CONTACTO COM OS UTENTES		"Contacto c/ as crianças"
SATISFAÇÃO GERAL			"Gosto de tudo"

Tabela 19 – Resultados da análise das respostas à questão 4

CATEGORIAS	FREQ	%	SUBCATEGORIAS	FREQ	%	SUB - SUBCATEGORIAS	FREQ	%
FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	72	79,1	CONTEÚDO FUNCIONAL	70	76,9	UMA TAREFA EM ESPECIAL	36	39,6
						MAIS QUE UMA TAREFA	22	24,2
						TRABALHO EM GERAL	12	13,2
			AMBIENTE FÍSICO DO TRABALHO	2	2,2			
FACTORES HUMANOS	10	11	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	8	8,8	RELAÇÃO COM COLEGAS E CHEFES	7	7,7
						ATENDIMENTO AO PÚBLICO	1	1,1
			CONTACTO COM OS UTENTES	2	2,2			
SATISFAÇÃO GERAL	9	9,9						

Quando se questionam os sujeitos relativamente ao que gostam no seu trabalho, ressaltam da análise das respostas três grandes categorias: factores relacionados com o trabalho; factores humanos; satisfação geral. A que revela maior expressão, com uma percentagem total de 79,1%, refere-se aos factores

relacionados com o trabalho, pelo que se pode inferir que a forma como os sujeitos percebem o trabalho que realizam tem um significado estruturante na relação que estabelecem com o seu local de emprego. Uma análise mais fina desta grande categoria revela que os factores relacionados com o trabalho se dividem em duas subcategorias, tendo o conteúdo funcional uma percentagem de respostas de 76,9%, tendo somente dois sujeitos (2,2%) referido o ambiente físico. Ressalta daqui que as tarefas propriamente ditas – seja uma tarefa em especial (39,7%) quando referem por exemplo “fritar as batatas”, mais do uma tarefa (24,2%) quando referem por exemplo “tratar das plantas e regar” ou o trabalho em geral (13,2%) quando dizem “gosto de tudo o que se faz aqui” – assumem um papel determinante para os sujeitos, sendo a realização destas o factor que os leva a gostar do seu emprego.

Os factores humanos reúnem uma totalidade de dez respostas (11%) que se dividem em duas subcategorias, relacionamento interpessoal e contacto com os utentes. O relacionamento interpessoal (8,8%) assume duas vertentes distintas, a relação com colegas e chefes, referido em sete respostas (7,7%), e o atendimento ao público, referido apenas por um sujeito (1,1%). O relacionamento com os utentes (crianças e idosos) é referido em apenas duas respostas (2,2%), assumindo, assim, as questões relacionadas com a vertente humana do trabalho um peso relativamente baixo, para esta população, quando referem os factores que os levam a gostar do seu emprego.

A satisfação geral é uma categoria que reúne as respostas em que os sujeitos se limitam a referir “gosto de tudo” ou expressão equivalente, não especificando os factores particulares que lhes causam satisfação. Registou-se 9,9% de respostas pertencentes a esta categoria.

Questão 5. *De que de coisas não gosta no seu emprego?*

Tabela 20 - Grelha de análise das respostas à questão 5

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	SUB - SUBCATEGORIAS	RESPOSTAS (EXEMPLOS)
FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	CONTEÚDO FUNCIONAL	UMA TAREFA EM ESPECIAL	"Focar faróis" "Lavar os aquários"
		MAIS QUE UMA TAREFA	"Trabalho de cozinha"
		CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO	"Carregar coisas pesadas" "Do trabalho pesado"
	CONDIÇÕES DE TRABALHO (ALIMENTAÇÃO)		"... e do comer"
FACTORES HUMANOS	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL		"Que gritem" "Certas colegas"
	LIDERANÇA/ /CHEFIA		"De me tirar de fazer uma coisa e chamar para fazer outra"
SATISFAÇÃO GERAL	GOSTA DO TRABALHO EM GERAL		"Gosto de todos os serviços"
	NÃO REFERE FACTORES DE INSATISFAÇÃO		"Nada de especial"
NÃO SABE / NÃO RESPONDE			"Não sabe responder"

Tabela 21 – Resultados da análise das respostas à questão 5

CATEGORIAS	FREQ	%	SUBCATEGORIAS	FREQ	%	SUB - SUBCATEGORIAS	FREQ	%
FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	34	40	CONTEÚDO FUNCIONAL	23	27,1	UMA TAREFA EM ESPECIAL	21	24,7
						MAIS QUE UMA TAREFA	2	2,4
			CONDIÇÕES DE TRABALHO	11	12,9	CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO	9	10,5
						ALIMENTAÇÃO	2	2,4
FACTORES HUMANOS	6	7,1	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	4	4,7			
			LIDERANÇA/ /CHEFIA	2	2,4			
SATISFAÇÃO GERAL	34	40	GOSTA DO TRABALHO EM GERAL	5	5,9			
			NÃO REFERE FACTORES DE INSATISFAÇÃO	29	34,1			
NÃO SABE / NÃO RESPONDE	11	12,9						

Relativamente à questão “De que de coisas não gosta no seu emprego?” a análise das respostas obtidas conduziu à criação de quatro categorias: factores relacionados com o trabalho; factores humanos; satisfação geral; não sabe/não responde.

Os factores relacionados com o trabalho reúnem um total de 34 respostas (40%), sendo que o conteúdo funcional (32 respostas) apresenta um peso de 37,6% no conjunto dos sujeitos que referem: 1) uma tarefa em especial, como “varrer o chão” , 2) mais que uma tarefa, ou 3) as características do trabalho, como por exemplo “estar muito tempo de pé”. É interessante verificar que, mais uma vez, e tal como nas respostas à questão 4, as tarefas propriamente ditas assumem um peso significativo quando os sujeitos reflectem sobre o que gostam e não gostam no seu trabalho. Se fizermos uma análise em conjunto das respostas a estas duas questões (4 e 5), parece que o conteúdo funcional assume para esta população um valor muito importante no tipo de relação que estabelecem com o seu emprego, sendo a natureza das tarefas que realizam o que os leva gostarem ou não do trabalho que realizam.

Uma outra subcategoria que emerge relacionada com os factores de trabalho diz respeito às condições de trabalho, nomeadamente a alimentação, com um total de 2 respostas (2,4%).

Um total de seis respostas (7,1%) foram reunidas na categoria referente a factores humanos, sendo quatro (4,7%) relativas a questões de relacionamento com os colegas e duas (2,4%) a situações que dizem respeito ao relacionamento com as chefias. Tal como na questão 4, os factores humanos parecem ter um peso relativamente baixo, para esta população, quando referem o que não gostam no seu emprego.

A categoria satisfação geral reúne um número elevado de respostas (34; 40%), sendo que cinco sujeitos (5,9%) referem que “gostam de tudo” e os restantes (34,1%) não têm a referir “nada de especial” de que não gostam, pelo que se pode deduzir que, em termos gerais, estão satisfeitos.

Existem ainda 11 sujeitos (12,9%) que não respondem ou não sabem responder.

É interessante verificar que as respostas dos sujeitos são bastante mais explícitas quando se pergunta do que gostam – na questão 4 apenas 10% das respostas pertencem à categoria satisfação geral, ou seja, 90% das respostas referiam um aspecto específico que lhes agradava no seu emprego – o que indicia que para esta população é mais fácil identificar aquilo de que gostam. Relativamente ao que não gostam, registaram-se 34 respostas (40%) que revelam satisfação geral, isto é, gostam de tudo em geral, não referindo nada de que não gostem. Poder-se-á inferir desta análise que de facto os sujeitos se sentem satisfeitos de forma geral, ou que este tipo de questão provoca alguma inibição que pode originar respostas mais evasivas.

Questão 12. *De que é que gosta na forma como o seu o patrão/supervisor trabalha consigo?*

Tabela 22 - Grelha de análise das respostas à questão 12

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	SUB - SUBCATEGORIAS	RESPOSTAS (EXEMPLOS)
FACTORES HUMANOS	RELACIONAMENTO	SIMPATIA/EDUCAÇÃO	"é delicado e simpático"
		EXPRESSÃO DE HUMOR	"qdo brinca comigo" "do bom humor"
		COMUNICAÇÃO	"da maneira como fala comigo"
		EXPRESSÃO DE AFECTIVIDADE	"é muito atencioso, gosta de mim"
	LIDERANÇA	SUPERVISÃO APRENDIZAGEM	"da forma como ensina as tarefas"
		SUPERVISÃO AUTORIDADE	"da forma como dá as ordens"
		SUPERVISÃO FORMA DE TRABALHAR	"da forma como o patrão trabalha com ela"
	APOIO / ACOMPANHAMENTO		"da forma como ajuda"
	PERSONALIDADE		"é uma boa pessoa"
EXPERIÊNCIA		"é uma pessoa que já tem muitos anos de experiência"	
SATISFAÇÃO GERAL			"gosto de tudo"
NÃO SABE / NÃO RESPONDE			"não sei"

Tabela 23 – Resultados da análise das respostas à questão 12

CATEGORIAS	FREQ	%	SUBCATEGORIAS	FREQ	%	SUB - SUBCATEGORIAS	FREQ	%
FACTORES HUMANOS	96	89,7	RELACIONAMENTO	52	48,6	SIMPATIA/EDUCAÇÃO	21	19,6
						EXPRESSÃO DE HUMOR	12	11,2
						COMUNICAÇÃO	10	9,4
						EXPRESSÃO DE AFECTIVIDADE	9	8,4
			LIDERANÇA	25	23,4	SUPERVISÃO APRENDIZAGEM	11	10,3
						SUPERVISÃO AUTORIDADE	9	8,4
						SUPERVISÃO F. DE TRABALHAR	5	4,7
			APOIO / ACOMPANHAMENTO	11	10,3			
PERSONALIDADE	7	6,6						
EXPERIÊNCIA	1	0,9						
SATISFAÇÃO GERAL	6	5,6						
NÃO SABE / NÃO RESPON.	5	4,7						

Da análise das respostas a esta questão ressalta a existência de uma categoria que reúne a grande maioria, 96 respostas (89,7%). Esta categoria relativa a factores humanos subdivide-se em cinco subcategorias: relacionamento; liderança; apoio/acompanhamento; personalidade; experiência.

A subcategoria relacionamento, com 52 respostas (48,6%), é a que tem maior expressão, pelo que se poderá inferir que este é o aspecto mais valorizado pelos sujeitos, já que reúne perto de metade da totalidade das respostas. Quatro vertentes do relacionamento emergem quando se analisa mais detalhadamente este grupo de respostas. Uma dimensão do relacionamento referida é a simpatia/educação, que traduz o maior número de respostas – 21 (19,6%) num total de 107 unidades de discurso –, quer ao nível desta subcategoria, quer ao nível do conjunto global das respostas a esta questão. A simpatia (“quando ela é simpática”), a educação (“são muito educados”), o respeito (“respeita e...”), a consideração (“tem muita consideração para com os trabalhadores”) são os aspectos que sobressaem na análise do discurso dos sujeitos. Parece, assim, que a simpatia e a educação são os factores com maior probabilidade de originar satisfação, para esta população, no que se refere à relação com as chefias. O humor subjacente ao relacionamento, que recolheu 12 respostas (11,2%), é outra vertente realçada pelos sujeitos. A possibilidade de brincar, ou o facto de brincarem com eles em contexto de trabalho – “...é muito brincalhão mesmo quando estão a trabalhar” – é um factor valorizado pelos sujeitos quando referem aquilo de que gostam na forma como o patrão/supervisor trabalha com eles. A comunicação, com 10 respostas (9,4%), é outra das sub-subcategorias identificadas no relacionamento, que enfatiza, no estilo de relacionamento da chefia, o estabelecimento de

comunicação, realçando nesta a forma e não o conteúdo, como se pode ver nas seguintes unidades de discurso: “gosto da forma como me trata” ou “fala muito bem comigo”. A expressão de afectividade aparece em nove respostas (8,4%), quando os sujeitos valorizam aspectos como a amizade (“é muito amigo”), a compreensão, a atenção para com eles, (“é muito atencioso, gosta de mim”) ou mesmo “...a afectividade com os funcionários e as crianças”. De referir, que os afectos são um factor que transparece de forma implícita no discurso dos sujeitos quando se referem ao relacionamento com as chefias.

A subcategoria liderança, que reúne um total de 25 respostas (23,4%), subdivide-se em três sub-subcategorias. Nove respostas (8,4%) em que os sujeitos destacam como factor marcante na relação com o supervisor aspectos relacionados com o exercício de chefia, isto é, a forma como exerce a função de chefia quando dá ordens. Estas respostas agrupam-se em torno de uma vertente da liderança que denominámos supervisão/autoridade (exemplo: “como manda fazer as coisas”). Outra dimensão que destacámos na subcategoria liderança foi a vertente da supervisão ligada à aprendizagem (10,2%), quando aquilo que os sujeitos valorizam na relação com o chefe são aspectos que traduzem uma situação de aprendizagem, quer quando se refere à aprendizagem de coisas novas, como por exemplo “ensina coisas novas que ainda não sabe fazer bem ou não conhece”, quer quando traduz a forma como explica as questões relacionadas com o trabalho do dia a dia: “explica muito bem como fazer as tarefas”. A vertente da liderança que denominámos como supervisão/forma de trabalhar agrupa cinco respostas (4,7%), sendo que nestas se destaca a forma de trabalhar (“gosta da forma como o patrão trabalha com ela”) como o factor

mais valorizado pelos sujeitos quando reflectem sobre a sua relação com o supervisor.

O apoio/accompanhamento é outro dos factores humanos realçado. Esta subcategoria reúne 11 respostas (10,3%) em que os sujeitos referem que gostam do facto do seu patrão/supervisor os ajudar e lhes dar apoio, quer em aspectos inerentes ao trabalho em si (“gosto quando ela me ajuda nas tarefas”), quer a ajuda em termos gerais (“...ajuda-me em tudo”) ou mesmo em aspectos exteriores ao trabalho (“gosto dela por ela me arranjar um quarto”).

Sete respostas (6,6%) foram classificadas na subcategoria personalidade. Unidades de discurso como “é uma boa pessoa” ou “é uma pessoa muito atenciosa”, que caracterizam o líder enquanto pessoa, referindo atributos pessoais ou traços de carácter, foram agrupadas nesta subcategoria.

A experiência é referida apenas uma vez, parecendo assim ser um factor pouco importante para esta população.

A satisfação geral (5,6%) é a segunda categoria resultante da análise das respostas a esta questão. Esta categoria reúne as respostas em que os sujeitos não especificam aspectos particulares, limitando-se a referir “gosto de tudo” ou expressão equivalente.

Aparecem ainda cinco respostas (4,7%) de sujeitos que não sabiam ou não responderam a esta questão.

Questão 13. *De que é que não gosta na forma como o seu o patrão/supervisor trabalha consigo?*

Tabela 24 - Grelha de análise das respostas à questão 13

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	SUB - SUBCATEGORIAS	RESPOSTAS (EXEMPLOS)
FACTORES HUMANOS	LIDERANÇA	EXPRESSÃO DE AUTORIDADE	"Não gosto quando me ralha" "Qdo se zanga comigo"
		EXIGÊNCIA	"É mto exigente e quer que se faça as coisas depressa"
		NATUREZA DAS TAREFAS	"por vezes manda-me fazer trabalhos que não me agradam"
	COMPORTAMENTO PROFISSIONAL		"Trabalha muito depressa"
	PERSONALIDADE		"Por vezes é agressiva"
	CONFIANÇA		"Tem bastantes dúvidas perante a minha pessoa"
SATISFAÇÃO GERAL			"não há nada que me desagrada" "Nada de especial"
NÃO SABE / NÃO RESPONDE			"não sei"

Tabela 25 – Resultados da análise das respostas à questão 13

CATEGORIAS	FREQ	%	SUBCATEGORIAS	FREQ	%	SUB - SUBCATEGORIAS	FREQ	%
FACTORES HUMANOS	27	32,1	LIDERANÇA	18	21,4	EXPRESSÃO DE AUTORIDADE	10	11,9
						EXIGÊNCIA	6	7,1
						NATUREZA DAS TAREFAS	2	2,4
			COMPORTAMENTO PROFISSIONAL	5	5,9			
			PERSONALIDADE	3	3,6			
			CONFIANÇA	1	1,2			
SATISFAÇÃO GERAL	43	51,2						
NÃO SABE / NÃO RESP.	14	16,7						

A análise das respostas a esta questão sugere a existência de três grandes categorias em torno das quais se pode agrupar o discurso dos sujeitos quando se lhes pede para referir o que não gostam na forma como o patrão/supervisor trabalha com eles.

Relativamente à categoria factores humanos, com uma percentagem total de 32,1%, foram identificadas quatro subcategorias: liderança, comportamento profissional, personalidade e confiança. Sendo que a liderança, por sua vez, assume três dimensões relacionadas, respectivamente, com expressão de autoridade, exigência e natureza das tarefas.

A expressão de autoridade reúne dez respostas (11,9%), aparecendo nesta sub-subcategoria as respostas que referem coisas como “não gosto quando me ralha” ou “quando é bruto”, o que sugere que os sujeitos se sentem mal quando o patrão/supervisor exprime de forma mais exuberante ou mesmo agressiva o seu descontentamento face ao trabalhador.

A exigência é outros dos factores que cria descontentamento nos sujeitos, surgindo seis respostas (7,1%) que indicam que o facto de serem chamados à atenção quando as coisas não correm bem em termos do trabalho – “mandar vir com as pessoas quando as coisas não estão bem” – ou quando são pressionados para trabalhar – “não gosta da pressão que é exercida para trabalhar” – são os factores que mais lhes desagradam na forma como o seu patrão/supervisor trabalha com eles.

Quanto à natureza da tarefa verifica-se que dois sujeitos (2,4%) referem que não gostam do facto de terem de realizar determinado tipo de tarefas que lhes desagradam, como por exemplo “quando ele me manda fazer serviços externos, entregas na força do calor”, sendo este o aspecto que sobressai nas suas respostas.

Aspectos que classificámos como comportamento profissional, como por exemplo “trabalha muito depressa” ou “como ele resolve os problemas ...”, aparecem em cinco respostas (5,9%), sugerindo que determinado tipo de

comportamentos que as chefias adoptam em termos profissionais podem originar descontentamento nos subordinados.

A personalidade, nomeadamente traços que traduzem alguma agressividade ("por vezes é agressiva"), é outro factor encontrado em três respostas (3,6%), sugerindo que certas características de personalidade da chefia dão origem a alguma insatisfação.

A questão da confiança é referida por um sujeito (1,2%), que refere "tem bastante dúvidas perante a minha pessoa", o que sugere que é na relação estabelecida entre os dois que emergem os factores que lhe desagradam.

A satisfação geral (51,2%) reúne as respostas em que os sujeitos não referem qualquer tipo de aspecto que lhes desagrade, respondendo de forma evasiva "nada de especial" ou "nada a referir" ou de forma negativa à questão feita, afirmando "gosto de tudo" ou "não há nada que me desagrade".

É interessante verificar que nesta questão, tal como na questão 12, são os factores humanos que assumem um papel predominante nas respostas dos sujeitos, no entanto constata-se que enquanto na questão 12, em que se pede para serem referidos os aspectos positivos da relação com as chefias, se verifica uma grande percentagem atribuída às questões das relações interpessoais, enquanto que nesta questão sobressaem as questões da liderança com uma conotação negativa.

Será de referir ainda que, tal como aconteceu quando se comparou esta categoria nas questões 4 e 5, ao comparar esta categoria nas questões 12 e 13, se observa o mesmo tipo de mecanismo, já que quando se pede aos sujeitos para dizerem o que não gostam no emprego ou na chefia, se regista um número muito elevado de respostas que indicam satisfação geral, sugerindo que os

sujeitos têm um nível de satisfação muito elevado, ou se refugiam em respostas muito gerais, não identificando aspectos concretos que lhes desagradem. Este fenómeno não acontece quando mencionam o que gostam, visto a mesma categoria ter valores muito diferentes nas questões referentes a aspectos positivos e negativos, assumindo nas questões 4 e 12 um valor baixo, respectivamente 9,9% e 4,7%, enquanto que nas questões 5 e 13 atinge valores muito elevados, respectivamente 34,1% e 51,2%.

Registaram-se ainda 14 respostas (16,7%) de sujeitos que não sabem ou não respondem. Se adicionarmos os valores destas duas últimas categorias verifica-se que em 84 respostas 57 não respondem à questão proposta.

Questão 17. *Acha que o seu patrão/supervisor...*
b) - Não está tão disponível quanto você gostaria. Porquê?

Tabela 26 - Grelha de análise das respostas à questão 17 b

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	RESPOSTAS (EXEMPLOS)
FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	EXIGÊNCIA DA FUNÇÃO DE CHEFIA	"pq. tem outras tarefas e não está sempre disponível"
	SERVIÇO EXTERIOR	"pq às vezes precisa de se ausentar da oficina"
FACTORES HUMANOS	INTERESSES E MOTIVAÇÃO	"pq. gosta de fazer outras coisas"
	EXERCÍCIO DE AUTORIDADE	"pq. só dá ordens para fazer o trabalho"
NÃO SABE / NÃO RESPONDE	AUSÊNCIA DE RESPOSTA	"não sei"
	NECESSIDADE DE MAIOR ACOMPANHAMENTO	"para ter um apoio" "para ver como isto está a correr"

Tabela 27 – Resultados da análise das respostas à questão 17 b

CATEGORIAS	FREQ	%	SUBCATEGORIAS	FREQ	%
FACTORES REL. COM O TRABALHO	16	53,3	EXIGÊNCIA DA FUNÇÃO DE CHEFIA	13	43,3
			SERVIÇO EXTERIOR	3	10
FACTORES HUMANOS	2	6,7	INTERESSES E MOTIVAÇÃO	1	3,3
			EXERCÍCIO DE AUTORIDADE	1	3,3
NÃO SABE / NÃO RESPONDE	12	40	AUSÊNCIA DE RESPOSTA	9	30
			NECESSIDADE DE MAIOR ACOMPANHAMENTO	3	10

Um total de 30 sujeitos consideram que o seu patrão/supervisor não está tão disponível quanto eles gostariam, a opção b) da questão 17. Quando se lhes pergunta porquê, verifica-se que mais de 50% dos sujeitos atribuem esse facto a factores relacionados com o trabalho. Esta categoria divide-se em duas subcategorias. A primeira, a que chamámos exigência da função de chefia, com

13 respostas (43,3%) que atribuem o facto do patrão/supervisor não estar tão disponível quanto eles gostariam porque “tem assuntos a tratar” ou porque “...está a fazer outras coisas e não pode ser interrompido”. A segunda, a que chamámos serviço exterior agrupa três respostas (10%), que apontam a necessidade de se ausentar do local de trabalho para tratar de assuntos como o factor explicativo da indisponibilidade do patrão/supervisor.

Na categoria factores humanos foram agrupadas duas respostas (6,7%) que atribuem a indisponibilidade para dar apoio a factores internos ao próprio sujeito, como interesse e motivação (“porque gosta de fazer outras coisas”) ou ao exercício de autoridade (“porque só dá ordens para fazer o trabalho”).

Na categoria não sabe/não responde registaram-se 12 respostas (40%), sendo que nove (30%) não responderam de facto. Três respostas (10%) foram incluídas nesta categoria visto os sujeitos centrarem a resposta neles próprios referindo a necessidade de maior apoio e por isso ter sido considerado que não respondem à questão colocada.

Questão 38. *Gosta tanto deste emprego como do que estava a fazer antes de ter vindo para cá?*

a) *Sim, gosto ainda mais. Do que é que gosta mais neste emprego?*

Tabela 28 - Grelha de análise das respostas à questão 38 a

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	SUB - SUBCATEGORIAS	RESPOSTAS (EXEMPLOS)
FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	CONTEÚDO FUNCIONAL	TAREFAS	"por exemplo aqui posso regar e lá não"
		CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO	"Porque é mais interessante trabalhar com crianças do que com máquinas"
	CONDIÇÕES DE TRABALHO	HIGIENE	"o outro trabalho deixava um cheiro muito activo"
		DISTÂNCIA CASA TRABALHO	"era demasiado longe" "é mais perto da casa"
		HORÁRIO	"do horário e os dias de folga, coisa que no outro não tinha"
		LIBERDADE	"tenho mais liberdade no trabalho"
	CONHECIMENTO DO TRABALHO		"e saber tudo neste ramo, é uma experiência agradável"
FACTORES HUMANOS	RELAÇÕES COM COLEGAS E CHEFIAS		"aqui convivo mais"
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO		"atender o público"
SATISFAÇÃO GERAL			"gosta de fazer tudo"
NÃO SABE / NÃO RESPONDE			"Não sabe responder"

Tabela 29 – Resultados da análise das respostas à questão 38 a

CATEGORIAS	FREQ	%	SUBCATEGORIAS	FREQ	%	SUB - SUBCATEGORIAS	FREQ	%
FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	33	66	CONTEÚDO FUNCIONAL	24	48	TAREFAS	13	26
						CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO	11	22
			CONDIÇÕES DE TRABALHO	7	14	HIGIENE	3	6
						DISTÂNCIA CASA TRABALHO	2	4
						HORÁRIO	1	2
						LIBERDADE	1	2
CONHECIMENTO DO TRABALHO	2	4						
FACTORES HUMANOS	11	22	RELAÇÕES COM COLEGAS E CHEFIAS	10	20			
			ATENDIMENTO AO PÚBLICO	1	2			
SATISFAÇÃO GERAL	5	10						
NÃO SABE / NÃO RESPONDE	1	2						

Relativamente a esta questão, 46 sujeitos preferem o emprego actual (opção a). Identificar aquilo de que gostam mais neste emprego é o que se pretende com esta pergunta. Da análise das respostas ressaltam as seguintes categorias: factores relacionados com o trabalho, factores humanos e satisfação geral.

As respostas que fazem referência a factores relacionados com o trabalho (66%), dividem-se em três subcategorias. O conteúdo funcional (48%) reúne duas sub-subcategorias, uma com 13 respostas (26%) de sujeitos que referem que o que preferem no seu emprego actual são as tarefas propriamente ditas, como “regar”, “lavar carros” ou “desmanchar papelão”, e uma outra, com 11 respostas (22%), que se refere a características do trabalho, como “tarefas mais diversificadas”, a “ausência de monotonia” ou “maior ocupação”. Constata-se, mais uma vez, e à semelhança do que se verificou nas questões 4 e 5, que para esta população a natureza do trabalho, nomeadamente as tarefas, são um factor que contribui com um peso considerável para a satisfação com o trabalho.

As condições de trabalho são referidas por sete sujeitos (14%) e dividem-se em quatro sub-subcategorias: a higiene, com três respostas (6%); a distância casa trabalho, referida por dois sujeitos (4%); referindo-se uma resposta (2%) ao horário de trabalho e uma outra à liberdade no trabalho.

Conhecer o trabalho, isto é, dominar as tarefas que se realizam, é outro factor referido em duas respostas (4%) que foram agrupadas na subcategoria conhecimento do trabalho.

Os factores humanos assumem um valor total de 22%, tendo sido referidos em 11 respostas, sendo que dez (20%) valorizam as relações com os

colegas e chefes (“aqui convivo mais” ou “gosta mais dos colegas”), enquanto que apenas um sujeito (2%) refere o atendimento ao público.

Cinco sujeitos (10%) referem “gosto de tudo”, exprimindo satisfação geral.

Um sujeito não responde a esta questão.

Questão 38. *Gosta tanto deste emprego como do que estava a fazer antes de ter vindo para cá?*

b) Não, não gosto tanto. Do que é que gostava mais no outro emprego?

Tabela 30 - Grelha de análise das respostas à questão 38 b

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	SUB - SUBCATEGORIAS	RESPOSTAS (EXEMPLOS)
FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	CONTEÚDO FUNCIONAL	TAREFAS	“gostava de fazer as saquetas”
		CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO	“gostava de trabalhar com crianças”
	CONDIÇÕES DE TRABALHO		“ir ao café depois do almoço”
	APRENDIZAGEM		“podia aprender mais coisas”
NÃO SABE / NÃO RESPONDE			“não responde”

Tabela 31 – Resultados da análise das respostas à questão 38 b

CATEGORIAS	FREQ	%	SUBCATEGORIAS	FREQ	%	SUB - SUBCATEGORIAS	FREQ	%
FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	12	85,7	CONTEÚDO FUNCIONAL	9	64,3	TAREFAS	5	35,7
						CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO	4	28,6
			CONDIÇÕES DE TRABALHO	2	14,3			
			APRENDIZAGEM	1	7,1			
NÃO SABE / N. RESPONDE	2	14,3						

Relativamente à mesma questão, 14 sujeitos referem que gostavam mais do que faziam anteriormente (opção b). A análise das suas respostas revela uma única categoria relativa a factores relacionados com o trabalho, quando se pede para referirem o que gostavam mais na ocupação anterior. Dois sujeitos não deram qualquer resposta.

A categoria factores relacionados com o trabalho (85,7%), divide-se em três subcategorias: conteúdo funcional (64,3%), condições de trabalho (14,3%) e aprendizagem (7,1%).

No conteúdo funcional, que reúne o maior número de respostas, distinguem-se duas sub-subcategorias. Uma composta por cinco respostas (35,7%), que refere as tarefas propriamente ditas como, por exemplo, “fazia hamburgers e outras coisas”, como sendo aquilo que gostavam mais anteriormente; e uma outra, com quatro respostas (28,6%), que se refere a características do trabalho, como “gostava de trabalhar com crianças”. Constatase mais uma vez, como já se referiu no comentário anterior, que para esta população a natureza do trabalho, nomeadamente as tarefas, são um factor que contribui com um peso considerável para a satisfação com o trabalho.

As condições de trabalho, como “ir ao café depois de almoço” ou “...as regras internas...” são referidas por dois sujeitos (14,3%). A possibilidade de no outro emprego aprender coisas novas é referida numa resposta.

Questão 39. *Se fosse possível ter outro emprego, qual gostaria?*

Tabela 32 - Grelha de análise das respostas à questão 39

CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	RESPOSTAS (EXEMPLOS)
MUDAR A SITUAÇÃO PROFISSIONAL ACTUAL	INFORMÁTICA	"ser técnica de informática" "trabalhar com computadores"
	RESTAURAÇÃO	"trabalhar num café"
	MECÂNICA AUTO	"numa oficina de carros"
	CONSTRUÇÃO CIVIL	"pintor de prédios"
	ARTE/COMUNICAÇÃO	"trabalhar numa rádio" "ser auxiliar de fotografo"
	COMÉRCIO	"gostaria de trabalhar numa loja de roupa"
	HOTELARIA	"trabalhar num hotel"
	SUPERMERCAD	"ir marcar preços no mini - preço ou outro supermercado"
	EDUCAÇÃO/CRIANÇAS	"trabalhar num infantário"
	SECRETARIADO	"secretária"
	ELECTRICIDADE	"electricista ou distribuidor"
	GRÁFICA	"tudo o que tenha a ver com gráfica"
	VETERINÁRIA	"veterinário"
	ARQUITECTURA	"arquitecto"
	BANCA	"bancária"
	LIMPEZA	"um trabalho de limpeza"
FUTEBOL	"ser jogador de futebol no Benfica"	
RELIGIÃO	"ser pastor na igreja evangélica"	
EMPREGO ANTERIOR	"trabalhar novamente na cooperativa"	
TRABALHO MAIS LEVE	"menos fatigante que este"	
MANTER A SIT. PROFISSIONAL ACTUAL		"eu gosto muito deste não quero mudar" "gosta muito do emprego actual" "manter o mesmo tipo de trabalho"
FORMAÇÃO		"tirar um curso de informática"
NÃO TER QUALQUER OCUPAÇÃO		"nenhum, não queria fazer nada" "de momento nada"
NÃO SABE / N. RESPONDE		"não sei"

Tabela 33 – Resultados da análise das respostas à questão 39

CATEGORIAS	FREQ	%	SUBCATEGORIAS	FREQ	%
MUDAR PARA	43	50,1	INFORMÁTICA	7	8,2
			RESTAURAÇÃO	6	7,1
			MECÂNICA AUTO	4	4,7
			CONSTRUÇÃO CIVIL	3	3,5
			ARTE/COMUNICAÇÃO	2	2,35
			COMÉRCIO	2	2,35
			HOTELARIA	2	2,35
			SUPERMERCAD	2	2,35
			EDUCAÇÃO/CRIANÇAS	2	2,35
			SECRETARIADO	2	2,35
			ELECTRICIDADE	1	1,2
			GRÁFICA	1	1,2
			VETERINÁRIA	1	1,2
			ARQUITECTURA	1	1,2
			BANCA	1	1,2
			LIMPEZA	1	1,2
FUTEBOL	1	1,2			
RELIGIÃO	1	1,2			
EMPREGO ANTERIOR	1	1,2			
TRABALHO MAIS LEVE	2	2,35			
MANTER A SIT. PROFISSIONAL ACTUAL	25	29,4			
FORMAÇÃO	2	2,35			
NÃO TER QUALQUER OCUPAÇÃO	4	4,7			
NÃO SABE / NÃO RESPONDE	11	12,9			

Com esta pergunta pretende-se analisar as aspirações em termos profissionais dos sujeitos abrangidos neste estudo. Da análise das respostas ressaltam dois eixos principais em torno dos quais estas se organizam.

Num dos eixos, categoria mudar a situação profissional actual, aparecem as respostas de 43 sujeitos (51%) que gostariam de mudar, pois se fosse possível eles optavam por uma ocupação diferente. As profissões que escolheriam são variadas, assumindo a informática o maior número de respostas (7; 8,2%), depois aparece a restauração, a mecânica de automóveis e a construção civil, respectivamente com seis (7,1%), quatro (4,7%) e três (3,5%) respostas. Com duas e uma respostas surgem outras profissões como fotógrafo, secretária, arquitecto, veterinário ou bancário. (ver Tabelas 32 e 33). Dois

sujeitos (2,35%) referem que gostariam de mudar para um emprego mais leve e um (1,2%) gostaria de voltar para o emprego que tinha anteriormente.

O outro eixo, categoria manter a situação profissional actual, agrupa as respostas dos 25 sujeitos (29,4%) que se sentem bem e gostam muito do emprego actual, parecendo que a ocupação que têm de momento lhes permite realizar as suas aspirações e sonhos e por isso não querem mudar.

Dois sujeitos (2,35%) gostariam de fazer formação, um na área de informática, outro um curso de inglês.

Quatro sujeitos (4,7%) optariam por não fazer nada, categoria não ter qualquer ocupação.

Existem 11 sujeitos (12,9%) que não sabem ou não respondem a esta questão.

Questão 40. *Se pudesse escolher, você gostaria de...*

(c) *Ter um emprego diferente? Se quer mudar de emprego, o que o impede de tentar outro emprego ?*

Tabela 34 - Grelha de análise das respostas à questão 40 c

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	RESPOSTAS (EXEMPLOS)
FACTORES HUMANOS	COMPETÊNCIAS / CARACTERÍSTICAS INDIVIDUAIS	"pq não sei ler nem escrever" "tem dificuldade em deslocar-se"
	OS OUTROS INDIVÍDUOS	" falta de oportunidade, não me convidam"
FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	QUESTÕES ECONÓMICAS	"o ordenado"
	DISTÂNCIA	"porque os outros empregos são mais longe"
NENHUM IMPEDIMENTO		"de momento nada"
NÃO SABE / NÃO RESPONDE		"não sabe"

Tabela 35 – Resultados da análise das respostas à questão 40 c

CATEGORIAS	FREQ	%	SUBCATEGORIAS	FREQ	%
FACTORES HUMANOS	12	70,5	COMPETÊNCIAS / CARACTERÍSTICAS INDIVIDUAIS	9	52,9
			OS OUTROS INDIVÍDUOS	3	17,6
FACTORES RELACIONAD. COM O TRABALHO	3	17,7	QUESTÕES ECONÓMICAS	2	11,8
			DISTÂNCIA	1	5,9
NENHUM IMPEDIMENTO	1	5,9			
NÃO SABE / N. RESPONDE	1	5,9			

Relativamente à questão 40, 16 sujeitos responderam que gostariam de ter um emprego diferente (opção c). Ao ser-lhes pedido para identificarem o que os impede de mudar de emprego 12 sujeitos (70,5%) referem factores humanos,

sendo que destes, nove atribuem a factores internos relacionados com as suas competências ou características como por exemplo “saúde e escolaridade”, e três (17,6%) atribuem a factores externos como falta de oportunidade (“não me convidam”).

Os factores relacionados com o trabalho dividem-se em duas subcategorias, sendo que dois sujeitos (11,8%) referem questões económicas e um (5,9%) aponta a distância (“os outros empregos são mais longe”) como factor impeditivo.

Um sujeito refere que não sabe e outro considera que não existe qualquer impedimento, referindo que “de momento nada” o impede de mudar de emprego.

Questão 45. *Em que tipo de coisas o seu técnico de acompanhamento o ajudou?*

Tabela 36 - Grelha de análise das respostas à questão 45

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	SUB - SUBCATEGORIAS	RESPOSTAS (EXEMPLOS)
FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	ENQUADRAMENTO PROFISSIONAL		“a encontrar emprego e”
	APRENDIZAGEM	TAREFAS EM PARTICULAR	“ajudou-me a plantar árvores...” “aprender as tarefas”
		TRABALHO EM GERAL	“... e também trabalhar melhor, fazer um trabalho mais perfeito”
	ADAPTAÇÃO PROFISSIONAL		“... a adaptar-me ao emprego”
FACTORES HUMANOS	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	COM OS COLEGAS	“-... e ter melhores relações com os colegas e ..”
		COM AS CHEFIAS	“a ter melhor relação com o patrão e...”
		COM UM COLEGA EM PARTICULAR	“ajudou-o a relacionar-se com uma colega em particular”
		COM AS PESSOAS EM GERAL	“a falar melhor com as pessoas”
	APOIO/AJUDA	APOIO GERAL	“ajudou em tudo o que está relacionado com o emprego”
		APOIO PESSOAL	“apoiou-me; deu-me apoio e conselhos”
		APOIO LOGÍSTICO	“ensinou-me a deslocar-me...”
AUSENCIA DE AJUDA			“nada”
NÃO SABE / NÃO RESPONDE			“não sabe”

Tabela 37 – Resultados da análise das respostas à questão 45

CATEGORIAS	FREQ	%	SUBCATEGORIAS	FREQ	%	SUB SUBCATEGORIAS	FREQ	%
FACTORES RELACIONA- DOS COM O TRABALHO	74	60,1	ENQUADRAMENT O PROFISSIONAL	58	47,1			
			APRENDIZAGEM	15	12,2	TAREFAS EM PARTICULAR	10	8,1
			ADAPTAÇÃO PROFISSIONAL	1	0,8	TRABALHO EM GERAL	5	4,1
FACTORES HUMANOS	44	35,8	RELACIONAMEN- TO INTERPESSOAL	35	28,5	COM OS COLEGAS	21	17,1
						COM AS CHEFIAS	11	9
						COM UM COLEGA EM PARTICULAR	1	0,8
						COM AS PESSOAS EM GERAL	2	1,6
			APOIO / AJUDA	9	7,3	APOIO GERAL	4	3,3
						APOIO PESSOAL	3	2,4
APOIO LOGÍSTICO	2	1,6						
AUSENCIA DE AJUDA	1	0,8						
NÃO SABE / N. RESPONDE	4	3,3						

Da análise das respostas a esta questão, verifica-se que quase 50% dos sujeitos consideram que o técnico de acompanhamento os ajudou "a encontrar um emprego", o que vem de encontro ao que se esperava da função deste técnico, cujo trabalho visa, em última análise, a inserção profissional das pessoas em situação de desfavorecimento. Esta subcategoria, denominada como enquadramento profissional, reúne 58 respostas (47,5%) e faz parte da categoria factores relacionados com o trabalho juntamente com as subcategorias aprendizagem e adaptação profissional. Relativamente à subcategoria aprendizagem, com 15 respostas (12,3%), dez sujeitos (8,2%) referem que o técnico de acompanhamento os ajudou a aprender especificamente as tarefas, enquanto que cinco (4,1%) consideram que os ajudou na aprendizagem do trabalho em geral. Um sujeito (0,8%) refere que o

técnico foi importante na sua adaptação profissional quando diz que o ajudou a “adaptar-me ao emprego”.

Na categoria factores humanos, com um total de 44 respostas (36,1%), destacam-se dois eixos distintos. O relacionamento interpessoal, com 35 respostas (28,7%), em que se distinguem quatro sub-subcategorias que foram definidas em função do interlocutor que os sujeitos privilegiam nas suas respostas. Assim, 21 sujeitos (17,2%) consideram que o técnico de acompanhamento os ajudou na relação com os colegas de trabalho, 11 (9%) consideram que foram apoiados na relação com as chefias, um sujeito afirma que foi no relacionamento com uma colega em particular, enquanto que duas respostas (1,6%) vão no sentido de um apoio no relacionamento com as pessoas em geral.

O outro eixo identificado prende-se com aspectos respeitantes ao apoio/ajuda propriamente dito. Quatro sujeitos (3,3%) consideram que o apoio recebido foi geral, referindo que o técnico os apoiou “um bocado de tudo” ou “ajudou em tudo o que está relacionado com o emprego”, três sujeitos (2,5%) atribuem uma carga pessoal e afectiva a este apoio, enquanto que para dois sujeitos (1,6%) o acompanhamento do técnico se materializa em apoio logístico, numa vertente de apoio a actividades concretas como deslocação ou compras.

Um sujeito (0,8%) considera que o técnico não o ajudou em nada. Três sujeitos (2,5%) não respondem a esta questão

Será interessante verificar que o conjunto das respostas a esta questão exprime de forma clara o papel que o técnico de acompanhamento deve desempenhar junto do utente, fazendo referência às várias vertentes do seu apoio durante o processo de integração e adaptação ao posto de trabalho,

desde a adaptação e aprendizagem do trabalho até à integração sócio-profissional ao nível do estabelecimento de relações com os colegas de trabalho e com as chefias, apontando ainda factores específicos de apoio geral ou particular referente às necessidades especiais de alguns dos sujeitos, quer a um nível prático, como “ajudou-me a deslocar-me” ou “ajudou-me a fazer as compras”, quer a um nível afectivo de apoio pessoal como “deu-me apoio e conselhos” ou “é meu amigo”.

Questão 46. *Em que tipo de coisas é que gostaria que o seu técnico de acompanhamento o ajudasse?*

Tabela 38 - Grelha de análise das respostas à questão 46

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	SUB - SUBCATEGORIAS	RESPOSTAS (EXEMPLOS)
FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	MANTER O EMPREGO		“a ficar aqui a trabalhar”
	MUDAR DE EMPREGO		“a encontrar outro emprego”
FACTORES HUMANOS	MAIOR APOIO POR PARTE DO TECNICO	PROFISSIONAL	“gostava que ela me visitasse mais vezes no meu emprego”
		PESSOAL	“gostava que lhe desse mais atenção”
	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	NO TRABALHO	“no meu relacionamento com os colegas”
		NA FAMÍLIA	“a falar mais com a minha família”
	DESENVOLVIMENT O PESSOAL	FORMAÇÃO PROFISSIONAL	“gostaria que ele me ajudasse a ter um curso de informática”
		APRENDER OUTRAS COISAS	“aprender outras coisas”
OCUPAÇÃO DOS TEMPOS LIVRES			“a ter outras ocupações nos tempos livres”
HABITAÇÃO			“arranjar outra casa”
SATISFAÇÃO GERAL			“ não necessito de mais ajuda”
NÃO SABE / NÃO RESPONDE			“não respondeu”

Tabela 39 – Resultados da análise das respostas à questão 46

CATEGORIAS	FREQ	%	SUBCATEGORIAS	FREQ	%	SUB - SUBCATEGORIAS	FREQ	%
FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	24	27,9	MANTER O EMPREGO	13	15,1			
			MUDAR DE EMPREGO	11	12,8			
FACTORES HUMANOS	13	15,1	MAIOR APOIO POR PARTE DO TECNICO	7	8,1	PROFISSIONAL	5	5,8
						PESSOAL	2	2,3
			RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	4	4,7	NO TRABALHO	2	2,3
						NA FAMÍLIA	2	2,3
			DESENVOLVIMENTO PESSOAL	2	2,3	FORMAÇÃO PROFISSIONAL	1	1,2
APRENDER OUTRAS COISAS	1	1,2						
OCUPAÇÃO DOS TEMPOS LIVRES	16	18,6						
HABITAÇÃO	2	2,3						
SATISFAÇÃO GERAL	12	14						
NÃO SABE / N. RESPONDE	19	22,1						

As respostas a esta pergunta organizam-se em seis categorias: factores relacionados com o trabalho, factores humanos, ocupação dos tempos livres, habitação, satisfação geral e não sabe/não responde.

Os factores relacionados com o trabalho abrangem as 24 respostas (27,9%) em que os sujeitos referem que gostariam que o técnico de acompanhamento os ajudasse a manter o emprego actual (15,1%) ou a mudar de emprego (12,8%).

As respostas que se referem a factores humanos (13; 15,1%) dividem-se em três subcategorias: maior apoio por parte do técnico, relacionamento interpessoal e desenvolvimento pessoal. O desejo de maior apoio por parte do técnico é expresso por sete sujeitos (8,1%), sendo que para cinco (5,8%) esse apoio é necessário no trabalho, enquanto que dois (2,3%) gostariam que o apoio fosse pessoal. A necessidade de uma maior ajuda no relacionamento com os

colegas é referido por 2 sujeitos (2,3%) e outros dois gostariam que o técnico os ajudasse a melhorar as relações familiares. Apoio para o desenvolvimento pessoal é referido por dois sujeitos (2,3%), um que gostaria que o ajudassem fazer um curso de informática e outro que gostaria de “aprender outras coisas”.

Dezasseis sujeitos (18,6%) gostariam de ser apoiados em termos da ocupação dos tempos livres. Será de salientar que estas respostas se enquadram numa perspectiva bastante actual da reabilitação e integração plena das pessoas deficientes, que aponta no sentido de se desenvolver um trabalho centrado na pessoa, nos seus interesses e ambições, desejos e sonhos, sendo o trabalho do técnico direccionado no sentido de prestar o apoio necessário para que a pessoa em situação de desfavorecimento assuma socialmente um papel de exercício pleno da cidadania.

A necessidade de apoio para resolver a situação da habitação é referida por dois sujeitos (2,3%).

Doze sujeitos (14%) consideram que não necessitam de mais apoio, exprimindo assim uma satisfação geral relativamente ao apoio que têm recebido.

Na categoria não sabe/não responde foram registadas 19 respostas (22,1%).

Questão 52. *Como é que acabaria esta frase?
Eu podia fazer o meu trabalho melhor se: ...*

Tabela 40 - Grelha de análise das respostas à questão 52

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	SUB - SUBCATEGORIAS	RESPOSTAS (EXEMPLOS)
FACTORES HUMANOS	O PRÓPRIO INDIVÍDUO	CARACTERÍSTICAS INDIVIDUAIS	"me dedicasse mais"
		FACTORES RELACIONADOS COM A DEFICIÊNCIA	"se não me desse crises de esquizofrenia"
		EXPERIÊNCIA	"tivesse mais experiência"
	OS OUTROS INDIVÍDUOS	MAIOR APOIO	"se me apoiassem ainda mais"
		RELAÇÃO COM OS COLEGAS	"se os meus colegas pedissem as coisas com mais calma"
	FORMAÇÃO ANTERIOR	CURSO DE FORMAÇÃO	"se tivesse um curso de informática"
		QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	"se tivesse uma profissão"
		FORMAÇÃO ESPECÍFICA RELAC. C/ A DEFICIÊNCIA	"se me tivessem ensinado linguagem gestual"
	FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO	
CONDIÇÕES DE TRABALHO		MEIOS DE PRODUÇÃO	"tivesse outros instrumentos de trabalho"
		SALÁRIO	"se o aumentassem"
		AMBIENTE DE TRABALHO	"as máquinas não produzissem muito calor"
CONDIÇÕES EXTERIORES AO LOCAL DE TRABALHO		DESLOCAÇÃO CASA/EMPREGO	"o emprego fosse mais perto de casa"
		OUTRO TRABALHO	"arranjasse outro emprego"
NÃO SABE / NÃO RESPONDE			"não sabe"

Tabela 41 – Resultados da análise das respostas à questão 52

CATEGORIAS	FREQ	%	SUBCATEGORIAS	FREQ	%	SUB - SUBCATEGORIAS	FREQ	%
FACTORES HUMANOS	34	39,1	O PRÓPRIO INDIVÍDUO	19	21,8	CARACTERÍSTICAS INDIVIDUAIS	16	18,4
						FACTORES RELAC. C/ A DEFICIÊNCIA	2	2,3
			OS OUTROS INDIVÍDUOS	15	17,3	EXPERIÊNCIA	1	1,1
						MAIOR APOIO REL. C/ COLEGAS	10	11,5
FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	18	20,7	CARACTERÍST. DO TRABALHO	10	11,5			
			CONDIÇÕES DE TRABALHO	5	5,7	M. DE PRODUÇÃO	1	1,1
						SALÁRIO	2	2,3
						AMB. TRABALHO	2	2,3
			CONDIÇÕES EXT. AO L. TRABALHO	3	3,4	D. CASA/EMPREGO	1	1,1
						OUTRO TRABALHO	2	2,3
FORMAÇÃO ANTERIOR	3	3,4	C. DE FORMAÇÃO	1	1,1			
			QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	1	1,1			
			F. ESPECÍFI. REL. C/ A DEFICIENCIA	1	1,1			
NÃO SABE / N. RESPONDE	32	36,8						

Quando se pede aos sujeitos para completarem a frase “Eu podia fazer o meu trabalho melhor se...”, verifica-se que as respostas se organizam nas seguintes categorias: factores humanos, factores relacionados com o trabalho e não sabe/não responde.

Nos factores humanos (39,1%) identificam-se três subcategorias distintas. Numa delas, com 19 respostas (21,8%), os aspectos apontados têm a ver com o próprio indivíduo, verificando-se que são de ordem interna os factores que os sujeitos apresentam como sendo aqueles que contribuem para um melhor desempenho profissional. Tal acontece quer quando os atribuem às suas características individuais (16 respostas; 18,9%) como por exemplo na resposta “se me esforçasse mais”, quer quando referem aspectos relacionados com a sua deficiência (2 respostas; 2,3%), ou quando referem a experiência (1 resposta -

1,1%). Na outra subcategoria as 15 respostas (17,3%) indicam factores humanos externos ao sujeito, considerando os sujeitos que poderiam fazer o seu trabalho melhor se tivessem mais apoio (10 respostas; 11,5%) ou se tivessem melhores relações com os colegas (5 respostas; 5,8%). A formação anterior é assinalada em três respostas (3,4%), assumindo em cada uma delas vertentes diferentes, sendo apontado como condição para um melhor desempenho profissional a necessidade de ter um curso de informática, de ter uma profissão ou de dominar a linguagem gestual.

Para 18 sujeitos (20,7%) são factores relacionados com o trabalho que influenciam o seu desempenho profissional, sendo que 10 (11,5%) referem as características do trabalho, cinco (5,7%) referem as condições de trabalho, destacando um sujeito (1,1%) os meios de produção e dois (2,3%) respectivamente o salário e o ambiente de trabalho.

Na subcategoria condições externas ao local de trabalho é referida por um sujeito a distância entre a casa e o emprego e dois sujeitos consideram que podiam fazer melhor o seu trabalho se tivessem outro emprego.

Existem ainda 32 sujeitos (36,8%) que não sabem ou não respondem a esta questão.

Questão 53. *Que tipo de serviços precisa neste momento e não está a conseguir?*

Tabela 42 - Grelha de análise das respostas à questão 53

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	RESPOSTAS (EXEMPLOS)
FORMAÇÃO	FORMAÇÃO PROFISSIONAL	"por exemplo receber mais formação"
	FORMAÇÃO BÁSICA	"aprender a ler e escrever"
SERVIÇOS	SAÚDE	"serviço médico"
	TRANSPORTE	"serviço de transportes"
	LAZER	"serviços que me proporcionassem passear"
	APOIO EM TERMOS GERAIS	"os serviços de apoio"
HABITAÇÃO		"o ajudasse a conseguir comprar uma casa"
SATISFAÇÃO GERAL		"não existe nenhum"
NÃO SABE / NÃO RESPONDE		"não sabe"

Tabela 43 – Resultados da análise das respostas à questão 53

CATEGORIAS	FREQ	%	SUBCATEGORIAS	FREQ	%
FORMAÇÃO	4	4,8	FORMAÇÃO PROFISSIONAL	3	3,6
			FORMAÇÃO BÁSICA	1	1,2
SERVIÇOS	6	7,1	SAÚDE	3	3,6
			TRANSPORTE	1	1,2
			LAZER	1	1,2
			APOIO EM TERMOS GERAIS	1	1,2
HABITAÇÃO	3	3,6			
SATISFAÇÃO GERAL	51	60,7			
NÃO SABE / N. RESPONDE	20	23,8			

Da análise das respostas a esta questão poder-se-á inferir que a grande maioria dos sujeitos apresenta satisfação geral em termos dos serviços de que dispõe na comunidade. Foram consideradas válidas 64 respostas, visto 20 sujeitos terem respondido que não sabem ou não terem respondido. Destes 64 sujeitos, 51 sujeitos consideram que dispõem dos serviços de que precisam.

Das respostas dos 13 sujeitos que apontam serviços de que precisam e não conseguem ressaltam três categorias: formação, serviços e habitação.

Dos quatro sujeitos (4,8%) que referem a formação, três (3,6%) gostariam de ter acesso a formação profissional e outro refere a necessidade de uma formação básica, visto para ele ser importante aprender a ler e a escrever.

Os serviços são referidos em seis respostas. Três sujeitos (3,6%) consideram que precisam de serviços de saúde que não estão a conseguir, um (1,2%) refere que sente carências ao nível dos transportes, a necessidade de serviços que lhe proporcionem passear é referida também por um sujeito, bem como a necessidade de dispor de mais serviços de apoio.

A habitação é referida por três sujeitos, os quais referem a necessidade de ter uma casa quando reflectem sobre os serviços de que necessitam.

Existem ainda 20 sujeitos (23,8%), como foi referido antes, que não sabem ou não respondem.

Questão 54. Quais são os maiores problemas que tem tido para ter os serviços que precisa ou quer?

Tabela 44 - Grelha de análise e de resultados das respostas à questão 54

CATEGORIAS	RESPOSTAS (EXEMPLOS)	FREQ	%
OPORTUNIDADE	"falta de oportunidade"	3	3,6
PROBLEMAS DE TEMPO	"tenho de estar muito tempo à espera" "falta de tempo"	2	2,4
PROBLEMAS DE COMUNICAÇÃO	"o médico não está aqui permanente" "por vezes não consigo contactar o técnico"	2	2,4
INEXISTÊNCIA DOS SERVIÇOS	"não organizam passeios" "não existem sequer os serviços"	2	2,4
PROBLEMAS DE SAÚDE	"devido aos problemas de visão"	1	1,2
PROBLEMAS COM A CHEFIA	"incompreensão por parte do chefe"	1	1,2
SATISFAÇÃO GERAL	"não tem tido problemas"	33	39,2
NÃO SABE / NÃO RESPONDE	"não sabe"	40	47,6

Relativamente a esta pergunta, as respostas agrupam-se em oito categorias: oportunidade, problemas de tempo, problemas de comunicação, inexistência dos serviços, problemas de saúde, problemas com a chefia, satisfação geral e não sabe/não responde.

A satisfação geral é a categoria que reúne um maior número de respostas. Das 44 respostas consideradas válidas, visto 40 sujeitos terem respondido que não sabem ou não terem respondido, 33 pertencem a esta categoria, parecendo assim que esta população, não identifica grandes problemas em ter os serviços de que precisa.

A falta de oportunidade para obter os serviços é referida por três sujeitos. Dois sujeitos (2,4%) referem que a dificuldade em obter os serviços se prende com problemas de tempo, enquanto que outros dois têm problemas de comunicação com o técnico ou com o médico. A inexistência dos serviços de que necessitam é referida também por dois sujeitos. Os problemas de saúde são referidos por um sujeito (1,2%), que considera que é “devido aos problemas de visão” que tem dificuldade na obtenção dos serviços, enquanto que para outro são os problemas com a chefia, isto é, “a incompreensão por parte do chefe”, que origina dificuldades em obter os serviços de que necessita.

Existem 40 sujeitos (47,6%) que não sabem ou não respondem a esta questão, como atrás foi referido.

Questão 59. *Desde que começou a trabalhar neste emprego, acha que a sua vida...*

Melhorou.

Em que medida a sua vida é melhor desde que está a trabalhar neste emprego?

Tabela 45 - Grelha de análise das respostas à questão 59 c

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	SUB - SUBCATEGORIAS	RESPOSTAS (EXEMPLOS)
FACTORES HUMANOS	O PRÓPRIO INDIVIDUO	OCUPAÇÃO	"andava a passear sem fazer nada e agora tenho uma ocupação"
		SATISFAÇÃO PESSOAL	"melhorou a minha vida pessoal e privada"
		AUTO DETERMINAÇÃO	"encontrei um objectivo de vida" "tornei-me mais independente"
		APRENDIZAGEM	"aprendi coisas novas"
	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL		"dar-me bem com as pessoas" "arranjei outros amigos"
FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	CONDIÇÕES DE TRABALHO	BENEFÍCIOS: SIT. FINANCEIRA	"porque agora já tem ordenado" "mudou pq comecei a ganhar"
		BENEFÍCIOS: HORÁRIO;TEMPO LIVRE; DISTÂNCIA DO TRABALHO	"porque o serviço e o horário são bons" "tem mais tempo livre" "pq ficou mais perto de casa"
	CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO		"gosta do trabalho que desempenha"
NÃO SABE / NÃO RESPONDE			"não sabe"

Tabela 46 – Resultados da análise das respostas à questão 59 c

CATEGORIAS	FREQ	%	SUBCATEGORIAS	FREQ	%	SUB - SUBCATEGORIAS	FREQ	%
FACTORES HUMANOS	40	47,1	O PRÓPRIO INDIVIDUO	26	30,6	OCUPAÇÃO	10	11,7
						SATISFAÇÃO PESSOAL	5	5,9
						AUTO DETERMINAÇÃO	6	7,1
						APRENDIZAGEM	5	5,9
			RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	14	16,5			
FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	39	45,8	CONDIÇÕES DE TRABALHO	32	37,6	BENEFÍCIOS: SIT. FINANCEIRA	27	31,7
						BENEFÍCIOS: HORÁRIO;TEMPO LIVRE; DIST. TRAB	5	5,9
			CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO	7	8,2			
NÃO SABE / N. RESPONDE	6	7,1						

O objectivo desta questão é saber se a vida dos sujeitos abrangidos neste estudo se modificou depois de terem começado a trabalhar no emprego actual. Dos 84 sujeitos que responderam a esta questão, 66 consideram que a vida deles mudou para melhor. Quando apontam os aspectos que originaram a mudança para melhor identificam-se três categorias: factores humanos, factores relacionados com o trabalho e não sabe/não responde.

Os factores humanos reúnem 40 respostas (47,1%) e dividem-se em duas subcategorias. Numa delas, os aspectos apontados revelam que a mudança foi de ordem pessoal (26 respostas; 30,6%), isto é, os sujeitos estão satisfeitos por estarem a trabalhar porque a sua vida melhorou e isso originou mudanças a nível pessoal, quer por terem encontrado uma ocupação, como referem dez sujeitos (11,7%), quer porque se sentem mais felizes (5 respostas; 5,9%), ou porque desenvolveram competências individuais de autodeterminação, como dizem seis sujeitos (7,1%), como por exemplo a autonomia ou a independência, quer ainda por terem a possibilidade de aprender coisas novas (5 respostas; 5,9%).

A outra subcategoria reúne 14 respostas (16,5%) e diz respeito a aspectos de relacionamento interpessoal pois os sujeitos consideram que a sua vida melhorou porque encontraram novos amigos, convivem mais e têm melhores relações com as pessoas.

Na categoria factores relacionados com o trabalho registaram-se 39 respostas (45,8%), que se dividem em duas subcategorias. Uma diz respeito às condições de trabalho com 32 respostas (37,6%), em que 27 sujeitos (31,7%) referem os benefícios financeiros, pois consideram que a sua vida melhorou porque a sua situação financeira também melhorou. Sete sujeitos (8,2%) referem

benefícios de várias ordens como o facto de terem um horário melhor, estarem mais perto de casa ou terem mais tempo livre e por isso acham que a sua vida está melhor. Na outra subcategoria, que reúne sete respostas (8,2%), os factores apontados estão relacionados com as características do trabalho, ou seja, os sujeitos consideram que a sua vida melhorou porque se sentem mais realizados profissionalmente, porque gostam do trabalho que fazem.

Existem seis sujeitos que não sabem ou não responderam a esta questão.

Questão 59. *Desde que começou a trabalhar neste emprego, acha que a sua vida...*

Piorou.

Em que medida a sua vida era melhor antes de começar a trabalhar neste emprego?

Tabela 47 – Análise e resultados das respostas à questão 59 a

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	RESPOSTAS (EXEMPLOS)	FREQ
FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO	"gostava mais do que estava a fazer antes de vir para aqui"	1

Existe uma resposta de um sujeito que considera que a sua vida piorou desde que começou a trabalhar no emprego actual, atribuindo esse facto às características do trabalho, pois gostava mais do que fazia no outro emprego.

Questão 60. *Gostaria de acrescentar alguma coisa?*

Tabela 48 - Grelha de análise e de resultados das respostas à questão 60

CATEGORIAS	RESPOSTAS (EXEMPLOS)	FREQ	%
SATISFAÇÃO	"este serviço da RUMO é mto bom e eu não esperava que fosse assim tão rápido a minha inserção no mercado de trabalho"	8	38,1
SUGESTÕES	"devia - se apoiar maior número de jovens"	4	19
INSATISFAÇÃO	"pretendo que no emprego me deixem fazer o tratamento tal como o médico recomenda"	6	28,6
MUDAR DE EMPREGO	"gostava que tentassem arranjar outro emprego mais perto"	3	14,3

Registaram-se 20 respostas a esta questão, que se organizam em quatro categorias.

Na categoria satisfação reuniram-se as respostas dos oito sujeitos (38,1%) que, quando lhes foi perguntado se queriam acrescentar alguma coisa, emitiram um discurso que transmitia satisfação. Nestas, incluem-se respostas em que a satisfação se prende com o serviço de apoio que estão a receber, outras com facto de terem acesso a um trabalho remunerado em contexto regular, há também os que explicitam de forma clara que gostariam de ser apoiados para manter a sua situação profissional, havendo até um sujeito que diz "toda a gente é capaz de trabalhar", emitindo nesta frase uma opinião que de alguma forma transmite o fundamento da filosofia que está na base do que é o emprego apoiado. Há ainda um outro sujeito que, com a frase ingénua mas carregada de significado "ontem fui a casa de uma colega buscar um saco de bolos", revela até que ponto está satisfeito por ter aberto portas neste caminho da inclusão social.

Na categoria sugestões foram agrupadas 4 respostas (19%) em que as sugestões feitas são no sentido de melhorar ou alargar o serviço de apoio: "a RUMO devia encontrar empregos mais variados"; "a RUMO devia ter mais

técnicos de acompanhamento”; “devia-se apoiar maior número de jovens”. Estas respostas mostram que estes sujeitos conotam positivamente o trabalho de acompanhamento realizado no sentido de facilitar a sua integração no mercado competitivo de trabalho.

Seis respostas (28,6%) foram incluídas na categoria insatisfação, sendo que cinco se referem a situações relacionadas com o local de trabalho que causam insatisfação (como “pretendo que no emprego me deixem fazer o tratamento tal como o médico recomenda” ou “estou aborrecido porque entrou um colega para as mesmas funções e tenho que trabalhar à tarde para fazer horas extras”) e uma resposta revela insatisfação com o serviço da RUMO.

A vontade de mudar de emprego é expressa por três sujeitos (14,3%), sendo que um sujeito gostaria de voltar a um emprego anterior, outro gostaria de ter um emprego mais perto de casa e outro refere que “gostava muito de encontrar um emprego fixo na área administrativa, quem sabe até no estrangeiro”.

3. 3. 2. – Síntese Reflexiva da Análise das Respostas às Perguntas Abertas

Uma análise transversal das respostas obtidas nas diferentes questões abertas conduziu ao agrupamento das questões em função do objecto que era focado em cada uma delas. Assim, foram agrupadas as questões seguintes: “Questão 4. *De que de coisas gosta mais no seu emprego?*”, “Questão 5. *De que de coisas não gosta no seu emprego?*”; “Questão 38. *Gosta tanto deste emprego como do que estava a fazer antes de ter vindo para cá? a) Sim, gosto ainda mais. Do que é que gosta mais neste emprego? e b) Não, não gosto tanto. Do que é que gostava mais no outro emprego?*”. Estas questões analisam quais os aspectos que causam satisfação/insatisfação em termos do trabalho que se realiza, quer num tipo de abordagem directa, como acontece nas questões 4 e 5, quer quando a abordagem é feita em termos de comparação com a ocupação anterior.

A análise conjunta das respostas a estas questões revela que quando se questionam os sujeitos relativamente ao que preferem no emprego que têm, ressalta de forma significativa a categoria respeitante aos factores relacionados com o trabalho (tabela 49), verificando-se que é a subcategoria conteúdo funcional que reúne em todas as questões o valor mais elevado. Assim, as respostas obtidas nesta população sugerem que o factor que causa satisfação em termos do trabalho que se realiza é a natureza das tarefas inerentes à função que se ocupa, seja no que respeita a tarefas em particular, seja o trabalho em geral ou as características do trabalho. Parece-nos, assim, que no trabalho desenvolvido com vista à inclusão sócio-profissional de pessoas com deficiência se deve cuidar especialmente este aspecto no sentido de se

conseguir um cruzamento adequado entre as exigências do posto de trabalho e os interesses do sujeito, de que resulte satisfação para o trabalhador e possibilidade de sucesso, com conseqüente manutenção de emprego.

Tabela 49 - Grelha comparativa das respostas às questões 4, 5, 38a, 38b

QUEST.	CATEGORIAS	FREQ %	SUBCATEGORIAS	FREQ %	SUB - SUBCATEGORIAS	FREQ %
Q 4	FACTORES RELACIONAD. COM O TRABALHO	79,1%	CONTEÚDO FUNCIONAL	76,9%	1 TAREFA EM ESPECIAL	39,6%
					MAIS QUE UMA TAREFA	24,2%
					TRABALHO EM GERAL	13,2%
			AMBIENTE FÍSICO DO TRABALHO	2,2%		
Q 5	FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	40%	CONTEÚDO FUNCIONAL	37,6%	1 TAREFA EM ESPECIAL	24,7%
					MAIS QUE UMA TAREFA	2,4%
					CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO	10,5%
			CONDIÇÕES DE TRABALHO (ALIMENTAÇÃO)	2,4%		
Q 38a	FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	66%	CONTEÚDO FUNCIONAL	48%	TAREFAS	26%
					CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO	22%
			CONDIÇÕES DE TRABALHO	14%	HIGIENE	6%
					DISTÂNCIA CASA TRABALHO	4%
					HORÁRIO	2%
			LIBERDADE	2%		
			CONHECIMENTO DO TRABALHO	4%		
Q 38b	FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	85,7%	CONTEÚDO FUNCIONAL	64,3%	TAREFAS	35,7%
					CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO	28,6%
						CONDIÇÕES DE TRABALHO
			APRENDIZAGEM	7,1%		

As outras subcategorias em que se dividem os factores relacionados com o trabalho assumem uma expressão reduzida, como se pode verificar na tabela 49, sugerindo que questões como ambiente de trabalho, condições de trabalho,

conhecimento do trabalho ou possibilidade de aprender coisas novas são pouco significativas para esta população.

Outra categoria presente neste grupo de questões (4, 5, 38a e 38b) são os factores humanos, o que reflecte que aspectos como o relacionamento com os colegas e chefias, o atendimento ao público, o contacto com os utentes serão outra ordem de factores que, muito embora com pouco peso, podem levar os sujeitos a gostarem ou não do emprego que têm.

Uma outra questão que se debruça sobre aspectos relacionados com o trabalho (Q59) analisa a percepção que os sujeitos têm da mudança introduzida nas suas vidas com o emprego actual, e em que medida essa mudança foi positiva (59c) ou negativa (59a).

Como se pode verificar na tabela 50 as respostas dos sujeitos que consideram a mudança positiva abrangem duas categorias (factores humanos e

Tabela 50 - Grelha comparativa das respostas às questões 59 c e 59 a

QUEST.	CATEGORIAS	FREQ %	SUBCATEGORIAS	FREQ %	SUB - SUBCATEGORIAS	FREQ %
Q 59 c	FACTORES HUMANOS	47,1%	O PRÓPRIO INDIVÍDUO	30,6%	OCUPAÇÃO	11,7%
					SATISFAÇÃO PESSOAL	5,9%
					AUTO DETERMINAÇÃO	7,1%
					APRENDIZAGEM	5,9%
	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	16,5%				
FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	45,8%	CONDIÇÕES DE TRABALHO	37,6%	BENEFÍCIOS: SIT. FINANCEIRA	31,7%	
				BENEFÍCIOS: HORÁRIO; TEMPO LIVRE; DISTÂNCIA DO TRABALHO	5,9%	
				CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO	8,2%	
Q 59 a	FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO		CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO	1 Resp.		

factores relacionados com o trabalho) com uma percentagem semelhante de respostas. Assim, os sujeitos que percebem uma mudança positiva na sua vida pelo facto de terem um emprego valorizam as mudanças de ordem pessoal e social, sentindo satisfação pessoal pelo facto de estarem mais ocupados, de realizarem aprendizagens que são significativas para eles, de se sentirem mais autodeterminados e de terem novos amigos, o que sugere que a inclusão profissional lhes trouxe satisfação porque se sentem seres humanos mais integrados e valorizados. Outra mudança realçada pelos sujeitos é de ordem material e diz respeito aos benefícios que usufruem neste emprego, especialmente ao nível da sua situação financeira, que lhes permite terem acesso a outro tipo de coisas e sentirem-se economicamente mais independentes.

Também focando aspectos relacionados com o trabalho mas, neste caso, com o objectivo de entender a forma como cada um percebe o seu desempenho profissional, a que ordem de factores, internos ou externos, atribui a sua performance como trabalhador, como acha que poderia fazer o seu trabalho melhor, temos a questão 52.

Tabela 51 - Grelha das respostas à questão 52
 Categorias: Factores humanos e Factores relacionados com o trabalho

QUEST.	CATEGORIAS	FREQ %	SUBCATEGORIAS	FREQ %	SUB - SUBCATEGORIAS	FREQ %
Q 52	FACTORES HUMANOS	42,5%	O PRÓPRIO INDIVÍDUO	21,8%	CARCTERÍSTICAS INDIVIDUAIS	18,4%
					FORMAÇÃO RELACIONADA C/ A DEFICIÊNCIA	2,3%
					EXPERIÊNCIA	1,1%
			OS OUTROS INDIVÍDUOS	17,3%	MAIOR APOIO	11,5%
					RELACIONAMEN-TO C/ COLEGAS	5,8%
					CURSO DE FORMAÇÃO	1,1%
			FORMAÇÃO ANTERIOR	3,4%	QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	1,1%
					FORM. ESPECÍFICA RELACIONADA C/ A DEFICIÊNCIA	1,1%
	FACTORES RELACIONA-DOS COM O TRABALHO	20,7%	CONDIÇÕES DE TRABALHO	5,7	MEIOS DE PRODUÇÃO	1,1
					SALÁRIO	2,3
					AMB. TRABALHO	2,3
			CONDIÇÕES EXT. AO LOCAL DE TRABALHO	3,4	DISTÂNCIA CASA / EMPREGO	1,1
OUTRO TRABALHO					2,3	
CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO	11,5%					

Como se pode verificar na tabela 51, os sujeitos explicam essencialmente através de questões de ordem humana os factores que os impedem de ter um melhor desempenho profissional. Dentro dos factores humanos identifica-se a existência de alguns que revelam uma causalidade interna, relacionados com características do próprio sujeito, bem como uma outra ordem de factores externos ao sujeito, relacionados com os outros indivíduos, que se caracterizam por uma necessidade de maior apoio e compreensão por parte dos colegas ou por dificuldades de relacionamento no contexto de trabalho.

Em termos dos factores relacionados com o trabalho, também externos ao próprio sujeito, verifica-se que são as características do trabalho e as condições

de trabalho que os sujeitos indicam como sendo os aspectos que os levam a não ter um melhor desempenho profissional.

Ainda focando questões de trabalho temos a questão 39, que aborda as aspirações profissionais dos sujeitos e a questão 40c que analisa a que tipo de impedimentos os sujeitos que gostariam de ter um emprego diferente atribuem o facto de não tentarem encontrar outro emprego.

Tabela 52 - Grelha comparativa das respostas às questões 39 e 40c

QUEST.	CATEGORIAS	FREQ %	SUBCATEGORIAS	FREQ %
Q 39	MUDAR A SITUAÇÃO PROFISSIONAL ACTUAL	51%		
	MANTER A SITUAÇÃO PROFISSIONAL ACTUAL	29,4%		
Q 40C	FACTORES HUMANOS	70,5%	COMPETÊNCIAS / CARACTERÍSTICAS INDIVIDUAIS	52,9%
			OS OUTROS INDIVÍDUOS	17,6%
	FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	17,7%	QUESTÕES ECONÓMICAS	11,8%
			DISTÂNCIA	5,9%

Como se pode verificar na tabela 52, cerca de 30% dos sujeitos não gostariam de mudar de emprego, mesmo que isso fosse possível, o que sugere que estão plenamente satisfeitos com a sua situação profissional, enquanto que mais de 50% continua a ter aspirações em termos profissionais, o que sugere que, muito embora possam gostar daquilo que fazem, gostariam de experimentar outras áreas e, eventualmente, têm ambições de encontrar uma situação profissional mais de acordo com os seus sonhos e interesses.

Relativamente à questão 40, verifica-se que a maioria dos sujeitos que gostariam de ter um emprego diferente (opção c) considera que o que os impede

de tentar outro emprego são factores de ordem individual. Tal reflecte, à semelhança do que acontece na questão 52, que podem existir necessidades específicas de apoio individual a serem trabalhadas, no sentido de reforçar a auto estima, estimular a confiança em si próprio, bem como desdramatizar a carga negativa aliada ao facto de se ser uma pessoa “diferente”. De facto, já todos nós, alguma vez, em alguma situação tivemos necessidade de apoio.

As respostas a estas questões sugerem que o percurso da inclusão de pessoas com deficiência não pode ser dado como terminado quando se consegue um enquadramento profissional, pois, sendo a pessoa o centro de todo o processo, é importante que se continue atento aos seus desejos, sonhos e ambições, no sentido de continuar a dar-lhe o apoio necessário, para que em conjunto se encontrem as soluções que lhe permitam transformar os sonhos em realidade.

A categoria factores humanos assume uma expressão muito forte nas questões 12 e 13. Nestas perguntas, que focam questões relacionadas com a supervisão, pretende-se saber o que leva os sujeitos a gostarem ou não da relação profissional que estabelecem com a sua chefia directa no local de trabalho.

Tabela 53 - Grelha comparativa das respostas às questões 12 e 13

QUEST.	CATEGORIAS	FREQ %	SUBCATEGORIAS	FREQ %	SUB - SUBCATEGORIAS	FREQ %
Q 12	FACTORES HUMANOS	89,7%	RELACIONAMENTO	48,6%	SIMPATIA / EDUCAÇÃO	19,6%
					EXPRESSÃO DE HUMOR	11,2%
					COMUNICAÇÃO	9,4%
					EXPRESSÃO DE AFECTIVIDADE	8,4%
			LIDERANÇA	23,4%	SUPERVISÃO APRENDIZAGEM	10,3%
					SUPERVISÃO AUTORIDADE	8,4%
					SUPERVISÃO F. DE TRABALHO	4,7%
			APOIO / ACOMPANHAMEN.	10,3%		
PERSONALIDADE	6,6%					
EXPERIÊNCIA	0,9%					
Q 13	FACTORES HUMANOS	32,1%	LIDERANÇA	21,4%	EXPRESSÃO DE AUTORIDADE	11,9%
					EXIGÊNCIA	7,1%
					NATUREZA DA TAREFA	2,4%
			COMPORTAMENTO PROFISSIONAL	5,9%		
			PERSONALIDADE	3,6%		
			CONFIANÇA	1,2%		

Verifica-se na análise das respostas (tabela 53) que é a categoria factores humanos que reúne um número significativo de respostas, surgindo, para além destas, apenas as respostas que reflectem satisfação em termos gerais ou ausência de resposta (não sabe/não responde).

Constata-se que a maioria dos sujeitos realçam como factor causador de satisfação na relação com as chefias (Q12) especialmente aspectos que retratam o tipo de relacionamento estabelecido, quer seja em termos da simpatia ou educação, da expressão do humor, da afectividade e do estilo de comunicação. Outro factor focado pelos sujeitos, embora em menor número, é o tipo de liderança, que é um factor que causa satisfação, especialmente quando esta assume uma vertente pedagógica e é exercida com o objectivo de ensinar as tarefas inerentes ao desempenho profissional, sendo que, relativamente a estes dois aspectos, do discurso dos sujeitos transparece uma grande carga afectiva.

A liderança assume uma conotação afectiva negativa, sendo identificada como um factor que causa insatisfação quando é exercida numa perspectiva de expressão de autoridade e de exigência. A capacidade de dar apoio é outro factor identificado pelos sujeitos, em que os afectos voltam a estar presentes, quando referem o que os leva a gostar da forma como o supervisor trabalha com eles. O tipo de personalidade é visto por alguns sujeitos como um factor positivo, enquanto que outros consideram a personalidade um factor negativo, quando percebem atitudes de agressividade.

Pensamos que foram identificados neste grupo de questões factores que deverão ser equacionados, juntamente com a natureza das tarefas, quando se realiza o processo de inclusão profissional deste tipo de população. O enquadramento profissional deve ter conta, especialmente na fase de análise do posto de trabalho, a avaliação de indicadores concretos como o tipo de tarefas inerentes ao posto de trabalho e em que medida estas poderão ser fontes geradoras de satisfação para o potencial trabalhador, isto é, em que medida as

exigências do posto de trabalho se coadunam com o perfil de interesses do sujeito. Deve também ter-se em conta a análise da personalidade do supervisor em posto de trabalho, da sua disponibilidade para assumir um estilo de liderança com uma forte componente afectiva e formativa, da sua capacidade para ser exigente relativamente à realização das tarefas não exibindo para tal comportamentos agressivos e ainda da sua possível disponibilidade para compreender a necessidade de apoio e acompanhamento do sujeito com quem irá trabalhar.

A análise das respostas à questão 17b (*“Acha que o seu patrão/supervisor não está tão disponível quanto você gostaria. Porquê?”*), que se enquadra neste grupo de questões que analisam factores relacionados com a supervisão e trabalho de equipa, não aponta, na nossa perspectiva, indicadores que acrescentem algo de novo para a compreensão dos factores que podem trazer satisfação ou insatisfação no tipo de relacionamento estabelecido com as chefias. De facto, a indisponibilidade das chefias é explicada, pelos sujeitos que a consideraram nas suas respostas, por aspectos relacionados com as exigências da função de chefia ou por necessidades do trabalho em si, o que, em nosso entender, não exprime factores de insatisfação reveladores de que a indisponibilidade percebida seja atribuída a factores que revelem problemas no relacionamento com a chefia, ou exprimam a percepção de uma auto imagem desvalorizada do sujeito nas situações em que reconhece a indisponibilidade do seu patrão/supervisor.

As perguntas feitas neste conjunto de questões (“Questão 45. *Em que tipo de coisas o seu técnico de acompanhamento o ajudou?*”, “Questão 46. *Em que tipo de coisas é que gostaria que o seu técnico de acompanhamento o ajudasse?*”, “Questão 53. *Que tipo de serviços precisa neste momento e não está a conseguir?*”, “Questão 54. *Quais são os maiores problemas que tem tido para ter os serviços que precisa ou quer?*”) focam a satisfação com o serviço de reabilitação, quer em termos do serviço propriamente dito, quer em termos da percepção dos sujeitos, no que respeita ao papel efectivamente desempenhado e ao papel esperado, por parte do técnico de acompanhamento, no processo de inclusão sócio-profissional.

Tabela 54 - Grelha comparativa das respostas às questões 45 e 46

QUEST.	CATEGORIAS	FREQ %	SUBCATEGORIAS	FREQ %	SUB - SUBCATEGORIAS	FREQ %
Q 45	FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	60,1%	ENQUADRAMENTO PROFISSIONAL	47,1%		
			APRENDIZAGEM	12,2%	TAREFAS EM PARTICULAR	8,1%
					TRABALHO EM GERAL	4,1%
			ADAPTAÇÃO PROFISSIONAL	0,8%		
Q 46	FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	27,9%	MANTER O EMPREGO	15,1%		
			MUDAR DE EMPREGO	12,8%		
Q 45	FACTORES HUMANOS	35,8%	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	28,5%	COM OS COLEGAS	21%
					COM AS CHEFIAS	11%
					COM UM COLEGA EM PARTICULAR	1%
					COM AS PESSOAS EM GERAL	2%
			APOIO / AJUDA	7,3%	APOIO GERAL	4%
					APOIO PESSOAL	3%
Q 46	FACTORES HUMANOS	15,1%	MAIOR APOIO POR PARTE DO TÉCNICO	8,1%	PROFISSIONAL	5%
					PESSOAL	2%
			RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	4,6%	NO TRABALHO	2%
					NA FAMÍLIA	2%
			DESENVOLVIMENTO PESSOAL	2,3%	F. PROFISSIONAL	1%
					APRENDER OUTRAS COISAS	1%
		OCUPAÇÃO DOS TEMPOS LIVRES	18,6%			

Como se pode verificar na tabela 54, as respostas às questões 45 e 46 abrangem duas categorias, verificando-se contudo que a maioria das respostas dos sujeitos se encontra na categoria respeitante aos factores relacionados com o trabalho, o que significa que o papel desempenhado e esperado do técnico de acompanhamento está essencialmente ligado à vertente profissional da vida dos sujeitos que compõem a nossa amostra.

De facto, verifica-se que o papel do técnico se prende essencialmente com questões relacionadas com o trabalho, já que mais de 50% dos sujeitos dizem que o técnico de acompanhamento os ajudou em aspectos relacionados com o emprego, seja no sentido de manter o emprego actual, de mudar de emprego, de se adaptar ao emprego ou de realizar aprendizagens que facilitem o enquadramento profissional.

Interessa, contudo, referir que a percepção que os sujeitos têm do trabalho desempenhado pelo técnico parece indicar satisfação em termos do serviço prestado e ajusta-se às expectativas formuladas ao nível do desempenho deste profissional, visto o objectivo primordial da sua função ser a inclusão profissional dos utentes em mercado aberto de trabalho.

Outra categoria que ocorre nestas duas questões diz respeito aos factores humanos, em termos do relacionamento interpessoal nas diferentes áreas de vida pessoal e profissional e em termos do apoio em função das diferentes necessidades individuais.

O desejo expresso, por alguns dos sujeitos, de apoio com vista à ocupação dos tempos livres mostra que para esta população as conquistas já feitas em termos da inclusão profissional serão um passo percorrido no caminho da inclusão, que contudo não será a etapa final, já que para além de cidadãos

produtivos e enquadrados profissionalmente eles aspiram a vir a ser cidadãos plenos, que podem e devem assumir diversos papéis sociais com vista ao exercício pleno da cidadania.

Nas questões 53 e 54 pretende-se analisar as carências sentidas pelos sujeitos em termos de serviços adequados às suas necessidades individuais. As respostas a estas duas questões revelam que a maioria dos sujeitos se sentem satisfeitos com os serviços existentes e não sentem dificuldades em encontrar serviços adequados às suas necessidades individuais. Muito embora com uma expressão reduzida, algumas respostas indicam a existência de necessidades em termos de formação, de saúde, transportes, lazer e habitação. De referir que para estas duas questões se registou um elevado número de ausência de respostas.

Em síntese da análise de conteúdo salienta-se o seguinte:

- No trabalho, são as tarefas propriamente ditas, a sua natureza, a principal fonte geradora de satisfação;
- Relativamente às chefias verifica-se que são os afectos que têm um papel muito importante. Os sujeitos destacam positivamente o relacionamento estabelecido e o tipo de liderança, especialmente se esta assumir uma componente pedagógica;
- O técnico de acompanhamento desempenha um papel importante em termos do enquadramento profissional, seja na perspectiva de manter o emprego actual, seja com vista a encontrar outra solução profissional. O relacionamento interpessoal é outra área em que o apoio deste técnico é destacado. As expectativas dos sujeitos

relativamente a este técnico são no sentido de manter o apoio nestas áreas, bem como em termos da ocupação dos tempos livres;

- A inclusão profissional introduziu mudanças positivas na vida dos sujeitos, tanto de ordem pessoal, ao nível da sua ocupação, autodeterminação, satisfação pessoal e aprendizagem, como de ordem material em termos da sua situação financeira;
- Em termos das aspirações profissionais destaca-se o desejo manifestado pela maioria dos inquiridos de vir a conseguir uma mudança de situação profissional, embora seja digno de relevo que quase um terço dos sujeitos manifeste o desejo de manter o emprego actual;
- Os factores percebidos pelos sujeitos como determinantes do seu desempenho profissional são quer de ordem interna quer de ordem externa. De ordem interna destacam-se as características individuais e de ordem externa as características e condições de trabalho.

3. 4. – Questionário de Satisfação – Síntese das Perguntas Abertas e Perguntas Fechadas

Neste ponto será apresentada uma síntese dos resultados que se obtiveram no Questionário de Satisfação. Essa síntese será feita em função das categorias em que se organizam as 60 perguntas (abertas e fechadas) que compõem o questionário – Vencimentos e Regalias; Supervisão; Relações Humanas e Trabalho de Equipa; Condições de Trabalho; Satisfação no Trabalho; Satisfação com o Técnico de Acompanhamento; Satisfação com o Serviço de Apoio – (no anexo 12 encontram-se os resultados apresentados neste ponto)

Vencimentos e Regalias – Relativamente ao vencimento verifica-se que quase dois terços dos sujeitos (69,1%) consideraram que o dinheiro que ganham é suficiente ou mais que suficiente para eles. Mais de metade dos sujeitos (57,1%) pensa que poderá vir a ser aumentado um dia e 36,9% dos sujeitos já tiveram um aumento desde que estão no emprego actual. Relativamente à possibilidade de mudar para uma função melhor dentro da empresa, mais de cinquenta por cento dos sujeitos (53,6%) consideram que existem trabalhos melhores para quem quiser mudar, incluindo eles próprios.

No que respeita às regalias, aproximadamente metade dos sujeitos (40,5%) consideram que a assistência de saúde proporcionada pela empresa não se adequa às suas necessidades.

Supervisão – Quase todos os sujeitos (94,1%) consideram que têm uma relação positiva com o chefe, sendo que 44 sujeitos (52,4%) consideram a

relação muito boa e, 35 (41,7%) consideram-na boa. Aproximadamente dois terços dos sujeitos (65,5%) consideram que o chefe os trata tão bem como a qualquer outro e mais de quatro quintos dos sujeitos (82,1%) sente que lhe pode pedir apoio quando tem algum problema ou precisa de fazer alguma pergunta. No que respeita à disponibilidade demonstrada pela chefia, 53 sujeitos (63,1%) consideram que esta está sempre disponível quando precisam. De referir que na análise das causas apontadas pelos 30 sujeitos (35,7%) que sentiam que o chefe não estava tão disponível quanto eles gostariam, se verificou que a indisponibilidade era essencialmente explicada por factores relacionados com o trabalho, nomeadamente com exigências da função de chefia (ver Tabela 27).

As questões abertas 12 e 13 incluem-se nesta categoria (ver Tabelas 23, 25 e 53). A análise das respostas mostra que os aspectos mais valorizados pelos sujeitos estão associados a factores humanos, nomeadamente ao tipo de relacionamento estabelecido com as chefias, sobressaindo nesses aspectos positivos a simpatia, a educação, o humor, a afectividade e o estilo de comunicação. Realçada, igualmente, de forma positiva é o estilo de liderança quando esta assume uma vertente pedagógica. A liderança é apontada com uma conotação negativa que causa insatisfação quando é exercida numa perspectiva de expressão de autoridade e de exigência. De salientar que aspectos relacionados com questões de ordem afectiva se salientam nas respostas a estas duas questões.

Relações Humanas e Trabalho de Equipa – A grande maioria dos sujeitos sente que estabelece relações positivas com os colegas de trabalho, considerando-os simpáticos (65,5%) ou muito simpáticos (31%) e referindo que

se dá bem (64,3%) ou muito bem (31%) com os colegas de trabalho. A maioria dos sujeitos (81%) considera que os colegas os tratam da mesma maneira que tratam toda a gente. Mais de metade dos sujeitos (56%) sente-se satisfeito com a quantidade de tempo que trabalha em grupo com os colegas e feliz quando está no trabalho, pois está junto dos seus amigos (61,9%). No que respeita ao relacionamento estabelecido com os colegas durante as pausas de trabalho ou depois do trabalho, verifica-se que a maioria (61,9%) passa tanto tempo como gostaria com os colegas durante o período de almoço e pausas, muito embora tal não se verifique relativamente aos tempos livres, visto a maioria dos sujeitos (58,3%) terem referido que gostariam de sair mais vezes com os colegas depois do trabalho.

Condições de Trabalho – Menos de metade dos sujeitos (36,9%) acha o seu trabalho divertido, mais de metade (54,8%) considera que o trabalho por vezes é divertido e por vezes é aborrecido e somente sete sujeitos (8,3%) se referem ao seu trabalho como sendo a maior parte das vezes aborrecido. A quase totalidade dos sujeitos (97,6%) gosta do que faz no seu trabalho – 61,9% gostam muito e 35,7% gostam do que fazem no trabalho. Apenas dois sujeitos (2,4%) afirmam não gostar do que fazem trabalho. Mais de metade dos sujeitos (67,9%) consideram que o trabalho lhes permite aprender tantas coisas novas como gostaria. Mais de três quartos dos sujeitos estão satisfeitos com o seu horário de trabalho, tanto em termos da carga horária (77,4%), como no que respeita ao período do dia em que trabalham (88,1%). Em termos da deslocação para o trabalho 61 sujeitos (72,6%) referem que não têm problemas nesta área e apenas cinco (6%) tem muitos problemas com os transportes.

Satisfação no Trabalho – Mais de três quartos dos sujeitos (79,8%) gostam muito do seu trabalho. Para 33 sujeitos (39,3%) o trabalho actual é o melhor trabalho que podiam arranjar, enquanto que 38 sujeitos (45,2%) consideram que este trabalho está bem por agora, sugerindo que não é o trabalho que gostariam de ter para toda a vida. Mais de metade dos sujeitos (54,8%) gostam mais do emprego actual do que da sua ocupação anterior, enquanto que 14 sujeitos (16,7%) gostavam mais do que faziam anteriormente. Tentou-se perceber de que é que gostavam mais nas situações que diziam preferir (ver Tabelas 29, 31 e 49). As respostas dadas sugerem que são factores relacionados com o trabalho que levam os sujeitos a preferir uma ou outra actividade, destacando-se nestes o conteúdo funcional, ou seja, para esta população é a natureza das tarefas que realizam que os leva a gostar mais de uma ou de outra situação. Metade dos sujeitos (50%) refere que, se tivesse oportunidade, não mudaria nada no seu emprego, mantê-lo-ia tal como ele é. Aproximadamente metade dos sujeitos (51%) referem que, se fosse possível ter outro emprego, gostariam de mudar a sua situação actual (ver tabelas 33 e 52), enquanto que apenas 29,4% prefeririam manter a sua situação profissional. Dos que gostariam de mudar não sobressaiu nenhuma área pela qual quisessem optar, sendo, contudo, a informática que reuniu maior número de respostas (8,2%). Relativamente aos sujeitos que gostariam de mudar de emprego tentou-se analisar o que os impedia de tentar outro emprego (ver tabelas 35, 52) e verificou-se que a maioria destes sujeitos atribuíam a factores humanos de ordem interna, nomeadamente a competências e características individuais as causas que os impediam de tentar outro emprego.

A grande maioria dos sujeitos (92,9%) considera que foram eles que escolheram o trabalho actual, sendo que, destes 76,2% referem que a escolha foi feita com apoio e 16,7% acham que escolheram por eles próprios. O técnico de acompanhamento desempenhou um papel determinante para arranjar o emprego para a quase totalidade dos sujeitos (90,5%) (Anexo 13).

As questões abertas 4 e 5 incluem-se nesta categoria (ver Tabelas 19, 21,49). Ao tentar-se perceber de que coisas os sujeitos gostavam mais no seu emprego, bem como de que coisas não gostavam, constatou-se que os factores relacionados com o trabalho jogam um papel determinante (79,1% e 66%, respectivamente). De facto, tanto na questão 4 como na questão 5, é o conteúdo funcional, mais concretamente a natureza das tarefas, que se destaca nas respostas obtidas, sendo que neste sobressaem as tarefas propriamente ditas, verificando-se que a maioria das respostas incluídas nesta subcategoria se referem a uma tarefa em especial. Factores humanos como relações com colegas e chefes são também referidos pelos sujeitos, muito embora assumam uma expressão baixa, respectivamente 11% quando os sujeitos expressam aquilo de que gostam e 7,1% quando falam daquilo de que não gostam.

Satisfação com o Técnico de Acompanhamento – Aproximadamente a totalidade dos sujeitos (96,4%) considera que o técnico de acompanhamento teve um papel importante no desenvolvimento do processo de inclusão, sendo que 70,2% considera que o técnico foi muito útil e 26,2% acha que foi apenas útil. Apenas dois sujeitos (2,4%) consideram que não se dão bem com o seu técnico de acompanhamento. Dos restantes, 45,2% acham que se dão muito bem com ele e a maioria (52,4%) acham que têm uma boa relação com o

técnico que os acompanha. A maioria dos sujeitos gostaria de continuar com o mesmo técnico de acompanhamento, mesmo se tivesse oportunidade de escolher um outro. A maioria dos sujeitos (52,4%) considera que o técnico de acompanhamento está sempre disponível quando precisa de apoio e sente-se satisfeito com a quantidade de apoio que recebe. Aproximadamente metade dos sujeitos (47,6%) considera que o número de vezes que o técnico de acompanhamento o visita no local de trabalho está de acordo com as suas necessidades.

Nesta categoria encontram-se as questões abertas 45 e 46, através das quais se pretende perceber, respectivamente, em que tipo de coisas os sujeitos consideram que o técnico de acompanhamento os ajudou e em que tipo de coisas gostariam que este os ajudasse (ver tabelas 37, 39, 54). No que respeita à primeira questão fica claro nas respostas obtidas que são os factores relacionados com o trabalho os mais valorizados pela maioria dos sujeitos (60,1%), seja em termos de enquadramento profissional, da aprendizagem das tarefas ou no apoio dado ao nível da adaptação profissional. Factores humanos, seja em termos do relacionamento interpessoal (28,5%) (com os colegas, com os chefes ou com as pessoas em geral), seja em termos do apoio/ajuda (a nível pessoal, geral ou logístico) é outra categoria que se salienta nas respostas dos sujeitos, embora com menor expressão (35,8%). Consideramos curioso verificar a noção que esta população tem do papel do técnico de acompanhamento, tendo as suas respostas espelhado as diferentes dimensões do que devem ser as funções deste técnico.

Relativamente à segunda pergunta, as respostas dispersam-se por vários factores, salientando-se novamente os factores relacionados com o trabalho,

muito embora com uma expressão muito inferior (27,9%), que assumem duas vertentes – manter o emprego e mudar de emprego, respectivamente com 15,1% e 12,8%. Um outro factor que sobressai é o desejo expresso pelos sujeitos de que gostariam de ser mais apoiados na ocupação de tempos livres, sugerindo que a inclusão sócio-profissional não termina no trabalho, muito pelo contrário, se deve alargar a diferentes áreas da vida pessoal. Nas respostas a esta questão são também apontados factores humanos (15,1%), como a necessidade de maior apoio – em termos pessoais e profissionais (8,1%), ao nível do relacionamento no trabalho e na família (4,6%) e em termos do desenvolvimento pessoal (2,3%).

Satisfação com o Serviço de Apoio – Nesta categoria estão incluídas as questões que focam o grau de satisfação com o tipo de serviço prestado ao nível do emprego apoiado. Aproximadamente a totalidade dos sujeitos (90,5%) estão muito satisfeitos com o serviço de emprego apoiado que tem recebido, consideram que o serviço de apoio foi útil para arranjar emprego (91,7%) e mais de três quartos dos sujeitos acham que o serviço os apoiou tanto como esperavam. A grande maioria dos sujeitos (90,5%) sente-se feliz com o emprego apoiado, voltaria a usar o mesmo serviço se tivesse necessidade de procurar outro emprego (88,1%) e aconselharia o serviço de emprego apoiado a um amigo (95,2%).

As questões 53 e 54, que tentam indagar que tipo de serviços os sujeitos precisam e têm dificuldade em conseguir (53) e que problemas têm tido para conseguir os serviços que precisam ou querem (54), são duas questões abertas que se incluem nesta categoria. As respostas a estas questões (ver tabelas 43 e

44) indicam que a maioria dos sujeitos (60,7%) se sente satisfeita com os serviços de que dispõem. Das respostas dos 13 sujeitos (15,5%) que indicaram serviços de que precisavam sobressaem as seguintes necessidades: serviços de formação (4,8%), serviços de saúde (3,6%), transporte (1,2%), lazer (1,2%). Três sujeitos (3,6%) referem que têm necessidade de arranjar uma casa. Ao nível dos problemas sentidos para conseguir os serviços que se precisa ou quer, as respostas são pouco sugestivas, não tendo realçado nenhum problema em particular, sobressaindo pelo contrário a ausência de resposta (47,6%) e a satisfação geral (39,2%) (tabela 44).

Com a questão 59 pretende-se analisar a percepção que os sujeitos têm das alterações – positivas ou negativas – operadas na suas vidas após terem começado a trabalhar naquele emprego (ver Tabelas 46, 47 e 50). Mais de três quartos dos sujeitos (79,8%) consideram que a sua vida melhorou. Apenas um sujeito considera que a sua vida piorou e os restantes (19%) consideram que não sofreu grandes alterações. Ao tentar perceber em que medida a vida dos sujeitos melhorou, verifica-se que 47,1% das respostas indicam factores humanos de ordem pessoal (30,6%), pois os sujeitos consideram que desde que estão naquele emprego se sentem mais ocupados, se sentem mais independentes e autodeterminados, se sentem mais satisfeitos em termos pessoais e por último sentem que têm oportunidade de aprender coisas novas. Outro aspecto focado pelos sujeitos refere-se á possibilidade que o emprego lhes deu de relacionamento interpessoal (16,5%) quer seja porque arranjam novos amigos, quer seja porque se dão melhor com as pessoas. Os factores relacionados com o trabalho também reúnem um número expressivo de respostas (45,8%), destacando-se nestes as condições de trabalho (37,6%),

nomeadamente a possibilidade de ganhar dinheiro (31,7%) ou outro tipo de benefícios, como melhor horário, mais tempo livre e maior facilidade de deslocação casa emprego. As características do trabalho, nomeadamente o tipo de tarefas que realizam, são referidas em sete respostas (8,2%). O único sujeito que considera que a sua vida piorou desde que está no emprego actual refere que “gostava mais antes de vir para aqui”:

Entendemos que as respostas a esta questão nos remetem para o ponto fulcral que originou o desenvolvimento do modelo de emprego apoiado, que será, sem dúvida, proporcionar uma vida melhor àqueles que tradicionalmente estariam destinados a viver em ambientes segregados.

VI – DISCUSSÃO

1. – DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Este estudo foi conduzido para investigar as opiniões de pessoas portadoras de deficiência integradas em mercado competitivo de trabalho, pretendendo-se analisar o quanto estão satisfeitas com os seus empregos, com os serviços que recebem e o nível de envolvimento pessoal que percebem no que respeita às escolhas feitas e decisões tomadas quer no desenvolvimento do processo de inclusão, quer no seu dia a dia de trabalho. Os resultados deste estudo reflectem os pontos de vista dos indivíduos que, apesar de serem “diferentes”, trabalham em empregos competitivos e que têm recebido apoio no seu processo de inclusão de uma Instituição que desenvolve, em Portugal, o modelo de emprego apoiado.

Os resultados obtidos indicam que a esmagadora maioria dos sujeitos que compõem a nossa amostra estão satisfeitos, quer com o seu emprego – incluindo o trabalho em si, as relações estabelecidas com os colegas de trabalho e o dinheiro que ganham – quer com o programa de emprego apoiado em que estão inseridos, quer com o apoio que recebem do técnico que os acompanha. Estes resultados são consistentes com pesquisas anteriores em que foram obtidos resultados que indicam a existência de níveis elevados de satisfação, nesta população, em termos do emprego apoiado e dos serviços que o promovem (Melchiori & Church, 1997; Test et al., 1993, cit. p. Test et al., 2000); (Parent, Kregel & Johnson, 1996); (Test et al., 2000); Moseley, 1987, cit. p. Moseley, 1988).

Assim, e no que respeita às quatro primeiras questões de investigação, verificou-se que relativamente às diferentes vertentes de satisfação analisadas

– trabalho, possibilidade de escolha; serviço de apoio, satisfação geral – se registaram níveis de satisfação elevados, com valores médios superiores a dois para as escalas respectivas. Em termos da satisfação geral, avaliada pela totalidade dos itens do questionário, obteve-se um valor médio de 2,37, o que indica que os sujeitos expressam um nível de satisfação superior a dois, podendo assim concluir-se que se sentem satisfeitos na generalidade das vertentes analisadas. Relativamente à satisfação no trabalho, foi obtido um valor médio de 2,38, o que indica que também em relação ao trabalho que realizam os sujeitos apresentam um nível de satisfação acima da média. O nível de satisfação mais elevado é relativamente ao serviço de apoio, tendo-se obtido um valor médio de 2,53, o que indica que os sujeitos expressam um nível de satisfação elevado em termos do apoio que recebem, indiciando que valorizam de forma positiva o trabalho realizado em termos do emprego apoiado. A única questão desta escala com um valor inferior a dois refere-se à forma como os sujeitos se sentiam preparados para o trabalho em que foram integrados, o que indicia que no programa em que estavam inseridos este é o factor que os sujeitos avaliam de forma menos positiva. O valor médio obtido relativamente à possibilidade de escolha é também maior que dois, sendo contudo o valor médio mais baixo registado. Tal sugere que, muito embora os sujeitos expressem um nível de satisfação superior à média, esta população sente necessidade de jogar um papel mais activo nas escolhas que são feitas relativamente à sua vida, exprimindo assim um desejo de maior autodeterminação. Este aspecto retrata, de alguma forma, as mudanças registadas no modelo de emprego apoiado durante os anos 90, em que se enfatiza cada vez mais o envolvimento activo dos utentes nas escolhas feitas e

decisões tomadas, alcançando estes, assim, maior autodeterminação e “*empowerment*” (West, & Parent, 1992; Wehman, West, & Kregel, 1999).

Para Parent, Kregel & Johnson (1996), uma das principais razões que pode ser avançada como um factor explicativo para os níveis elevados de satisfação encontrados nesta população poderá ser o simples facto de estas pessoas ditas “diferentes” se encontrarem a trabalhar num contexto regular de trabalho. Tal não surpreende, de acordo com os autores citados, se considerarmos as altas taxas de desemprego e emprego precário repetidamente documentadas para esta população (Davis, 1993; Louis Harris & Associates, 1994; Louis Harris Polt, 1986; President’s Committee on Employment of People with Disabilities, 1992, cit. p. Parent, et al., 1996).

A análise de correlação realizada indica que existem correlações estatisticamente significativas entre as três subescalas e a escala. Os coeficientes de correlação obtidos (ver Tabela 9) sugerem uma associação moderada entre a satisfação no trabalho, a satisfação com o serviço de apoio e a possibilidade de escolha.. Assim, e no que respeita à questão de investigação cinco, verificou-se que existe uma relação positiva entre as variáveis estudadas, o que sugere que os níveis de satisfação das diferentes escalas se encontram associados, ou seja, uma maior satisfação no trabalho estará associada a uma maior satisfação com o serviço de apoio e a uma maior possibilidade de escolha, por exemplo.

Foi também analisada a relação existente entre o salário e os níveis de satisfação estudados (questão de investigação 6). Verificou-se que existe, como seria de esperar, uma correlação estatisticamente significativa para $p < 0,05$ (ver tabela 10) entre a suficiência do dinheiro e a quantidade de

dinheiro, isto é, quanto maior é a percepção de que o dinheiro ganho é suficiente, maior é a percepção de que se ganha tanto ou mais dinheiro quanto se gostaria. Existe igualmente correlação estatisticamente significativa, para $p < 0,05$, entre a quantidade e suficiência de dinheiro e a possibilidade de escolha, o que sugere que quanto maior é a percepção de que o dinheiro ganho é suficiente e preenche as necessidades individuais mais os sujeitos se sentem autodeterminados nas escolhas feitas.

A satisfação com o serviço de apoio apresenta uma correlação estatisticamente significativa ($p < 0,05$) com a suficiência de dinheiro, indiciando que à medida que aumenta a noção de que se ganha o dinheiro suficiente maior é a satisfação com o serviço que facilitou a inserção profissional.

Alguns autores defendem que, embora os indivíduos devam ser pagos pelo seu trabalho, a integração é mais importante na escala de necessidades e deve ser uma variável crucial na programas de reabilitação para pessoas com deficiências (Brown et al., 1984, cit. p. Moseley, 1988): Os resultados atrás referidos vêm na linha daquilo que é defendido por outros autores que consideram o salário mais importante do que a integração (na nossa perspectiva o salário é um factor de integração), já que o facto de receberem um ordenado aumenta não só a sua auto-estima, mas também a sua capacidade de viver em comunidade, tornando-os mais autónomos e independentes, pois podem ter acesso ao consumo como qualquer cidadão (Bellamy et al., 1984; Wehman & Moon, 1985, cit. p. Moseley, 1988).

Não se verificou a existência de correlações estatisticamente significativas entre o dinheiro e a satisfação no trabalho. Como já foi referido quando abordámos a satisfação no trabalho em termos teóricos, para Locke (1983) o

salário desempenha um papel complexo na satisfação originada pelo trabalho, quando se fala de trabalhadores não deficientes. De facto, a diversidade de modelos teóricos explicativos da satisfação que privilegiam diferentes dimensões do trabalho na análise da satisfação por este originada são indicadores de que esta é uma variável cujo estudo apresenta uma grande complexidade. Contudo, de acordo com Staw (1984), a satisfação em situação de trabalho aparece como a variável dependente mais estudada na literatura organizacional, com posições teóricas muito diversas em relação à natureza dos seus determinantes. O salário é um dos determinantes que tem sido estudado como um factor explicativo da satisfação no trabalho. Contudo, nas abordagens multidimensionais das causas de satisfação sobressaem diferentes dimensões relacionadas com a satisfação, aparecendo as recompensas salariais, entre outras, como por exemplo as relações estabelecidas no trabalho, as condições de trabalho, a possibilidade de progressão na carreira e perspectivas de promoção, a estabilidade de emprego, quantidade de trabalho, desempenho pessoal e satisfação intrínseca geral (Spector, 1997).

Quando se aborda a satisfação no trabalho a partir da experiência de trabalhadores deficientes, muito embora o número de estudos realizados seja escasso, verifica-se igualmente que o salário aparece como um dos factores que determinam a satisfação no trabalho, juntamente com as experiências de trabalho, maior consistência no ritmo de trabalho e a possibilidade de se concentrar no trabalho sem haver outras distrações (Moseley, 1987, cit. p. Moseley, 1988) ou, como se verifica noutro estudo, em que o salário aparece juntamente com o trabalho em si e a possibilidade de fazer amigos (Test et al., 2000). Neste estudo, que apresenta uma abordagem longitudinal, verificou-se

que enquanto que na primeira fase do estudo os sujeitos diziam que tinham escolhido aquele emprego porque queriam trabalhar, na segunda fase a mesma questão suscitou dois tipos de respostas: queriam trabalhar e precisavam de dinheiro. Este aumento da importância do dinheiro é também visível quando inicialmente os sujeitos referiam estar satisfeitos com o dinheiro que recebiam e posteriormente, muito embora continuassem contentes com o dinheiro recebido, mostravam interesse em ganhar mais dinheiro amigos (Test et al., 2000). Poder-se-á, eventualmente, avançar uma possível explicação para os resultados atrás descritos, que na nossa perspectiva reflectem uma certa inexperiência desta população em lidar com o dinheiro, parecendo que à medida que vão tendo acesso a maior independência económica, tendo provado o “gosto do dinheiro”, este se vai tornando cada vez mais preponderante nas suas vidas.

Será de salientar que no presente estudo, muito embora não se tenha encontrado uma correlação estatisticamente significativa entre o dinheiro e a satisfação no trabalho, se verificou que relativamente ao vencimento quase dois terços dos sujeitos (69,1%) (anexo 12) consideram que o dinheiro que ganham é suficiente ou mais que suficiente para eles. Contudo, será de salientar igualmente que mais de metade dos sujeitos (61,9%) referem que ganham menos dinheiro do que gostariam, sugerindo que muito embora o dinheiro seja suficiente para as suas necessidades, parece que à medida que se vai tendo a possibilidade de o utilizar, este se vai tornando cada vez mais importante aumentando o desejo de o ter e de o poder utilizar.

A situação económica aparece com um valor expressivo quando se tenta perceber em que medida a vida dos sujeitos melhorou depois de estarem a

trabalhar. De facto, 31,7% dos sujeitos referem a situação financeira como um dos factores em que a sua vida melhorou, aparecendo o dinheiro frequentemente associado a maior independência e maior capacidade de fazer frente às necessidades individuais. Tal leva-nos a crer que o salário é, de facto, um factor de integração e deverá ser equacionado como uma variável crucial nos programas de reabilitação para pessoas com deficiências, já que o facto de receber um salário pode originar mais independência e, conseqüentemente, um aumento de auto-estima que se irá traduzir numa maior capacidade de viver em comunidade.

Relativamente às variáveis tempo de trabalho, situação profissional e idade (questões de investigação 7, 8 e 10) verificou-se que não se correlacionavam de forma estatisticamente significativa com as diferentes vertentes da satisfação estudadas. Tal sugere que, para esta população, não será uma maior estabilidade em termos profissional (quer contratual, quer em termos de manutenção do posto de trabalho) que estará associada a níveis de satisfação mais elevados, no trabalho, com o serviço de apoio e em termos de possibilidade de escolha percebida. Relativamente à idade poder-se-á afirmar que nesta população não se verificou a existência de uma associação entre a idade e satisfação para nenhuma das vertentes estudadas da satisfação.

A estabilidade de emprego (situação profissional e tempo de trabalho), a idade e o sexo (questão de investigação 10 e 9) foram também analisadas em termos das diferenças entre os grupos formados a partir dessas variáveis. Para nenhuma das variáveis foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os grupos.

A estabilidade de emprego tem sido uma das dimensões de trabalho estudadas empiricamente com vista a determinar quais os factores que se relacionavam com a satisfação no trabalho para trabalhadores não deficientes.

Spector (1997) refere a estabilidade de emprego como uma das causas de satisfação que sobressai das abordagens multidimensionais. No presente estudo, que aborda a satisfação de trabalhadores com deficiência, não se verificou uma associação entre a estabilidade de emprego e as diferentes vertentes de satisfação estudadas.

A idade é outra variável que tem sido estudada empiricamente e que parece estar associada positivamente com a satisfação no trabalho (Aldag & Brief, 1975, cit. p. Pond & Geyer, 1987). Esta associação não se verificou para nenhuma das vertentes da satisfação analisadas no presente estudo realizado com trabalhadores com deficiência.

Na literatura revista sobre satisfação não se encontraram referências sistemáticas a este tipo de variáveis (idade, situação profissional, tempo de trabalho, sexo) nos estudos realizados com trabalhadores deficientes integrados em mercado competitivo de trabalho. Parent, Kregel e Johnson (1996) analisaram a relação entre os níveis de satisfação – com o trabalho, com o serviço de apoio e com a possibilidade de escolha – e o tempo de trabalho (entre outras variáveis, como, tipo de deficiência, salários, carga horária semanal, tipo de trabalho), não tendo encontrado uma associação significativa entre satisfação e tempo de trabalho, tal como aconteceu no presente estudo. Nas restantes análises realizadas (análise de variância; correlações) em função da natureza das variáveis em estudo, não foram

encontrados resultados significativos, tanto em termos das diferenças entre os grupos, como nas associações entre as variáveis.

Relativamente às questões sobre atribuição causal, foi analisada a forma como o estilo atribucional se cruzava com as diferentes vertentes de satisfação em estudo (questão de investigação 11). Para tal procedeu-se a uma análise de variância, não tendo sido encontradas diferenças significativas entre os grupos. Na revisão da literatura feita sobre satisfação com trabalhadores deficientes não foi encontrada qualquer referência ao estudo do estilo atribucional e a sua relação com a satisfação, muito embora esta variável tenha sido relacionada com a satisfação em estudos realizados com trabalhadores não deficientes e apareça como uma variável com poder explicativo da satisfação organizacional (Lima, Vala e Monteiro, 1994)

Pensamos, contudo, que os resultados obtidos no nosso estudo, no que respeita à estabilidade de emprego, à idade, ao sexo e ao estilo atribucional poderão ser atribuídos a limitações específicas deste estudo (dimensão reduzida da amostra ou a natureza dos dados recolhidos) que inviabilizaram a realização de um tratamento estatístico mais sofisticado (análise multivariada), o que sugere a necessidade de estes aspectos serem aprofundados noutros estudos a realizar com pessoas deficientes integradas em mercado competitivo de trabalho.

No que respeita à análise descritiva feita em função das respostas às duas questões sobre atribuição causal (questão de investigação 11), verifica-se que as causas internas (estáveis e instáveis) são as eleitas pela maioria dos sujeitos quando explicam quer o sucesso no trabalho, quer a satisfação. Se analisarmos as respostas obtidas a estas questões (*"Como é que acabaria esta*

frase? Eu podia fazer o meu trabalho melhor se....”) e *(se quer de mudar de emprego o que o impede de tentar outro emprego)* verifica-se que causas internas como características individuais, aspectos relacionados com o tipo de deficiência e conhecimentos são os factores apresentados pela maioria dos sujeitos quando reflectem sobre o seu desempenho profissional e sobre aquilo que os impede de tentar outro emprego. Ao cruzarmos a informação recolhida nas duas questões sobre atribuição causal e nestas questões verifica-se uma tendência preponderante nesta população para explicar o desempenho profissional, o sucesso e a satisfação profissional através de causas internas, isto é, por características inerentes ao sujeito, parecendo assim que os sujeitos se percebem como actores efectivos e determinantes do seu próprio percurso (questão de investigação 19). Parece-nos, contudo, que podem existir necessidades específicas de apoio individual de reforço da auto estima e da confiança em si próprio, bem como a necessidade de desdramatizar a carga negativa aliada ao facto de se ser uma pessoa “diferente”, já que na vida, todos nós, alguma vez, em alguma situação já tivemos necessidade de apoio.

Como já foi referido, a subescala que reúne as questões que avaliam a possibilidade de escolha percebida pelos sujeitos foi aquela em que se obteve um valor médio mais baixo, indicando que os sujeitos se sentem menos satisfeitos com esta vertente de satisfação avaliada. Tal sugere que, muito embora o valor médio obtido indique um grau satisfação moderado, os sujeitos sentem necessidade de uma maior intervenção nas escolhas feitas no seu percurso de inclusão. Contudo, no que respeita à questão de investigação 12, verifica-se que uma larga maioria dos sujeitos considera que o emprego actual foi escolhido por eles, tendo o técnico de acompanhamento desempenhado um

papel importante para arranjar o emprego e apoiado a decisão final de ingressar naquele posto de trabalho (Anexos 12 e13).

Na nossa perspectiva, o facto de o técnico de acompanhamento ter tido um papel activo na colocação em posto de trabalho (encontrar o emprego e sustentar a decisão de integração no posto de trabalho seleccionado) vem na linha do modelo de emprego apoiado. De facto, um dos papéis principais deste técnico é, efectivamente, apoiar a viabilização de um enquadramento profissional que se ajuste aos interesses, necessidades e capacidades do(s) sujeito(s) em processo de inclusão sócio-profissional (Wehman, Sale, & Parent, 1992). O papel do técnico deverá ser o de fornecer a informação e apoio necessários para que o sujeito faça uma escolha e tome uma decisão sustentada e adequada à sua realidade.

Torna-se evidente nos resultados obtidos que os sujeitos consideram ter tido um papel activo nas escolhas feitas em termos da colocação em posto de trabalho. A importância do envolvimento dos sujeitos na escolha da sua ocupação profissional tem sido realçada em estudos já realizados, na medida em que essa escolha se pode traduzir num aumento na qualidade de trabalho, satisfação no trabalho e qualidade de vida dos trabalhadores, com ou sem deficiência (Brown, 1988; Mittler, 1984, cit. p. Parent, Kregel & Johnson, 1996; Kiernan & Knutson, 1990). Por outro lado, não será de mais voltar a referir a ênfase, cada vez maior, colocada na necessidade de um envolvimento activo dos utentes nas escolhas feitas e decisões tomadas, tornando-os decisores efectivos nas escolhas ao longo do processo de inclusão, que se tem observado no movimento de emprego apoiado durante os anos 90 (Wehman, West, & Kregel, 1999). Os resultados deste nosso estudo estão de acordo com

estas perspectivas, como ficou evidenciado pelo grau de envolvimento nas escolhas feitas e pelos níveis de satisfação demonstrados.

No que respeita à décima terceira questão de investigação, os resultados obtidos sugerem que na generalidade os sujeitos estão satisfeitos com o seu trabalho, verificando-se que uma larga maioria gosta do trabalho que fazem. Relativamente aos aspectos do trabalho que originam satisfação para os sujeitos que participaram neste estudo, verificou-se que é o trabalho propriamente dito, a natureza e características das tarefas que realizam, o factor evidenciado pela maioria dos sujeitos. Os resultados do nosso estudo estão em consonância com o estudo longitudinal sobre satisfação realizado por Test et al. (2000), no qual o trabalho em si aparece de forma consistente como um dos factores de satisfação referidos pelos sujeitos, o que pode reforçar a ideia de que o trabalho em si é de facto importante para esta população.

Se analisarmos estes resultados à luz do modelo teórico de satisfação no trabalho que privilegia as características do trabalho como variáveis explicativas da satisfação (Hackman e Oldham, 1980), entendemos que se podem identificar nos aspectos referidos pelos sujeitos do nosso estudo duas dimensões do trabalho propostas nesta abordagem, muito embora a natureza dos dados e do estudo não nos permitam verificar a aplicação do modelo na sua totalidade, já que esse não era o nosso objectivo. Julgamos, todavia, que os aspectos referidos pelos sujeitos se enquadram na definição proposta pelos autores em termos das dimensões do trabalho, nomeadamente ao nível da forma como se identificam com as tarefas (identidade da tarefa) e o significado que lhes atribuem (significado da tarefa). Tendo em conta que as características objectivas do trabalho são mediadas por variáveis individuais e

que a percepção do trabalho é subjectiva e socialmente determinada (O' Reilly et al., 1980) poder-se-á sugerir que o facto de uma grande parte dos sujeitos da nossa amostra estar a fazer a sua primeira experiência de trabalho em mercado competitivo, se pode traduzir numa valorização elevada da natureza das tarefas que realizam, originada pelas expectativas desenvolvidas em função do facto de estarem a trabalhar num contexto regular, com um salário e junto de colegas não deficientes.

Com a questão de investigação 14 pretende-se analisar quais os aspectos que os sujeitos valorizam na relação com as chefias e com os colegas de trabalho. Relativamente à relação com as chefias ressalta de forma clara o papel determinante que os afectos desempenham na teia relacional estabelecida entre os sujeitos e a pessoa que orienta e supervisiona o seu trabalho. De facto, são factores como simpatia, educação, humor, afectividade, apoio, forma de ensinar e estilo de comunicação que os sujeitos referem quando expressam o que gostam na forma como o chefe trabalha com eles. Quanto ao relacionamento com os colegas, parece-nos importante realçar o facto de a maioria dos sujeitos sentir que estabelece boas relações de trabalho, que se sente feliz no trabalho porque está junto dos seus amigos e que considera que os colegas não fazem distinções na forma como os tratam.

Os factores referidos quer em relação às chefias, quer aos colegas sugerem que os sujeitos percebem um ambiente de trabalho bastante favorável, o que, segundo Hopkins (1983) – que sublinha a importância da dimensão social do trabalho – é um factor significativo para os trabalhadores e que origina satisfação no trabalho. Parece-nos ainda importante referir que estes dados são indicadores de uma boa integração social no contexto de

trabalho. Os níveis de integração de trabalhadores inseridos em mercado aberto de trabalho têm sido um aspecto bastante investigado, sendo sem dúvida um dos objectivos do modelo de emprego apoiado e que é referido como um dos indicadores da qualidade e eficácia do modelo.

A integração social, isto é, interacções pessoais efectivas e determinadas pelo próprio, tem sido frequentemente definida em função das interacções existentes, podendo-se assumir que a participação social no local de trabalho é um bom indicador de aceitação social pelos colegas e de satisfação com o trabalho (Wehman, Sale & Parent, 1992a). Neste estudo, muito embora este aspecto não seja directamente focado, as interacções sociais quer com as chefias, quer com os colegas de trabalho, assumem algum relevo, fornecendo-nos alguns indicadores que poderão ser entendidos como o reflexo de bons níveis de integração e, subsequentemente, de satisfação.

As respostas que encontrámos relativas a estas duas últimas questões de investigação poderão ser um contributo importante ao nível do processo de identificação e colocação em posto de trabalho, já que foram identificados um conjunto de factores que deverão ser devidamente equacionados, pois poderão ser os responsáveis pela forma como se irá desenrolar o processo de adaptação e integração no posto de trabalho e subsequente sucesso e satisfação no trabalho. O enquadramento profissional deve ter em conta a avaliação de indicadores concretos, como o tipo de tarefas inerentes ao posto de trabalho e em que medida estas se ajustam ao perfil de interesses do sujeito. Deve também ter-se em conta o ambiente de trabalho, a personalidade do supervisor em posto de trabalho e a sua disponibilidade para assumir um estilo de liderança com uma forte componente afectiva e formativa.

No que respeita às questões de investigação 15 e 16 a grande maioria dos indivíduos da nossa amostra sente-se feliz com o emprego apoiado, considera-se satisfeito com o serviço, ao ponto de o recomendar a um amigo, e voltaria a usar tal benefício se necessário. De acordo com os inquiridos, uma das características mais atractivas do modelo é a existência do técnico de inclusão/acompanhamento, alguém que aconselha em todos os aspectos das suas profissões. A diversidade da função deste técnico é claramente reflectida pelos relatos dos sujeitos quando se referem ao tipo de apoio recebido e aos serviços prestados. Será importante notar que mais de metade dos consumidores afirmam ter recebido todos os serviços de que necessitavam, tanto em termos do técnico como de outros serviços prestados por parte da Instituição que desenvolve o programa de emprego apoiado. Tal facto é notável para qualquer modalidade de serviço, particularmente para este tipo de serviços, que visa acompanhar indivíduos que apresentam um grande leque de necessidades. Adicionalmente, os consumidores consideraram-se satisfeitos com a disponibilidade do técnico de inclusão/acompanhamento e não mostraram o desejo de mudar a quantidade e o tipo de apoio providenciado nem o tempo despendido no local de trabalho. Em termos gerais, os dados recolhidos sugerem que a grande maioria dos sujeitos se encontra satisfeita com o programa e com o serviço de emprego apoiado em que estão inseridos. Gostaríamos, todavia, de sublinhar um aspecto que sobressai quando os sujeitos se referem àquilo em que gostariam de ser ajudados pelo técnico de inclusão/acompanhamento: a sua necessidade de ocupação dos tempos livres, o que reflecte o seu desejo de ir mais longe no caminho da inclusão, mostrando

a sua vontade de serem cidadãos socialmente activos e plenamente integrados.

Embora os sujeitos se sintam optimistas e satisfeitos em relação ao seu trabalho, um sentimento partilhado entre muitos era o de procurar um novo emprego no futuro (questão de investigação 18). Tal sugere que indivíduos com deficiência inseridos em programas de emprego apoiado gostam dos seus empregos e sentem-se felizes por estarem a trabalhar. No entanto, como qualquer outra pessoa, estes podem não achar que o seu actual emprego será a sua carreira profissional preferida. Isto não nos surpreende tendo em conta que muitos indivíduos portadores de deficiência nunca antes tinham trabalhado, pelo contrário estavam envolvidos em actividades de formação que os iriam preparar para uma possível e futura integração profissional, tendo assim pouco poder de escolha ou talvez, e mais importante, pouco poder de acção. Como acontece com a população em geral, trabalhar num emprego “a sério” permite uma melhor introspecção acerca de quais as características do emprego ou carreira que mais nos podem interessar.

Em geral, os sujeitos mostraram-se bastante satisfeitos com o serviço prestado, não tendo indicado que gostariam de mudar o tipo de apoio que recebiam ou o técnico. Contudo, no que respeita às suas profissões, cerca de metade dos indivíduos afirmou que gostaria de alterar de certa forma o seu trabalho, ou mesmo procurar outro emprego, o que revela que gostariam de mudar de emprego, sugerindo que têm aspirações de ordem profissional (questão de investigação 18). Uma explicação possível poderá ser o facto de indivíduos com deficiência não terem tido acesso a um real poder de escolha em termos de locais onde possam trabalhar mas, em vez disso, terem tido que

optar entre duas alternativas (ex.: “Quer trabalhar” ?; “Quer trabalhar aqui ?”), dando a impressão de que estão a fazer uma escolha. A sua escolha é no entanto influenciado positivamente quando respondem a estas perguntas (West & Parent, 1992). Talvez esta falta de flexibilidade seja o reflexo do mercado de trabalho actual e do tipo de posições a que esta população tem mais possibilidade de acesso (Moseley, 1988), as quais permitem apenas um percurso mínimo nos degraus da carreira, não lhes oferecendo possibilidades de progressão e mobilidade. Tendo em conta a realidade portuguesa, nomeadamente o processo de certificação profissional, consideramos que o facto de não ser dado acesso a uma certificação profissional com base nas competências desenvolvidas em posto de trabalho é outro factor que dificulta a possibilidade de progressão na carreira. Outro aspecto que pode ainda contribuir para este facto poderá ser o tipo de trabalhos em que os sujeitos estão inseridos, os quais proporcionam reduzidas hipóteses de envolvimento, implicam pouco desafio e são pouco complexos, o que, segundo Moseley (1988) pode ser um factor de insatisfação, já que todos os indivíduos, independentemente das suas capacidades, necessitam de alguma complexidade nas tarefas que desempenham por forma a manterem-se satisfeitos com estas. Finalmente, é possível que alguns dos indivíduos que escolhem os seus empregos façam as suas escolhas baseadas em experiências demasiado limitadas e que oferecem poucas oportunidades para que definam uma preferência profissional. Pode assim considerar-se normal que os indivíduos desenvolvam novas preferências que os levam a querer mudar as opções de emprego, uma vez expostos à realidade do mundo do

trabalho e às verdadeiras possibilidades que este tem para lhes oferecer (Parent, Kregel & Johnson, 1996).

Entendemos, assim, que é pertinente sugerir um aumento de apoio por parte do técnico de inclusão/acompanhamento no sentido de ajudar a modificar os aspectos específicos do trabalho que causam insatisfação, por forma a que sejam efectuadas as desejadas alterações. A importância de as pessoas poderem escolher profissões que satisfaçam os seus interesses e posteriormente poderem introduzir alterações em resposta às suas crescentes necessidades (o que traduz a possibilidade de envolvimento na estrutura do trabalho) está cuidadosamente documentada em literatura relacionada com satisfação profissional de indivíduos não deficientes (Locke, 1983; Henne & Locke, 1985).

Uma das mais significativas conclusões deste estudo é talvez a confirmação de que a vida dos indivíduos com deficiência melhora assim que estes recebem apoio e ingressam em mercado competitivo de trabalho (questão de investigação 17). Embora este pressuposto tenha sido a força orientadora que originou o desenvolvimento e expansão dos programas de emprego apoiado, investigações no sentido de documentar este fenómeno têm sido bastante inconclusivas devido aos desafios metodológicos associados à medição dos níveis de qualidade de vida (Conte, Murphy, & Nisbet, 1989; Inge, Banks, Wehman, Hill, & Shafer, 1988, cit. p. Parent, Kregel & Johnson, 1996; Moseley, 1988). No presente estudo, os factores salientados pelos sujeitos, quando se referem aos aspectos em que a sua vida melhorou, prendem-se com questões de ordem pessoal (estarem ocupados, terem aprendido coisas novas, sentirem-se mais autónomos e independentes, terem encontrado um

objectivo de vida, terem feito novas amizades, sentirem-se satisfeitos pelo facto de a sua vida pessoal e privada ter melhorado) mas também com questões de ordem material, como condições e características do trabalho, nas quais se destacam fortemente as mudanças de ordem financeira originadas pelo facto de receberem um ordenado.

Como vimos, as mudanças que originam uma melhor qualidade de vida de pessoas com deficiência são francamente semelhantes àquelas frequentemente relatadas por indivíduos sem qualquer deficiência, o que está de acordo com o que tem sido defendido por alguns autores (Flanagan, 1978; Taylor, 1987; Zautra & Goodhart, 1979, cit. p. Parent, Kregel & Johnson, 1996). Por outro lado, mas na mesma linha, McAfee (1986) sugere que trabalhadores com deficiência, entendidos enquanto grupo, quando estão satisfeitos com o seu emprego, apreciam-no por muitas das mesmas razões que trabalhadores não deficientes. Neste estudo as principais razões apontadas pelos sujeitos que os levam a gostar do seu trabalho são semelhantes às razões normalmente identificadas pela população activa no geral, ou seja, foi identificado um conjunto de sentimentos positivos relativamente ao trabalho, que são usualmente partilhados pela população em geral.

Este estudo apresenta limitações de ordem metodológica que impossibilitam que os resultados obtidos possam ser generalizados. Em primeiro lugar, foram seleccionados apenas os utentes abrangidos por uma única instituição, o que compromete a representatividade da amostra. Por outro lado, a situação profissional dos sujeitos inquiridos nesta investigação era diferente (despiste vocacional, formação profissional em posto de trabalho, contrato de trabalho), sendo possível que as diferentes conclusões do estudo

reflectam a variedade de indivíduos com diferentes histórias profissionais. Por fim, o âmbito deste estudo era determinar, em termos absolutos, o nível de satisfação de indivíduos com deficiência que trabalham e usufruem de apoio, visto estarem inseridos num programa de emprego apoiado. A interpretação destes resultados é limitada devido à não participação de outros indivíduos com experiências de reabilitação diferentes (inseridos em programas que seguem outras metodologias de inserção profissional) o que estabeleceria uma base de comparação.

VII - CONCLUSÃO

1. – CONCLUSÃO

A problemática subjacente a este estudo nasceu da necessidade de perceber a forma como pessoas com deficiência que tinham tido acesso a um trabalho em mercado competitivo percepcionavam esse trabalho e em que medida o facto de estarem a trabalhar em contextos regulares lhes causava ou não satisfação. Neste âmbito, o estudo desenvolveu-se em torno de um objectivo fulcral, nomeadamente, determinar em termos absolutos o nível de satisfação de pessoas com deficiência incluídas em mercado aberto de trabalho.

Como em qualquer estudo, os resultados obtidos apresentam limitações. Voltamos a referir a impossibilidade da generalização de resultados deste estudo, determinada pela natureza da amostra, fazendo com que os mesmos sejam apenas representativos do grupo de sujeitos que participaram no estudo. Não existindo em Portugal outros estudos desta natureza, os resultados obtidos não podem ser comparados com os da população portuguesa, o que originou que os resultados fossem comparados com resultados obtidos com populações de outras nacionalidades, o que por sua vez implica que essa comparação seja necessariamente menos significativa. As semelhanças verificadas entre os resultados obtidos no nosso estudo e os obtidos em estudos realizados noutros países sugerem, contudo, a existência de alguma constância ao nível dos factores determinantes da satisfação nesta população.

Um outro aspecto que sobressai claramente quando se analisam os dados de alguns estudos realizados é, sem dúvida, o facto de neles serem encontrados níveis elevados de satisfação, sugerindo que a inclusão em

contextos normalizados é, de facto, importante para esta população. Entendemos, contudo, que é importante sublinhar a necessidade de futuras investigações nesta área da satisfação de pessoas com deficiência inseridas em programas de reabilitação profissional (emprego apoiado ou outras metodologias de inserção), com vista à obtenção de maior evidência empírica que possa vir a reflectir-se na qualidade dos programas implementados.

Os resultados obtidos no nosso estudo suscitam-nos diversas reflexões. Uma primeira reflexão diz respeito às implicações que alguns destes poderão ter nas práticas existentes em termos da implementação de programas de emprego apoiado. Como vimos, os sujeitos do nosso estudo apresentam, em termos gerais, níveis de satisfação elevados. Contudo, parece-nos evidente, a partir dos dados obtidos, que a evolução dos programas de emprego apoiado deve ir no sentido de se atingir um maior envolvimento dos sujeitos nas escolhas feitas e nas decisões tomadas, implicando-os de forma activa na definição dos caminhos que devem percorrer ao longo do percurso de inclusão, atingido assim uma maior autodeterminação. Um outro factor que se inscreve nesta linha, e que é de realçar, refere-se à vontade expressa pelos sujeitos de serem apoiados na ocupação de tempos livres, sugerindo que a inclusão não acaba na inserção profissional, muito pelo contrário, deve abranger outras áreas de vida, que em última análise fazem parte das diferentes dimensões de um exercício pleno da cidadania.

Foram por outro lado identificados alguns factores que, pensamos, devem ser devidamente equacionados no processo de inclusão profissional de pessoas com deficiência. Questões como interesses e preferências profissionais devem ser analisadas, já que a natureza e características das

tarefas foi uma das dimensões referidas pela maioria dos sujeitos quando indicaram o que os levava a gostar do seu emprego. Este facto deve ser tido em consideração na fase de colocação em posto de trabalho e posteriormente confirmado no apoio pós-colocação, já que depois de se vivenciar uma determinada situação será mais fácil perceber se nos sentimos ou não satisfeitos com ela. Será fundamental que o despiste vocacional seja feito através de experiências em postos reais de trabalho, uma vez que estas podem ter um papel importante na consolidação do perfil de interesses e das preferências profissionais. As escolhas devem ser feitas depois de se ter tido oportunidade de conhecer a situação real, de se ter percebido o que se espera de nós no posto de trabalho e de se perceber até que ponto aquela situação nos causa satisfação.

Em termos da análise do posto de trabalho, os resultados sugerem que se deve dar especial atenção ao ambiente e cultura social do local de trabalho. Como vimos, a possibilidade de fazer amizades e a expressão de afectividade ocupam um lugar importante para esta população. A edificação de amizades é mais fácil quando se está entre pessoas que partilham os mesmos interesses e que gostam de actividades semelhantes (Fine, 1986), logo, uma análise cuidada do posto de trabalho deve focar aspectos concretos da função em si, mas não pode negligenciar o contexto em que essa função se realiza, já que o ambiente de trabalho e as relações com os colegas afectam a satisfação profissional, na medida em que permitem reduzir a rotina e a repetição, estabelecendo uma estrutura que orienta a conduta do trabalhador (Moseley, 1988).

O estilo de liderança é outro factor que pode ter grande importância na integração e satisfação deste tipo de população. Como vimos, a grande maioria dos sujeitos enfatiza aspectos de relacionamento interpessoal quando indica os factores de que mais gosta na forma de trabalhar do seu chefe, assumindo os afectos um peso relevante no estilo de relacionamento referido. Pensamos, assim, que este deverá ser um outro factor a ser tido em conta quando se faz a análise do posto de trabalho, a qual deve incluir uma abordagem multidimensional que considere o estilo de relacionamento da chefia e a sua disponibilidade para exercer uma liderança direccionada para o relacionamento com uma forte componente afectiva e pedagógica.

A colocação em posto de trabalho deve ser uma etapa do modelo de emprego apoiado cuidadosamente analisada de acordo com os aspectos referidos, avaliando se as características do trabalho se adequam às capacidades e interesses do trabalhador, se o ambiente de trabalho é favorável e se o estilo de liderança é compatível com as necessidades do trabalhador.

Outro aspecto que gostaríamos de realçar é o facto de o nosso estudo – muito embora este se situe numa das linhas mais actuais da investigação em emprego apoiado – não ter sido precedido, em Portugal, por outros trabalhos de investigação nesta área, o que, na nossa perspectiva, é limitativo, visto existirem muitas outros aspectos pertinentes que devem ser analisados empiricamente, com vista a avaliar a eficácia de programas de emprego apoiado (a título de exemplo: nível e factores de integração social, ponto de vista dos empresários, impacto financeiro, ...). Julgamos, assim, que é clara a necessidade de serem realizados outros estudos que facilitem e sustentem o desenvolvimento do modelo de emprego apoiado no nosso país.

Como dissemos atrás – e tal como é referido por Moseley (1988) – qualquer medida de satisfação envolve implicitamente uma comparação. Muito embora já existam estudos que comparem os níveis de satisfação de pessoas com deficiência inseridas em programas de reabilitação de natureza diversa (Mason, 1990; Test Hinson et al., cit. p. Test et al., 2000); (Parent et al., 1996), julgamos que seria pertinente fazer essa comparação numa população portuguesa. Pensamos, ainda, que são necessárias futuras investigações que comparem os resultados dos níveis de satisfação de pessoas em programas de emprego apoiado com os resultados obtidos com trabalhadores não deficientes, determinando assim em que medida trabalhadores em emprego apoiado gostam mais ou gostam menos dos seus empregos do que trabalhadores não deficientes. Investigação nesta área forneceria uma base de medida para avaliação da eficácia dos programas de emprego apoiado, fazendo a comparação com a satisfação no trabalho dos indivíduos em geral, que ocupam posições semelhantes e o mesmo tipo de empregos. Parece-nos também pertinente a realização de estudos que foquem as opiniões de indivíduos com vários tipos de deficiência, de forma a determinar quais os elementos específicos das suas situações profissionais que influenciam as suas opiniões sobre o seu trabalho e sobre o apoio que recebem. O estudo da satisfação a partir da análise de tipos de profissões concretas daria, ainda, um contributo na identificação de características específicas de diferentes sectores empresariais, bem como o seu impacto nas experiências profissionais e níveis de satisfação sentidos pelos trabalhadores.

Julgamos que será ainda de sublinhar o facto de que as semelhanças entre trabalhadores com e sem deficiências serão mais numerosas e importantes do

que as diferenças, sendo que os aspectos do trabalho importantes para uns serão também importantes para os outros. Esta hipótese, contudo, carece de confirmação científica obtida a partir de estudos de natureza empírica. Neste âmbito, importa considerar a premissa de que, tal como Moseley (1988) refere, os sentimentos de satisfação, esperança e realização pessoal face ao trabalho resultem das características e natureza da experiência de trabalho e não do facto de os trabalhadores terem ou não uma deficiência.

Como o modelo de emprego apoiado evoluiu, surgiram novas abordagens, que devem ser equacionadas e analisadas empiricamente, pois a sua implementação pode fazer emergir novos aspectos em termos da satisfação dos utentes. Mais concretamente, parece-nos pertinente que futuros estudos de satisfação abordem a questão dos apoios naturais, com vista a perceber em que medida estes afectam a satisfação de trabalhadores com deficiência inseridos em programas de emprego apoiado. Para além deste aspecto parece-nos igualmente importante que investigações futuras avaliem os esforços realizados para incrementar o envolvimento do utente nas decisões e qual o impacto que estas estratégias têm na sua satisfação, sucesso e consequente continuidade de emprego.

Não gostaríamos de terminar este trabalho sem fazer referência ao facto de que a metodologia de emprego apoiado se apresenta como uma ferramenta poderosa de inserção profissional de pessoas com deficiência, mas não só, uma vez que, na nossa perspectiva, pode ser igualmente um instrumento precioso na inserção profissional de outros grupos desfavorecidos. Nesta linha, queremos realçar o trabalho pioneiro realizado pela RUMO, quer em termos da integração sócio-profissional de pessoas com deficiência como de outros

grupos desfavorecidos, alargando a abrangência do modelo de emprego apoiado.

Uma última nota para sublinhar a necessidade de divulgação do modelo de emprego apoiado em Portugal no sentido de que se forme como uma prática partilhada por diferentes instituições que actuam na área da reabilitação, já que os resultados obtidos neste estudo, bem como noutros realizados noutros países, nomeadamente nos Estados Unidos, são demonstrativos de que a sua metodologia traz vantagens significativas para a população que abrange, a qual, no nosso entender, tem o direito de aceder a uma vida "normal" em comunidade e usufruir das mesmas oportunidades que se encontram disponíveis para qualquer cidadão.

VIII – BIBLIOGRAFIA

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchanges. In L. Berkowitz (Org.) *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 2. (pp. 267 – 299) New York: Academic Press.
- Almeida, L S., & Freire, T. (1997). *Metodologia da Investigação em Psicologia e educação*. Coimbra: APPORT – Associação dos Psicólogos Portugueses.
- Bairrão, J. (1981). *Subsídios para um modelo de integração*. In Encontros sobre a integração da criança e do jovem deficiente. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Bairrão, J. (Coord.), Felgueiras, I., Fontes, P., Pereira, F. & Vilhena C. (1998). *Os alunos com Necessidades Educativas Especiais, Subsídios para o Sistema de Educação*. Lisboa: Edição do Conselho Nacional de Educação, Ministério da Educação.
- Baptista, R. (1993). *Necessidades educativas especiais*. Lisboa: Dinalivro.
- Bardin, L. (1994). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70, (Obra original publicada 1977).
- Barlsen, J., & Bungart, J. (2002). *Supported Employment – Unterstützte Beschaeftigung für Menschen mit Behinderungen*, [em linha] acessível em <http://www.uni-muenster.de>
- Beyer. S. (1995). Real jobs and supported employment. In T. Philpot, & L. Ward (Eds.), *Values and Visions: Changing Ideas in Services for People with Learning Difficulties*. Butterworth Heinemann.

- Blauner, R. (1966). Worker satisfaction and industrial trends in modern society. In R. Bendix & S. M. Lipset (Eds.), *Class status and power: Social stratification in comparative perspective* (pp. 473-487). New York: The Free Press.
- Caldwell, D. F., & O'Reilly, C. A. (1982). Task perceptions and job satisfaction: A question of causality. *Journal of Applied Psychology*, 67, 387 – 413.
- Chambless, C. E. (1996). The relationship between natural supports and social integration in supported employment. *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences*. 1996 Aug; Vol. 57(2-A): 0746.
- Coker, C. C., Osgood, K., & Clouse, K. R. (1995). *A Comparison of Job Satisfaction and Economic Benefits of Four Different Employment Models*. Wisconsin: University of Wisconsin-Stout
- Conceição, L. R., & Dantas, D. (1996). *Reabilitação, sistema complexo*. Coleção Aprender. Lisboa: Edição: IEFP.
- Correia, L. M. (1997). *Alunos com Necessidades Educativas Especiais nas Classes Regulares*. Porto: Porto Editora L.da.
- Costa, A. M. B. (1989). *Educação Especial em Portugal*. Policopiado
- Crowther, R. E., Marshall, M., Bond, G. R., & Huxley, P. (2001). Helping people with severe mental illness to obtain work: Systematic review. *British-Medical-Journal*. 2001 Jan; Vol. 322(7280): 204-208.
- DEPP – Departamento de Estudos, Prospectiva e Planeamento. (1999). *Plano Nacional de Emprego 1999 – Portugal e a Estratégia Europeia para o Emprego*. Lisboa: DEPP.

- Evans, P. (1993). Some implications of Vygotsky's work for special education. In E. Daniels (Ed.). *Charting the Agenda*. Routledge.
- Farris, B., & Stancliffe, R. J. (2001). The co-worker training model: Outcomes of an open employment pilot project. *Journal of Intellectual and Developmental Disability*. 2001 Jun; Vol. 26(2). 143-159
- Felgueiras, I. (1994). As crianças com necessidades educativas especiais: como as educar? *Inovação*, n.º 7, 23 – 25.
- Ferreira, J. M. C., Neves, J., Abreu, P. N. & Caetano, A. (1996). *Psicosociologia das organizações*. Lisboa: McGraw-Hill.
- Fine, G. A. (1986). Friendships in the workplace. In V. J. Derlega & B. A. Winstead (Eds.), *Friendships and social interaction* (pp. 185-206). New York: Springer - Verlag.
- Fink & Friend (1985). Special Education. In Torsten e Neville Postleth Waite (Eds). *The International Encyclopedia of Education Vol. 8*. Oxford: Pergamon Press.
- Fish, J. (1985). *Special Education: the way ahead*. Milton Keynes: Open University Press.
- Friedmann, G. (1964). *The anatomy of work.- Labor, leisure and the implications of automation*. New York: Free Press of Glencoe.
- Gosling, V., & Cotterill, L. (2000). An Employment Project as a Route to Social Inclusion for People With Learning Difficulties? *Disability & Society*, Vol. 15, N.º 7, 1001 – 1018.

- Goode, D. A. (1990). Thinking about and discussing quality of life. In R. L. Shalock (Ed.), *Quality of life*. Washington, DC: American Association on Mental Retardation.
- Griffin, R. W., & Bateman, T. S. (1986). Job satisfaction and organizational commitment. In C. L. Cooper e I. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology 1986*. Chichester: Wiley.
- Gruneberg, M. M. (1979). *Understanding job satisfaction*. New York: Wiley.
- Hackman, J. R., & Lawler, E. E. (1971). Employee reactions to job characteristics [Monograph]. *Journal of Applied Psychology*, 55, 259 - 286.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. Reading, Mass: Addison-Wesley.
- Hadadian, A., & Malone, D. (1994). Rights for America's disabled: American's with Disabilities Act (ADA). *European Journal on Mental Disability Vol.1 – N.º 1, March*. France, 13 – 17.
- Halle, D. (1984). *America's working man: Work, home and politics among blue collar property owners*. Chicago: University of Chicago Press.
- Hampton, D. R. (1986). *Management (3rd ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Hegarty, S. (1993). Reviewing the literature on integration. *European Journal of Special Needs Education*, vol. 8, n.º 3, 194-200.
- Henne, D., & Locke, E. A. (1985). Job dissatisfaction: What are the consequences? *International Journal of Psychology*, 20(2), 221-240.
- Heward, W. & Orlansky, M. D. (1988). *Exceptional Children*. Columbus, Ohio: Merrill Publishing Co.

- Hill, M. (1988). An interagency perspective. In P. Wehman & M. S. Moon, *Vocational rehabilitation and supported employment*. Baltimore: Paul H. Brookes.
- Hopkins, A. H. (1983). *Work and job satisfaction in the public sector*. Totowa, NJ: Rowman & Allenheld.
- Hughes, C., Rusch, F. R., & Curl, R. (1990). Extending individual competencies, developing natural support, and promoting social acceptance. In F. R. Rush (Ed.), *Supported employment models, methods, and issues*, Sycamore, IL: Publishing Co.
- ILSMH (1994). *The Road to Equality: Opportunities for People with Mental Handicap to Enter the Regular Workplace*. Proceedings of the international seminar on employment organised by 11.-SMH, ILO and ANFFAS, Turin, Italy, 11-13 October 1993.
- Jesuino, J. C. (1987). *Processos de Liderança*. Lisboa: Livros Horizonte.
- Jiménez, B. (Coordenador) (1991). *Necesidades Educativas Especiales: manual teórico práctico*. Málaga: Aljibe.
- Joyce, M. (1995). *Quality improvement in employment and other human services - Managing for quality through change*. Baltimore: Paul H. Brookes Publishing Co.
- Kiernan, W. E., & Knutson, K. (1990). Quality of work life. In R. L. Schalock (Ed.), *Quality of life*. Washington, DC: American Association on Mental Retardation.
- Kiernan, W. E., & Marrone, J. (1997). Quality of work life for persons with disabilities: Emphasis on the employee. In R. L. Schalock (Ed.) *Quality of Life. Application to persons with disabilities Vol. II*. Washington, DC: American Association on Mental Retardation.

ANEXO 1



ISPA | Instituto Superior de Psicologia Aplicada
Centro de
Documentação

Registo: 14416
Data: 17, 10, 2003

Tel.: 21 881 17 50 * bibispa@ispa.pt

CONSUMER SATISFACTION SURVEY

Date: _____ Interviewer: _____

S#: _____ Gender: _____

Disability Label: _____

Age: _____ Region: _____

Hours Worked per Week: _____

Wages Earned per Week: _____

The following questions ask you to think about your job, the services you received from your job coach, and how your career fits with your overall life. Please choose an answer for each question which best describes your own employment situation.

Where do you work?

What is your job title/position?

How long have you been working here?

What kinds of things do you like about your job?

What kinds of things don't you like about your job?

Virginia Commonwealth University, Rehabilitation Research & Training Center



ISPA | Instituto Superior de Psicologia Aplicada
Centro de
Documentação

Registrar: _____
Data: ____/____/____

Tel: 21 881 17 50 e hibiano@ispa.pt

Pay and Benefits

Is the money you earn from your job

- a. more than enough for you?
- b. enough?
- c. not enough?

Do you feel that you are getting paid

- a. as much money as you would like?
- b. more money than you had expected?
- c. less money than you would like?

Since you have worked here, do you

- a. expect a raise sometime.
- b. think you won't ever get a raise
- c. have already received a raise.

Do you think that your company benefits are

- a. better than you had expected?
- b. as good as you had hoped for?
- c. not as good as you would like?

1. Do you feel that the company medical benefits

- a. meet all of your health care needs.
- b. meet some of your health care needs (i.e., need to supplement with Medicaid or Medicare).
- c. do not meet any of your health care needs (i.e., do not receive benefits).

2. Some people think about getting a better job. What do you think?

- a. Nobody here gets to move to a different job.
- b. Some people get different jobs here, but I probably won't.
- c. There are plenty of different jobs in this company for those who want to change jobs, including me.

Supervision

- . What do you like about the way your boss works with you?

- . What don't you like about the way your boss works with you?

- . Do you feel that you and your boss get along
 - a. great?
 - b. O.K.?
 - c. not very well?

- . Does your boss treat you
 - a. good, couldn't ask for anything better.
 - b. alright, no different than anyone else.
 - c. badly, different from all the others.

- . When you have a question or problem about your job
 - a. can you ask your boss for help?
 - b. can you go to your boss for help but would rather not?
 - c. do you have to find someone else to help you out?

- . Do you feel that your boss
 - a. is always available when you need him or her?
 - b. is not available as much as you would like?
 - c. is around more than you would like him or her to be?

Relationships/Teamwork

3. Are the people you work with
 - a. nice?
 - b. alright?
 - c. mean?

4. Do you feel that you and your coworkers get along
 - a. great?
 - b. O.K.?
 - c. not very well?

5. During your work day, do you
 - a. work together with coworkers as much (or little) as you would like?
 - b. wish you could work together more than you do?
 - c. want to work together less often than you do?

6. Do your coworkers treat you
 - a. the same as everyone else?
 - b. somewhat differently than other employees?
 - c. very differently from other employees?

7. How do you feel when you are at work?
 - a. I feel lonely at work.
 - b. I'm happy because I can see my friends.
 - c. I feel OK at work, nothing special.

8. During lunch and break, do you
 - a. spend as much (or little) time with coworkers as you would like?
 - b. wish you could spend more time with coworkers?
 - c. want to spend less time with coworkers than you do?

9. When people from work get together or go out after work, do you
 - a. go along with them as much (or little) as you would like?
 - b. wish you could get together with them more often than you do?
 - c. want to go out with them less than you do?

b Conditions

- . Which of these statements says how you feel about your job?
 - a. This is the best job I could get.
 - b. This job is OK for now.
 - c. I wish I could have a different job.

- . Do you feel that your job is
 - a. a lot of fun.
 - b. sometimes boring and sometimes fun.
 - c. boring most of the time.

- . Do you enjoy the kind of work that you do?
 - a. I like my job duties a lot.
 - b. My job duties are O.K.
 - c. I don't like my job duties.

- . Would you say that your job is teaching you how to do new things?
 - a. I am learning as many new things as I would like to.
 - b. I would like to be able to learn more new things at work.
 - c. I wish I did not have to learn as many new things at my job.

- . How do you like the number of hours you work?
 - a. I wish I could work more or less hours.
 - b. The hours of work here are fine.
 - c. I would like to work different hours.

- . How do you like the time of day you work?
 - a. I wish I could work earlier or later in the day.
 - b. I wish I could work at a different time of day.
 - c. The time of day that I work is fine.

- . Were you prepared well for this job?
 - a. I was properly trained for this job.
 - b. I knew most of what I needed to know by the time my job coach left.

c. My job coach left too soon.

2. How easy is it to get to your job?
- Very easy, no problem at all.
 - Sometimes I miss work because of transportation problems.
 - I worry a lot about transportation problems.

b Satisfaction

1. Did you choose this job?
- yes
 - yes, with assistance
 - somewhat
 - no
4. Who decided you should work at this job?
- myself
 - my family or friends
 - my job coach/employment specialist
 - my rehabilitation counselor
 - my teacher
 - other professionals (specify: _____)
5. Did you find this job
- by yourself, unassisted.
 - by yourself, with assistance.
 - with assistance from family and friends.
 - with assistance from your job coach/employment specialist.
 - with assistance from other professionals.
6. Do you like your job?

What were you doing before you started working at this job? (maybe another job, sheltered workshop, vocational training, school, sitting at home)

- . Do you like this job as much as what you were doing before working here?
 - a. Yes, I like this job more.
 - b. No, not as much.
 - c. I like them both about the same.

What do you like better about this job? or What did you like better about the other job?

- . If you could have any job that you wanted, what would it be?

- . If you had the choice, would you like to
 - a. keep your job just the way it is?
 - b. change your job to make it better?
 - c. have a different job?

If you would like to change jobs, what is stopping you from working at the job of your choice?

b Coach (Employment Specialist) Satisfaction

- . Would you say that your job coach (employment specialist) has been
 - a. very helpful?
 - b. sometimes helpful?
 - c. not helpful at all?

- . How do you get along with your job coach (employment specialist)?
 - a. great.
 - b. O.K.
 - c. not very well.

- . If you had a choice, would you like to
 - a. keep your same job coach (employment specialist)?
 - b. get a different job coach (employment specialist)?
 - c. have one of the job coaches (employment specialists) you used to work with?

- . Would you like your job coach (employment specialist) to have assisted you
 - a. less?
 - b. more?
 - c. about the same?

- . What kinds of things has your job coach (employment specialist) helped you with?

- . What kinds of things would you like your job coach (employment specialist) to help you with?

- . How would you describe the availability of your job coach (employment specialist)?
 - a. always available when I need assistance.
 - b. sometimes available, but not often enough.
 - c. never available when I need him or her.

- . Would you like your job coach (employment specialist) to visit you at the job site
 - a. more often than he or she does.
 - b. about the same.
 - c. less often.

Service Satisfaction

- . How satisfied are you with the supported employment services you have received?

very	satisfied	dissatisfied	very	no
satisfied			dissatisfied	opinion

- . Do you feel that supported employment was helpful in finding you a job?
 - a. Somewhat, but I think they could have done better.
 - b. Yes, I don't think I would be working now without their help.
 - c. No, they didn't help me at all.

- . Are you happy with supported employment?
 - a. yes.
 - b. sort of.
 - c. no.

If not, what would you like to change to make supported employment services better?

How would you finish the following statement? I could do my job better if:

What type of services do you need now that you are not receiving?

What are the biggest problems you face in getting the services that you need or want?

When decisions are made about your job, do you feel that

- a. you are sometimes included, but not as much as you would like?
- b. other people make decisions and don't include you?
- c. you are included as much as you would like to be?

Do you feel that supported employment

- a. could have assisted you more?
- b. assisted you as much as could be expected?
- c. should have assisted you less?

If you lost your job or decided to change jobs, do you think you would

- a. like to use supported employment services again.
- b. use them if a few things could be different.
- c. definitely not use supported employment again.

Would you recommend supported employment to a friend?

- a. yes.
- b. no.
- c. maybe.

9. Since you have started working at this job, do you feel that your life has
- a. become worse?
 - b. stayed about the same?
 - c. gotten better?

How is your life better now that you are working at this job? or How was your life better before you started working at this job?

10. Is there anything else you would like to add?

NOTES/COMMENTS

ANEXO 2

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO

UTENTE

Preenchido por _____ Data: ____/____/____

Projecto: _____

Empresa: _____

Nome: _____

Idade: _____

Função/Categoria Profissional: _____

Situação Profissional: _____ N°de Horas/Semana: _____

Data de Início de Actividade ____/____/____

Despiste Vocacional.....▶

Formação Profissional.....▶

Posto de trabalho.....▶

VENCIMENTOS E REGALIAS

6. O dinheiro que ganha no seu emprego é...
 - a. Mais do que suficiente para si.
 - b. Suficiente.
 - c. Não é suficiente.

7. Acha que recebe...
 - a. Tanto dinheiro como gostaria?
 - b. Mais dinheiro do que esperava?
 - c. Menos dinheiro do que gostaria?

8. Desde que aqui trabalha, você
 - a. Espera vir a ter um aumento algum dia.
 - b. Pensa que nunca terá um aumento.
 - c. Já teve um aumento.

9. Acha que os subsídios (transporte; refeição; férias,...) existentes na sua empresa são
 - a. Melhores do que esperava?
 - b. Tão bons como esperava?
 - c. Não tão bons como gostaria?

10. Acha que a assistência de saúde proporcionada pela empresa
 - a. Preenche todas as suas necessidades.
 - b. Preenche algumas das suas necessidades (i.e., tem que ser completada com outro tipo de assistência).
 - c. Não preenche nenhuma das suas necessidades de saúde (i.e., não tem assistência).

11. Algumas pessoas pensam em arranjar um trabalho melhor. O que é que você pensa?
 - a. Nesta empresa ninguém consegue mudar para funções e tarefas diferentes.
 - b. Nesta empresa algumas pessoas conseguem mudar para funções e tarefas diferentes, mas provavelmente você não vai conseguir.
 - c. Nesta empresa há muitos trabalhos diferentes para quem quiser mudar, incluindo você.

SUPERVISÃO

12. De que é que gosta na forma como o seu patrão ou supervisor trabalha consigo?

.....
.....

13. De que é que não gosta na forma como o seu patrão ou supervisor trabalha consigo?

.....
.....

14. Acha que se dá bem com o seu patrão/supervisor?

- a. Muito bem.
- b. Bem.
- c. Não muito bem.

15. O seu patrão ou supervisor trata-o...

- a. Muito bem, não podia esperar melhor.
- b. Bem, como trata os outros.
- c. Mal, diferente de todos os outros.

16. Quando tem alguma pergunta a fazer ou algum problema ácerca do seu trabalho...

- a. Pode pedir ajuda ao seu patrão ou supervisor?
- b. Pode pedir ajuda ao seu patrão ou supervisor mas é melhor não o fazer?
- c. Tem que encontrar outra pessoa para o ajudar?

17. Acha que o seu patrão/supervisor...

- a. Está sempre disponível quando precisa dele?
- b. Não está tão disponível quanto você gostaria.
- c. Passa muito tempo perto de si, mais do que você gostaria?

(b) Porquê?.....
.....

RELAÇÕES HUMANAS/TRABALHO DE EQUIPA

18. As pessoas com quem trabalha são...

- a. Muito simpáticas?
- b. Simpáticas?
- c. Antipáticas?

19. Como acha que se dá com os seus colegas?

- a. Muito bem.
- b. Bem.
- c. Não muito bem.

20. Durante o seu dia de trabalho, você...

- a. Trabalha com os seus colegas, tanto como gostaria.
- b. Gostava que trabalhassem mais vezes uns com os outros.
- c. Gostava que trabalhassem menos vezes uns com os outros.

21. Os seus colegas de trabalho tratam-no...

- a. Da mesma maneira que tratam toda a gente?
- b. De maneira um pouco diferente do que tratam os outros colegas?
- c. Muito diferente da maneira como tratam os outros colegas?

22. Como é que se sente quando está no trabalho?

- a. Sinto-me isolado no trabalho.
- b. Sinto-me feliz porque estou com os meus amigos.
- c. Sinto-me bem no trabalho, nada de especial.

23. Durante o período de almoço e pausas, você...

- a. Está tanto tempo com os seus colegas como gostaria?
- b. Gostaria de estar mais tempo com os colegas?
- c. Gostaria de estar menos tempo com os colegas?

24. Quando os colegas de trabalho se juntam ou saem depois do trabalho, você...

- a. Vai com eles tantas vezes como gostaria?
- b. Gostava de se juntar mais vezes com eles?
- c. Gostava de sair com eles menos vezes?

CONDIÇÕES DE TRABALHO

25. Qual destas afirmações reflecte o que sente sobre o seu trabalho?

- a. Este é o melhor trabalho que eu podia arranjar.
- b. Por agora este trabalho está bem.
- c. Gostaria de ter um trabalho diferente.

26. Acha que o seu trabalho é...

- a. Muito divertido.
- b. Por vezes é aborrecido e outras é divertido.
- c. Aborrecido a maior parte das vezes.

27. Gosta do tipo de trabalho que faz?

- a. Gosto muito do que faço no meu trabalho.
- b. Gosto do que faço no meu trabalho.
- c. Não gosto do que faço no meu trabalho.

28.-Acha que o seu trabalho o ajuda a aprender coisas novas?

- a. Estou a aprender tantas coisas novas como gostaria.
- b. Gostaria de poder aprender mais coisas novas no trabalho.
- c. Gostaria de não ter de aprender tantas coisas novas no meu trabalho.

29. O que é que acha do número de horas que trabalha?

- a. Gostaria de trabalhar mais horas.
- b. Acho bem o número de horas que trabalho.
- c. Gostaria de trabalhar menos horas.

30. O que acha do período do dia em que trabalha?

- a. Gostaria de começar a trabalhar mais cedo ou mais tarde.
- b. Gostaria de trabalhar num período diferente (por turnos; à noite; intercalado...).
- c. Acho bem o período do dia em que trabalho.

31. Quando começou, estava bem preparado para este trabalho?

- a. Estava devidamente preparado para este trabalho.
- b. Sabia a maior parte das coisas que precisava quando comecei a trabalhar, precisei de pouco acompanhamento.
- c. Estava mal preparado quando comecei a trabalhar, precisava de mais acompanhamento.

32. É fácil chegar ao seu emprego?

- a. Muito fácil, não tenho problemas para chegar.
- b. Por vezes chego tarde ou falto ao trabalho por causa de problemas de transporte
- c. Tenho muitos problemas com os transportes.

SATISFAÇÃO NO TRABALHO

33. Foi você que escolheu este trabalho?

- a. Sim.
- b. Sim, com apoio.
- c. Não.

34. Quem decidiu que devia trabalhar neste emprego?

- a. Eu.
- b. A minha família ou amigos.
- c. O meu técnico de acompanhamento.
- d. Outros profissionais (especifique:.....).

35. Arranjou este emprego

- a. Por si próprio, sem apoio.
- b. Por si próprio, com apoio.
- c. Com apoio da família e amigos.
- d. Com apoio do técnico de acompanhamento.
- e. Com apoio de outros profissionais.

36. Gosta do seu emprego?

- a. Gosto muito.
- b. Gosto assim assim.
- c. Não gosto.

37. O que estava a fazer antes de começar a trabalhar neste emprego?
(Noutro emprego; curso de formação; emprego protegido; na escola; em casa.)

.....
.....

38. Gosta tanto deste emprego como do que estava a fazer antes de ter vindo para cá?

- a. Sim, gosto ainda mais.
- b. Não, não gosto tanto.
- c. Gosto tanto de um como de outro.

(a) Do que é que gosta mais neste emprego? / (b) Do que é que gostava mais no outro emprego?

.....
.....

39. Se fosse possível ter outro emprego, qual gostaria?

.....

40. Se pudesse escolher, você gostaria de...

- a. Manter o seu emprego tal como é?
- b. Mudar o seu emprego para torná-lo melhor?
- c. Ter um emprego diferente?

(c) Se quer mudar de emprego, o que o impede de tentar outro emprego ?

.....

SATISFAÇÃO COM O TÉCNICO DE ACOMPANHAMENTO

41. Acha que o seu técnico de acompanhamento tem sido...

- a. Muito útil?
- b. Por vezes útil?
- c. Nada útil?

42. Como é que se dá com o seu técnico de acompanhamento?

- a. Muito bem.
- b. Bem.
- c. Não muito bem.

43. Se tivesse oportunidade, gostaria de

- a. Continuar com o mesmo técnico de acompanhamento?
- b. Ter um técnico de acompanhamento diferente?
- c. Ter um dos técnicos de acompanhamento com quem costumava trabalhar?

44. Gostaria que o seu técnico de acompanhamento o apoiasse...

- a. Menos?
- b. Mais?
- c. A mesma coisa?

45. Em que tipo de coisas o seu técnico de acompanhamento o ajudou?

(encontrar emprego; ter melhores relações com os colegas; ter melhores relações com o supervisor; aprender as tarefas...)

.....
.....

46. Em que tipo de coisas é que gostaria que o seu técnico de acompanhamento o ajudasse?

(estar mais tempo no seu trabalho; ter outras ocupações nos tempos livres; encontrar outro emprego; falar com a sua família...)

.....
.....

47. O que acha da disponibilidade do seu técnico de acompanhamento?

- a. Está sempre disponível quando você precisa de apoio.
- b. Algumas vezes está disponível, mas não as vezes suficientes.
- c. Nunca está disponível quando é preciso.

48. Gostaria que o seu técnico de acompanhamento o visitasse no local de trabalho...

- a. Mais vezes.
- b. A mesma coisa.
- c. Menos vezes.

SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE APOIO/INSTITUIÇÃO

49. Está satisfeito com o serviço de apoio/acompanhamento que tem recebido?

- a. Muito satisfeito.
- b. Satisfeito.
- c. Insatisfeito.
- d. Muito insatisfeito.

50. Acha que o serviço de apoio/acompanhamento foi útil para arranjar emprego?

- a. Mais ou menos, mas acho que podia ter sido melhor.
- b. Sim, eu penso que não estaria a trabalhar sem a sua ajuda.
- c. Não, não me ajudou de todo.

51. Está feliz com o emprego apoiado?

- a. Sim.
- b. Mais ou menos.
- c. Não.

(c) Se não, o que acha que devia mudar para que o serviço de apoio seja melhor?

.....

52. Como é que acabaria esta frase?

Eu podia fazer o meu trabalho melhor se:

.....

53. Que tipo de serviços precisa neste momento e não está a conseguir?

.....

.....

54. Quais são os maiores problemas que tem tido para ter os serviços que precisa ou quer?

.....

.....

55. Quando foram tomadas decisões sobre o seu trabalho, sentiu que...

- a. Participou por vezes nas decisões, mas não tanto como gostaria.
- b. Outras pessoas tomaram as decisões e não o consultaram.
- c. Participou nas decisões tanto como gostaria.

56. Acha que o serviço de apoio/acompanhamento...

- a. Podia tê-lo apoiado mais?
- b. Apoiou-o tanto como esperava?
- c. Devia tê-lo apoiado menos?

57. Se perder o seu emprego ou decidir mudar de emprego, acha que...

- a. Gostaria de utilizar novamente os serviços de apoio/acompanhamento.
- b. Utilizava os serviços de apoio/acompanhamento se algumas coisas fossem diferentes.
- c. Não usaria de novo o serviço de apoio/acompanhamento.

58. Aconselharia o serviço de apoio/acompanhamento a um amigo?

- a. Sim.
- b. Não.
- c. Talvez.

59. Desde que começou a trabalhar neste emprego, acha que a sua vida

- a. Piorou?
- b. Ficou mais ou menos na mesma?
- c. Melhorou?

(c) Em que medida a sua vida é melhor desde que está a trabalhar neste emprego? /
(a) Em que medida a sua vida era melhor antes de começar a trabalhar neste emprego?

.....
.....

60. Gostaria de acrescentar alguma coisa

.....
.....
.....

NOTAS/COMENTÁRIOS

PS: AS pistas das questões 45 e 46 são para apoiar quando a resposta tardar, i é, somente quando o jovem revela muita dificuldade em responder.

ANEXO 3

QUESTÕES DE ATRIBUIÇÃO CAUSAL

1 - Porque é que, no seu trabalho/curso/estágio, alguns colegas conseguem melhores resultados que outros?

- Escolha uma das seguintes opções:

Têm mais sorte

Esforçam-se mais

Os chefes gostam mais deles

São mais inteligentes/espertos

2 - Porque é que, no seu trabalho/curso/estágio, alguns colegas se sentem mais satisfeitos/contentes que outros?

- Escolha uma das seguintes opções:

Gostam do trabalho que fazem

Têm boas relações com os colegas e os chefes

Costumam receber elogios pelo seu trabalho

Sabem fazer bem as suas tarefas

ANEXO 4

1. Escala - Satisfação no Trabalho

(6, 8, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 26, 27, 32, 36, 38)

6. O dinheiro que ganha no seu emprego é...

- a. Mais do que suficiente para si.
- b. Suficiente.
- c. Não é suficiente.

8. Desde que aqui trabalha, você

- a. Espera vir a ter um aumento algum dia.
- b. Pensa que nunca terá um aumento.
- c. Já teve um aumento.

10. Acha que a assistência de saúde proporcionada pela empresa

- a. Preenche todas as suas necessidades.
- b. Preenche algumas das suas necessidades (i.e., tem que ser completada com outro tipo de assistência).
- c. Não preenche nenhuma das suas necessidades de saúde (i.e., não tem assistência).

11. Algumas pessoas pensam em arranjar um trabalho melhor. O que é que você pensa?

- a. Nesta empresa ninguém consegue mudar para funções e tarefas diferentes.
- b. Nesta empresa algumas pessoas conseguem mudar para funções e tarefas diferentes, mas provavelmente você não vai conseguir.
- c. Nesta empresa há muitos trabalhos diferentes para quem quiser mudar, incluindo você.

14. Acha que se dá bem com o seu patrão/supervisor?

- a. Muito bem.
- b. Bem.
- c. Não muito bem.

15. O seu patrão ou supervisor trata-o...

- a. Muito bem, não podia esperar melhor.
- b. Bem, como trata os outros.
- c. Mal, diferente de todos os outros.

16. Quando tem alguma pergunta a fazer ou algum problema acerca do seu trabalho...

- a. Pode pedir ajuda ao seu patrão ou supervisor?
- b. Pode pedir ajuda ao seu patrão ou supervisor mas é melhor não o fazer?
- c. Tem que encontrar outra pessoa para o ajudar?

17. Acha que o seu patrão/supervisor...

- a. Está sempre disponível quando precisa dele?

- b. Não está tão disponível quanto você gostaria.
- c. Passa muito tempo perto de si, mais do que você gostaria?

(b) Porquê?.....
.....

18. As pessoas com quem trabalha são...

- a. Muito simpáticas?
- b. Simpáticas?
- c. Antipáticas?

19. Como acha que se dá com os seus colegas?

- a. Muito bem.
- b. Bem.
- c. Não muito bem.

21. Os seus colegas de trabalho tratam-no...

- a. Da mesma maneira que tratam todã a gente?
- b. De maneira um pouco diferente do que tratam os outros colegas?
- c. Muito diferente da maneira como tratam os outros colegas?

22. Como é que se sente quando está no trabalho?

- a. Sinto-me isolado no trabalho.
- b. Sinto-me feliz porque estou com os meus amigos.
- c. Sinto-me bem no trabalho, nada de especial.

26. Acha que o seu trabalho é...

- a. Muito divertido.
- b. Por vezes é aborrecido e outras é divertido.
- c. Aborrecido a maior parte das vezes.

27. Gosta do tipo de trabalho que faz?

- a. Gosto muito do que faço no meu trabalho.
- b. Gosto do que faço no meu trabalho.
- c. Não gosto do que faço no meu trabalho.

32. É fácil chegar ao seu emprego?

- a. Muito fácil, não tenho problemas para chegar.
- b. Por vezes chego tarde ou falto ao trabalho por causa de problemas de transporte
- c. Tenho muitos problemas com os transportes.

36. Gosta do seu emprego?

- a. Gosto muito.
- b. Gosto assim assim.
- c. Não gosto.

38. Gosta tanto deste emprego como do que estava a fazer antes de ter vindo para cá?

- a. Sim, gosto ainda mais.
 - b. Não, não gosto tanto.
 - c. Gosto tanto de um como de outro.
-
-

ANEXO 5

2. Escala - Possibilidade de Escolha do Utente

(7, 9, 20, 23, 24, 25, 28, 29, 30, 33, 40, 43,55)

7. Acha que recebe...

- a. Tanto dinheiro como gostaria?
- b. Mais dinheiro do que esperava?
- c. Menos dinheiro do que gostaria?

9. Desde que aqui trabalha, você

- a. Espera vir a ter um aumento algum dia.
- b. Pensa que nunca terá um aumento.
- c. Já teve um aumento.

20. Durante o seu dia de trabalho, você...

- a. Trabalha com os seus colegas, tanto como gostaria.
- b. Gostava que trabalhassem mais vezes uns com os outros.
- c. Gostava que trabalhassem menos vezes uns com os outros.

23. Durante o período de almoço e pausas, você...

- a. Está tanto tempo com os seus colegas como gostaria?
- b. Gostaria de estar mais tempo com os colegas?
- c. Gostaria de estar menos tempo com os colegas?

24. Quando os colegas de trabalho se juntam ou saem depois do trabalho, você...

- a. Vai com eles tantas vezes como gostaria?
- b. Gostava de se juntar mais vezes com eles?
- c. Gostava de sair com eles menos vezes?

25. Qual destas afirmações reflecte o que sente sobre o seu trabalho?

- a. Este é o melhor trabalho que eu podia arranjar.
- b. Por agora este trabalho está bem.
- c. Gostaria de ter um trabalho diferente.

28. Acha que o seu trabalho o ajuda a aprender coisas novas?

- a. Estou a aprender tantas coisas novas como gostaria.
- b. Gostaria de poder aprender mais coisas novas no trabalho.
- c. Gostaria de não ter de aprender tantas coisas novas no meu trabalho.

29. O que é que acha do número de horas que trabalha?

- a. Gostaria de trabalhar mais horas.
- b. Acho bem o número de horas que trabalho.
- c. Gostaria de trabalhar menos horas.

30. O que acha do período do dia em que trabalha?

- a. Gostaria de começar a trabalhar mais cedo ou mais tarde.
- b. Gostaria de trabalhar num período diferente (por turnos; à noite; intercalado...).
- c. Acho bem o período do dia em que trabalho.

33. Foi você que escolheu este trabalho?

- a. Sim.
- b. Sim, com apoio.
- c. Não.

40. Se pudesse escolher, você gostaria de...

- a. Manter o seu emprego tal como é?
- b. Mudar o seu emprego para torná-lo melhor?
- c. Ter um emprego diferente?

43. Se tivesse oportunidade, gostaria de

- a. Continuar com o mesmo técnico de acompanhamento?
- b. Ter um técnico de acompanhamento diferente?
- c. Ter um dos técnicos de acompanhamento com quem costumava trabalhar?

55. Quando foram tomadas decisões sobre o seu trabalho, sentiu que...

- a. Participou por vezes nas decisões, mas não tanto como gostaria.
- b. Outras pessoas tomaram as decisões e não o consultaram.
- c. Participou nas decisões tanto como gostaria.

ANEXO 6

3. Escala - Satisfação com o Serviço de Apoio

(31, 41, 42, 44, 47, 48, 49, 50, 51, 56, 57, 58, 59)

31. Quando começou, estava bem preparado para este trabalho?

- a. Estava devidamente preparado para este trabalho.
- b. Sabia a maior parte das coisas que precisava quando comecei a trabalhar, precisei de pouco acompanhamento.
- c. Estava mal preparado quando comecei a trabalhar, precisava de mais acompanhamento.

41. Acha que o seu técnico de acompanhamento tem sido...

- a. Muito útil?
- b. Por vezes útil?
- c. Nada útil?

42. Como é que se dá com o seu técnico de acompanhamento?

- a. Muito bem.
- b. Bem.
- c. Não muito bem.

44. Gostaria que o seu técnico de acompanhamento o apoiasse...

- a. Menos?
- b. Mais?
- c. A mesma coisa?

47. O que acha da disponibilidade do seu técnico de acompanhamento?

- a. Está sempre disponível quando você precisa de apoio.
- b. Algumas vezes está disponível, mas não as vezes suficientes.
- c. Nunca está disponível quando é preciso.

48. Gostaria que o seu técnico de acompanhamento o visitasse no local de trabalho...

- a. Mais vezes.
- b. A mesma coisa.
- c. Menos vezes.

49. Está satisfeito com o serviço de apoio/accompanhamento que tem recebido?

- a. Muito satisfeito.
- b. Satisfeito.
- c. Insatisfeito.
- d. Muito insatisfeito.

50. Acha que o serviço de apoio/accompanhamento foi útil para arranjar emprego?

- a. Mais ou menos, mas acho que podia ter sido melhor.
- b. Sim, eu penso que não estaria a trabalhar sem a sua ajuda.
- c. Não, não me ajudou de todo.

51 Está feliz com o emprego apoiado?

- a. Sim.
- b. Mais ou menos.
- c. Não.

56. Acha que o serviço de apoio/acompanhamento...

- a. Podia tê-lo apoiado mais?
- b. Apoiou-o tanto como esperava?
- c. Devia tê-lo apoiado menos?

57. Se perder o seu emprego ou decidir mudar de emprego, acha que...

- a. Gostaria de utilizar novamente os serviços de apoio/acompanhamento.
- b. Utilizava os serviços de apoio/acompanhamento se algumas coisas fossem diferentes.
- c. Não usaria de novo o serviço de apoio/acompanhamento.

58 Aconselharia o serviço de apoio/acompanhamento a um amigo?

- a. Sim.
- b. Não.
- c. Talvez.

59. Desde que começou a trabalhar neste emprego, acha que a sua vida

- a. Piorou?
- b. Ficou mais ou menos na mesma?
- c. Melhorou?

(c) Em que medida a sua vida é melhor desde que está a trabalhar neste emprego? /
(a) Em que medida a sua vida era melhor antes de começar a trabalhar neste
emprego?

.....
.....

ANEXO 7

4. De que de coisas gosta mais no seu emprego?

CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	SUB - SUBCATEGORIAS	RESPOSTAS	QUANTIFICAÇÃO
FACTORES LACIONADOS COM O TRABALHO	CONTEÚDO FUNCIONAL	UMA TAREFA EM ESPECIAL	1 - Mudar fraldas. 2 - Reparar motores, alternadores. 3 - Atender o telefone. 4 - Marcar iogurtes 5 - Fritar as batatas 9 - Descascar batatas 10 - Lavar a loiça 12 - Pôr as mesas 14 - Tirar fotocópias 15 - Por as toalhas na mesa 16 - Arranjar os carros 17 - Lançar dados no computador 20 - Andar na distribuição 22 - Tirar o gelo da câmara 29 - Descascar batatas, alhos, cenouras e cebolas 30 - Lavar os fornos 31 -em especial da padaria 32 - Ajudar os meninos 38 - ... e o trabalho no computador 40 - Fazer vistas na roupa 41 - Passcar nas carrinhas 58 - Gosta de arrumar a loiça 62 - Forrar e limpar as formas 63 - Mudar fraldas 67 - Tirar cafés 68 - Gosta de lixar a pintura dos carros 69 - Desmanchar porcos 70 - Encher as pratelciras 72 - Meter os lençóis na maquina, ... 74 - Gosta tirar fotocopias 75 - Limpar tudo 76 - Ajudar na cozinha 78 - Gosta de limpar 79 - Ajudar os colegas na distribuição 81 - Gosta mais de revisões 84 - Dobrar as toalhas	36

FACTORES LACIONADOS COM O TRABALHO (Cont.)	CONTEÚDO FUNCIONAL (Cont.)	MAIS QUE UMA TAREFA	<p>6 - Varrer, cavar 8 - Ordenar o correio e pôr os verbetes 11 - Fazer os arrebites e polir 13 - Gravar chapas: revelar chapas 19 - Bate chapa – pintura 21 - Cortar e tratar relva, fazer jardins 25 - Gosta de por as mesas, lavar as casas de banho 27 - Gosta de tirar os tabuleiros da mesa e limpar os talheres 28 - Arrumar vasilhame e paletes, completar e escolher as garrafas 34 - Alçar facturas, recibos, queimar chapas 36 - Marcar preços, cortar fiambre e queijo 37 - Alçar livros, colar capas, encadernar livros 39 - Lavar carros, limpar peças, luzes.. 42 - Fixar madeiras, pintar, carregar latas de tinta 43 - Lavar peças, arrumar ferramentas, fazer recados 45 - Tirar cafés, fazer sandes, servir sopas, ir buscar as bandejas 47 - Tratar das plantas, regar 57 - Vender roupa, bikinis a gravatas 59 - Trabalhar no computador, arrumar cartas 77 - Ajudar, ir buscar os jornais de manhã e de tarde 82 - Encadernar livros, facturas, tudo que mandam fazer 83 - Gosta de lavar, por o óleo e escorrer, mudar os filtros</p>	22
		DO TRABALHO EM GERAL	<p>23 - Gosta de fazer de tudo 24 - Gosta de fazer de tudo 31 - Gosta de tudo, ... 33 - De tudo o que se faz aqui 35 - De tudo o que se faz aqui 52 - Gosta de tudo relacionado c a mecânica 53 - Auxiliar os dentistas 54 - Gosta de tudo relacionado c a mecânica 56 - Cuidar de crianças 70 - Ajudar em tudo, limpar as maquinas, picar os livros, mudar cartões 72 - ... , de tudo 80 - Tudo, ..., do trabalho, ...</p>	12
	AMBIENTE FÍSICO DO TRABALHO		<p>26 - Gosta dos animais 49 - Dos jardins, flores, frutas, plantas</p>	2

FACTORES HUMANOS	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	RELAÇÃO COM COLEGAS E CHEFES	1 -e dos colegas 3 - O convívio com as pessoas ... 44 - Do ambiente e dos chefes 46 - Convivência com os colegas 50 - Dos chefes e dos colegas 64 - Convívio c/ as colegas 80 - das pessoas. dos idosos	7
		ATENDIMENTO AO PÚBLICO	26 -atender o público	1
	CONTACTO COM OS UTENTES		51 - Contacto c/ as crianças 80 - dos idosos	2
SATISFAÇÃO GERAL			7 - Gosto de tudo igual 18 - Gosto de tudo 48 - De tudo 55 - Tudo 60 - Tudo 61 - Tudo 65 - Tudo um pouco 66 - Tudo 73 - Tudo	9

5. De que coisas não gosta no seu emprego?

ATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	SUB - SUBCA-TEGORIAS	RESPOSTAS	QUANTI-FICAÇÃO
FACTORES LACIONADOS COM O TRABALHO	CONTEÚDO FUNCIONAL	UMA TAREFA EM ESPECIAL	2 - Focar faróis. 6 - Fazer a limpeza das casas de banho 9 - Lavar loiça 10 - Mudar a fralda a uma idosa 11 - Lavar a casa de banho 12 - Por os rolos de papel higiénico 13 - Transportar as chapas 17 - Tirar fotocópias 25 - Não gosta de lavar o chão 26 - Lavar os aquários 29 - Não gosta de fazer o comer 31 - Atender clientes chatos qdo fazem encomendas grandes 40 - Molhar as linhas no óleo 42 - Tapar poros na madeira com produto 43 - Varrer o chão 61 - Repor alguns produtos na perfumaria 63 - Fazer camas 65 - Repor açúcar 75 - Os pequenos almoços 76 - Cozinhar 84 - Engomar lençóis	21
		MAIS QUE UMA TAREFA	28 - Varrer o chão apanhar os vidros do chão e por os garrafões dentro dos contentores de vinho 56 - Trabalho de cozinha	2
		CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO	4 - Carregar coisas pesadas 14 - Ficar parado 16 - Sujar as mãos 21 - Do trabalho pesado 44 - Não gosta de ver o chão sujo 46 - Estar muito tempo de pé ... 53 - Utilizar o computador 64 - Aturar alguns alunos 72 - Fazer horas	9
	CONDIÇÕES DE TRABALHO: ALIMENTAÇÃO		41 - Comer feijoada 46 - ... e do comer	2
FACTORES HUMANOS	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL		7 - De estar sozinha 45 - Que gritem 48 - De uma colega 73 - Certas colegas	4
	LIDERANÇA/ /CHEFIA		19 - De me tirar de fazer uma coisa e chamar para fazer outra 50 - Qdo tem de fazer depressa o trabalho para se despachar	2

	GOSTA DO TRABALHO EM GERAL		1 - Gosto de tudo 3 - Gosto de todas 5 - Gosto de tudo 8 - Gosto de todos os serviços 70 - Gosta de tudo	5
ATISFAÇÃO GERAL	NÃO REFERE FACTORES DE INSATISFAÇÃO		15 - Nada 18 - Nada de especial 20 - Nada de especial 23 - Nada de especial 24 - Nada de especial 27 - Nada de especial 32 - Nada de especial 33 - Nada de especial 34 - Nada de especial 35 - Nada de especial 36 - Nada de especial 37 - Nada de especial 38 - Nada de especial 39 - Nada de especial 47 - Nada de especial 49 - Nada de especial 52 - Nada a referir 54 - Nada 55 - Nada 57 - Nada 62 - Nada 69 - Nada 74 - Nada 77 - Nada 79 - Nada 80 - Nada 81 - Nada 82 - Nada 83 - Nada	29
NÃO SABE / NÃO RESPONDE			22 - n. r. 30 - Não sabe responder 51 - n. s 58 - n. r. 59 - n. r. 60 - n. r.. 66 - n. r. 67 - n. r. 68 - n. r. 71 - n. s 78 - n. s	11

12. De que é que gosta na forma como o patrão/supervisor trabalha consigo?

CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	SUB - SUBCATEGORIAS	RESPOSTAS	QUANTIFICAÇÃO
FACTORES HUMANOS	LIDERANÇA	SUPERVISÃO / AUTORIDADE	1. Trata-me de igual para igual 25. da forma como supervisiona, fala com ela e ... 26. da forma como dá as ordens 27. da maneira como dá as ordens 42. ...e como manda fazer as coisas 44. ..., como manda ... 47. na maneira como manda fazer as coisas... 48. da maneira como manda fazer as tarefas 49. na maneira como manda fazer as coisas	9
		SUPERVISÃO / APRENDIZAGEM	20. explica muito bem como fazer as tarefas 25. ...explica 31. da forma como ensina as tarefas 33. da maneira como o patrão explica como fazer as coisas 34. ensina-me sp. coisas novas e explica mto bem o que fazer 35. ...explica mto bem tudo o que tenho de fazer 36. como fala comigo e explica o trabalho que tenho de fazer 39. ...explica bem as coisas que tenho de fazer 44. ensina o serviço 52. Porque ensina coisas novas que ainda não sabe fazer bem ou não conhece 55. Ensina coisas novas	11
		SUPERVISÃO / FORMA DE TRABALHAR	21. gosta de trabalhar com ele 35. trabalha bem comigo... 42. da maneira como o supervisor trabalha com ele ... 56. ..., gosta trabalhar com ela 57. Gosta da forma como o patrão trabalha com ela, ...	5

FACTORES HUMANOS (ConL.)	RELACIONAMENTO	EXPRESSÃO DE AFECTIVIDADE	<p>2. ... a compreensão</p> <p>6. q.do me trata com amizade e carinho</p> <p>17. a compreensão</p> <p>22. é muito amigo</p> <p>29. é muito amiga e atenciosa</p> <p>30. é mto boa para mim e ...</p> <p>32. é muito atencioso, gosta de mim</p> <p>38. é muito amiga</p> <p>51. Tem muito afectividade c/ os funcionários e as crianças</p>	9
		EXPRESSÃO DE HUMOR	<p>3. Quando ele brinca</p> <p>7. sinto-me bem q.do brincam comigo</p> <p>8. do bom humor</p> <p>10. ... e a alegria</p> <p>14. q.do brinca comigo</p> <p>15. qdo brinca comigo</p> <p>16. qdo brinca comigo</p> <p>43. da maneira como me trata, é um brincalhão</p> <p>53.... e é muito brincalhão mesmo quando estão a trabalhar</p> <p>69. É brincalhão,</p> <p>62. Gosta de trabalhar com o patrão, porque é brincalhão</p> <p>70. e brincalhão</p>	12
		SIMPATIA / EDUCAÇÃO	<p>2. É simpático</p> <p>3. a simpatia;...</p> <p>4. q.do ela é simpática</p> <p>10. a simpatia c...</p> <p>12. q.do ele é simpático</p> <p>13. q.do ele é simpático</p> <p>30. c mto simpática</p> <p>40. tem muita consideração para com os trabalhadores</p> <p>45. é simpático, ...</p> <p>53. Respeita e...</p> <p>54. É simpático</p> <p>56. É muito simpática, ...</p> <p>57...., é delicado e simpático</p> <p>59. São muito educados</p> <p>60. É simpática e humilde</p> <p>63. Porque é muito simpático</p> <p>67. e muito simpático</p> <p>70. É simpático e</p> <p>71. É simpático</p> <p>81. É simpático</p> <p>83. É simpático</p>	21
		COMUNICAÇÃO	<p>11. gosto q.do ele conversa comigo de forma simpática</p> <p>18. na forma como fala comigo, ...</p> <p>19. como ele fala comigo</p> <p>25 ... fala com ela</p> <p>28. fala muito bem comigo</p> <p>41. da maneira como fala comigo</p> <p>44. como fala,</p> <p>45. ... , na maneira como fala comigo</p> <p>69. ... , comunicativo</p> <p>84. Da forma como me trata</p>	10

FACTORES HUMANOS	APOIO / ACOMPANHAMENTO	<p>9. gosto q.do ela me ajuda nas tarefas 18. ... ajuda sempre que preciso 23. ... e qdo é preciso tb ajuda no trabalho 24. ajuda-lhe a fazer o trabalho 38. e ajuda-me em tudo 45. ajuda-me sp. que pode. 46. da forma como ajuda 66. ajuda muito nas tarefas 73. Foi bom, gostei dela, tem dado apoio 83. gosto dele por ela arranjar – me um quarto 79. Gosto que venha cá uma vez por semana</p>	11
	PERSONALIDADE	<p>23. é uma pessoa muito atenciosa... 37. é uma pessoa que tem paciência e calma 39. é atencioso ... 47. é uma boa pessoa 50. é por vezes uma boa pessoa 75. É boa pessoa. mas não me ajuda 78. É boa pessoa</p>	7
	EXPERIÊNCIA	<p>37. é uma pessoa que já tem muitos anos de experiência ...</p>	1
ATISFAÇÃO GERAL		<p>68. gosta de tudo 72. Tudo 74. Gosto de tudo 76. Gosto de tudo 77. Gosto de tudo 80. De tudo</p>	6
NÃO SABE / NÃO RESPONDE		<p>58. - 61. - 64. - 65. - 82. Não sei</p>	5

13. De que é que não gosta na forma como o patrão/supervisor trabalha consigo?

CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	SUB-SUBCATEGORIAS	RESPOSTAS	QUANTIFICAÇÃO
FACTORES HUMANOS	LIDERANÇA	EXPRESSÃO-DE AUTORIDADE	4. Não gosto q.do me ralha 5. q.do ralha 6. q.do é bruto 11. Não gosto q.do ele ralha 12. q.do ele ralha 14. q.do prega raspanetes 16. q.do ele ralha 24. Qdo ralha comigo 28. Às vezes ralha comigo 30. Qdo se zanga comigo	10
		EXIGÊNCIA	9. q.do ela fica aborrecida de não fazermos o trabalho 19. Mandar vir com as pessoas qdo as coisas não estão bem. 21. Não gosta da pressão que é exercida para trabalhar 31. Na forma como é chaniada à atenção pelas tarefas mal feitas 43. Na forma como ralha qdo os trabalhos não são bem feitos 50. É mto exigente e quer que se faça as coisas depressa	6
		NATUREZA DA TAREFA	2. por vezes manda-me fazer trabalhos que não me agradam 13. q.do ele me manda fazer serviços externos (entregas) na força do calor	2
	PERSONALIDADE		10. Por vezes é agressiva 48. Às vezes é chato 70. É um bocado intempestivo o temperamento	3
	CONFLANÇA		17. Tem bastantes dúvidas perante a minha pessoa	1
	COMPORTAMENTO PROFISSIONAL		7. q.do me deixa sozinha 26. como ele resolve os problemas em beneficio próprio. ganhando sp. com isso. como p. ex. horas extras que não paga 68. Trabalha muito depressa 75. Não me ajuda 76. Quando faz partidas	5

<p>ATISFAÇÃO GERAL</p>			<p>1. Gosto de tudo nela. 2. não há nada que me desagrade 8. Gosto de tudo 15. Nada 18. Nada especial 20. Nada especial 22. Nada de especial 23. Nada especial 25. Nada de especial 27. Nada de especial 29. Nada de especial 32. Nada 33. Nada 34. Nada 35. Nada 36. Nada 37. Nada 38. Nada 39. Nada 40. Nada 41. Nada de especial 42. Nada de especial 44. Nada de especial 45. Nada de especial 46. Nada de especial 47. Nada de especial 49. Nada de especial 54. Nada a referir 56. Nada a referir 57. Nada a referir 63. Nada a dizer 69. Nada 72. Não tenho nada a dizer 73. Nada 74. Nada 77. Nada 78. Nada 79. Gosto de tudo 80. Nada 81. Nada 82. Nada 83. Nada 84. Não sei, nunca me fez mal</p>	<p>43</p>
<p>NÃO SABE / O RESPONDE</p>			<p>51. n.s. 52. n.s. 53. n.s. 55. n.s. 58. - 59. - 60. - 61. - 62. n.s. 64. - 65. - 66. - 67. - 71. Não sei</p>	<p>14</p>

17. Acha que o seu patrão/supervisor...

b) ...Não está tão disponível quanto você gostaria. Porquê? (2-3-4-6-8-11-12-16-18-19-20-22-33-45-47-48-50-52-54-56-60-64-67-68-70-72-75-77-79-82)

CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	SUB-SUBCATEGORIAS	RESPOSTAS	QUANTIFICAÇÃO
FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	EXIGÊNCIA DA FUNÇÃO DE CHEFIA		(2) - porque não pode abandonar o seu serviço (3) - porque por vezes tem outros assuntos a tratar (4) - tem assuntos a tratar (6) - porque tem outros assuntos a tratar (12) - tem outras tarefas a desempenhar (18) - porque tem outros trabalhos a fazer (19) - porque às vezes está ocupado com outro trabalho e não pode ser interrompido (22) - tem imensas tarefas a fazer 33 - porque às vezes está a fazer outras coisas e não pode ser interrompido 45 - porque às vezes está a fazer outras coisas e não pode ser interrompido 47 - pq. tem outras tarefas e não está sp. disponível 60 - pq tem outras coisas para fazer 70 - tem sempre pessoas para atender	13
	SERVIÇO EXTERIOR		(11) - por vezes vai desempenhar outras tarefas fora da oficina (20) - porque às xs preciso dele e ele não está 52 - pq às vezes precisa de se ausentar da oficina	3
FACTORES HUMANOS	INTERESSES E MOTIVAÇÃO		48 - pq. gosta de fazer outras coisas	1
	EXERCÍCIO DE AUTORIDADE		50 - pq. só dá ordens para fazer o trabalho	1
NÃO SABE / NÃO RESPONDE	AUSÊNCIA DE RESPOSTA		(8) - falhou esta resposta (16) - falhou a resposta 54 - sem resposta 56 - sem resposta 64 - sem resposta 67 - sem resposta 68 - sem resposta 75 - não sei 77 - não sei	9
	NECESSIDADE DE MAIOR ACOMPANHAMENTO		72 - para ter um apoio 79 - para ver como isto está a correr 82 - gostava que me visitasse mais vezes	3

38. Gosta tanto deste emprego como do que estava a fazer antes de ter vindo para cá?

a) Sim, gosto ainda mais.

Do que é que gosta mais neste emprego?

(1 - 2 - 3 - 5 - 6 - 7 - 8 - 10 - 11 - 13 - 14 - 18 - 20 - 21 - 22 - 23 - 24 - 25 - 26 - 31 - 33 - 34 - 35 - 38 - 39 - 40 - 41 - 42 - 44 - 45 - 47 - 49 - 52 - 53 - 55 - 58 - 59 - 60 - 61 - 66 - 69 - 71 - 72 - 78 - 79 - 81)

CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	SUB - SUBCATEGORIAS	RESPOSTAS	QUANTIFICAÇÃO
FACTORES LACIONADOS - COM O TRABALHO	CONTEÚDO FUNCIONAL	TAREFAS	5. aqui frito batatas fritas e lá não o fazia 6. por exemplo aqui posso regar e lá não 11. lá não fazia arrebitos nem martelava 21. desmanchar papelão 39 - de lavar carros 41 - gosta de varrer 47 - de regar 49 - de flores, arbustos e cortar relva 69 - das tarefas 71 - das tarefas 78 - tudo, limpar o pó 79 - das tarefas 81 - das tarefas	13
		CHARACTERIST. DO TRABALHO	1. Porque é mais interessante trabalhar com crianças do que com máquinas 3. na escola secundária estava com mais dificuldades.... 7. este é mais divertido 8. na clínica o serviço era muito mais monótono.. 10. aqui tenho muito mais coisas para fazer 31 - gosta de estar na padaria 42 - trabalhar neste ramo - pintura 52 - gosta mais do trabalho da oficina e... 53 - gosta mais do tipo de trabalho que tem 55 - trabalha mais do que no outro mas esta mais ocupado 61 - as actividades são mais diversificadas	11
	CONDIÇÕES DE TRABALHO	HIGIENE	2. porque este trabalho é mais limpo 13. gosto mais deste pq. me posso vestir melhor, dá-me outra classe 60.o outro trabalho deixava um cheiro muito activo	3
		DISTÂNCIA CASA TRABALHO	8. ...c era demasiado longo 52. ... é mais perto da casa	2
		HORÁRIO	18. do horário e os dias de folga, coisa que no outro não tinha	1
		LIBERDADE	14. tenho mais liberdade no trabalho	1
CONHECI- MENTO DO TRABALHO		22. e saber tudo neste ramo, é uma experiência agradável 44 - de saber qual é a roupa que vai por nas máquinas	2	

FACTORES HUMANOS	RELAÇÕES COM COLEGAS E CHEFIAS	3... aqui convivo mais 22. conviver com o pessoal... é uma experiência agradável 34 - pq o Sr. José é uma pessoa impecável e muito atenciosa 38 - pq há mais convívio, conheço mais pessoas 45 - ajudar os colegas a fazer o trabalho 58 - gosta mais dos colegas 59 - os patrões aqui são melhores, 60 - as pessoas são mais simpáticas... 66 - gosta mais dos colegas, do trabalho, dos patrões 72 - tudo, colegas e tudo	10
	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	(26) - atender o público	1
SATISFAÇÃO GERAL		(20) - gosto de tudo (23) - gosta de fazer tudo (24) - gosta de fazer tudo 35 - de tudo 35 - gosta de fazer tudo	5
NÃO SABE / NÃO RESPONDE		40 - não sabe responder	1

38. *Gosta tanto deste emprego como do que estava a fazer antes de ter vindo para cá?*

b) *Não, não gosto tanto.*

Do que é que gostava mais no outro emprego?

(9 - 12 - 28 - 29 - 30 - 36 - 43 - 48 - 50 - 56 - 57 - 64 - 74 - 75)

ATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	SUB - SUBCA- TEGORIAS	RESPOSTAS	QUANTI- FICAÇÃO
FACTORES ELACIONADOS COM O TRABALHO	CONTEÚDO FUNCIONAL	TAREFAS	(9) - gostava de fazer as saquetas (12) - fazia hamburgers e outras coisas (28) - arrumar placardes 36 - gostava das colegas, gostava de pesar a fruta 43 - lavar carros e distribuir o gás	5
		CARACTERÍS- TICAS DO TRABALHO	30 - de trabalhar na pastelaria 48 - gostava de trabalhar com crianças 50 - gostava mais da parte teórica 57 - gostava de trabalhar com crianças	4
	CONDIÇÕES DE TRABALHO		(29) - ir ao café depois do almoço 56 - gostava mais das regras internas do outro infantário	2
	APRENDIZA- GEM		64 - podia aprender mais coisas	1
NÃO SABE / ÃO RESPONDE			74 - sem comentário 75 - sem comentário	2

39. Se fosse possível ter outro emprego, qual gostaria?

CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	SUB - SUBCATEGORIAS	RESPOSTAS	QUANTIFICAÇÃO
MUDAR A SITUAÇÃO PROFISSIONAL ACTUAL	INFORMÁTICA		(1) - Ser técnica de informática (13) - técnico de informática 39 - informática 46 - trabalhar com computadores 59 - trabalhar com computadores 70 - trabalhar com computadores mas não é possível 74 - trabalhar na informática	7
	RESTAURAÇÃO		(27) - trabalhar numa padaria, café, ... (29) - gostava de ir para um café 45 - trabalhar na Nortejo (pastelaria) 57 - trabalhar numa padaria 72 - trabalhar num café no balcão 75 - trabalhar num café	6
	MECÂNICA AUTO		(28) - numa oficina de carros (30) - numa oficina de carros 33 - electricista de automóveis 82 - mecânica	4
	CONSTRUÇÃO CIVIL		(19) - fazer mosaicos de mármore 43 - empresa de canalização 52 pintor de prédios	3
	ARTE/COMUNICAÇÃO		(3) - trabalhar numa rádio 51 - ser auxiliar de fotógrafo	2
	COMÉRCIO		31 - gostaria de trabalhar numa loja de roupa 37. trabalhar numa loja de ourivesaria	2
	HOTELARIA		(12) - trabalhar num hotel (14) - num hotel	2
	SUPERMERCADO		(9) - ir marcar preços no mini - preço ou outro supermercado 27. supermercado	2
	EDUCAÇÃO / CRIANÇAS		48 - trabalhar num infantário 67 - gostava de ser auxiliar de educadora de infância	2
	SECRETARIADO		(8) - secretária 64 - ...gostava da dactilografia ...	2
	ELECTRICIDADE		(16) - electricista ou distribuidor	1
	GRÁFICA		34 - tudo o que tenha a ver com gráfica	1
	VETERINÁRIA		(2) - veterinário	1
	ARQUITECTURA		73 - arquitecto	1
	BANCA		(10) - bancária	1
LIMPEZA		50 - um trabalho de limpeza	1	
FUTEBOL		5 - ser jogador de futebol no Benfica	1	
RELIGIÃO		6 - ser pastor na igreja evangélica	1	
EMPREGO ANTERIOR		(4) - trabalhar novamente na cooperativa (emp. anterior)	1	
TRABALHO MAIS LEVE		(20) - num trabalho onde não fosse necessário aplicar a força (trabalho mais leve) (22) - menos fatigante que este	2	
FORMAÇÃO			42 - tirar um curso de informática 64- ... e tirar um curso de Inglês	2

			(7) – eu gosto muito deste, não quero mudar (11) – preferia este (15) – prefiro este (17) – ficava com o mesmo (21) – de trabalhar aqui (24) – igual a este (26) – de momento nada 32 – a fazer o mesmo 36 – por agora estou bem aqui 53 - gosta muito do emprego actual 54. manter o mesmo tipo de trabalho 55. manter o mesmo tipo de trabalho 56. manter o mesmo tipo de trabalho 60 - gosta muito do emprego actual 62. manter o mesmo tipo de trabalho 63. gosta muito do emprego actual 64 - manter o mesmo tipo de trabalho, 65 - gosta muito do emprego actual 66 -gosta muito do emprego actual 68 - manter o mesmo tipo de trabalho 69 - manter o mesmo tipo de trabalho 77 -gosta muito do emprego actual 79 - gosta muito do emprego actual 80 - gosta muito do emprego actual 81 - gosta muito do emprego actual	25
MANTER A SITUAÇÃO PROFISSIONAL ACTUAL				
NÃO TER QUALQUER OCUPAÇÃO			(18) – de momento nada de concreto (25) –nenhum (não queria fazer nada) (26) – de momento nada 40 – nada	4
NÃO SABE / NÃO RESPONDE			(23) – nunca pensou nisso 38 – não é possível responder a esta pergunta 44 – não sei 49 – nunca pensou nisso 58 – não responde 61 – não responde 71 – n.s. 76 – n.s. 77 – n.s. 83. – n.s. 84 – não responde	11

40. Se pudesse escolher, você gostaria de... Ter um emprego diferente?

c) Se quer mudar de emprego, o que o impede de tentar outro emprego?

(4 - 9 - 12 - 19 - 31 - 43 - 46 - 48 - 50 - 57 - 64 - 69 - 74 - 75 - 82 - 84)

ATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	SUB - SUBCA- TEGORIAS	RESPOSTAS	QUANTI- FICAÇÃO
FACTORES HUMANOS	COMPETÊNCIAS / CARACTERÍSTICAS INDIVIDUAIS		(9) - pq não sei ler nem escrever 31 - nada me impede, apenas que fosse mais calmo para poder estudar 46 - não gosta de andar de emprego em emprego 48 - não convém mudar 50 - pq. não tem capacidade para decidir isso 64 -tem dificuldades em deslocar- se 69 - saúde e escolaridade 82 - não sabe mecânica 84 - pq não consegue e pq tem o curso de confecções	9
	OS OUTROS INDIVÍDUOS		(12) - falta de oportunidade, não me convidam 57 - porque ainda não teve oportunidade 64 - porque ainda não teve oportunidade e	3
FACTORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	DISTÂNCIA		(4) - porque os outros empregos são mais longe	1
	QUESTÕES ECONÓMICAS		(19) - o ordenado 75 - não tem dinheiro	2
NENHUM IMPEDIMENTO	-		43 - de momento nada	1
NÃO SABE / NÃO RESPONDE			74 - n.s.	1

45. Em que tipo de coisas o seu técnico de acompanhamento o ajudou?

CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	SUB - SUBCA- TEGORIAS	RESPOSTAS	QUANTI- FICAÇÃO
FACTORES ELACIONADOS COM O TRABALHO	ENQUADRA- MENTO PROFISSIONAL		(1) - encontrar este emprego (2) - encontrar este emprego (3) - encontrar este emprego (7) - a encontrar este emprego 8- ajudou-me a encontrar o local para estagiar e.. (9) - a arranjar emprego (10) - a arranjar emprego (12) - a encontrar este emprego (14) - encontrar este emprego e ... (15) - a encontrar emprego (16) - a encontrar emprego e (17) - a encontrar emprego e.... 18 -o técnico ajudou-me a encontrar emprego e... (20) - o técnico ajudou-me a encontrar emprego (21) - a encontrar emprego e ... 22 - a encontrar emprego e... 23 - a encontrar emprego e ... 24 - a encontrar emprego e... 25 - a encontrar emprego e... 26 - a encontrar emprego e 27 - a encontrar emprego 28 - a encontrar emprego e ... 29 - a encontrar emprego e... 30 - a encontrar emprego e... 32 - a encontrar emprego e... 33 - a encontrar emprego e ... 34 - a encontrar emprego e ... 35 - a encontrar emprego e... 36 - a encontrar emprego 37 - a encontrar emprego 38 - a encontrar emprego 39 - a encontrar emprego 40 - a encontrar emprego 41 - a encontrar emprego 42 - a encontrar emprego 43 - a encontrar emprego 44 - a encontrar emprego e ... 45 - a encontrar emprego e 46 - a encontrar emprego 47 - a encontrar emprego 48 - a encontrar emprego 49 - a encontrar emprego 50 - a encontrar emprego	58

FACTORES RELACIONADOS COMO TRABALHO (Cont.)	ENQUADRA- MENTO PROFISSIONAL (Cont.)		52 - a encontrar emprego e ... 53 - a encontrar emprego 54 - a encontrar emprego e 56 - a encontrar emprego 57 - a encontrar emprego 58 - a encontrar emprego 59 - a encontrar emprego 60 - a encontrar emprego e.. 61 - a encontrar emprego 62 - a encontrar emprego 64 - a encontrar emprego 65 - a encontrar emprego 66 - a encontrar emprego e... 67 - a encontrar emprego e ... 72 - a encontrar emprego	
	APRENDI- ZAGEM	TAREFAS EM PARTICULAR	(6) – ajudou-me a plantar árvores;... (13) – a aprender as tarefas 25 - ... aprender as tarefas 28 - ... e aprender as tarefas 33 - ... e aprender as tarefas 35 - e aprender as tarefas 45 - ...e aprender as tarefas 70. ... aprender as tarefas 76 – a trabalhar na cozinha 79 – aprender as tarefas	10
		TRABALHO EM GERAL	66 - ... e também trabalhar melhor, fazer um trabalho mais perfeito 75 – aprender a trabalhar 78 – ensinou me a trabalhar 80 – em termos do trabalho 81 – ajudou quando começou a trabalhar e aprender	5
	ADAPTAÇÃO PROFISSIONAL		(17) -.... a adaptar-me ao emprego	1

			<p>5-ajudou-me no contacto com os colegas (11) - a conhecer melhor os colegas 14 - ...a melhorar as relações com os colegas 18.. e a ter melhores relações com os colegas e .. 19 - ajudou-me a ter melhores relações com os colegas</p>	
<p>FACTORES HUMANOS</p>	<p>RELACIONAMENTO INTERPESSOAL</p>	<p>COM OS COLEGAS DE TRABALHO</p>	<p>21 - ... e ter melhores relações com os colegas 22 - ... ter melhores relações com os colegas 23 - ... e ter melhores relações com os colegas e .. 24 - ... e ter melhores relações com os colegas e .. 29 - ...e ter melhores relações com os colegas e .. 30 -... e ter melhores relações com os colegas e .. 31 - a ter melhor relação com o patrão e colegas 32 - ... e ter melhores relações com os colegas e .. 44 - ... e melhorar as relações com os colegas 52 - ... e melhorar as relações com os colegas 54 - e melhorar as relações com os colegas 60 - ... e melhorar as relações com os colegas 63 - a ter melhores relações com os colegas 67 - ... e melhorar as relações com os colegas 70 - ter melhores relações com as colegas e 84 - ter melhores relações com os colegas</p>	<p>21</p>

		11 - a conhecer melhor o patrão, e... 18-... e a ter melhores relações ... e supervisores 23 - ... e ter melhores relações ... e supervisores 24 - ... e ter melhores relações e supervisores		
	COM AS CHEFIAS	26 -...e ter melhores relações com o patrão 29 - ...e ter melhores relações ... e supervisores 30 -... e ter melhores relações ... e supervisores 31 - a ter melhor relação com o patrão e... 32 - ... e ter melhores relações com os colegas e . 34 - ... e ter melhores relações com o Sr. José 66 - ... e a dar -se melhor com os patrões	11	
	COM UM COLEGA EM PARTICULAR	51 - ajudou-o a relacionar-se com uma colega em particular	1	
	COM AS PESSOAS EM GERAL	4- ensinou-me a ter boas relações no mercado de trabalho, etc. 69 - a falar melhor com as pessoas	2	
	APOIO LOGÍSTICO	4- ensinou-me a deslocar-me..... 83 - ajudou-me a fazer as compras	2	
	APOIO/AJUDA	APOIO PESSOAL	6. apoiou-me; deu-me apoio e conselhos (8) - e é meu amigo (11) - a perceber se estava ou não satisfeito com o trabalho	3
		APOIO GERAL	16...e apoia-me no emprego 73 - um bocado de tudo 55 - ajudou em tudo o que está relacionado com o emprego 74 - a ultrapassar as dificuldades que tive no trabalho	4
USENCIA DE AJUDA		71 - nada	1	
NÃO SABE / O RESPONDE		68 - n.s. 77 - n.s. 82 - n.s.	3	

46. Em que tipo de coisas é que gostaria que o seu técnico de acompanhamento o ajudasse?

CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	SUB - SUBCA- TEGORIAS	RESPOSTAS	QUANTI- FICAÇÃO
FACTORES ELACIONADOS COM O TRABALHO	MANTER O EMPREGO		(9) – gostava que me ajudasse a permanecer neste emprego (10) – a ficar aqui a trabalhar (20) – a ficar mais tempo no seu trabalho 25 – o técnico o ajudasse a ficar mais tempo no seu trabalho 26 - o técnico o ajudasse a ficar mais tempo no seu trabalho 30 - o técnico o ajudasse a ficar mais tempo no seu trabalho e ... 32 - ... e ficar mais tempo no trabalho 35 - ficar mais tempo no trabalho 39 - ficar mais tempo no trabalho 40 - ficar mais tempo no trabalho 42 - ficar mais tempo no trabalho 45 - ficar mais tempo no trabalho 79 – ficar mais tempo no trabalho	13
	MUDAR DE EMPREGO		(8) –gostava que me encontrasse um emprego fixo (19) – a encontrar outro emprego 27 – a encontrar outro emprego 36 – a encontrar outro emprego mas no mesmo ramo 43 – a encontrar outro emprego 48 - a encontrar outro emprego 50 - a encontrar outro emprego 57 - a encontrar outro emprego 64 – ... e ajudasse a encontrar outro emprego 75 - a encontrar outro emprego 84 - a encontrar outro emprego	11
FACTORES HUMANOS	MAIOR APOIO POR PARTE DO TECNICO	PROFISSIONAL	(5) – gostava que ela me visitasse mais vezes (7) – poderia visitar-me mais vezes no local de trabalho (11) – vir mais vezes visitar-me no mercado de trabalho (14) – visitar-me mais vezes no meu emprego 61 – ir mais vezes ao emprego	5
		PESSOAL	(12) – devia conversar mais comigo 64 – gostava que lhe desse mais atenção e ...	2
	RELACIONA- MENTO INTERPESSOAL	NO TRABALHO	(16) – no meu relacionamento com os colegas 69 – a compreender certas pessoas aqui dentro	2
		NA FAMÍLIA	(4) – falar mais com a minha família e ... 28 – o ajudasse a falar mais com a família (mãe)	2
	DESENVOL- VIMENTO PESSOAL	FORMAÇÃO PROFISSIONAL	(17) – gostaria que ele me ajudasse a ter um curso de informática	1
	APRENDER OUTRAS COISAS	70 – aprender outras coisas	1	

			(4) - ... e a ocupar-me os tempos livres. (6) - poderia arranjar algo para fazer nos tempos livres (13) - ocupação dos tempos livres 21 - a ter outras ocupações nos tempos livres 22 - a ter outras ocupações nos tempos livres 24 - a ter outras ocupações nos tempos livres 29 - a ter outras ocupações nos tempos livres 30 - ... e a ter outras ocupações nos tempos livres 32 - outras ocupações nos tempos livres e 33 - outras ocupações nos tempos livres 34 - outras ocupações nos tempos livres 37 - outras ocupações nos tempos livres 38 - outras ocupações nos tempos livres 41 - outras ocupações nos tempos livres 70. Ter outras ocupações nos tempos livres... 73 - Ter outras ocupações nos tempos livres	16
Ocupação dos tempos livres			(18) - gostaria que ele me ajudasse a resolver o problema da habitação que é o que me preocupa neste momento 83 - arranjar outra casa	2
Habitação			(1) - não necessito de mais nada (2) - não necessito de mais ajuda 3 - ajuda-me em tudo o que preciso (15) - está bem assim 23 - não precisa de ajuda nenhuma 31 - nada de especial 44 - nada de especial 54 - nada a referir 55 - como foi estava bem 56 - foi suficiente 74 - mais nada 80 - em nada	12
Satisfação geral			47 - não respondeu 51 - n.s. 52 - n.s. 53 - n.s. 58 - n.r. 59 - n.r. 60 - n.r. 62 - n.s. 63 - n.r. 66 - n.r. 67 - n.r. 68 - n.r. 71 - n.s. 72 - n.s. 76 - n.s. 77 - n.s. 78 - n.s. 81 - n.s. 82 - n.s.	19
Não sabe / não responde				

52. Como é que acabaria esta frase?
 Eu podia fazer o meu trabalho melhor se...

TEGORIAS	SUB CATEGORIAS	SUB - SUBCA- TEGORIAS	RESPOSTAS	QUANTI- FICAÇÃO
FACTORES HUMANOS	O PRÓPRIO INDIVÍDUO	EXPERIÊNCIA	8 - tivesse mais experiência	1
		CARACTERÍS- TICAS INDIVIDUAIS	4 - me dedicasse mais 6 - me tornasse mais disciplinado e obediente 10 - me tornasse mais rápida 11 - tentasse sempre fazer o melhor que posso 18 - não tivesse problemas em casa 20 - andasse mais bem disposto e não muito cansado 26 - se me esforçasse mais 34 - se estivesse com mais atenção 35 - se estivesse mais bem disposta 37 - se aprender mais coisas e se me aplicar o suficiente 39 - conseguir acabar o trabalho 42 - se não fosse preguiçoso 43 - se não fosse preguiçoso 45 - se tivesse capacidade para fazer melhor 49 - não andasse aborrecido por causa dos meus problemas 52 - se trabalhasse mais vezes com os colegas	16
		FACTORES RELACIONADOS COM A DEFICIÊNCIA	6 - se não me desse crises de esquizofrenia 15 - se me tivessem ensinado linguagem gestual	2
	OS OUTROS INDIVÍDUOS	MAIOR APOIO	2 - me ensinassem mais coisas 5 - me ensinassem melhor 7 - me apoiassem mais 9 - me ajudassem mais 14 - se me apoiassem ainda mais 16 - se os colegas colaborassem mais 44 - as colegas colaborassem mais 48 - os colegas ajudassem mais 70 - se os meus colegas me apoiassem mais 73 - se houvesse mais compreensão dos colegas	10
		RELAÇÃO COM OS COLEGAS	12 - os meus colegas pedissem as coisas com mais calma 19 - se fizesse o trabalho sozinho 29 - se as minhas colegas não estivessem comigo a descascar batatas 72 - se não me chateassem 79 - se não me enganassem	5
	FORMAÇÃO ANTERIOR	CURSO DE FORMAÇÃO	17 - se tivesse um curso de informática	1
		QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	19 - se tivesse uma profissão	1
		FORMAÇÃO ESP. REL. C/ DEFICIÊNCIA	15 - se me tivessem ensinado linguagem gestual	1

FACTORES LACIONADOS COM O TRABALHO	CARACTERÍS- TICAS DO TRABALHO		22 - se o meu trabalho fosse um bocado mais leve 46 - não fosse muito cansativo 50 - não fosse muito cansativo 61 - se tivesse mais tempo 63 - se estivesse a trabalhar sozinha com as crianças	10
			64 - gostava que as crianças fossem mais pequenas e educadas 65 - se tivesse mais tempo para desempenhar as funções 67 - se tivesse mais tempo 71 - se tivesse um ajudante 33 - tivesse mais trabalho para fazer	
	CONDIÇÕES DE TRABALHO	MEIOS DE PRODUÇÃO	3 - tivesse outros instrumentos de trabalho	1
		SALÁRIO	68 - se o aumentassem 84 - se tivesse outras condições de ordenado	2
		AMBIENTE DE TRABALHO	13 - existisse ar condicionado 31 - as máquinas não produzissem muito calor	2
	CONDIÇÕES EXTERIORES AO LOCAL DE TRABALHO	DESLOCAÇÃO CASA/EMPREGO	1 - o emprego fosse mais perto de casa	1
		OUTRO TRABALHO	28 - arranjasse outro emprego 57 - estivesse num emprego que gostasse mais	2
NÃO SABE / ÃO RESPONDE			58 - ---- 59 - ---- 60 - ---- 62 - ---- 51 - n.s./ n.r. 53 - n.s./ n.r. 54 - n.s./ n.r. 55 - n.s./ n.r. 56 - n.s. 66 - não sabe responder 69 - não sabe 74 - não sabe 75 - não sabe 76 - não sabe 77 - não sabe 78 - não sabe 80 - não há nada 81 - não sabe 82 - não sabe 83 - não sabe 23 - não completou 21 - 24 - 25 - 27 - 30 - 32 - 36 - 38 - 40 - 41 - 47 - não consegue acabar	32

53. *Que tipo de serviços precisa neste momento e não está a conseguir?*

ATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	SUB - SUBCA- TEGORIAS	RESPOSTAS	QUANTI- FICAÇÃO
FORMAÇÃO	FORMAÇÃO PROFISSIONAL		7 - por exemplo receber mais formação 13 - formação a outros níveis 17 - um curso de informática	3
	FORMAÇÃO BÁSICA		9. aprender a ler e escrever	1
SERVIÇOS	SAÚDE		6. serviço médico 10. de medicina 12 - serviço médico	3
	TRANSPORTE		5. serviço de transportes	1
	LAZER		4. serviços que me proporcionassem passear	1
	APOIO EM TERMOS GERAIS		49 - os serviços de apoio	1
HABITAÇÃO			18 - o ajudasse a conseguir comprar uma casa 73 - uma casa 75 - arranjar uma casa	3

SATISFAÇÃO
GERAL

- 1. nenhuns
- 2. não existe nenhum;
- 3. não existe nenhum
- 8. nenhum
- 11. nenhuns
- (14) - nenhum
- (15) - nada
- (16) - nenhum
- (19) - nada em especial
- (20) - nada em especial
- 21 - nada
- 22 - nada em especial
- 23 - nada em especial
- 26 - neste momento nenhum
- 27 - nada em especial
- 28 - nenhum
- 29 - nada em especial
- 31 - nada em especial
- 32 - nada em especial
- 33 - nada em especial
- 34 - nada em especial
- 35 - nada em especial
- 36 - nada em especial
- 37 - nada em especial
- 38 - nada em especial
- 39 - nada em especial
- 40 - nada em especial
- 41 - nada em especial
- 42 - nada em especial
- 43 - nenhum
- 44 - nenhum
- 45 - nenhum
- 46 - nenhum
- 47 - nenhum
- 48 - nenhum
- 50 - nenhum
- 51 - não há nada a registar
- 54 - não há nada a registar
- 55 - está satisfeito
- 56 - não há nada a registar
- 57 - não há outras necessidades
- 58 - nada a dizer
- 62 - nada a referir
- 69 - nada
- 70 - não precisa de nada
- 74 - nada
- 79 - estou a conseguir tudo
- 80 - nada
- 81 - nada
- 83 - nada
- 84 - nada

<p>NÃO SABE / NÃO RESPONDE</p>		<p>24 - não sabe 25 - não sabe 30 - não sabe responder 52 - ns/nr 53 - ns/nr 59 - não sabe responder 60 - ____ 61 - ____ 63 - ____ 64 - ____ 65 - ____ 66 - ____ 67 - ____ 68 - ____ 71 - não sabe 72 - não sabe 76 - não sabe 77 - não sabe 78 - não sabe 82 - não sabe</p>	<p>20</p>
------------------------------------	--	---	-----------

54. *Quais são os maiores problemas que tem tido para ter os serviços que precisa ou quer?*

ATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	SUB-SUBCA-TEGORIAS	RESPOSTAS	QUANTIFI-CAÇÃO
OBLEMAS DE MUNICAÇÃO			(6) - o médico não está aqui permanente (11) - por vezes não consigo contactar o técnico	2
OBLEMAS DE TEMPO			(10) - tenho de estar muito tempo á espera (12) - falta de tempo	2
OBLEMAS DE SAÚDE			(9) - devido aos problemas de visão	1
EXISTÊNCIA OS SERVIÇOS			4. não organizam passeios 5. não existem sequer (os serviços?)	2
OPORTUNI-DADE			(7) - falta de oportunidades (13) - falta de oportunidade (18) - pq. não tenho conhecimentos que me pudessem ajudar nessa situação	3
PROBLEMAS COM A CHEFIA			(17) - incompreensão por parte do chefe	1
SATISFAÇÃO GERAL			1 - nenhuns 2 - não tenho tido problemas 3 -- nenhuns (8) - nenhuns (14) - nenhum (15) - nada (16) - nada (19) - nada (20) - nada 21 - nada 22 - nada 23 - nada 24 - nada 25 - nada 26 - nada 27 - nada 28 - nada 29 - nada 30 - nada 51 - nada a registar 52 - não houve problemas 54 - não tem tido problemas 55 - não tem tido problemas 56 - não tem tido problemas 57 - não tem tido problemas 62 - nada a referir 69 - nenhum 70 - nenhuns 74 - nenhuns 76 - nada, nenhuns 79 - não tenho 80 - não tenho problemas 82 - nada, nenhuns	33

NÃO SABE / NÃO RESPONDE	31 - em branco 32 - em branco 33 - em branco 34 - em branco 35 - em branco 36 - em branco 37 - em branco 38 - em branco 39 - em branco 40 - em branco 41 - em branco 42 - em branco 43 - em branco 44 - em branco 45 - em branco 46 - em branco 47 - em branco 48 - em branco 49 - não consegue explicar 50 - em branco 53 - ns/nr 58 ----- 59 - não sabe responder 60 ----- 61 ----- 63 ----- 64 - ----- 65 - ----- 66 - ----- 67 ----- 68 ----- 71 - não sabe 72 - não sabe 73 - não sabe 75 - não sabe 77 - não sabe 78 - não sabe 81 - não sabe 83 - não sabe 84 - não sabe	40
----------------------------	--	----

59. Desde que começou a trabalhar neste emprego, acha que a sua vida...

c) Melhorou?

Em que medida a sua vida é melhor desde que está a trabalhar neste emprego?

(1 - 2 - 3 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 - 11 - 13 - 14 - 15 - 17 - 19 - 20 - 21 - 24 - 25 - 26 - 27 - 28 - 29 - 30 - 31 - 32 - 34 - 35 - 37 - 39 - 40 - 42 - 44 - 45 - 46 - 47 - 48 - 49 - 50 - 51 - 52 - 53 - 54 - 55 - 56 - 62 - 64 - 65 - 66 - 67 - 69 - 70 - 71 - 72 - 73 - 74 - 75 - 76 - 77 - 78 - 79 - 80 - 81 - 82 - 83 - 84)

CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	SUB-SUBCATEGORIAS	RESPOSTAS	QUANTIFICAÇÃO
FACTORES HUMANOS	O PRÓPRIO INDIVÍDUO	AUTO DETERMINAÇÃO	(1) - Sinto-me mais autónoma (17) - encontrei um objectivo de vida 26 - tornei-me mais independente 53 - sente-se mais útil e 66 - pq ficou + independente dos pais 73- arranjei um espaço e tenho o mundo mais aberto	6
		SATISFAÇÃO PESSOAL	(11) - sinto-me mais feliz.... (13) - sinto-me mais feliz... 24 - em tudo 49 - a vida melhorou ... 74 - melhorou a minha vida pessoal e privada	5
		OCUPAÇÃO	(20) - andava a passear sem fazer nada e agora tenho uma ocupação 31 - em todos os aspectos, estou ocupado e ... 37 - ..., estou ocupado 39 - estar ocupado 40 - estar ocupado 42 - a estar ocupado e... 44 - está ocupado e ... 47 - estou mais ocupado e entretido e... 54 - ... e está mais ocupado 64 - e está mais ocupado	10
		APRENDIZAGEM	(6) - aprendi coisas novas 32 - em todos os aspectos, aprender coisas novas,.... 34- aprendi coisas novas 42. ...a compreender coisas novas 54 - está a aprender coisas novas e.....	5

FACTORES LACIONADOS COM O RABALHO	RELACIONA- MENTO INTERPESSOAL		<p>3 –conheci novas pessoas (7) – pq convivo mais com as pessoas (13) – ... convivo mais (15) – convivo mais 21 – no sentido de dar-me mto bem com as pessoas 28 – a dar-me bem com as pessoas 32 – ..., a relacionar-me com os colegas ... 35 – estou mais à vontade a falar com as pessoas, conviver e fazer amizades 48 – melhorou em tudo pq. tenho boa relação com os colegas e... 59 – pq convive mais com outras pessoas 62 – gosta de trabalhar com as colegas e ... 64 - pq convive mais e 77 – um bom relacionamento com os colegas 84 – ...mudou o relacionamento com os colegas 80 – pq estou distraído com os meus amigos com a família com tudo 82 – arranji outros amigos, ...</p>	14
	CARACTERÍS- TICAS DO TRABALHO		<p>2 –porque o serviço e são bons (5) – sinto-me melhor porque gosto muito do trabalho (9) – pq aqui posso fazer outras coisas diferentes 52 – melhorou de emprego e está mais satisfeito profissionalmente com este 53 - ...gosta do trabalho que desempenha 55 – está feliz com o emprego 62 – ... e faz um trabalho que gosta</p>	7
	CONDIÇÕES DE TRABALHO	BENEFÍCIOS: HORÁRIO;TEMP OLIVRE; DISTÂNCIA CASA / TRABALHO	<p>(2) –porque ... e o horário são bons (8) –posso ir à ginástica, almoçar em casa, etc. 46. ... tem mais tempo livre (19) – o trabalho fica perto de casa e deixei de fazer despesas com transportes 67 – pq ficou + perto de casa</p>	5

		BENEFÍCIOS: SITUAÇÃO FINANCEIRA	(10) – tenho um ordenado e um emprego (11) – sinto-me mais feliz, posso ajudar em casa com o dinheiro (14) – tenho mais dinheiro 27 – ganha ordenado que lhe permite comprar o que precisa 29 – a ter as minhas coisas qdo preciso 30 – com o dinheiro que ganho compro roupa 31 – ... tenho o dinheiro de que preciso 32 - ... e melhorou a minha condição financeira 37 – ajudou-me financeiramente, 44... melhorou a situação financeira 45 – está a ganhar ordenado e pode ajudar os pais 46 – melhorou a condição financeira e ... 47 – ... e tenho mais dinheiro 48 – melhorou em tudo e o dinheiro necessário 50 – a minha condição financccira para comprar comida e roupa para o meu filho 51 – a situação financccira melhorou 65 – pq agora já tem ordenado 69 – quase tudo, em termos de dinheiro 70 – tenho mais dinheiro, compro as minhas coisas, compro o passc qdo preciso, isso tudo 71 – por ganhar dinheiro 73 – melhorou em termos de dinheiro, 76 – tudo, no dinheiro 79 – comececi a ganhar dinheiro 81 – na parte financeira 82 – ... ganho dinheiro 83 – pq ganho dinheiro 84 – mudou pq comecei a ganhar,	27
NÃO SABE / ÃO RESPONDE			25 – não sabe responder 49 – não responde 56 – não sabe 72 – não sei 75 – não sei 78 – não sei	6

a) Em que medida a sua vida era melhor antes de começar a trabalhar neste emprego?

CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	SUB – SUBCA- TEGORIAS	RESPOSTAS	QUANTI- FICAÇÃO
FACTORES ELACIONADOS COM O TRABALHO	CONTEÚDO FUNCIONAL		43 – gostava mais do que estava a fazer antes de vir para aqui	1

60. *Gostaria de acrescentar alguma coisa*

ATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	SUB - SUBCA-TEGORIAS	RESPOSTAS	QUANTI-FICAÇÃO
SATISFAÇÃO			6. quero acrescentar que estou satisfeito por aprender coisas novas e receber orientação ... (9) - gostaria que me ajudassem a ficar neste emprego (13) - o que me ajudaram para chegar até aqui, eu faria o mesmo por outro 22 - este serviço da RUMO é mto bom e eu não esperava que fosse assim tão rápido a minha inserção no mercado de trabalho 27 - que o trabalho se prolongue por mto tempo 74 - toda a gente é capaz de trabalhar 78 - ontem fui a casa da minha colega buscar um saco de bolos 79 - tudo bem	8
SUGESTÕES			49 - gostaria de aprender a ler 51 - a RUMO devia ter + técnicos de acompanhamento 64 - a RUMO deveria encontrar empregos mais variados 65 - devia - se apoiar maior n.º de jovens	4
INSATISFAÇÃO			(6) - ..., pretendo que no emprego me deixem fazer o tratamento tal como o médico recomenda (7) - penso que deveria ser remunerada e não estou a receber nada (19) - está aborrecido pq. entrou um colega para as mesmas funções tem que trabalhar à tarde para fazer horas extras 25 - não lhe apetece vir trabalhar 34 - a rumo por vezes não paga a tempo 73 - devia haver um chefe com mais pulso, mais forte. Leva-nos a situações más	6
MUDAR DE EMPREGO			(4) - gostaria de regressar à cooperativa (8) - gostava muito de encontrar um emprego fixo dentro da área administrativa, quem sabe até no estrangeiro. 84 - gostava que tentassem arranjar outro emprego mais perto	3

ANEXO 8

Frequencies

Statistics

	SEXO	IDADE	Idade	sit. Prof	tempo trab
Valid	84	84	84	84	84
Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

SEXO

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Masculino	48	57,1	57,1	57,1
Feminino	36	42,9	42,9	100,0
Total	84	100,0	100,0	

IDADE

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17	3	3,6	3,6	3,6
18	7	8,3	8,3	11,9
19	3	3,6	3,6	15,5
20	6	7,1	7,1	22,6
21	10	11,9	11,9	34,5
22	11	13,1	13,1	47,6
23	5	6,0	6,0	53,6
24	6	7,1	7,1	60,7
25	6	7,1	7,1	67,9
26	8	9,5	9,5	77,4
27	3	3,6	3,6	81,0
28	3	3,6	3,6	84,5
29	6	7,1	7,1	91,7
31	1	1,2	1,2	92,9
32	4	4,8	4,8	97,6
35	1	1,2	1,2	98,8
36	1	1,2	1,2	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Idade

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-20 anos	19	22,6	22,6	22,6
21-25 anos	38	45,2	45,2	67,9
26-36 anos	27	32,1	32,1	100,0
Total	84	100,0	100,0	

sit. Prof

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
id Orientação	2	2,4	2,4	2,4
Formação	34	40,5	40,5	42,9
Contrato	48	57,1	57,1	100,0
Total	84	100,0	100,0	

tempo trab

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
id menos de 1 ano	16	19,0	19,0	19,0
entre 1 e 3 anos	32	38,1	38,1	57,1
mais de 3 anos	36	42,9	42,9	100,0
Total	84	100,0	100,0	

sstabs

sit. Prof * SEXO Crosstabulation

		SEXO		Total	
		Masculino	Feminino		
of	Orientação	Count	1	1	2
		% within sit. Prof	50,0%	50,0%	100,0%
		% within SEXO	2,1%	2,8%	2,4%
		% of Total	1,2%	1,2%	2,4%
	Formação	Count	16	18	34
		% within sit. Prof	47,1%	52,9%	100,0%
		% within SEXO	33,3%	50,0%	40,5%
		% of Total	19,0%	21,4%	40,5%
	Contrato	Count	31	17	48
		% within sit. Prof	64,6%	35,4%	100,0%
		% within SEXO	64,6%	47,2%	57,1%
		% of Total	36,9%	20,2%	57,1%
otal		Count	48	36	84
		% within sit. Prof	57,1%	42,9%	100,0%
		% within SEXO	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	57,1%	42,9%	100,0%

osstabs

tempo trab * SEXO Crosstabulation

			SEXO		Total
			Masculino	Feminino	
tempo	menos de 1 ano	Count	9	7	16
		% within tempo trab	56,3%	43,8%	100,0%
		% within SEXO	18,8%	19,4%	19,0%
		% of Total	10,7%	8,3%	19,0%
o	entre 1 e 3 anos	Count	17	15	32
		% within tempo trab	53,1%	46,9%	100,0%
		% within SEXO	35,4%	41,7%	38,1%
		% of Total	20,2%	17,9%	38,1%
	mais de 3 anos	Count	22	14	36
		% within tempo trab	61,1%	38,9%	100,0%
		% within SEXO	45,8%	38,9%	42,9%
		% of Total	26,2%	16,7%	42,9%
tal		Count	48	36	84
		% within tempo trab	57,1%	42,9%	100,0%
		% within SEXO	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	57,1%	42,9%	100,0%

ANEXO 8 A

Informações gerais sobre o sujeito e o seu estatuto profissional - Dados recolhidos no Questionário de Satisfação.

eito	O que estava a fazer antes de começar este emprego?	Onde Trabalha?	Qual é a sua profissão, categoria profissional?	N.º de horas de trabalho semanais
	1Gráfica.	Infantário.	Auxiliar Ed. Infância	37,5
	Aprendiz de mecânico.	Transportes Colectivos Barreiro.	Electricista	37
	Escola secundária	Centro Bem Estar S. Barreiro	Estagiário de telefonista	30
	Trabalhava na Gula	José Manuel C. Machado	Ajudante de Caixeiro	40
	Jardinagem	C. panificação Sul do Tejo L.da	Aprendiz no sector da batata frita	40
	Estava a receber formação na RUMO.	Grupo Desportivo da Quimigal	Aprendiz- auxiliar para td os serviços: limpeza, tratamento de jardins	36
	A receber formação	Delegação de Saúde do Barreiro	Aux. Administrativo	15
	Trabalhava numa clínica de osteopatia	Junta de freguesia do Barreiro	Aux. de serviços Gerais	40
	Trabalhava na fábrica da curticeira	Centro Social Padre Abílio Mendes	Ajudante de cozinha	40
	Em casa	Centro de Acção S. de Palhais	Aux. De Serv. Gerais	35
	Curso de formação para trabalhar o cobre em Santarém	José Manuel G. Cabrita	Aprendiz de Metalurgia – artesanato de cobre	40
	Curso de formação no restaurante Feira Nova	Leão d' Ouro	Empregado de balcão	48
	Curso de formação de tipografia.	Gráfica da C. M. Barreiro	Aj. de Tipografia	40
	Curso de formação	J. de F. do Alto do Seixalinho	Aux. de serviços gerais	40
	Em formação	Escola Álvaro Velho	Aprendiz	36
	A estudar na escola secundária de Almada	Renault – Monumental Auto – Santos	Aprendiz de 2º ano	40
	Encontrava-me na escola	Dep. R. H. Câmara. Almada	Aux. Administrativo	35

Estava num curso de formação na escola	Zularte – Pinhal Novo	Praticante 3º Ano _ Comércio	40
Estava numa oficina de pintura no Montijo	Pinhal Novo – Auto Pinhal Reparação	Aj. de mecânico – Bate chapa	51
Estava a trabalhar numa serralharia civil na Baixa da banheira	A. S. C. Soc. Vinícola de Pinhal Novo	Armazenista	?
Estava na escola	Pluricoop – Setúbal	Aj. Loja	40
Estava num curso	Viveiros Mirajardim	jardineiro	40
Estava na escola a acabar o 9º ano	Centro de Saúde de Palmela	Assist. Administrativo	35
Não se lembra	Pluricoop	Emp. Loja	40
Estava num curso	A. De Reformados do Pinhal Novo	Aj. De cozinha	35
Estava noutro emprego num supermercado	Fungagá da Bicharada	Emp. de balcão	44
Estava num estágio num refeitório	Solnave	Copeira	40
Estava numa estufa, jardim	Grula	Arrumador de vasilhame	40
Num curso de formação	Lar S.ta casa da Misericórdia	Aj. Cozinha	40
Pingo doce no Pinhal Novo	Pastelaria Abrantes	Aj. De Pasteleiro	25
Estava a aprender costura para passar o tempo	Pastelaria Doci Pão P. Novo	Emp. Balcão	48
Estava na escola	Inf. Qta Nova Setúbal	Aux. de Educação	40
Estava em casa	Domingos Bezerra – A Gráfica	Apoio nos acabamentos	42
Estava a trabalhar numa gráfica	Gráfica Campanha	Aj. de tipografia	40
Estava a trabalhar numa lavandaria	Tecituras	Aj. de costura	27
Estava a trabalhar na pluricoop em Palmela	Supermercados "os Leitores"	Emp. de loja	44

	Formação numa serigrafia	Agravipivar na Quimiparque do Barreiro	Aux. de acabamentos	40
	Estava na RUMO	Delegação de saúde do Barreiro	Não há informação	15
	Estava em casa	P S P – Barreiro	Aj. de mecânico	40
	Estava na RUMO	Refriger	Preparadora	40
	Lavandaria no Vitoria de Setúbal	S.ta Casa da Misericórdia	Aj. Aux.	35
	Em casa	E D A	Aj. de pintor de Construção Civil	40
	Serviço de gás	Electro Parque das Escolas	Aj. Electricista Auto	39
	Lavandaria industrial	LIP – Lavandarias	Aj. Operador	40
	Curso de formação	Escola Sec. S.to António	Emp. Balcão	37
	Imobiliária	LEAR	Costureira	40
	RUMO	Câmara da Moita	Jardineiro	35
	Curso de formação num Infantário	Lava Set	Emp. Lavandaria	42
	Curso de formação	Câmara de Palmela	Jardineiro	40
	Curso de formação	Marcellk Robber Massou L.da	Aj. de ourives	40
	Anteriormente só teve formação	Ext. Diocesano Sebastião da Gama	Aux. de Educação	40
	Numa vacaria onde tinha a função de ordenar as vacas	Serrão e Edgar L.da	Aj. de Mecânico	40
	Trabalhava numa sapataria no Barreiro	Clínica Dentária da Baixa da Banheira	Assist. Dentária	30
	1º emprego	Nupercauto L.da	Mecânico	40
	Oficina de pintura	Horta Car	Aj. de mecânico	40
	Noutro infantário	O Papagaio – J. de Inf.	Aux. de Educação	40
	Numa creche	Nova Loja Pereira	Emp. de Comércio	22

	Supermercado	O Charlot – J. de Inf.	Aj. de Cozinha	40
	Serigrafia	Foto Design	Aux. de Artes Gráficas	40
	Auxiliar da acção educativa	Centro Social da B. da Banheira	Apoio Domiciliário	40
	Gráfica	Pluricoop - B. da Banheira	Repositor	35
	Em casa	Pastelaria Tomilis	Aj. de Pasteleiro	30
	4 anos noutra infantário	Colégio do lavradio	Aux. de Educadora	40
	Escola secundaria	EB23 B. da Banheira	Aux. A Educativa	30
	Numa padaria	Pluricoop – Alhos Vedros	Repositor	40
	Numa empresa de impressão	Sacos Tejo	Aux. de Impressão	40
	Fabrica da Coca Cola	Idimitsu	Aux. de Limpezas	40
	Trabalhava numa Quinta	Renault	Aux. de Pintor	40
	Num talho	Carmonti	Desmanchador Salsicheiro	40
	Preencher etiquetas no Computador	M S – Artes Gráficas	Aj. de Tipografia	40
	Estudava	Intermarché	Operador Ajudante	35
	Num café	LIP - lavandarias	Aj. de Cozinha	40
	Porteiro numa pousada	LIP - lavandarias	Aj. de Motorista	40
	Centro de emprego a tirar fotocopias	Escola Profissional do Montijo	Aux. Administrativo	40
	Ajudante de cozinha, lavar pratos	Santa Casa da Misericórdia Alcochete	Aux. de Limpeza	40
	Casa	Centro de Infância	Aux. de Educação	40
	Casa	C. Mun. Do Montijo	Auxiliar	40
	Arranjar flores	Cemitério - C. Mun. Do Montijo	Aj. de Limpeza	40
	Curso de computadores	Sicalu- L.da	Aj. de armazém-trabalho c/ alumínio	40
	Curso de formação para lidar com crianças	Santa Casa da Misericórdia do Montijo	Aux. de Limpeza	40

	Estudava na escola secundaria	A J. Evangelista	Aprendiz Mecânica	40
	Casa	Tipografia Santos	Aux. de artes gráficas	40
	Nada	Citoponto	Aj. de oficina	40
	Casa	LIP Lavandaria	Engomadeira	40

ANEXO 9

ar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mēan	Std. Deviation	Minimum	Maximum
atisfação Trabalho	84	2,3824	,24646	1,71	2,88
ossibilidade de Escolha	84	2,1941	,34638	1,38	2,77
atisfação Serviço	84	2,5375	,27914	1,69	3,00
atisfação Total	84	2,3724	,22913	1,65	2,77

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Satisfação Trabalho	Possibilidade de Escolha	Satisfação Serviço	Satisfação Total
		84	84	84	84
ormal Parameters ^{a,b}	Mean	2,3824	2,1941	2,5375	2,3724
	Std. Deviation	,24646	,34638	,27914	,22913
lost Extreme Differences	Absolute	,104	,093	,151	,089
	Positive	,059	,057	,111	,070
	Negative	-,104	-,093	-,151	-,089
olmogorov-Smimov Z		,954	,850	1,382	,816
symp. Sig. (2-tailed)		,322	,465	,044	,519

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

ANEXO 10

Reliability_ Sub escala - Satisfação no Trabalho

**** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis ****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 84,0

Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	2,3824	1,7262	2,7857	1,0595	1,6138	,0826
Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,4027	,1945	,9241	,7296	4,7515	,0376

Reliability Coefficients 17 items

$\alpha = ,6481$ Standardized item alpha = ,6731

Reliability_ Sub Escala- Consumer Choice

*** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis ****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 84,0

Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	2,1941	1,4405	2,7619	1,3214	1,9174	,1419
Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,6486	,2318	1,0120	,7803	4,3663	,0827

Reliability Coefficients. 13 items

$\alpha = ,6328$ Standardized item alpha = ,6062

liability_Sub Escala_Satisfação Serviço

**** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis ****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 84,0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	2,5375	1,5714	2,9405	1,3690	1,8712	,1784
Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,3889	,0808	,9758	,8950	12,0835	,0969

Reliability Coefficients 13 items

alpha = ,6674 Standardized item alpha = ,6836

liability_Satisfação Total

**** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis ****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 84,0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	2,3724	1,4405	2,9405	1,5000	2,0413	,1413
Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,4729	,0808	1,0120	,9313	12,5329	,0794

Reliability Coefficients 43 items

alpha = ,8093 Standardized item alpha = ,8157

ANEXO 11

quencies

Statistics

	P6	P7	P8	P9	P10	P11
Valid	84	84	84	84	84	84
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	1,73	1,44	2,31	1,75	1,89	2,35
Std. Deviation	,523	,608	,580	,535	,836	,784

Statistics

	P14	P15	P16	P17	P18	P19
Valid	84	84	84	84	84	84
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	2,36	2,30	2,71	2,27	2,27	2,26
Std. Deviation	,594	,510	,651	,961	,523	,540

Statistics

	P20	P21	P22	P23	P24	P25
Valid	84	84	84	84	84	84
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	2,12	2,79	2,55	2,24	1,85	2,24
Std. Deviation	,999	,468	,629	,977	,988	,705

Statistics

	P26	P27	P28	P29	P30	P31
Valid	84	84	84	84	84	84
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	2,29	2,60	2,36	2,55	2,76	1,57
Std. Deviation	,613	,540	,940	,842	,652	,716

Statistics

	P32	P33	P36	P38	P40	P41
Valid	84	84	84	84	84	84
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	2,67	2,10	2,79	2,38	2,00	2,67
Std. Deviation	,588	,481	,441	,759	1,006	,545

Statistics

	P42	P43	P44	P47	P48	P49
Valid	84	84	84	84	84	84
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	2,43	2,63	2,08	2,50	1,99	2,82
Std. Deviation	,544	,757	,984	,549	,988	,563

Statistics

	P50	P51	P55	P56	P57
Valid	84	84	84	84	84
Missing	0	0	0	0	0
Mean	2,90	2,90	2,50	2,55	2,85
Std. Deviation	,334	,295	,720	,842	,452

Statistics

	P58	P59
Valid	84	84
Missing	0	0
Mean	2,94	2,79
Std. Deviation	,284	,441

ANEXO 12

quency Table

P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	26	31,0	31,0	31,0
2	55	65,5	65,5	96,4
3	3	3,6	3,6	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	52	61,9	61,9	61,9
2	27	32,1	32,1	94,0
3	5	6,0	6,0	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	5	6,0	6,0	6,0
2	48	57,1	57,1	63,1
3	31	36,9	36,9	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	25	29,8	29,8	29,8
2	55	65,5	65,5	95,2
3	4	4,8	4,8	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	34	40,5	40,5	40,5
2	25	29,8	29,8	70,2
3	25	29,8	29,8	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	16	19,0	19,0	19,0
2	23	27,4	27,4	46,4
3	45	53,6	53,6	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	6,0	6,0	6,0
2	44	52,4	52,4	58,3
3	35	41,7	41,7	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2,4	2,4	2,4
2	55	65,5	65,5	67,9
3	27	32,1	32,1	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	10,7	10,7	10,7
2	6	7,1	7,1	17,9
3	69	82,1	82,1	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	30	35,7	35,7	35,7
2	1	1,2	1,2	36,9
3	53	63,1	63,1	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3,6	3,6	3,6
2	55	65,5	65,5	69,0
3	26	31,0	31,0	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	4,8	4,8	4,8
2	54	64,3	64,3	69,0
3	26	31,0	31,0	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	37	44,0	44,0	44,0
3	47	56,0	56,0	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	2	2,4	2,4	2,4
2	14	16,7	16,7	19,0
3	68	81,0	81,0	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	6	7,1	7,1	7,1
2	26	31,0	31,0	38,1
3	52	61,9	61,9	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	32	38,1	38,1	38,1
3	52	61,9	61,9	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	48	57,1	57,1	57,1
2	1	1,2	1,2	58,3
3	35	41,7	41,7	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	13	15,5	15,5	15,5
2	38	45,2	45,2	60,7
3	33	39,3	39,3	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P26

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	7	8,3	8,3	8,3
2	46	54,8	54,8	63,1
3	31	36,9	36,9	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P27

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	2	2,4	2,4	2,4
2	30	35,7	35,7	38,1
3	52	61,9	61,9	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P28

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	27	32,1	32,1	32,1
3	57	67,9	67,9	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P29

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	19	22,6	22,6	22,6
3	65	77,4	77,4	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P30

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	10	11,9	11,9	11,9
3	74	88,1	88,1	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P31

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	47	56,0	56,0	56,0
2	26	31,0	31,0	86,9
3	11	13,1	13,1	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P32

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	6,0	6,0	6,0
2	18	21,4	21,4	27,4
3	61	72,6	72,6	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P33

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	7,1	7,1	7,1
2	64	76,2	76,2	83,3
3	14	16,7	16,7	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P36

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,2	1,2	1,2
2	16	19,0	19,0	20,2
3	67	79,8	79,8	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P38

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	14	16,7	16,7	16,7
2	24	28,6	28,6	45,2
3	46	54,8	54,8	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P40

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	42	50,0	50,0	50,0
3	42	50,0	50,0	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P41

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3,6	3,6	3,6
2	22	26,2	26,2	29,8
3	59	70,2	70,2	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P42

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	2	2,4	2,4	2,4
2	44	52,4	52,4	54,8
3	38	45,2	45,2	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P43

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	14	16,7	16,7	16,7
2	3	3,6	3,6	20,2
3	67	79,8	79,8	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P44

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	37	44,0	44,0	44,0
2	3	3,6	3,6	47,6
3	44	52,4	52,4	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P47

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	2	2,4	2,4	2,4
2	38	45,2	45,2	47,6
3	44	52,4	52,4	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P48

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	41	48,8	48,8	48,8
2	3	3,6	3,6	52,4
3	40	47,6	47,6	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P49

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	7	8,3	8,3	8,3
2	1	1,2	1,2	9,5
3	76	90,5	90,5	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P50

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	1	1,2	1,2	1,2
2	6	7,1	7,1	8,3
3	77	91,7	91,7	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P51

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 2	8	9,5	9,5	9,5
3	76	90,5	90,5	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P55

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	11	13,1	13,1	13,1
2	20	23,8	23,8	36,9
3	53	63,1	63,1	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P56

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	19	22,6	22,6	22,6
3	65	77,4	77,4	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P57

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	3	3,6	3,6	3,6
2	7	8,3	8,3	11,9
3	74	88,1	88,1	100,0
Total	84	100,0	100,0	

P58

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 1	1	1,2	1,2	1,2
2	3	3,6	3,6	4,8
3	80	95,2	95,2	100,0
Total	84	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,2	1,2	1,2
2	16	19,0	19,0	20,2
3	67	79,8	79,8	100,0
Total	84	100,0	100,0	

ANEXO 13

Frequencies

Statistics

	P34	P35
Valid	84	84
Missing	0	0

Frequency Table

Quem decidiu o emprego

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Eu	23	27,4	27,4	27,4
A minha familia	6	7,1	7,1	34,5
O meu técnico acomp.	55	65,5	65,5	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Arranjou este emprego

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Por si próprio, com apoio	5	6,0	6,0	6,0
Com apoio familia e amigos	3	3,6	3,6	9,5
Com apoio do técnico acomp.	76	90,5	90,5	100,0
Total	84	100,0	100,0	

ANEXO 14

relations

Correlations

		Satisfação Trabalho	Consumer Choice	Satisfação Serviço	Satisfação Total
Satisfação Trabalho	Pearson Correlation	1,000	,470**	,422**	,795**
	Sig. (2-tailed)	,	,000	,000	,000
	N	84	84	84	84
Consumer Choice	Pearson Correlation	,470**	1,000	,474**	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000	,	,000	,000
	N	84	84	84	84
Satisfação Serviço	Pearson Correlation	,422**	,474**	1,000	,765**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,	,000
	N	84	84	84	84
Satisfação Total	Pearson Correlation	,795**	,832**	,765**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,
	N	84	84	84	84

*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ANEXO 15

Correlations

	P6	P7	Satisfação Trabalho	Possibilidade de Escolha	Satisfação Serviço	Satisfação Total
P6-suficiência do dinheiro	1,000	,384**	,206	,266*	,220*	,291**
Sig. (2-tailed)		,000	,060	,014	,044	,007
N	84	84	84	84	84	84
P7 - quantidade de dinheiro	,384**	1,000	-,026	,253*	,057	,126
Sig. (2-tailed)	,000		,814	,020	,607	,254
N	84	84	84	84	84	84
Satisfação Trabalho	,206	-,026	1,000	,470**	,422**	,795**
Sig. (2-tailed)	,060	,814		,000	,000	,000
N	84	84	84	84	84	84
Possibilidade de Escolha	,266*	,253*	,470**	1,000	,474**	,832**
Sig. (2-tailed)	,014	,020			,000	,000
N	84	84	84	84	84	84
Satisfação Serviço	,220*	,057	,422**	,474**	1,000	,765**
Sig. (2-tailed)	,044	,607	,000	,000		,000
N	84	84	84	84	84	84
Satisfação Total	,291**	,126	,795**	,832**	,765**	1,000
Sig. (2-tailed)	,007	,254	,000	,000	,000	
N	84	84	84	84	84	84

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ANEXO 16

Correlations

	sit. Prof	tempo trab	Satisfação Trabalho	Possibilidade de Escolha	Satisfação Serviço	Satisfação Total
sit. Prof	1	,352**	,089	,000	-,130	-,086
Pearson Correlation			,419	,997	,238	,435
Sig. (2-tailed)			84	84	84	84
N	84	84	84	84	84	84
tempo trab	,352**	1	,011	,062	-,030	,022
Pearson Correlation			,918	,574	,788	,840
Sig. (2-tailed)			84	84	84	84
N	84	84	84	84	84	84
Satisfação Trabalho	-,089	,011	1	,470**	,422**	,795**
Pearson Correlation				,000	,000	,000
Sig. (2-tailed)			84	84	84	84
N	84	84	84	84	84	84
Possibilidade de Escolha	,000	,062	,470**	1	,474**	,832**
Pearson Correlation					,000	,000
Sig. (2-tailed)			84	84	84	84
N	84	84	84	84	84	84
Satisfação Serviço	-,130	-,030	,422**	,474**	1	,765**
Pearson Correlation				,000	,000	,000
Sig. (2-tailed)			84	84	84	84
N	84	84	84	84	84	84
Satisfação Total	-,086	,022	,795**	,832**	,765**	1
Pearson Correlation				,000	,000	,000
Sig. (2-tailed)			84	84	84	84
N	84	84	84	84	84	84

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ANEXO 17

Correlations

	Idade	Satisfação Trabalho	Possibilidade de Escolha	Satisfação Serviço	Satisfação Total
Idade	1	-.023	,046	-,125	-,035
Pearson Correlation		,833	,675	,255	,752
Sig. (2-tailed)					
N	84	84	84	84	84
Satisfação Trabalho	-.023	1	,470**	,422**	,795**
Pearson Correlation			,000	,000	,000
Sig. (2-tailed)					
N	84	84	84	84	84
Possibilidade de Escolha	,046	,470**	1	,474**	,832**
Pearson Correlation				,000	,000
Sig. (2-tailed)					
N	84	84	84	84	84
Satisfação Serviço	-,125	,422**	,474**	1	,765**
Pearson Correlation					,000
Sig. (2-tailed)					
N	84	84	84	84	84
Satisfação Total	-,035	,795**	,832**	,765**	1
Pearson Correlation					
Sig. (2-tailed)					
N	84	84	84	84	84

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ANEXO 18

Group Statistics

SEXO	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Satisfação Trabalho	48	2,3701	,25132	,03627
Feminino	36	2,3987	,24238	,04040
Masculino	48	2,2019	,34204	,04937
Feminino	36	2,1838	,35669	,05945
Satisfação Serviço	48	2,5369	,26811	,03870
Feminino	36	2,5385	,29707	,04951
Masculino	48	2,3697	,22528	,03252
Feminino	36	2,3760	,23733	,03955

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Satisfação Trabalho									
Equal variances assumed	,008	,931	-,524	82	,602	-,0286	,05458	-,13717	,07998
Equal variances not assumed			-,527	76,945	,600	-,0286	,05429	-,13671	,07952
Possibilidade de Escolha									
Equal variances assumed	,160	,690	,236	82	,814	,0182	,07681	-,13463	,17096
Equal variances not assumed			,235	73,788	,815	,0182	,07727	-,13582	,17214
Satisfação Serviço									
Equal variances assumed	,212	,646	-,026	82	,979	-,0016	,06192	-,12478	,12157
Equal variances not assumed			-,026	71,073	,980	-,0016	,06284	-,12690	,12370
Satisfação Total									
Equal variances assumed	,127	,723	-,124	82	,902	-,0063	,05082	-,10740	,09480
Equal variances not assumed			-,123	73,346	,902	-,0063	,05120	-,10834	,09574

ANEXO 19

Group Statistics

sit. Prof	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Satisfação Trabalho	34	2,4083	,24316	,04170
Contrato	48	2,3627	,25434	,03671
Possibilidade de Escolha	34	2,2036	,36568	,06271
Contrato	48	2,1907	,33847	,04885
Satisfação Serviço	34	2,5588	,26465	,04539
Contrato	48	2,5128	,29144	,04207
Satisfação Total	34	2,3919	,21491	,03686
Contrato	48	2,3561	,24401	,03522

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Satisfação Trabalho									
Equal variances assumed	,258	,613	,814	80	,418	,0456	,05599	-,06587	,15699
Equal variances not assumed			,820	73,130	,415	,0456	,05556	-,06516	,15628
Possibilidade de Escolha									
Equal variances assumed	,299	,586	,165	80	,870	,0129	,07844	-,14319	,16902
Equal variances not assumed			,162	67,700	,871	,0129	,07950	-,14573	,17156
Satisfação Serviço									
Equal variances assumed	,487	,487	,731	80	,467	,0460	,06292	-,07921	,17122
Equal variances not assumed			,743	75,123	,460	,0460	,06188	-,07727	,16928
Satisfação Total									
Equal variances assumed	,197	,658	,688	80	,494	,0358	,05210	-,06787	,13952
Equal variances not assumed			,703	76,182	,484	,0358	,05098	-,06571	,13735

ANEXO 20

Descriptives

Tempo de Trabalho	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Satisfação Trabalho								
menos de 1 ano	16	2,3529	,26568	,06642	2,2114	2,4945	1,76	2,71
entre 1 e 3 anos	32	2,4063	,21926	,03876	2,3272	2,4853	1,94	2,88
mais de 3 anos	36	2,3742	,26500	,04417	2,2845	2,4638	1,71	2,76
Total	84	2,3824	,24646	,02689	2,3289	2,4358	1,71	2,88
Possibilidade de Escolha								
menos de 1 ano	16	2,1106	,38304	,09576	1,9065	2,3147	1,46	2,69
entre 1 e 3 anos	32	2,2356	,35436	,06264	2,1078	2,3633	1,38	2,77
mais de 3 anos	36	2,1944	,32505	,05418	2,0845	2,3044	1,38	2,77
Total	84	2,1941	,34638	,03779	2,1190	2,2693	1,38	2,77
Satisfação Serviço								
menos de 1 ano	16	2,5240	,37074	,09269	2,3265	2,7216	1,69	3,00
entre 1 e 3 anos	32	2,5673	,20747	,03668	2,4925	2,6421	2,23	2,85
mais de 3 anos	36	2,5171	,29399	,04900	2,4176	2,6166	1,69	2,92
Total	84	2,5375	,27914	,03046	2,4770	2,5981	1,69	3,00
Satisfação Total								
menos de 1 ano	16	2,3314	,26712	,06678	2,1891	2,4737	1,84	2,77
entre 1 e 3 anos	32	2,4033	,18554	,03280	2,3364	2,4702	2,05	2,70
mais de 3 anos	36	2,3630	,24838	,04140	2,2790	2,4471	1,65	2,67
Total	84	2,3724	,22913	,02500	2,3226	2,4221	1,65	2,77

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Satisfação Trabalho	,235	2	81	,791
Possibilidade de Escolha	,509	2	81	,603
Satisfação Serviço	2,774	2	81	,068
Satisfação Total	,725	2	81	,487

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Satisfação Trabalho	Tempo de Trabalho	,035	2	,017	,279	,757
	Between Groups	5,007	81	,062		
	Within Groups	5,042	83			
Possibilidade de Escolha	Tempo de Trabalho	,167	2	,083	,689	,505
	Between Groups	9,792	81	,121		
	Within Groups	9,958	83			
Satisfação Serviço	Tempo de Trabalho	,046	2	,023	,292	,747
	Between Groups	6,421	81	,079		
	Within Groups	6,467	83			
Satisfação Total	Tempo de Trabalho	,061	2	,030	,572	,567
	Between Groups	4,297	81	,053		
	Within Groups	4,357	83			

ANEXO 21

Group Statistics

	tempo trab	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Satisfação Trabalho	menos de 1 ano	16	2,3529	,26568	,06642
	entre 1 e 3 anos	32	2,4063	,21926	,03876
Possibilidade de Escolha	menos de 1 ano	16	2,1106	,38304	,09576
	entre 1 e 3 anos	32	2,2356	,35436	,06264
Satisfação Serviço	menos de 1 ano	16	2,5240	,37074	,09269
	entre 1 e 3 anos	32	2,5673	,20747	,03668
Satisfação Total	menos de 1 ano	16	2,3314	,26712	,06678
	entre 1 e 3 anos	32	2,4033	,18554	,03280

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Satisfação Trabalho	Equal variances assumed	,040	,843	-,740	46	,463	-,0533	,07208	-,19840	,09178
	Equal variances not assumed			-,693	25,524	,494	-,0533	,07690	-,21153	,10491
Possibilidade de Escolha	Equal variances assumed	,307	,582	-1,122	46	,268	-,1250	,11144	-,34932	,09932
	Equal variances not assumed			-1,092	28,095	,284	-,1250	,11443	-,35936	,10936
Satisfação Serviço	Equal variances assumed	5,870	,019	-,520	46	,605	-,0433	,08319	-,21073	,12419
	Equal variances not assumed			-,434	19,830	,669	-,0433	,09968	-,25131	,16477
Satisfação Total	Equal variances assumed	1,833	,182	-1,090	46	,281	-,0719	,06600	-,20480	,06091
	Equal variances not assumed			-,967	22,477	,344	-,0719	,07440	-,22605	,08216

Group Statistics

	tempo trab	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Satisfação Trabalho	menos de 1 ano	16	2,3529	,26568	,06642
	mais de 3 anos	36	2,3742	,26500	,04417
Possibilidade de Escolha	menos de 1 ano	16	2,1106	,38304	,09576
	mais de 3 anos	36	2,1944	,32505	,05418
Satisfação Serviço	menos de 1 ano	16	2,5240	,37074	,09269
	mais de 3 anos	36	2,5171	,29399	,04900
Satisfação Total	menos de 1 ano	16	2,3314	,26712	,06678
	mais de 3 anos	36	2,3630	,24838	,04140

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Satisfação Trabalho	Equal variances assumed	,103	,749	-,267	50	,791	-,0212	,07968	-,18129	,13881
	Equal variances not assumed			-,266	28,785	,792	-,0212	,07976	-,18443	,14195
Possibilidade de Escolha	Equal variances assumed	1,047	,311	-,813	50	,420	-,0839	,10320	-,29116	,12342
	Equal variances not assumed			-,762	25,039	,453	-,0839	,11002	-,31045	,14271
Satisfação Serviço	Equal variances assumed	,936	,338	,072	50	,943	,0069	,09584	-,18555	,19944
	Equal variances not assumed			,066	23,760	,948	,0069	,10484	-,20955	,22344
Satisfação Total	Equal variances assumed	,193	,662	-,415	50	,680	-,0317	,07636	-,18503	,12173
	Equal variances not assumed			-,403	27,033	,690	-,0317	,07857	-,19286	,12955

Group Statistics

	tempo trab entre 1 e 3 anos mais de 3 anos	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Satisfação Trabalho		32	2,4063	,21926	,03876
Possibilidade de Escolha		36	2,3742	,26500	,04417
Satisfação Serviço		32	2,2356	,35436	,06264
Satisfação Total		36	2,1944	,32505	,05418
		32	2,5673	,20747	,03668
		36	2,5171	,29399	,04900
		32	2,4033	,18554	,03280
		36	2,3630	,24838	,04140

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	'Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Satisfação Trabalho		,506	,479	,540	66	,591	,0321	,05942	-,08657	,15071
Possibilidade de Escolha		,268	,607	,499	66	,587	,0321	,05876	-,08527	,14940
Satisfação Serviço		2,729	,103	,804	66	,424	,0502	,06244	-,07445	,17488
Satisfação Total		,715	,401	,820	62,910	,415	,0502	,06120	-,07210	,17252
				,497	63,333	,621	,0411	,08282	-,12435	,20662
				,750	66	,456	,0403	,05372	-,06696	,14755
				,763	64,180	,448	,0403	,05282	-,06521	,14580

ANEXO 22

Statistics

Idade

N	Valid	84
	Missing	0

Idade

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	19	22,6	22,6	22,6
17-20 anos	38	45,2	45,2	67,9
21-25 anos	27	32,1	32,1	100,0
26-36 anos	84	100,0	100,0	
Total				

T-Test

Group Statistics

	Idade	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Satisfação Trabalho	17-20 anos	19	2,3932	,25494	,05849
	21-25 anos	38	2,3808	,23874	,03873
Possibilidade de Escolha	17-20 anos	19	2,1781	,35255	,08088
	21-25 anos	38	2,1842	,35343	,05733
Satisfação Serviço	17-20 anos	19	2,6235	,22919	,05258
	21-25 anos	38	2,5081	,30693	,04979
Satisfação Total	17-20 anos	19	2,3978	,18955	,04349
	21-25 anos	38	2,3599	,25075	,04068

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
Satisfação Trabalho	,022	,884	,181	55	,857	,0124	,06860	-,12510	,14987	
			,177	34,060	,861	,0124	,07015	-,13016	,15493	
Possibilidade de Escolha	,115	,736	-,061	55	,951	-,0061	,09922	-,20492	,19278	
			-,061	36,189	,951	-,0061	,09914	-,20710	,19496	
Satisfação Serviço	1,627	,207	1,447	55	,154	,1154	,07975	-,04444	,27521	
			1,593	46,548	,118	,1154	,07241	-,03033	,26110	
Satisfação Total	1,638	,206	,581	55	,564	,0379	,06533	-,09297	,16886	
			,637	46,107	,527	,0379	,05955	-,08191	,15779	

T-Test

Group Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Satisfação Trabalho	19	2,3932	,25494	,05849
	27	2,3769	,26015	,05007
Possibilidade de Escolha	19	2,1781	,35255	,08088
	27	2,2194	,34381	,06617
Satisfação Serviço	19	2,6235	,22919	,05258
	27	2,5185	,26697	,05138
Satisfação Total	19	2,3978	,18955	,04349
	27	2,3721	,22922	,04411

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Satisfação Trabalho	,034	,854	,211	44	,834	,0163	,07727	-,13944	,17200
			,211	39,398	,834	,0163	,07699	-,13939	,17196
Possibilidade de Escolha	,290	,593	-,396	44	,694	-,0412	,10403	-,25090	,16843
			-,395	38,284	,695	-,0412	,10450	-,25273	,17026
Satisfação Serviço	,867	,357	1,390	44	,172	,1050	,07552	-,04724	,25717
			1,428	42,169	,161	,1050	,07352	-,04338	,25330
Satisfação Total	,520	,475	,401	44	,690	,0257	,06405	-,10338	,15478
			,415	42,760	,680	,0257	,06194	-,09924	,15065

T-Test

Group Statistics

	Idade	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Satisfação Trabalho	21-25 anos	38	2,3808	,23874	,03873
	26-36 anos	27	2,3769	,26015	,05007
Possibilidade de Escolha	21-25 anos	38	2,1842	,35343	,05733
	26-36 anos	27	2,2194	,34381	,06617
Satisfação Serviço	21-25 anos	38	2,5081	,30693	,04979
	26-36 anos	27	2,5185	,26697	,05138
Satisfação Total	21-25 anos	38	2,3599	,25075	,04068
	26-36 anos	27	2,3721	,22922	,04411

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Satisfação Trabalho	,007	,932	,063	63	,950	,0039	,06237	-,12074	,12854
			,062	53,073	,951	,0039	,06330	-,12305	,13085
Possibilidade de Escolha	,056	,814	-,400	63	,691	-,0352	,08797	-,21095	,14063
			-,402	57,086	,689	-,0352	,08755	-,21048	,14015
Satisfação Serviço	,251	,618	-,142	63	,887	-,0104	,07327	-,15684	,13600
			-,146	60,358	,885	-,0104	,07155	-,15352	,13268
Satisfação Total	,346	,559	-,201	63	,841	-,0122	,06094	-,13401	,10953
			-,204	59,024	,839	-,0122	,06001	-,13231	,10783

ANEXO 23

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Satisfação Trabalho								
17-20 anos	19	2,3932	,25494	,05849	2,2703	2,5161	1,76	2,88
21-25 anos	38	2,3808	,23874	,03873	2,3023	2,4593	1,71	2,76
26-36 anos	27	2,3769	,26015	,05007	2,2740	2,4798	1,76	2,76
Total	84	2,3824	,24646	,02689	2,3289	2,4358	1,71	2,88
Possibilidade de Escolha								
17-20 anos	19	2,1781	,35255	,08088	2,0082	2,3481	1,69	2,77
21-25 anos	38	2,1842	,35343	,05733	2,0680	2,3004	1,38	2,77
26-36 anos	27	2,2194	,34381	,06617	2,0834	2,3554	1,38	2,77
Total	84	2,1941	,34638	,03779	2,1190	2,2693	1,38	2,77
Satisfação Serviço								
17-20 anos	19	2,6235	,22919	,05258	2,5130	2,7339	2,15	3,00
21-25 anos	38	2,5081	,30693	,04979	2,4072	2,6090	1,69	2,85
26-36 anos	27	2,5185	,26697	,05138	2,4129	2,6241	1,77	2,92
Total	84	2,5375	,27914	,03046	2,4770	2,5981	1,69	3,00
Satisfação Total								
17-20 anos	19	2,3978	,18955	,04349	2,3064	2,4892	2,09	2,77
21-25 anos	38	2,3599	,25075	,04068	2,2774	2,4423	1,70	2,67
26-36 anos	27	2,3721	,22922	,04411	2,2814	2,4628	1,65	2,67
Total	84	2,3724	,22913	,02500	2,3226	2,4221	1,65	2,77

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Satisfação Trabalho	,020	2	81	,980
Possibilidade de Escolha	,135	2	81	,874
Satisfação Serviço	,890	2	81	,415
Satisfação Total	,819	2	81	,444

	Idade	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Satisfação Trabalho	Between Groups	,003	2	,002	,025	,975
	Within Groups	5,038	81	,062		
	Total	5,042	83			
Possibilidade de Escolha	Between Groups	,026	2	,013	,105	,900
	Within Groups	9,932	81	,123		
	Total	9,958	83			
Satisfação Serviço	Between Groups	,183	2	,092	1,180	,313
	Within Groups	6,284	81	,078		
	Total	6,467	83			
Satisfação Total	Between Groups	,018	2	,009	,170	,844
	Within Groups	4,339	81	,054		
	Total	4,357	83			

ANEXO 24

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Atribuição Causal Sucesso	50	2,34	,961	1	4
Atribuição Causal Satisfação	50	3,06	1,018	1	4
Satisfação Trabalho	50	2,3882	,23798	1,76	2,88
Possibilidade de Escolha	50	2,2646	,29288	1,46	2,77
Satisfação Serviço	50	2,5400	,27207	1,69	2,85
Satisfação Total	50	2,3967	,19814	1,84	2,67 ^a

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Atribuição Causal Sucesso	Atribuição Causal Satisfação	Satisfação Trabalho	Possibilidade de Escolha	Satisfação Serviço	Satisfação Total
N	50	50	50	50	50	50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean 2,34	Mean 3,06	Mean 2,3882	Mean 2,2646	Mean 2,5400	Mean 2,3967
	Std. Deviation ,961	Std. Deviation 1,018	Std. Deviation ,23798	Std. Deviation ,29288	Std. Deviation ,27207	Std. Deviation ,19814
Most Extreme Differences	Absolute ,358	Absolute ,302	Absolute ,095	Absolute ,098	Absolute ,192	Absolute ,097
	Positive ,358	Positive ,211	Positive ,060	Positive ,056	Positive ,130	Positive ,081
	Negative -222	Negative -302	Negative -095	Negative -098	Negative -192	Negative -097
Kolmogorov-Smirnov Z	2,534	2,135	,674	,696	1,359	,687
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000	,000	,754	,717	,050	,732

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Oneway

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean			Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound			
Satisfação Trabalho									
costumam receber elogios	3	2,5098	,35457	,20471	1,6290	3,3906	2,18	2,88	
gostam mais do trabalho que fazem	15	2,3412	,29846	,07706	2,1759	2,5065	1,76	2,76	
tem boas rel. com colegas e chefes	8	2,3897	,24343	,08606	2,1862	2,5932	2,00	2,76	
sabem fazer bem as suas tarefas	24	2,4020	,18412	,03758	2,3242	2,4797	2,12	2,76	
Total	50	2,3882	,23798	,03366	2,3206	2,4559	1,76	2,88	
Possibilidade de Escolha									
costumam receber elogios	3	2,2564	,37945	,21908	1,3138	3,1990	2,00	2,69	
gostam mais do trabalho que fazem	15	2,2410	,34014	,08782	2,0527	2,4294	1,46	2,77	
tem boas rel. com colegas e chefes	8	2,2212	,31162	,11017	1,9606	2,4817	1,62	2,62	
sabem fazer bem as suas tarefas	24	2,2949	,26127	,05333	2,1845	2,4052	1,69	2,77	
Total	50	2,2646	,29288	,04142	2,1814	2,3479	1,46	2,77	
Satisfação Serviço									
costumam receber elogios	3	2,5385	,26647	,15385	1,8765	3,2004	2,23	2,69	
gostam mais do trabalho que fazem	15	2,5641	,21497	,05550	2,4451	2,6831	2,15	2,85	
tem boas rel. com colegas e chefes	8	2,5288	,34015	,12026	2,2445	2,8132	1,85	2,77	
sabem fazer bem as suas tarefas	24	2,5288	,29603	,06043	2,4038	2,6538	1,69	2,85	
Total	50	2,5400	,27207	,03848	2,4627	2,6173	1,69	2,85	

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Satisfação Total								
costumam receber elogios	3	2,4419	,24280	,14018	1,8387	3,0450	2,16	2,60
gostam mais do trabalho que fazem	15	2,3783	,20034	,05173	2,2674	2,4892	1,86	2,63
tem boas rel. com colegas e chefes	8	2,3808	,25107	,08877	2,1709	2,5907	1,84	2,65
sabem fazer bem as suas tarefas	24	2,4079	,18490	,03774	2,3299	2,4860	2,09	2,67
Total	50	2,3967	,19814	,02802	2,3404	2,4531	1,84	2,67

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Satisfação Trabalho	1,505	3	46	,226
Possibilidade de Escolha	,394	3	46	,758
Satisfação Serviço	,787	3	46	,508
Satisfação Total	,128	3	46	,943

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Satisfação Trabalho	Between Groups	3	,027	,467	,706
	Within Groups	46	,059		
	Total	49			
Possibilidade de Escolha	Between Groups	3	,015	,168	,917
	Within Groups	46	,090		
	Total	49			
Satisfação Serviço	Between Groups	3	,004	,054	,983
	Within Groups	46	,079		
	Total	49			
Satisfação Total	Between Groups	3	,005	,131	,941
	Within Groups	46	,041		
	Total	49			

ANEXO 25

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Satisfação Trabalho								
tem mais sorte	7	2,2689	,27139	,10258	2,0179	2,5199	1,94	2,65
esforçam-se mais	29	2,4138	,24227	,04499	2,3216	2,5059	1,76	2,88
os chefes gostam mais deles	4	2,2353	,19212	,09606	1,9296	2,5410	2,00	2,47
são mais inteligentes/esperertos	10	2,4588	,18766	,05934	2,3246	2,5931	2,24	2,76
Total	50	2,3882	,23798	,03366	2,3206	2,4559	1,76	2,88
Possibilidade de Escolha								
tem mais sorte	7	2,1209	,39687	,15000	1,7538	2,4879	1,46	2,54
esforçam-se mais	29	2,3289	,23521	,04368	2,2394	2,4184	1,85	2,77
os chefes gostam mais deles	4	2,0962	,38908	,19454	1,4770	2,7153	1,62	2,54
são mais inteligentes/esperertos	10	2,2462	,31151	,09851	2,0233	2,4690	1,69	2,77
Total	50	2,2646	,29288	,04142	2,1814	2,3479	1,46	2,77
Satisfação Serviço								
tem mais sorte	7	2,4396	,22079	,08345	2,2354	2,6438	2,15	2,77
esforçam-se mais	29	2,5889	,26905	,04996	2,4865	2,6912	1,69	2,85
os chefes gostam mais deles	4	2,3462	,39970	,19985	1,7101	2,9822	1,85	2,77
são mais inteligentes/esperertos	10	2,5462	,24447	,07731	2,3713	2,7210	2,15	2,85
Total	50	2,5400	,27207	,03848	2,4627	2,6173	1,69	2,85
Satisfação Total								
tem mais sorte	7	2,2757	,24035	,09084	2,0535	2,4980	1,86	2,58
esforçam-se mais	29	2,4411	,17519	,03253	2,3744	2,5077	2,09	2,67
os chefes gostam mais deles	4	2,2267	,30463	,15231	1,7420	2,7115	1,84	2,58
são mais inteligentes/esperertos	10	2,4209	,13267	,04195	2,3260	2,5158	2,21	2,63
Total	50	2,3967	,19814	,02802	2,3404	2,4531	1,84	2,67

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Satisfação Trabalho	,680	3	46	,569
Possibilidade de Escolha	1,523	3	46	,221
Satisfação Serviço	,736	3	46	,536
Satisfação Total	1,126	3	46	,348

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Satisfação Trabalho					
Between Groups	,262	3	,087	1,599	,203
Within Groups	2,513	46	,055		
Total	2,775	49			
Possibilidade de Escolha					
Between Groups	,381	3	,127	1,530	,219
Within Groups	3,822	46	,083		
Total	4,203	49			
Satisfação Serviço					
Between Groups	,291	3	,097	1,335	,275
Within Groups	3,337	46	,073		
Total	3,627	49			
Satisfação Total					
Between Groups	,281	3	,094	2,622	,062
Within Groups	1,643	46	,036		
Total	1,924	49			

Post Hoc Tests

Dependent Variable: Satisfação Total

	(I) Atribuição Causal Sucesso	(J) Atribuição Causal Sucesso	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Tukey HSD	tem mais sorte	esforçam-se mais	-,1653	,07958	,176	-,3774	,0468
		os chefes gostam mais deles	,0490	,11845	,976	-,2667	,3647
	esforçam-se mais	são mais inteligentes/esperertos	-,1452	,09313	,412	-,3934	,1031
		tem mais sorte	,1653	,07958	,176	-,0468	,3774
	os chefes gostam mais deles	os chefes gostam mais deles	,2143	,10079	,160	-,0544	,4830
		são mais inteligentes/esperertos	,0201	,06930	,991	-,1646	,2049
	os chefes gostam mais deles	tem mais sorte	-,0490	,11845	,976	-,3647	,2667
		esforçam-se mais	-,2143	,10079	,160	-,4830	,0544
	são mais inteligentes/esperertos	são mais inteligentes/esperertos	-,1942	,11180	,317	-,4922	,1038
		tem mais sorte	,1452	,09313	,412	-,1031	,3934
Scheffe	tem mais sorte	esforçam-se mais	-,0201	,06930	,991	-,2049	,1646
		os chefes gostam mais deles	,1942	,11180	,317	-,1038	,4922
	esforçam-se mais	esforçam-se mais	-,1653	,07958	,244	-,3962	,0656
		os chefes gostam mais deles	,0490	,11845	,982	-,2947	,3927
	esforçam-se mais	são mais inteligentes/esperertos	-,1452	,09313	,495	-,4154	,1251
		tem mais sorte	,1653	,07958	,244	-,0656	,3962
	os chefes gostam mais deles	os chefes gostam mais deles	,2143	,10079	,225	-,0782	,5068
		são mais inteligentes/esperertos	,0201	,06930	,994	-,1810	,2212

Dependent Variable: Satisfação Total

	(I) Atribuição Causal Sucesso	(J) Atribuição Causal Sucesso	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Scheffe	os chefes gostam mais deles	tem mais sorte	-,0490	,11845	,982	-,3927	,2947
	são mais inteligentes/esperertos	esforçam-se mais	-,2143	,10079	,225	-,5068	,0782
	são mais inteligentes/esperertos	são mais inteligentes/esperertos	-,1942	,11180	,399	-,5186	,1302
	são mais inteligentes/esperertos	tem mais sorte	,1452	,09313	,495	-,1251	,4154
	os chefes gostam mais deles	esforçam-se mais	-,0201	,06930	,994	-,2212	,1810
	os chefes gostam mais deles	os chefes gostam mais deles	,1942	,11180	,399	-,1302	,5186

Homogeneous Subsets

Atribuição Causal Sucesso	N	Subset for
		alpha = .05
Tukey HSD ^{a,b} os chefes gostam mais deles tem mais sorte são mais inteligentes/espertos esforçam-se mais Sig.	4	2,2267
	7	2,2757
	10	2,4209
	29	2,4411
		,136
Scheffe ^{a,b} os chefes gostam mais deles tem mais sorte são mais inteligentes/espertos esforçam-se mais Sig.	4	2,2267
	7	2,2757
	10	2,4209
	29	2,4411
		,196

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 7,585.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.