

# ESTUDO DE IMPACTO DO PROJETO CAVI DA APCC

## RELATÓRIO FINAL

Equipa de Investigação

Fernando Fontes

Joana Alves

Mónica Lopes

**Sílvia Portugal (Coordenação)**

Vitória Lourenço (Bolsreira de Investigação)

# Relatório



**Centro de Estudos Sociais**  
Universidade de Coimbra

**Centre for Social Studies**  
University of Coimbra

**ces.uc.pt**

CES | Alta  
Colégio de S. Jerónimo  
Apartado 3087  
3000-995 Coimbra  
Portugal  
T +351 239 855 570

CES | Sofia  
Colégio da Graça  
Rua da Sofia, 136-138  
3000-389 Coimbra  
Portugal  
T +351 239 853 649

CES | Lisboa  
Picoas Plaza  
Rua Viriato, 13 Lj 117/118  
1050-227 Lisboa  
Portugal  
T +351 216 012 848



## Índice

Introdução.....	1
1. Modelo Analítico e Metodologia.....	3
1.1 Opções metodológicas.....	6
1.1.1. Técnicas de recolha de informação.....	7
1.1.2. Tratamento da informação.....	10
2. <i>Personas</i> e <i>Cenários</i> .....	14
2.1 Destinatários/as	
2.1.1. <i>Persona</i> de Paulo Lopes.....	18
<i>Cenário da Persona</i> de Paulo Lopes.....	21
2.1.2. <i>Persona</i> de Lúcia Sousa.....	27
<i>Cenário da Persona</i> de Lúcia Sousa.....	30
2.1.3. <i>Persona</i> de Vânia Antunes.....	35
<i>Cenário da Persona</i> de Vânia Antunes.....	38
2.1.4. <i>Persona</i> de Raquel Batista.....	42
<i>Cenário da Persona</i> de Raquel Batista.....	45
2.1.5. <i>Persona</i> de Laura Teixeira.....	50
<i>Cenário da Persona</i> de Laura Teixeira.....	53
2.2 Assistentes Pessoais	
2.2.1. <i>Persona</i> de Beatriz Guerreiro.....	56
<i>Cenário da Persona</i> de Beatriz Guerreiro.....	58
2.2.2. <i>Persona</i> de Ricardo Paiva.....	61
<i>Cenário da Persona</i> de Ricardo Paiva.....	63
2.2.3. <i>Persona</i> de Júlia Amaral.....	66
<i>Cenário da Persona</i> de Júlia Amaral.....	68
2.3. Membros da rede dos/as Destinatários/as	
2.3.1. <i>Persona</i> de Marina Dias.....	71
<i>Cenário</i> de Marina Dias.....	73
2.3.2. <i>Persona</i> de Roberto Mota.....	77
<i>Cenário</i> de Roberto Mota.....	79
3. A experiência e vivência do Projeto CAVI da APCC.....	82
3.1. Vida Independente e Assistência Pessoal.....	83
3.2. A intervenção e a operacionalização do Projeto .....	89
3.3. Destinatários/as: necessidades, expetativas e motivações.....	93
3.4. Os impactos.....	95
3.5. Dificuldades e tensões.....	98
Conclusões.....	100
Recomendações .....	103
Referências Bibliográficas.....	107
Anexos.....	111

## Introdução

Este **Relatório Final** apresenta os resultados do *Estudo de Impacto do Projeto Centro de Apoio à Vida Independente (CAVI) da Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra (APCC)*. Este documento faz parte de um processo contínuo de recolha e tratamento de informação que começou em Outubro de 2021 e que, para além do presente documento, comporta outros dois, já entregues – a **Matriz de Avaliação** e o **Relatório Preliminar** – dos quais retomamos princípios analíticos e resultados.

Na **Matriz de Avaliação** definimos como **objetivo geral** do *Estudo* avaliar o impacto do Projeto CAVI junto de Destinatários/as e Assistentes Pessoais, tendo em consideração os diferentes contextos territoriais e os tipos de cuidados prestados.

Desse objetivo geral resultaram os seguintes **objetivos específicos**: 1) Conhecer as motivações e expectativas das pessoas envolvidas; 2) Identificar as dinâmicas relacionais entre Destinatários/as e Assistentes Pessoais; 3) Analisar as mediações contextuais; 4) Identificar e analisar os diferentes tipos de impacto do Projeto em ambos os grupos; 5) Analisar os efeitos da participação no Projeto na autonomia e independência dos/as Destinatários.

O **objetivo final** do *Estudo*, que concretizamos neste **Relatório Final**, é realizar uma análise que possibilite a sistematização de um conjunto de recomendações para a adequação e otimização da resposta às necessidades das pessoas com deficiência. A concretização deste propósito foi construída em torno de uma linha analítica central: a caracterização dos impactos do Projeto CAVI da APCC nas vidas das pessoas envolvidas. A prossecução deste plano analítico implicou o recurso a um modelo de produção de informação assente em métodos qualitativos. A nossa estratégia privilegiou a recolha de informação primária, através do recurso a entrevistas individuais e de grupo, face à análise de dados e indicadores já conhecidos e divulgados. Ouvimos quatro grupos distintos de

pessoas: Destinatários/os, Assistentes Pessoais, Membros da Rede de Destinatários/as e Corpo Técnico da APCC. Apesar desta polifonia de vozes, este **Relatório Final** é construído, a partir do princípio da centralidade dos Destinatários/as neste Projeto, prevalecendo os seus pontos de vista na observação e avaliação dos impactos.

Do trabalho de campo, destacam-se três pontos, um positivo e dois negativos. Relativamente ao primeiro, há que salientar a disponibilidade da maioria das/os participantes no Projeto para colaborar no *Estudo* (quer nas entrevistas em grupo, quer nas entrevistas individuais) o que facilitou muito o trabalho de recolha de dados e permitiu recolher um manancial de informação extremamente rico e diverso. Somos imensamente gratos/as pela generosidade com que o *Estudo* foi recebido por todos/as a quem nos dirigimos.

Quanto aos aspetos negativos, o primeiro prende-se com os efeitos da pandemia. Apesar de a previsão inicial ter sido fazer todas as entrevistas presencialmente, a maioria acabou por ser realizada *on-line*, dadas as condicionantes em termos de saúde pública e as preferências das pessoas entrevistadas.

A segunda limitação diz respeito às características do grupo inquirido – um grupo pequeno com relações de interconhecimento e partilha de informação e experiências, que levantou problemas de anonimato e confidencialidade. A questão tornou-se relevante durante a produção do **Relatório Preliminar**, cuja apresentação de resultados se centrou nas narrativas individuais, que se revelaram, na nossa interpretação, facilmente identificáveis para quem (re)conhecesse o grupo. A consciência deste problema ético levou-nos a (re)criar a forma de apresentação de dados. Deste modo, este **Relatório Final** apresenta um modelo de descrição de informação bastante diferente do anterior.

## **1. Modelo Analítico e Metodologia**

O Modelo Analítico do Estudo tomou como referência a lógica explicativa utilizada pela Teoria da Mudança, nomeadamente, a ideia de que à realização de um tipo de intervenção se prende um resultado particular. A adoção desta abordagem permitiu-nos compreender, em profundidade, as condições e pressupostos associados aos resultados alcançados pelo Projeto, isto é, entender por que a intervenção produziu (ou não) efeitos intencionais e não intencionais, para quem, e em que contexto.

A Teoria da Mudança explica como a atuação de uma organização vai levar à criação de valor para a sociedade e olha para a relação causa-efeito, identificando as intervenções específicas necessárias para atingir os resultados desejados. Conforme apontam Mayne e Johnson (2015), a Teoria de Mudança tem muitos usos possíveis na conceção, gestão e avaliação de intervenções, aplicando-se a um conjunto amplo de etapas no desenvolvimento e implementação de um Projeto, programa ou política. No modelo que se propõe, essencialmente de carácter retrospectivo (atendendo à etapa de implementação em que se encontra o Projeto da APCC), a Teoria da Mudança permite aferir em que medida, e como, os objetivos foram alcançados. De um modo geral, os seus princípios são úteis “quando se espera compreender as razões que sustentam o sucesso ou insucesso de uma iniciativa e de que modo e onde as ações de melhoria devem incidir” (Sharpe, 2011: 72).

A Teoria da Mudança integra três principais componentes: 1) O problema: a necessidade identificada; 2) A intervenção: a ação e atividades realizadas; 3) O resultado: a mudança que ocorre devido à intervenção. Através da operacionalização da Teoria, podem ser identificadas: 1) Questões específicas, especialmente em relação aos elementos para os quais ainda não há evidências substanciais; 2) Variáveis relevantes que devem ser incluídas na recolha de dados; 3) Resultados intermédios que podem ser usados como

indicadores de sucesso; 4) Fatores contextuais potencialmente relevantes que devem ser abordados na recolha e na análise de dados, para procurar padrões (James, 2011).

Assim, a abordagem analítica baseada na Teoria da Mudança procura compreender em que medida a intervenção atinge o público-alvo e a magnitude dos seus efeitos no bem-estar das pessoas. Confrontam-se os objetivos do Projeto com a sua implementação e fornecem-se as recomendações que se mostrem necessárias para a sustentabilidade do Projeto.

Estes princípios originam quatro questionamentos principais: 1) O que aconteceu? 2) Porque aconteceu? 3) Quais os resultados? 4) Qual a relação entre os resultados atingidos e os meios utilizados?

No caso, deste Estudo, cada questão engloba as seguintes dimensões analíticas:

### **1. O que aconteceu?**

- a) Trajetórias, necessidades e dificuldades individuais;
- b) Motivações e expectativas prévias à integração e implementação do Projeto;
- c) Operacionalização do PIAP<sup>1</sup>;
- d) Funções do/da Assistente Pessoal;
- f) Caracterização da intervenção e da implementação do Projeto;
- g) Dificuldades e necessidades sentidas no decorrer do Projeto;
- h) Caracterização da experiência do Projeto.

### **2. Porque aconteceu?**

- a) Tipo de intervenção e fatores contextuais.

---

<sup>1</sup> Plano Individualizado de Assistência Pessoal.

**3. Quais os resultados?**

- a) Funcionamento da intervenção;
- b) Operacionalização do Projeto;
- c) Resultados (positivos e negativos; intencionais e não intencionais; esperados e não esperados);
- d) Impactos: económico, social e psicológico da Assistência Pessoal na vida dos/as envolvidos/as (Destinatários/as, membros das suas redes sociais e Assistentes Pessoais);
- e) Caracterização das mudanças (de comportamentos, atitudes, competências) geradas;
- g) Níveis de satisfação das/os participantes;
- h) Promoção da Autodeterminação e Independência;
- i) Perspetivas de sustentabilidade do Projeto e das mudanças alcançadas.

**4. Qual a relação entre os resultados atingidos e os meios utilizados?**

- a) Relação entre as mudanças observadas e a intervenção do Projeto;
- b) Características da intervenção que fomentaram a mudança;
- c) Adequabilidade e eficácia dos meios utilizados;
- d) Aspectos a repensar e/ou melhorar.

Estas interrogações orientaram os procedimentos metodológicos, desde a seleção das técnicas, à recolha de dados, ao tratamento da informação e apresentação dos resultados.

### 1.1. Opções Metodológicas

O Estudo assentou em dois pressupostos teórico-metodológicos: a) o valor das narrativas e da subjetividade dos atores; b) a importância da participação dos envolvidos nas estratégias de investigação e avaliação.

Do ponto de vista da operacionalização do Estudo, o primeiro pressuposto traduziu-se na opção por uma abordagem qualitativa; o segundo, por uma discussão dos instrumentos de recolha de informação com as/os participantes, tomando como princípio metodológico o princípio político “nada sobre nós, sem nós”.

A estratégia de produção de informação assentou numa metodologia qualitativa. Os dados da pesquisa qualitativa consistem em descrições detalhadas de determinadas situações e têm como objetivo entender os indivíduos nos seus próprios termos, procurando uma compreensão profunda dos fenómenos sociais, apoiando-se no pressuposto da relevância da dimensão subjetiva da ação social (Goldenberg, 2004).

**a)** Tendo em vista os objetivos do Estudo, usou-se uma metodologia que privilegiou técnicas de recolha de informação que permitem aceder às experiências e vivências das pessoas envolvidas, priorizando as narrativas subjetivas como principal via para aferir os impactos do Projeto.

Assim sendo, foram utilizadas como principais técnicas de recolha de dados entrevistas de grupo (*focus-group*) e entrevistas individuais. Estas fontes de informação permitiram uma abordagem em profundidade dos temas em análise, conferindo às/aos entrevistadas/os liberdade na abordagem das questões. Pretendeu-se que, a partir das dimensões consideradas relevantes para a avaliação dos impactos do Projeto, as pessoas envolvidas tivessem a possibilidade de construir uma narrativa nos seus próprios termos, identificando elas os aspetos que consideram significativos.



**b)** Operacionalizando o princípio de co-construção da pesquisa, antes da elaboração da proposta definida na **Matriz de Avaliação**, realizou-se um *focus-group* com os/as Destinatários/as do Projeto, com as/os quais se discutiu o guião de avaliação, de modo a identificar eventuais omissões e aferir as questões colocadas. Desta entrevista de grupo resultou: 1) o guião a aplicar na fase de recolha de informação; 2) a importância de incluir um novo grupo de pessoas a entrevistar: elementos da rede de relações sociais das/os Destinatárias/os (familiares, amigos, colegas, etc.). A inclusão destes elementos justificava-se, segundo as/os Destinatárias/os, pela amplitude do impacto do Projeto na rede relacional, sendo importante ouvir um leque mais amplo de indivíduos.

Respondendo a este repto, a equipa decidiu expandir o campo do Estudo e incluir na inquirição elementos indicados pelas/os Destinatárias/os como relevantes. No entanto, durante o trabalho de campo, quando solicitámos a indicação das pessoas para entrevistarmos, apenas três Destinatários/as o fizeram. As/os restantes consideraram que não fazia sentido para si, nem para a sua rede.

### **1.1.1. Técnicas de recolha de informação**

As entrevistas, de grupo ou individuais, são uma técnica privilegiada para analisar em profundidade um tema, conferindo liberdade, a entrevistador/a e entrevistado/a, no interior de cada questão. A entrevista permite compreender as interpretações das/os entrevistadas/os, dando prioridade às suas narrativas e quadros de referência (Brinkmann e Kvale, 2018). A entrevista permite aceder ao modo como as pessoas avaliam a sua experiência, constroem uma problemática e os aspetos que adquirem relevância nessa construção. Em comparação com as entrevistas individuais, os *focus-group* têm a vantagem de, através da interação de grupo, originar maior diversidade de opiniões e

processos emocionais (Morgan, 1997). Em termos de conteúdos, são exploradas as experiências subjetivas das pessoas que participam relativamente à questão que constitui o foco da conversa.

Foram realizadas entrevistas a quatro grupos de indivíduos – Destinatárias/os; Assistentes Pessoais; corpo técnico da APCC; elementos da rede relacional das/os Destinatárias/os. Os objetivos a atingir com cada uma das técnicas foram os seguintes:

- 1. Focus-group com Destinatárias/os.** 1) conhecer as expectativas acerca do Projeto; 2) identificar os diferentes tipos de impacto do Projeto nas suas vidas; 3) conhecer o Projeto na sua perspetiva; 4) analisar a relação entre Destinatários/as e Assistentes Pessoais; 5) discutir os impactos do ponto de vista da autonomia e autodeterminação, escolha e controlo; e 6) colocar os/as Destinatários/as em diálogo, fomentando a partilha de experiências, ideias e opiniões.
- 2. Focus-group com Assistentes Pessoais.** 1) conhecer o Projeto na perspetiva dos/das Assistentes Pessoais; 2) identificar os diferentes tipos de impacto do Projeto na vida dos/das Assistentes Pessoais; 3) analisar a relação entre Destinatários/as e Assistentes Pessoais; 4) analisar a relação entre Assistentes Pessoais e membros da rede social dos Destinatários (família e/ou coabitantes); 5) abordar as dificuldades associadas à função e o processo de resolução dessas dificuldades e 6) colocar os/as Assistentes Pessoais em diálogo, fomentando a partilha de experiências, ideias e opiniões.
- 3. Focus-group com corpo técnico da APCC.** 1) levantamento de expectativas e/ou comentários face ao Estudo e respetivas opções metodológicas adotadas; 2) conhecer o Projeto na perspetiva dos/das técnicos/as; 3) sugestão de categorias analíticas para a construção dos

guiões de entrevista e 4) levantamento de opiniões e comentários face ao potencial do Projeto CAVI para a implementação de uma Vida Independente e face às dificuldades e/ou constrangimentos na implementação e do Projeto.

- 4. Entrevistas individuais semi-diretivas com Destinatários/as.** 1) conhecer as trajetórias individuais e as expectativas; 2) identificar necessidades e motivações para integrar o Projeto; 3) conhecer os impactos, as potencialidades e os constrangimentos do Projeto na perspetiva dos/das Destinatários/as; 4) discutir os impactos do ponto de vista da autonomia e autodeterminação, liberdade e escolha; 5) analisar a relação entre Destinatários/as e Assistentes Pessoais e 6) aprofundar as temáticas e problemáticas identificadas nos *focus-group*.
  
- 5. Entrevistas individuais semi-diretivas com Assistentes Pessoais.** 1) conhecer os impactos, as potencialidades e os constrangimentos do Projeto na perspetiva dos/das Assistentes Pessoais; 2) analisar a relação entre Destinatários/as e Assistentes Pessoais; 3) analisar a relação entre Assistentes Pessoais e membros da rede social dos Destinatários (família e/ou coabitantes) e 4) aprofundar as temáticas e problemáticas identificadas nos *focus group*.
  
- 6. Entrevistas individuais semi-diretivas com membros da rede social dos/das Destinatários/as** (familiares, amigos, etc.). 1) conhecer as expectativas sobre o Projeto; 2) apreender os impactos do Projeto; 3) conhecer as potencialidades, as dificuldades e os constrangimentos do Projeto na perspetiva dos membros da rede social das/os Destinatárias/os; 4) conhecer a perceção e avaliação das/os Assistentes Pessoais e das suas funções.

### **1.1.2. Tratamento da informação**

Todas as entrevistas individuais e de grupo foram transcritas e foi realizada uma análise de conteúdo temática (Bardin, 2009). Partindo das questões dos guiões<sup>2</sup> e de uma leitura aprofundada dos discursos, foram construídas 14 categorias analíticas, algumas comuns a todos os grupos de entrevistados/as, outras específicas de determinado grupo. As categorias temáticas utilizadas para tratar a informação foram as seguintes:

- 1) Motivações para participar no Projeto;
- 2) Expectativas sobre o Projeto;
- 3) Necessidades a cobrir pelo Projeto;
- 4) Construção do PIAP;
- 5) Mudanças introduzidas pela participação no Projeto;
- 6) Dificuldades sentidas;
- 7) Tipo de impactos;
- 8) Modelo de gestão do Projeto;
- 9) Funções das/os Assistentes Pessoais;
- 10) Relação Destinatários/as / Assistentes Pessoais;
- 11) Formação;
- 12) Condições de trabalhos das/os Assistentes Pessoais;
- 13) Relação Assistentes Pessoais com famílias/rede relacional;
- 14) Sugestões de melhoria.

Com base nestas categorias, realizou-se uma análise transversal – analisando todos os discursos acerca do mesmo tema. Apesar desta ser a abordagem predominante para tratamento dos dados, ela foi conciliada com a análise vertical de cada entrevista, permitindo, assim, articular as descontinuidades e continuidades de cada uma delas e entre elas, de modo a respeitar as narrativas individuais, ao mesmo tempo que se criou um sistema de relações

---

<sup>2</sup> Cf. Anexos I, II, III, IV, V e VI.

que as articula com as restantes. Foi este esquema analítico que permitiu o modelo de apresentação de dados que se explicita de seguida.

Partindo da grelha de categorias, no **Relatório Preliminar**, apresentámos uma descrição dos dados centrada nas narrativas das/os entrevistadas/os, que usou os excertos das entrevistas como principal fonte de análise e de discussão dos resultados. Como explicitámos, no próprio Relatório Preliminar, esta opção levantou-nos problemas éticos, relativamente aos princípios de anonimato e confidencialidade.

O grupo inquirido tem uma pequena dimensão e existem relações de interconhecimento e partilha de informação e experiências. Deste modo, esta realidade levantou problemas de anonimato e confidencialidade, detetados logo na fase de recolha de dados, aquando da realização das primeiras entrevistas de grupo. Na segunda ronda de *focus-group* que fizemos, apercebemo-nos que já teria havido trocas de informação entre as/os participantes relativamente aos conteúdos partilhados – entre Destinatárias/os, entre Assistentes Pessoais e entre Destinatárias/os e Assistentes Pessoais.

Os problemas estenderam-se ao tratamento e apresentação de resultados. A centralidade que queríamos atribuir às narrativas dos sujeitos, às suas experiências e vivências, colide com a garantia de anonimato, na exposição dos seus relatos. Assim, optámos, no **Relatório Preliminar**, por apresentar uma descrição dos dados centrada em excertos das entrevistas das/os participantes, solicitando a sua divulgação restrita.

Neste **Relatório Final**, optámos por construir um novo modelo de tratamento de informação, que pretende oferecer uma resposta robusta ao problema que identificámos. Em resposta aos desafios éticos explicitados, desenvolvemos um sistema analítico estruturado em torno do uso de **Personas** (Cooper *et al.* 2007; Adlin e Pruitt, 2010) – personagens fictícias, úteis para descrever as características e motivações dos sujeitos e de **Cenários** – possibilidades de

intervenção, construídas em torno das necessidades das pessoas e das respostas disponíveis.

Este sistema procura distanciar-se dos discursos na primeira pessoa e criar Destinatárias/os, Assistentes Pessoais e membros da rede das/os Destinatárias/os "tipo". Assim, embora as *Personas* e os *Cenários*, apresentados neste Relatório, tenham sido construídas/os através dos relatos das/os entrevistadas/os, não representam, diretamente, as pessoas entrevistadas e as suas experiências, apresentam, sim, os aspetos considerados mais relevantes para a compreensão dos vários e distintos perfis, motivações e experiências do Projeto de Assistência Pessoal e resultam da análise temática de conteúdo realizada.

No **Quadro 1**, estão sintetizados os elementos acerca da recolha da informação, dos procedimentos desenvolvidos nas diferentes fases do trabalho de campo e do tratamento de dados.

**Quadro 1.**  
**Procedimentos da recolha e tratamento de dados**

	<b>Entrevistas</b>	<b>Focus-Group</b>
<b>Participantes</b>	Destinatárias/os; Assistentes Pessoais; Membros da Rede de Destinatárias/os	Destinatárias/os; Assistentes Pessoais; Técnicas da APCC
<b>Método de contacto</b>	Telefónico e correio eletrónico	Telefónico e correio eletrónico
<b>Modo</b>	<i>Online</i> e presencial	<i>Online</i> e presencial
<b>Datas</b>	Março, abril, julho e agosto, 2022	Dezembro 2021, janeiro e fevereiro, 2022
<b>Amostra</b>	28 entrevistas (14 Destinatárias/os; 11 APs; 3 membros da Rede)	26 participantes (10 Destinatárias/os; 8 APs; 8 Técnicas da APCC)
<b>Total de horas de entrevista</b>	37h40m	8h
<b>Método de análise de dados</b>	Análise de conteúdo Construção de <i>Personas</i> Construção de <i>Cenários</i>	Análise de conteúdo Construção de <i>Personas</i> Construção de <i>Cenários</i>

## 2. *Personas e Cenários*

### **Personas**

Esta figura analítica tem sido pouco usada pelas Ciências Sociais. A construção de *Personas* é utilizada, sobretudo, no âmbito do desenvolvimento tecnológico e do *design* de produtos e/ou serviços, quando os/as criadores/as (ex., programadores/as, *designers*, *user experience reseachers*) procuram conhecer melhor e concentrarem-se naquelas que são as necessidades do utilizador alvo de um produto e/ou serviço que estão a desenvolver e não no processo de desenvolvimento da solução *per se* (Interaction Design Foundation, 2002). As *Personas* são representações fictícias que procuram aproximar-se de um tipo ideal de utilizador de um produto e/ou serviço (Silva e Teixeira, 2019; Interaction Design Foundation, 2002).

Apesar do seu uso ser estranho ao nosso campo analítico, o conceito contém elementos heurísticos que nos permitiram resolver os desafios que enfrentámos. O desenvolvimento de *Personas*, com a atribuição de um nome e de uma história de vida, procura trazer um olhar aprofundado e humanizado do utilizador tipo, tornando-as fáceis de relacionar com pessoas concretas, com problemas reais que precisam de uma resposta adequada às suas características e necessidades pessoais.

Para tal, no processo de construção destas personagens, são tidas em consideração não apenas características individuais (por ex., género, idade, habilitações literárias), mas, também, os seus objetivos e atitudes que demonstram relativamente ao desenvolvimento de determinado produto e/ou serviço. Para além disto, a criação de *Personas* torna a informação sobre as características e necessidades dos utilizadores mais memorável do que outros resultados de investigação (Silva e Teixeira, 2019). As *Personas* reúnem



características e motivações que, quando apresentadas em forma de narrativa, funcionam como pontos de referência para as etapas de conceção e desenvolvimento e que, juntamente com os *Cenários*, permitem definir as condições das soluções em construção (Silva e Teixeira, 2019).

De acordo com Teixeira *et al.* (2021), um aspeto importante ao desenvolver uma *persona* é que ela não se deve limitar a uma tabela com dados demográficos e biográficos, mas sim consistir num relato credível e confiável de uma pessoa, com foco nas suas características e comportamentos, juntamente com detalhes biográficos, que fomentem a sua compreensão. Foi, exatamente, nessa conceção que a elaboração de *Personas*, aqui realizada, se traduziu. Ou seja, ainda que a *Persona* não seja uma pessoa real, o objetivo é que a leitura dos perfis apresentados reflita uma pessoa e uma situação real. Dessa forma, foram desenvolvidas **10 *Personas*** que representam Destinatárias/os, Assistentes Pessoais e membros da rede das pessoas destinatárias.

A construção de *Personas* das/os Destinatários do Projeto foi efetuada a partir das seguintes características: a) Nome; b) Idade; c) Sexo; d) Naturalidade; e) Agregado doméstico; f) Estado civil; g) Habilitações; h) Situação profissional; i) Interesses e *Hobbies*; j) Necessidades e Motivações/Expetativas.

No caso das/os Assistentes Pessoais, foram usadas: a) Nome; b) Idade; c) Sexo; d) Naturalidade; e) Estado civil; f) Habilitações; g) Motivações e Expetativas.

Já no caso dos/as membros da rede das/os Destinatárias/os: a) Nome; b) Idade; c) Sexo; d) Naturalidade; e) Estado civil; f) Habilitações; g) Situação profissional; h) Relação com a/o Destinatária/o do Projeto; i) Motivações/Expetativas.

As características, que constam na construção descritiva simples (tabela) e completa (texto) das *Personas* pertencem, simultaneamente, a várias e a nenhuma das pessoas entrevistadas. Usámos um processo que jogou, paralelamente, com a realidade dos discursos recolhidos e o distanciamento

da sua factualidade. A descrição das *Personas* permite, por um lado, dar vida a uma pessoa que não existe e foi produzida para o efeito da análise da informação, e, por outro, dar substância à apresentação do recurso que se segue, os *Cenários*.

### **Cenários**

Embora as *Personas* sejam um recurso importante, elas são apenas um elemento do modelo. É necessário colocar as *Personas* nos seus contextos, adaptados às suas características, comportamentos e motivações. Um aspeto importante a ser destacado, que torna os *Cenários* uma importante ferramenta de análise, é que não se trata de aspetos técnicos, mas sim de comportamentos, ações e contexto.

Os *Cenários* aparecem como uma forma de contextualizar as informações recolhidas, no sentido de compreender quais as necessidades, como responder a essas necessidades, e apresentar uma solução para determinada situação (Silva e Teixeira, 2019). Os *Cenários* são, assim, uma representação do que acontece com as *Personas* ao utilizarem um novo sistema, juntamente com quando, como e onde acontece (Teixeira *et al.*, 2021).

O carácter do texto narrativo, realizado para a elaboração dos *Cenários*, teve em conta as nossas referências acerca dos principais componentes da Teoria da Mudança (James, 2011: 1) O problema: a necessidade identificada; 2) A intervenção: a ação e atividades realizadas; 3) O resultado: a mudança que ocorre devido à intervenção.

A Teoria da Mudança permite aferir em que medida, e como, os objetivos da iniciativa foram alcançados. De um modo geral, o desenvolvimento da teoria da mudança de um Projeto é necessário “quando se espera compreender as razões que sustentam o sucesso ou insucesso de uma iniciativa e de que modo e onde as ações de melhoria devem incidir” (Sharpe, 2011: 72).

A abordagem analítica, baseada na Teoria da Mudança, e materializada através da realização de *Cenários*, mostra em que medida a intervenção atinge o público-alvo, a magnitude dos seus impactos e os efeitos no bem-estar das pessoas envolvidas, dando resposta às questões: 1) O que aconteceu?; 2) Por que aconteceu?; 3) Quais os resultados?; 4) Qual a relação entre os resultados atingidos e os meios utilizados?

A adoção desta abordagem permite-nos compreender, em profundidade, as condições e pressupostos associados aos resultados alcançados pelo Projeto, i.e., entender por que a intervenção produz (ou não) efeitos intencionais e não intencionais, para quem e em que contexto.

A utilização de *Personas* e *Cenários*, possibilita a análise da singularidade para a apreensão da totalidade. O desafio deste Projeto é atender ao singular, ao particular, ao específico, tendo como referencial princípios fundamentais de cidadania e direitos humanos. As *Personas* e os *Cenários*, que se apresentam de seguida, partilham entre si características, problemas, situações, contextos. No entanto, cada um/a apresenta especificidades que merecem particular atenção e destaque, configurando um tipo específico.

Apresentamos, de seguida, as dez *Personas* e os dez *Cenários*, construídos a partir da análise de toda a informação recolhida através das diferentes técnicas acionadas para recolher os testemunhos das pessoas envolvidas no Projeto – Destinatários/as, Assistentes Pessoais e Membros da Rede de Destinatários/as.

## 2.1. Destinatários/as

### 2.1.1. *Persona* de Paulo Lopes



Figura 1. *Persona* de Paulo Lopes

Fonte: <https://thispersondoesnotexist.com/>

**Tabela 1. Características da *Persona* de Paulo Lopes**

<b>Caraterísticas</b>	<b><i>Persona 1</i></b>
Nome	Paulo Lopes
Idade	34
Sexo	Masculino
Naturalidade	Lousã, Coimbra
Agregado doméstico	Paulo, Mãe e Pai
Estado civil	Solteiro
Habilitações	Mestrado em Design e Multimédia
Situação profissional	Empregado por conta própria – Designer
Interesses	Literatura; música; ativismo - movimentos cívicos e políticos
Hobbies	Ler; ouvir música; participar em reuniões e eventos sociais e culturais
Necessidades	Apoio em: deslocações; organização e gestão do tempo de trabalho; alimentação; cuidados pessoais
Motivações/Expetativas	Tornar-se mais independente da família; ter uma vida mais autónoma e livre

<b>Apresentação</b>	<p>Paulo Lopes tem 34 anos. Nasceu e vive na Lousã, com os pais. Em 2008, ingressou no Ensino Superior, na Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Coimbra, e, em 2014, concluiu o Mestrado em Design e Multimédia. Desde então, trabalha como Designer de Comunicação, por conta própria e em regime de teletrabalho. Sendo os seus serviços cada vez mais contratados, o dia-a-dia é exigente e Paulo, como depende grande parte do seu tempo no exercício das suas funções, precisa de apoio nas restantes tarefas do quotidiano.</p>
<b>Habilitações</b>	
<b>Situação Profissional</b>	
<b>Gostos e interesses</b>	<p>No tempo livre, aprecia ler e ouvir música, assistir a palestras/seminários alusivos à sua área de formação e, particularmente, dedicar-se ao ativismo pelas pessoas com deficiência. Desde a adolescência, tem procurado participar em movimentos cívicos e políticos ligados às reivindicações pelos direitos das pessoas com deficiência. Integra, há vários anos, um grupo que se reúne para discutir e partilhar opiniões e experiências pessoais. Estas reuniões permitiram-lhe aprofundar conhecimentos sobre direitos sociais e políticos.</p>
<b>Atividade Cívica e Política</b>	
<b>Necessidades e motivações</b>	<p>Quando ouviu falar sobre Vida Independente e Assistência Pessoal, procurou ler e informar-se sobre a questão. Concluiu que ter Assistência poderia representar um apoio benéfico na sua vida e, também, na dos seus pais – que, antes da Assistência, eram quem colmatava as suas necessidades de apoio.</p> <p>Reconhecendo as vantagens de integrar o Projeto e o potencial contributo para uma maior independência e</p>

**Assistência  
Pessoal**

autonomia a nível familiar e pessoal, Paulo candidatou-se a uma vaga no Projeto de Assistência Pessoal do CAVI da APCC.

Elaborou o PIAP, com a ajuda da equipa técnica, e solicitou, inicialmente, 8 horas de Assistência Pessoal diária; para a realização de atividades e tarefas do dia-a-dia, para a organização e gestão do tempo consoante as suas necessidades e para a manutenção de uma vida ativa, sem depender da disponibilidade dos familiares. Posteriormente, solicitou a alteração para 12 horas diárias de Assistência Pessoal com o objetivo de ver expandidos os resultados do Projeto na sua vida.

## Cenário da Persona de Paulo Lopes

### *Paulo procura ser mais independente do apoio familiar e ter mais autonomia*

Tabela 11. Características do Cenário da Persona de Paulo Lopes

Início da Assistência Pessoal	2019
Número de horas de Assistência Pessoal	60 horas semanais
Avaliação do Projeto	7/10

*Antes da  
Assistência  
Pessoal*

**Paulo encontrava-se em situação de dependência familiar e contava com o apoio quotidiano da sua família, particularmente, da sua mãe, que lhe prestava apoio nas várias esferas do dia-a-dia.** A mãe era a principal responsável pelo cuidado pessoal e pela alimentação de Paulo, pela organização e higienização do seu espaço de trabalho e pelas suas deslocações – em trabalho, lazer ou outro tipo de atividade.

**Paulo geria o seu tempo e as tarefas do dia-a-dia mediante a disponibilidade de apoio e estava consciente de que essa dinâmica era problemática para ele, em termos pessoais, e, também, para a sua família.**

Para sair de casa e tratar de determinada tarefa e/ou assunto, estava dependente da disponibilidade dos seus pais, o que o obrigava a fazê-lo apenas quando a mãe ou o pai tinham possibilidade para tal.

Antes da  
Assistência  
Pessoal

**Sendo que os transportes públicos adaptados não oferecem uma resposta viável compatível com o seu horário laboral, quando pretendia fazer algo, fora do contexto doméstico, tinha que avisar os pais** com antecedência e/ou esperar que eles estivessem desimpedidos dos seus afazeres para lhe prestarem apoio. Sentia, por isso, dificuldade em criar e gerir os seus próprios horários e em fazer o que queria, quando queria.

**Paulo encontrava dificuldades em participar, com frequência, em eventos e reuniões da comunidade em que se insere.** Como precisa de auxílio, não só na deslocação para o local, como no local em si, era difícil compatibilizar a realização de tais atividades com a disponibilidade dos seus pais.

**Igualmente no que diz respeito à vida social, para estar com amigos, jantar fora e passear em lazer, experienciava dificuldades** e desejava vê-las atenuadas e/ou resolvidas, de modo a que pudesse usufruir de uma maior liberdade e independência.

**Para tentar solucionar algumas destas questões e, tendo já um vasto conhecimento da filosofia de Vida Independente e da Assistência Pessoal** – conhecimento adquirido ao longo do tempo, tanto através das reuniões e diálogo com outras pessoas com deficiência, como da busca autónoma de informação - **Paulo decidiu candidatar-se a um lugar no Projeto do CAVI da APCC.**



**Antes da  
Assistência  
Pessoal**

Apesar do conhecimento prévio à integração no Projeto, sentiu algumas dificuldades em delinear quais seriam as suas necessidades. Assim, contou com o apoio da equipa técnica do CAVI da APCC para elaborar o seu Plano Individualizado de Assistência Pessoal (PIAP). Concluído esse processo, escolheu a pessoa que considerou mais adequada para lhe prestar Assistência Pessoal.

**Depois da  
Assistência  
Pessoal**

**Como resultado do apoio que lhe é prestado, doze horas por dia, cinco dias por semana, Paulo pode, agora, sair de casa quando quer, sem depender da disponibilidade da família. Pode sair sem ter que pedir ou avisar previamente os familiares e consegue ter uma maior flexibilidade na marcação de reuniões e encontros, sentindo, assim, uma maior liberdade e autonomia.**

Quando é necessário ausentar-se do espaço doméstico, conta com o apoio do Assistente Pessoal<sup>3</sup>, na deslocação e no local, o que facilita, especialmente, a vida de Paulo, uma vez que pode estar fora do seu lugar seguro, confiante por ter uma pessoa disponível para o apoiar.

**O apoio que lhe era prestado pela sua mãe - o cuidado pessoal e alimentação, a organização e higienização do espaço de trabalho e as deslocações em trabalho ou lazer - é transferido para o Assistente Pessoal.** Dessa forma, a mãe e restante família sentem-se mais libertas e despreocupadas, sabendo que Paulo, durante a semana,

<sup>3</sup> A utilização do masculino não corresponde, aqui, ao uso do masculino universal. Deve-se a uma opção para garantir o anonimato, dado que a maioria dos/as assistentes pessoais são mulheres.

Depois da  
Assistência  
Pessoal

está acompanhado por alguém que lhe presta apoio, dentro e fora de casa, acatando as suas necessidades.

**Em termos profissionais, a facilidade na deslocação é, também, muito importante para Paulo.** Surgindo a necessidade de se dirigir a determinado local para atender a reuniões, a Assistência Pessoal atua, simplificando esse processo. Dessa forma, consegue dedicar não só mais tempo à partilha e diálogo com clientes, mas também ao exercício das suas funções profissionais. Tendo em conta que trabalha a partir de casa, a presença do Assistente Pessoal resulta numa melhor gestão do seu tempo – ao gastar menos tempo a planear ou realizar tarefas, Paulo consegue estar mais concentrado, focar-se mais no trabalho e, conseqüentemente, ser mais produtivo.

**A maior liberdade e independência do apoio familiar traduzem-se na reconstrução de rotinas – tanto de Paulo, que deixa de depender da rotina de outros e passa a decidir e agir de forma mais independente, como dos seus familiares – e numa gestão de tempo diferenciada, em que cada um é capaz de programar o dia-a-dia, conforme pretende.**

**Paulo passa a desenvolver atividades que não desenvolvia e a realizar outras com mais frequência, flexibilizando modos de fazer e de gerir tarefas e desfrutando de oportunidades.** A possibilidade de sair mais, participando ativamente nos meios de seu interesse, contribui não só para o sentido de autonomia, como para construção de

Depois da  
Assistência  
Pessoal

um sentido identitário que favorece o autoconhecimento e a autodeterminação.

Paulo sente-se, atualmente, mais responsável pela sua própria vida e mais capaz de tomar decisões, gerindo o seu quotidiano segundo a sua vontade e estabelecendo relações mais igualitárias na sua vida. O apoio recebido, ao transferir-se de uma lógica assistencialista para uma lógica de direitos e cidadania, deixa Paulo mais satisfeito com o presente e mais confiante perante o futuro.

O resultado do Projeto, na vida e experiência de Paulo, é **uma maior liberdade e independência do apoio familiar, que contribui para um sentimento de autonomia, muito positivo a nível psicológico.**

**As suas necessidades são, parcialmente, supridas através da Assistência Pessoal. Ainda assim, há dificuldades e lacunas que considera relevantes e merecedoras de atenção e resolução.**

Paulo sente dificuldade em lidar com a Assistência Pessoal, isto é, em gerir a relação com o Assistente e preservar o seu espaço de privacidade. Considera que realizar tal gestão é um processo complexo, que exige tempo, apesar de, de um ponto de vista pragmático e operacional, obrigar a uma adaptação imediata.

Reconhece, também, que a constante presença do assistente pode ser, simultaneamente, desejável e indesejável, pois aprecia tempo a sós e a sós com outras pessoas. Como tal, apesar de apontar múltiplos benefícios

Depois da  
Assistência  
Pessoal

à assistência, pensa que **a adaptação à figura e presença constante do Assistente pode ser problemática.**

Além das questões mais pessoais, Paulo aponta outros problemas no que diz respeito à substituição do Assistente Pessoal, pois, quando tal é necessário, falta uma resposta rápida por parte do CAVI e não há pessoas disponíveis para realizar substituições. Destaca o período da pandemia, quando a ausência do AP durou vários meses e causou fortes constrangimentos na sua vida.

Outro ponto problemático, na sua perspetiva, é **não estar pensada Assistência Pessoal durante períodos de tempo mais longos, como o fim de semana ou as férias.** Paulo vê-se, assim, impossibilitado de ter momentos de lazer como gostaria e de ter de **regressar à prestação do apoio convencional.**

**A avaliação que Paulo faz do Projeto, no geral, é positiva. Considera que as mudanças que ocorreram são várias e significativas – para si e para a sua rede.** Ainda assim, considera que há falhas na forma como o Projeto está pensado e é operacionalizado (nomeadamente as acima apontadas), e que, para um melhor funcionamento e experiência dos/as Destinatários/as, essas falhas e lacunas devem ser colmatadas.

### 2.1.2. *Persona* de Lúcia Sousa



Figura 2. *Persona* de Lúcia Sousa

Fonte: <https://thispersondoesnotexist.com/>

**Tabela 2. Características da *Persona* de Lúcia Sousa**

<b>Caraterísticas</b>	<b><i>Persona 2</i></b>
Nome	Lúcia Sousa
Idade	22
Sexo	Feminino
Naturalidade	Tondela, Viseu
Agregado doméstico	Lúcia, Mãe, Pai, Irmã e Avó
Estado civil	Solteira
Habilitações	Ensino Secundário
Ocupação	Estudante do Ensino Superior
Interesses	Desporto; fotografia; blogs e redes sociais
Hobbies	Praticar desporto; fotografar; escrever; navegar na web; sair com os amigos
Necessidades	Apoio em: deslocações; alimentação; cuidados pessoais
Motivações/Expetativas	Ser mais independente do apoio familiar e conceder maior liberdade à família; conseguir uma maior participação na vida académica e social

<b>Apresentação</b>	<p>Lúcia Sousa tem 22 anos. Nasceu e vive em Tondela, distrito de Viseu, com os seus pais, a avó e a irmã mais nova.</p>
<b>Habilitações</b>	<p>Presentemente, estuda Serviço Social no Instituto Politécnico de Viseu e está prestes a terminar a sua licenciatura.</p>
<b>Gostos e interesses</b>	<p>Entre os seus gostos e interesses, destaca-se o gosto pelo desporto, nomeadamente, pela prática de <i>Boccia</i>, que iniciou há cerca de um ano, tendo já participado em vários campeonatos da modalidade. Além do desporto, também se interessa por fotografia, interesses que pratica enquanto hobbies. Sempre que possível, gosta de partilhar as suas criações com os/as amigos/as e no mundo <i>online</i>.</p>
	<p>Apesar de viver em Tondela, Lúcia é seguida na APCC há vários anos e, lá, foi-lhe sugerido que integrasse o Projeto de Assistência Pessoal do CAVI da Associação. Embora não conhecesse o CAVI da APCC, após lhe terem sido explicados os objetivos do Projeto, aceitou prontamente a sugestão.</p>
<b>Necessidades e motivações</b>	<p>Na altura, estava no início do seu percurso académico e, dadas as dificuldades – ao nível da mobilidade e do cuidado pessoal – que sentia na participação nas atividades letivas presenciais, considerou que a presença de um/a Assistente Pessoal poderia solucionar ou atenuar os problemas. Além disso, Lúcia pensou que a Assistência Pessoal lhe permitiria envolver-se mais no contexto e tradição académica e, igualmente, participar num maior número de campeonatos de <i>Boccia</i>, sem depender do apoio familiar.</p>

**Assistência  
Pessoal**

Na construção do seu PIAP, elaborado em conjunto com a equipa técnica do CAVI e com os seus pais, Lúcia solicitou Assistência Pessoal para oito horas diárias, de modo a poder ter apoio no dia-a-dia, dentro e fora de casa, e construir uma rotina que lhe permitisse ser mais independente do apoio familiar – para benefício próprio e da sua família. O apoio requerido por Lúcia engloba: alimentação e cuidados pessoais, deslocações e presença de AP nas sessões letivas, intervalos e eventos/festividades académicas.

## Cenário da Persona de Lúcia Sousa

### *Lúcia procura ter mais liberdade e uma maior participação social*

**Tabela 12. Características do Cenário da Persona de Lúcia Sousa**

Início da Assistência Pessoal	2020
Número de horas de Assistência Pessoal	40 horas semanais
Avaliação do Projeto	9/10

*Antes da  
Assistência  
Pessoal*

**Lúcia encontrava-se em situação de dependência familiar e contava com o apoio diário da sua família, relativamente a cuidados pessoais, alimentação e deslocações.**

Dentro e fora da esfera doméstica, a família, nomeadamente os pais e a avó, prestava-lhe apoio, desde o acordar ao deitar, pois Lúcia, devido à dor crónica que enfrenta, não consegue realizar sozinha várias atividades e tarefas do dia-a-dia. A sua rotina era, por isso, dependente da rotina da sua família e olhava essa questão como problemática, não só por si, mas, também, em termos da dinâmica familiar daí resultante.

**Inserida no contexto universitário, apesar de ter o apoio dos pais nas deslocações para a universidade, Lúcia sentia intensas dificuldades durante o período letivo presencial.** Tratando-se de um espaço sem condições de acessibilidade para pessoas com deficiência, conseguir



*Antes da  
Assistência  
Pessoal*

movimentar-se e usar a casa de banho representavam complicações quotidianas.

**No dia-a-dia, sentia, também, dificuldades em manter uma vida social tão ativa quanto gostaria, em poder sair e encontrar amigos/as e colegas, sem ter que depender da disponibilidade dos pais.** Fora das aulas, acabava por passar muito tempo em casa e desejava contrariar essa situação, querendo envolver-se com maior frequência nas atividades e festividades de tradição académica. Da mesma forma, pretendia dedicar mais tempo à prática de *Boccia*, que era difícil de gerir devido à disponibilidade horária dos seus pais.

Ao sentir-se dependente da família para desenvolver a sua vida social e as atividades de seu interesse, reconhecia que, por um lado, podia perder momentos com os pares e, por outro, sobrecarregar a família. Desejava, por isso, ver a situação alterada.

Embora more com a família na cidade de Tondela, Lúcia é seguida na APCC há vários anos. Foi lá que teve conhecimento do Projeto de Assistência Pessoal e seus objetivos, através da equipa técnica do CAVI. Após conversar com a família sobre a possibilidade de ter um/a Assistente Pessoal, concluíram que poderia representar um apoio importante.

**Lúcia contou com o auxílio dos seus pais e da equipa técnica do CAVI na definição do seu PIAP.** Concluído esse processo e tendo em conta o local onde reside, escolheu

Depois da  
Assistência  
Pessoal

a pessoa que considerou mais adequada para lhe prestar assistência.

**Como resultado do apoio que lhe é prestado, oito horas por dia, cinco dias por semana, o cuidado pessoal, alimentação e apoio às deslocações são, agora, funções do Assistente Pessoal.**

Inicialmente, a transferência de algumas destas responsabilidades e alteração de mecanismos foi difícil para a sua avó, que estava muito habituada a prestar-lhe apoio. Foi, por isso, necessário tempo para que a compreensão das vantagens da Assistência Pessoal se efetivasse.

**De momento, Lúcia tem assistência durante o período letivo, na deslocação para a universidade e dentro e fora das aulas. Vê, nesse sentido, acatadas as suas necessidades e sente-se satisfeita por não depender dos pais em contexto universitário**, permitindo-lhes (re)construir as suas próprias rotinas.

Lúcia sente, também, mais facilidade em sair de casa, acabando por conseguir passar mais tempo com os seus amigos e colegas e envolver-se em determinadas atividades, como participar no conjunto de tradições académicas estudantis e em campeonatos de *Boccia* fora da sua localidade, algo que, anteriormente, não fazia com tanta frequência.

Com o apoio do Assistente Pessoal, não está limitada aos horários dos familiares, tornando-se possível gerir a sua própria rotina. A ampliação de possibilidades relaciona-se

Depois da  
Assistência  
Pessoal

com a alteração dos padrões de mobilidade, que se ampliam e passam a permitir deslocações, decididas por si, em virtude das suas necessidades e escolhas. Colocar em prática tais escolhas é um fator determinante na maneira como Lúcia olha, agora, o mundo e aproveita as oportunidades que vão surgindo.

No que toca à relação estabelecida com o Assistente Pessoal, considera que o mais relevante é a capacidade mútua de adaptação a outra pessoa e de compreender o lugar e as necessidades do outro. Na sua experiência, essa adaptação revelou ser, facilmente, concretizada.

A satisfação de grande parte das necessidades de apoio de Lúcia, através da Assistência Pessoal, tem impactos positivos na sua dinâmica familiar, sendo que vê minimizada a relação de dependência e valorizado o espaço para o investimento emocional e relacional. Se, inicialmente, a presença de um Assistente Pessoal suscitou estranheza e/ou desconforto, agora, é reconhecida a vantagem que oferece a nível da recriação das relações familiares. Lúcia nota existir mais tempo e espaço para as suas relações familiares, para ser mais filha e neta e não, somente, destinatária de cuidado.

**As necessidades de Lúcia são, parcialmente, supridas pela Assistência Pessoal. Há, ainda, algumas dificuldades sentidas, ao longo da experiência do Projeto, e uma lacuna, em particular, que julga merecer atenção e resolução. Ao experienciar a ausência de AP, durante um considerável período de tempo, sentiu fortes**

Depois da  
Assistência  
Pessoal

**constrangimentos na sua vida pessoal e familiar, o que a obrigou a repensar e reconstruir o quotidiano.**

Por esse motivo, Lúcia pensa que a formação a assistentes pessoais deveria estar disponível com maior frequência, de modo a que mais assistentes estejam aptos/as e disponíveis para exercer as funções de Assistente Pessoal, podendo realizar substituições, quando tal é necessário.

**Ainda assim, no geral, Lúcia está muito satisfeita com o funcionamento do Projeto e com os resultados e mudanças positivas que vê na sua vida e da sua família.**

### 2.1.3. *Persona* de Vânia Antunes



Figura 3. *Persona* de Vânia Antunes

Fonte: <https://thispersondoesnotexist.com/>

**Tabela 3. Características da *Persona* de Vânia Antunes**

<b>Caraterísticas</b>	<b><i>Persona</i> 3</b>
Nome	Vânia Antunes
Idade	47
Sexo	Feminino
Naturalidade	Miranda do Corvo, Coimbra
Estado civil	Solteira
Habilitações	Ensino Secundário
Situação profissional	Empregada – Rececionista
Interesses	Natureza; cinema
Hobbies	Fazer caminhadas; ir ao cinema; cozinhar
Necessidades	Apoio em: tarefas domésticas; ida às compras; lazer
Motivações/Expetativas	Não depender de outros para a realização de tarefas do dia-a-dia; gerir melhor o tempo

**Apresentação****Habilitações****Situação****Profissional****Gostos e  
interesses****Necessidades  
e motivações**

Vânia Antunes tem 47 anos. Nasceu e vive em Miranda do Corvo, distrito de Coimbra. Após ter terminado o ensino secundário, começou a trabalhar numa papelaria, onde esteve empregada durante quatro anos. Em 2003, iniciou funções como rececionista de hotel, que continua a desempenhar até aos dias de hoje.

Como preza bastante o contacto com a natureza, Vânia gosta de aproveitar o tempo de lazer para passear com as suas amigas e fazer caminhadas pela vila. Ao fim de semana, também gosta de visitar Coimbra; ir ao centro comercial e assistir a sessões de cinema. Já em contexto doméstico, segue algumas séries/novelas televisivas e dedica parte do seu tempo à aprendizagem e experimentação de novas receitas culinárias.

Apesar de ter membros da família e amigos perto de si, Vânia vive sozinha há alguns anos e tenta manter-se o mais ocupada possível, dentro e fora de casa, pois permanecer sozinha causa-lhe algum desânimo e ansiedade.

Nos últimos tempos, tem, também, sentido uma crescente necessidade de apoio em atividades do quotidiano, nomeadamente, nas tarefas domésticas e na ida às compras. Antes de ter Assistência Pessoal, esse apoio era-lhe prestado por pessoas com quem não tinha relações de proximidade, algo que deixava Vânia desconfortável. Assim, quando, na APCC, lhe falaram do Projeto, aceitou a proposta, admitindo que ter um/a AP poderia ser difícil, mas poderia, igualmente, trazer-lhe algum benefício.

**Assistência  
Pessoal**

Construiu o seu PIAP com o apoio da equipa técnica do CAVI, e programou, inicialmente, Assistência Pessoal para cinco horas diárias, três dias por semana. Mais tarde, pediu um alargamento do período de Assistência Pessoal para quatro dias semanais. Esse alargamento coincidiu com a contratação de um novo Assistente Pessoal, seu conhecido e por si sugerido à equipa do CAVI.

## Cenário da Persona de Vânia Antunes

### Vânia procura independência e apoio nas atividades domésticas

Tabela 13. Características do Cenário da Persona de Vânia Antunes

Início da Assistência Pessoal	2020
Número de horas de Assistência Pessoal	18 horas semanais
Avaliação do Projeto	8/10

Antes da  
Assistência  
Pessoal

**Vânia Antunes trabalha a tempo inteiro, vive sozinha e sentia-se isolada.**

**Vânia dependia do apoio de pessoas com as quais não tinha proximidade e/ou afinidade para a realização de tarefas específicas, nomeadamente, para ir às compras e realizar atividades na esfera doméstica, que exigem esforço físico.** A dependência dessas pessoas, vizinhos e/ou conhecidos/, deixava-a desconfortável.

No dia-a-dia, grande parte do seu tempo é passado no local de trabalho. Como vive sozinha, tentava manter-se o mais ocupada possível, dentro e fora de casa. **O isolamento causava-lhe algum desânimo e ansiedade** e reconhece que, devido a isso, não conseguia gerir o seu tempo, conforme gostaria.

**Nos últimos anos, tem vindo a sentir uma crescente necessidade de apoio nas atividades do quotidiano,**



Antes da  
Assistência  
Pessoal

sentindo, também, necessidade de auxílio na gestão quotidiana, mais especificamente, na gestão do tempo e da esfera doméstica.

**Vânia sentia dificuldades em aproveitar o tempo de lazer e em fazer o que gosta, como caminhadas ao ar livre ou ir ao cinema. Ao deparar-se com constantes barreiras arquitetónicas, ir a determinados locais sozinha revestia-se de inúmeros obstáculos, requerendo a presença de outra pessoa que a apoiasse nesses momentos.** Sabia que necessitava de apoio, mas não conseguia determinar qual o modelo mais adequado, que lhe permitisse estar, simultaneamente, apoiada e confortável.

**Para tentar solucionar alguns dos seus problemas, foi-lhe sugerido, pela equipa técnica do CAVI da APCC, onde é seguida há vários anos, que integrasse o Projeto de Assistência Pessoal.**

Vânia só ouvira falar, brevemente, sobre Vida Independente e Assistência Pessoal, mas, explicados os objetivos do Projeto, pensou ser uma oportunidade para ver colmatadas as suas necessidades. **Com o auxílio da equipa técnica, realizou o seu PIAP e escolheu a pessoa que considerou mais adequada para lhe prestar assistência.**

Depois da  
Assistência  
Pessoal

**Como resultado do apoio que lhe é prestado, seis horas por dia, três dias por semana, Vânia tem, agora, a presença e apoio do Assistente Pessoal na ida às compras, na realização de tarefas domésticas, nas deslocações e atividades em lazer.**

Depois da  
Assistência  
Pessoal

Inicialmente, a presença do AP, tendo em conta que representava algo completamente novo, causou alguma estranheza a Vânia. No entanto, após ter trocado de Assistente Pessoal, e escolhido uma pessoa que conhecia previamente, para desempenhar as funções de Assistente Pessoal, reconhece que essa estranheza desapareceu, tendo estabelecido uma relação de grande proximidade com a pessoa que lhe presta assistência.

**Atualmente, sente-se acompanhada, mais segura na realização das tarefas do dia-a-dia e satisfeita por não ter que pedir ajuda a outros.** Na esfera doméstica, o AP é responsável por prestar-lhe apoio nas mais diversas tarefas, nomeadamente, nas que são mais fisicamente exigentes. No exterior, a assistência traduz-se em apoio na ida às compras e nas deslocações em lazer, o que, no último caso, permite a Vânia ter mais tempo para se distrair e divertir, aspetos que considera fundamentais.

**O resultado do Projeto, na vida e experiência de Vânia, é uma maior segurança, dentro e fora da esfera doméstica, proporcionada pela presença do Assistente Pessoal.** Essa segurança traduz-se não só no apoio às atividades diárias, como no **colmatar dos sentimentos de desânimo e ansiedade alimentados pela solidão.**

A existência de um apoio, gerido nos seus termos, oferece um sentido de estabilidade e segurança que eram, até então, desconhecidos relativamente à gestão do tempo quotidiano e à resposta às suas necessidades. **Agora, além de se sentir acompanhada, sente-se confortável com a**

Depois da  
Assistência  
Pessoal

**pessoa que lhe presta apoio, reconhecendo que não depender de outros, de ajudas não solicitadas, lhe permite sentir-se melhor consigo própria.**

Vânia considera que a relação criada com o assistente é, extremamente, importante na sua experiência do Projeto. Olha a pessoa que lhe presta assistência, não apenas como assistente, mas como um grande amigo e uma companhia que preza e lhe permite ter uma vida mais ativa, preenchida e feliz.

**As necessidades de Vânia são parcialmente, supridas pela Assistência Pessoal. Ainda assim, há algumas dificuldades sentidas, ao longo da experiência do Projeto, e lacunas que considera merecem atenção e resolução.**

Na sua experiência, a operacionalização do modelo de Assistência Pessoal tem algumas lacunas. A impossibilidade de ter Assistência Pessoal durante um maior período de tempo consecutivo, como nas férias, e a resposta eficaz à realização de determinadas atividades, como o pagamento de viagens ou eventos em que o acompanhamento do AP se mostre necessário, representam, para si, fatores problemáticos.

Ainda assim, no geral, **está satisfeita com o funcionamento do Projeto e com as mudanças que ocorreram ao longo do tempo.** De momento, **Vânia não concebe a ausência do AP, pois considera que o impacto que teve na sua qualidade de vida foi muito importante e significativo, não conseguindo, por esse motivo, imaginar a sua vida sem este apoio.**

#### 2.1.4. *Persona* de Raquel Batista



Figura 4. *Persona* de Raquel Batista

Fonte: <https://thispersondoesnotexist.com>

**Tabela 4. Características da *Persona* de Raquel Batista**

<b>Caraterísticas</b>	<b><i>Persona 4</i></b>
Nome	Raquel Batista
Idade	39 anos
Sexo	Feminino
Naturalidade	Penacova, Coimbra
Agregado doméstico	Raquel, marido e filho
Estado civil	Casada
Habilitações	Licenciatura em Línguas Modernas
Situação profissional	Empregada – Gestora de Recursos Humanos
Interesses	Línguas estrangeiras; viagens; artes visuais
Hobbies	Viajar; visitar museus; pintar
Necessidades	Apoio em: deslocações; tarefas e gestão doméstica; lazer
Motivações/Expetativas	Constituir família; poder dedicar mais tempo ao exercício das suas funções profissionais

<b>Apresentação</b>	<p>Raquel Batista tem 39 anos. Nasceu e vive em Penacova, no distrito de Coimbra, com o seu marido e o filho. Em 2010, terminou a licenciatura em Línguas Modernas, na Universidade de Coimbra.</p>
<b>Habilitações</b>	
<b>Situação Profissional</b>	<p>No mesmo ano, iniciou, a tempo parcial, funções no negócio de família, prestando suporte aos seus pais na gestão administrativa. Simultaneamente, entre 2011 e 2013, trabalhou na área da tradução, altura em que conheceu o seu atual marido. Mais tarde, passou a dedicar-se, exclusivamente, ao negócio da família, onde ocupa, agora, a posição de gestora de recursos humanos.</p>
<b>Gostos e interesses</b>	<p>Raquel tem especial interesse pelas artes visuais, em particular pela pintura e, além de apreciar o consumo dessa arte, pinta pequenas telas nos tempos livres. Gosta de viajar, sempre que possível para um destino com praia, e de visitar museus e galerias de arte. Para o fazer, sempre contou com o apoio dos seus pais e do seu marido.</p>
<b>Necessidades e motivações</b>	<p>O conhecimento do Projeto de Assistência Pessoal do CAVI da APCC, dos seus procedimentos e objetivos aconteceu num período em que Raquel e o marido ponderavam constituir família, mas não estavam certos se tal decisão seria conciliável com a vida profissional e doméstica de ambos.</p> <p>Desse modo, conceberam a Assistência Pessoal como facilitadora da mudança de rotina que constituir família implicaria. Além disso, Raquel pretendia depender menos dos pais, que já não se encontravam aptos para lhe fornecer um apoio constante.</p>

**Assistência  
Pessoal**

Após conversar com o marido, decidiram que um/a Assistente Pessoal seria um apoio significativamente positivo, que poderia melhorar as suas vidas e favorecer os seus planos futuros. A elaboração do PIAP foi feita em conjunto com a equipa do CAVI. Traduz-se em Assistência Pessoal 8 horas diárias, três dias por semana, e expressa-se no apoio às várias atividades do dia a dia; deslocações para o trabalho quando necessário; deslocações e ida às compras; deslocações em lazer; tarefas domésticas e, mais recentemente, auxílio no cuidado do filho.

## Cenário da Persona de Raquel Batista

### *Raquel procura apoio no dia-a-dia e construir planos de futuro*

**Tabela 14. Características do Cenário da Persona de Raquel Batista**

Início da Assistência Pessoal	2020
Número de horas de Assistência Pessoal	24 horas semanais
Avaliação do Projeto	8/10

**Antes da  
Assistência  
Pessoal**

**Raquel encontrava-se em situação de dependência familiar e contava com o apoio dos seus pais e do marido em várias atividades do dia-a-dia; deslocações em trabalho e lazer, ida às compras e tarefas domésticas.** Os pais têm vindo a prestar-lhe um apoio contínuo e constante, sendo que, desde que casou, esse apoio se centrava mais nas deslocações e ida às compras.

**Apesar de ser autónoma na realização de algumas tarefas, realizá-las pode demorar bastante tempo, o que a deixava, frequentemente, exausta. Tinha, por isso, dificuldades em organizar e gerir o quotidiano, de modo a que pudesse dedicar tempo a todos os seus encargos, compromissos e desejos, conciliando a sua vida profissional com a vida doméstica e familiar.**

**Sentia, também, dificuldades em desenvolver atividades, fora do contexto doméstico.**

Antes da  
Assistência  
Pessoal

Em locais como o supermercado, o banco ou a farmácia, tinha de contar, muitas vezes, com a ajuda de desconhecidos, dados os obstáculos encontrados.

**Nos tempos livres e de lazer, experienciava, igualmente, dificuldades.** Como gosta de viajar, de visitar museus e galerias de arte, não conseguir fazê-lo com a frequência que gostaria, tinha um forte impacto na sua qualidade de vida.

Embora tenha vindo a contar com o apoio da sua rede, o que a ajudou a colmatar algumas destas dificuldades, nos últimos tempos, os seus pais têm vindo a demonstrar menos capacidades para lhe prestar apoio. Dessa forma, ciente de que não pode depender sempre dos pais, mas que a necessidade de apoio não desaparece e, pelo contrário, tem vindo a intensificar-se, Raquel reconhece que contar apenas com o marido pode ser problemático, a longo prazo, e que deve procurar uma solução.

**Assim, para tentar solucionar algumas destas questões, entrou em contacto com a equipa técnica do CAVI da APCC, onde já era seguida, e informou-se sobre o Projeto de Assistência Pessoal.**

**O conhecimento do Projeto do CAVI da APCC verificou-se num período em que Raquel e o marido ponderavam constituir família, mas não estavam certos se tal decisão seria conciliável com a vida profissional e doméstica de ambos.** Desse modo, conceberam a Assistência Pessoal como uma possibilidade de apoio facilitador na mudança



Depois da  
Assistência  
Pessoal

de rotina que constituir família implicaria. Decidiram, assim, que um Assistente Pessoal poderia ser um apoio significativamente positivo, que poderia contribuir para melhorar as suas vidas e favorecer os seus planos futuros.

**Raquel contou com o auxílio do seu marido e da equipa técnica para a realização do seu PIAP.** Concluído esse processo, escolheu a pessoa que considerou mais adequada para lhe prestar Assistência Pessoal.

**Como resultado do apoio que lhe é prestado, oito horas por dia, três dias por semana, conta, agora, com o apoio do Assistente Pessoal nas várias atividades do dia a dia; deslocações para o trabalho; deslocações e ida às compras; deslocações em lazer; tarefas domésticas e, mais recentemente, auxílio no cuidado do filho.**

Se, anteriormente, trabalhava a partir de casa com mais frequência, pois deslocar-se era uma dificuldade, agora, com o apoio do AP, é-lhe possível **passar mais tempo no local de trabalho e ter uma rotina mais ativa e, profissionalmente, mais produtiva.** Também no exterior, a ida às compras ou a outro local deixou de ser tão problemática. Da mesma forma, **a possibilidade de realização de atividades de lazer do seu interesse**, como viajar, visitar espaços culturais ou ir à praia, contribuem para o bem-estar e qualidade de vida de Raquel.

Em casa, o apoio nas tarefas domésticas permite a Raquel não só ter mais descanso e tempo para si, como disponibilidade para se dedicar à relação e planos conjugais.

Depois da  
Assistência  
Pessoal

Considera que a Assistência Pessoal teve **impacto na decisão de constituir família**, pois, sem apoio, essa decisão seria muito mais difícil.

**O resultado do Projeto, na vida e experiência de Raquel, é uma maior independência face ao apoio familiar, que acarreta impactos positivos na dinâmica e relação familiar e conjugal e contribui para a sua qualidade de vida.** A segurança e confiança num apoio continuado permitiu a Raquel construir projetos futuros para a vida pessoal e familiar e planear o seu ciclo de vida.

**Raquel acredita que a relação estabelecida com o AP é fundamental para os bons resultados do Projeto e que, a proximidade e amizade que caracteriza essa relação é um dos pontos fortes da sua experiência.**

Considera, também, que os benefícios do Projeto se estendem às vidas dos membros da rede familiar, nomeadamente, aos seus pais e marido. Agora, os pais sentem-se mais aliviados e descansados perante o presente e confiantes perante o futuro. Já o marido, viu possibilitada a reorganização do seu quotidiano, podendo gastar menos tempo na gestão doméstica e mais tempo no exercício das suas funções profissionais.

**As necessidades de Raquel são, parcialmente, supridas através da Assistência Pessoal. Aponta aspetos problemáticos** relativamente às **limitações impostas ao uso de viaturas próprias por parte das/os APs**. Como não tem

Depois da  
Assistência  
Pessoal

transporte próprio e a **falta de acessibilidade e condições dos transportes públicos adaptados** são conhecidas, julga ser importante que o CAVI disponibilize viaturas para uso das pessoas envolvidas no Projeto.

**Outra lacuna prende-se com as substituições de assistentes, em caso de impedimento na prestação de apoio.** Aponta dificuldades na disponibilização temporária de um assistente.

**A avaliação que faz do Projeto, no geral, é boa. Pensa que a Assistência Pessoal que lhe foi disponibilizada foi crucial na elaboração e realização dos seus planos e teve impactos positivos na sua vida e da sua rede.**

### 2.1.5. *Persona* de Laura Teixeira



Figura 5. *Persona* de Laura Teixeira

Fonte: <https://thispersondoesnotexist.com/>

**Tabela 5. Características da *Persona* de Laura Teixeira**

<b>Caraterísticas</b>	<b><i>Persona 5</i></b>
Nome	Laura Teixeira
Idade	50 anos
Sexo	Feminino
Naturalidade	Penafiel, Porto
Estado civil	Solteira
Habilitações	3º Ciclo do Ensino Básico
Situação profissional	Desempregada
Interesses	Costura; televisão
Hobbies	Costurar; assistir a programas televisivos
Necessidades	Apoio em: deslocações; compras
Motivações/Expetativas	Ter apoio em tarefas/atividades da vida diária fora da esfera doméstica

<b>Apresentação</b>	<p>Laura Teixeira tem 50 anos. Nasceu em Penafiel, distrito do Porto, mas vive, há cerca de quinze anos, em Coimbra.</p>
<b>Habilitações</b>	<p>Foi em Penafiel, onde morava com a mãe e a irmã, que terminou o terceiro ciclo do ensino básico.</p>
<b>Situação Profissional</b>	<p>Presentemente, Laura encontra-se desempregada e considera não ter capacidades para exercer uma profissão.</p>
<b>Gostos e interesses</b>	<p>Desfruta do tempo que passa em casa, concentrando-se na costura. Aprecia, igualmente, ver programas e séries televisivas.</p>
<b>Necessidades e motivações</b>	<p>Apesar de ter passado grande parte da sua vida em Penafiel, não visita a cidade natal desde que se mudou para Coimbra e é seguida na APCC há vários anos. Duas a três vezes por semana, visita o Centro para comparecer a consultas e participar em atividades diversas. Como não tem transporte próprio e a requisição de transporte público adaptado mostra-se extremamente complicada, Laura começava a sentir alguma dificuldade em dirigir-se, regularmente, à Associação.</p> <p>Dado que vive sozinha e não tem qualquer rede de suporte - nem familiar, nem de amigos - tinha dificuldade em suprir as suas crescentes necessidades de apoio. Por esse motivo, previamente à Assistência Pessoal, contratou uma trabalhadora do serviço doméstico.</p> <p>Esse apoio mostrou-se insuficiente e, na APCC, falaram a Laura sobre Vida Independente e Assistência Pessoal, sugerindo que se candidatasse a uma vaga no Projeto</p>

**Assistência  
Pessoal**

desenvolvido pelo CAVI. Laura não sabia do que se tratava ao certo, mas aceitou e candidatou-se. Com a cooperação da equipa técnica, foi construído o seu PIAP, no qual as necessidades de apoios se centram nas tarefas/atividades realizadas fora da esfera doméstica, tais como idas às compras e deslocações.

Neste momento, tem Assistência Pessoal durante quatro horas diárias, três dias por semana.

## Cenário da Persona de Laura Teixeira

### *Laura procura apoio em tarefas do dia-a-dia e combater o isolamento*

**Tabela 15. Características do Cenário da Persona de Laura Teixeira**

Início da Assistência Pessoal	Desde 2020
Número de horas de Assistência Pessoal	12 horas semanais
Avaliação do Projeto	10/10

**Antes da  
Assistência  
Pessoal**

**Laura encontrava-se em situação de isolamento social e sem qualquer rede de suporte – familiar ou de amizade.**

Sentindo-se fisicamente cada vez mais debilitada, Laura via as suas necessidades de apoio aumentarem. Por esse motivo, antes de ter acesso à Assistência Pessoal, contratou, a tempo parcial, uma trabalhadora de serviços domésticos, de modo a obter algum auxílio nas tarefas da vida diária, nomeadamente, nas tarefas domésticas.

As funções contratadas mostraram-se insuficientes e Laura sentia, ainda, bastante dificuldade em realizar atividades dentro e fora da esfera doméstica, como preparar refeições; sair para ir às compras, tratar de determinados assuntos e tarefas ou deslocar-se à APCC, onde, semanalmente, realiza várias atividades.

**Para tentar solucionar algumas destas questões, na APCC falaram a Laura sobre Vida Independente e Assistência**

Depois da  
Assistência  
Pessoal

**Pessoal, sugerindo que se candidatasse a uma vaga no Projeto, desenvolvido pelo CAVI.** Embora não entendesse do que se tratava ao certo, aceitou e candidatou-se, pois pensou que seria uma boa oportunidade para colmatar as suas necessidades.

**Com a cooperação da equipa técnica, foi construído o seu PIAP.** Concluído esse processo, escolheu, também com o auxílio da equipa técnica, a pessoa que considerou mais adequada para lhe prestar assistência.

**De momento, Laura tem Assistência Pessoal durante quatro horas diárias, três dias por semana.** A assistência traduz-se, essencialmente, no **apoio às deslocações** que se mostrem necessárias, com enfoque na deslocação para a APCC, onde desenvolve atividades que considera de máxima importância para o seu bem-estar físico e psicológico.

**O Assistente Pessoal auxilia, também, na organização e gestão doméstica, prestando apoio em questões nas quais Laura sente mais dificuldade,** desde a gestão financeira, organização e pagamento de contas, às tarefas domésticas e confeção de refeições.

**No que diz respeito à relação estabelecida com o Assistente Pessoal, Laura considera ser uma relação próxima.** Como se sentia muito isolada, o AP é, agora, uma companhia e alguém com quem pode conversar e desabafar.



Depois da  
Assistência  
Pessoal

Como resultado do apoio que lhe é prestado, sente, agora, uma **maior facilidade em sair de casa e realizar atividades fora da esfera doméstica, conseguindo, assim, manter uma vida mais ativa e preenchida.** Destaca, relativamente ao apoio no contexto doméstico, as **grandes mudanças na sua dieta alimentar,** notando ser, atualmente, possível ter uma alimentação mais variada e saudável. Sem Assistência Pessoal, as refeições limitavam-se a alimentos de preparação simples.

**O resultado do Projeto, na vida e experiência de Laura, é um notável contributo para o seu bem-estar e qualidade de vida.** Como tal, sente-se bastante satisfeita por poder contar com a presença e apoio do Assistente Pessoal e considera que esse representa uma enorme mais-valia.

**Laura não aponta nenhuma dificuldade ou aspeto a repensar e/ou melhorar no Projeto, considerando que o mesmo responde, totalmente, às suas necessidades.**

## 2.2. Assistentes Pessoais

### 2.2.1. *Persona* de Beatriz Guerreiro



Figura 6. *Persona* de Beatriz Guerreiro

Fonte: <https://thispersondoesnotexist.com/>

**Tabela 6. Características da *Persona* de Beatriz Guerreiro**

<b>Caraterísticas</b>	<b><i>Persona 6</i></b>
Nome	Beatriz Guerreiro
Idade	56
Sexo	Feminino
Naturalidade	Tábua, Coimbra
Estado civil	Casada
Habilitações	3º ciclo do ensino básico
Motivações/Expetativas	Cuidar e ajudar; fazer a diferença na vida de outra pessoa

**Apresentação**

Beatriz Guerreiro tem 56 anos. Nasceu e vive em Tábua, distrito de Coimbra, com o seu marido e um dos seus três filhos.

**Habilitações**

Em Tábua, completou o terceiro ciclo do ensino básico, tendo, logo depois, entrado no mercado de trabalho.

**Experiência  
Profissional**

Beatriz exerceu já vários tipos de funções; trabalhou como assistente operacional numa Escola ao longo de doze anos, posteriormente, como empregada doméstica e, mais recentemente, como auxiliar de ação direta num lar de idosos.

Aquando do recrutamento de Assistentes Pessoais para integração no Projeto do CAVI da APCC, encontrava-se recém-desempregada e pretendia encontrar e desempenhar uma nova ocupação.

**Assistência  
Pessoal**

Considerando ter não só o perfil e experiência adequados para exercer as funções de Assistente Pessoal, mas, também, uma grande vontade de cuidar, ajudar e fazer a diferença na vida de outra pessoa, Beatriz candidatou-se a um dos lugares disponíveis.

Desde dezembro de 2020, faz 20 horas semanais e presta apoio a uma pessoa. Esse apoio consiste em auxílio nas tarefas domésticas, nas idas às compras e nas deslocações em lazer.

## Cenário da Persona de Beatriz Guerreiro

### **Beatriz procura cuidar, ajudar e fazer a diferença na vida de outra pessoa**

**Tabela 16. Características do Cenário da Persona de Beatriz Guerreiro**

Início da atividade de Assistência Pessoal	2021
Número de horas de Assistência Pessoal	20 horas semanais
Funções	Tarefas domésticas, idas às compras, deslocações em lazer
Avaliação do Projeto	9,5/10
Avaliação da atividade de AP	10/10

#### Antes da Assistência Pessoal

**Beatriz encontrava-se recém-desempregada e pretendia encontrar e desempenhar uma nova ocupação.**

Tendo trabalhado como assistente operacional numa Escola, como empregada doméstica e como auxiliar de ação direta num lar de idosos, considerou ter o perfil e experiência adequados para exercer as funções de Assistente Pessoal. Assim, candidatou-se à oferta de emprego e, pouco depois, iniciou o período de formação, **motivada pela vontade de cuidar, ajudar e fazer a diferença na vida de outra pessoa.**

#### Depois da Assistência Pessoal

**Atualmente, desempenha as funções de AP durante 20 horas semanais e presta apoio a uma pessoa.** Esse apoio consiste em auxílio nas tarefas domésticas, nas idas às compras e nas deslocações em lazer. Caracteriza o apoio

Depois da  
Assistência  
Pessoal

que presta como um importante auxílio para colmatar as limitações do Destinatário e vê-se, em contexto laboral, como um prolongamento da pessoa que assiste. Revela uma visão paternalista e diz adotar como método não só o fazer por, mas o ensinar a fazer, de modo a fornecer ferramentas para o Destinatário saber agir quando Beatriz não está presente.

**A relação estabelecida com o Destinatário é uma relação de grande proximidade, que se desenvolve tendo como base o respeito pelo outro.** Nesse sentido, considera, tendo em conta as experiências que conhece de outros colegas, ter tido “sorte” com a pessoa a quem presta assistência e, conseqüentemente, com a relação estabelecida.

**Desde que integrou o Projeto, admite ter crescido e aprendido muito e considera que a formação contribuiu, em grande parte, para adquirir vários tipos de conhecimentos.** Ao longo do tempo, considera que a sua vida mudou, pois encontra-se a desempenhar uma atividade que vê como extremamente gratificante, de que gosta e que reconhece ser útil para outra pessoa. Dessa forma, pensa que esta é uma área para a qual tem vocação e está bastante satisfeita com as funções que desempenha.

Beatriz acredita que o Projeto e a sua presença, enquanto Assistente Pessoal, contribuíram muito para a **independência face ao apoio familiar, assim como para a autonomia e autodeterminação da pessoa a quem presta Assistência Pessoal. A nível psicológico, nota grandes**

Depois da  
Assistência  
Pessoal

**melhorias no Destinatário e pensa, por esses motivos, que o término do Projeto é algo impensável.**

A avaliação que Beatriz faz do Projeto, no geral, e da atividade de Assistente Pessoal é muito positiva. Embora se mostre preocupada com a continuidade do Projeto e com a integração de mais pessoas no mesmo, afirma que o exercício das funções de Assistente Pessoal está a corresponder às suas expectativas e pretende continuar a fazer a diferença na vida de outras pessoas.

### 2.2.2. *Persona* de Ricardo Paiva



Figura 7. *Persona* de Ricardo Paiva

Fonte: <https://thispersondoesnotexist.com/>

**Tabela 7. Características da *Persona* de Ricardo Paiva**

<b>Caraterísticas</b>	<b><i>Persona 7</i></b>
Nome	Ricardo Paiva
Idade	44
Sexo	Masculino
Naturalidade	Coimbra
Estado civil	Casado
Habilitações	Ensino Secundário
Motivações/Expetativas	Aprender; contribuir para a qualidade de vida de outra pessoa

**Apresentação**

Ricardo Paiva tem 44 anos. Nasceu e vive na cidade de Coimbra, com a sua mulher e a filha.

**Habilitações**

Após ter finalizado o ensino secundário, em 1996, frequentou cursos de formação profissional na área da administração e contabilidade.

**Experiência  
Profissional**

Durante, aproximadamente, quinze anos, Ricardo trabalhou como técnico administrativo numa clínica. Abandonou essa função e, durante os três anos seguintes, trabalhou num restaurante.

Quando concorreu para ser Assistente Pessoal no CAVI da APCC, o local onde trabalhava sentia os duros efeitos da pandemia e começava, por isso, a dispensar pessoal. Ricardo sentiu ser o momento de pensar noutras opções e planos futuros, a nível profissional.

**Assistência  
Pessoal**

Apesar de não ter experiência diretamente relevante para as funções que se propunha exercer, após ter-se informado sobre os propósitos e objetivos do Projeto, encarou-o como uma oportunidade de aprendizagem. Motivado pelo potencial contributo para a qualidade de vida de outra pessoa, candidatou-se à oferta de emprego.

De momento, Ricardo desempenha funções de Assistente Pessoal a tempo inteiro, 40 horas semanais, sendo essa carga horária dividida por duas pessoas. As suas funções incluem o apoio à alimentação, deslocação, ida às compras e gestão doméstica.



## Cenário da Persona de Ricardo Paiva

### *Ricardo procura contribuir para a qualidade de vida de outra pessoa*

**Tabela 17. Características do Cenário da Persona de Ricardo Paiva**

Início da atividade de Assistência Pessoal	2019
Número de horas de Assistência Pessoal	40 horas semanais
Funções	Alimentação, deslocações, ida às compras e gestão doméstica
Avaliação do Projeto	7/10
Avaliação da atividade de AP	7/10

Antes da  
Assistência  
Pessoal

**Ricardo encontrava-se a considerar opções e planos futuros, a nível profissional.** Apesar de não ter experiência diretamente relevante para as funções de Assistente Pessoal, após ter obtido informação sobre o Projeto e, motivado pela potencial contribuição para a qualidade de vida de outra pessoa, candidatou-se à oferta de emprego.

Depois da  
Assistência  
Pessoal

**De momento, presta assistência a tempo inteiro, 40 horas semanais, sendo essa carga horária dividida por duas pessoas destinatárias do Projeto. As suas funções incluem o apoio à alimentação, nas deslocações, na ida às compras e na gestão doméstica.** Considera que o essencial, na atividade de Assistência Pessoal, é apoiar a vida da pessoa com deficiência para que ela consiga conquistar a sua

Depois da  
Assistência  
Pessoal

independência e capacidade de (re)agir autonomamente.

**Ricardo admite que a função de Assistente Pessoal é, física e psicologicamente, bastante mais exigente do que esperava.** Julga que a teoria e prática do Projeto são dois aspetos que divergem bastante, o que resulta, muitas vezes, no surgimento de problemas e dificuldades que têm, diariamente, de ser enfrentadas.

**A nível psicológico, considera ser um trabalho muito esgotante e, que exige contínua adaptação, procurando formas de lidar com os problemas e dificuldades que vão surgindo.** Pela complexidade que caracteriza a sua experiência enquanto Assistente Pessoal, pensa não se tratar de uma função que possa ou deva ser exercida por qualquer pessoa.

**Ricardo descreve a relação com as pessoas a quem presta apoio como um processo de aprendizagem e adaptação.** Pensa ser necessário algum distanciamento para a manutenção de certos limites, sendo essa a estratégia que adota na gestão das relações que tem vindo a construir.

Ao longo do tempo, **considera, também, ter aprendido bastante com as pessoas destinatárias do Projeto. Acredita ter aprendido a ser mais tolerante e a olhar determinadas situações com outra perspetiva.** Fora do contexto laboral, alerta outros, com frequência, para comportamentos que possam pôr em causa a segurança das pessoas com deficiência.

Depois da  
Assistência  
Pessoal

**No que diz respeito aos resultados do Projeto na vida dos Destinatários, Ricardo aponta a autonomia como uma das principais mudanças.** Poder sair de casa, sem depender da vontade ou disponibilidade de outros, é um aspeto que vê como muito significativo na vida destas pessoas.

Consequentemente, julga que a sua presença e as funções, enquanto Assistente Pessoal, vieram não só mudar a vida dos Destinatários do Projeto, mas, também, a vida dos seus cuidadores informais que têm, agora, mais espaço e tempo para dedicar às suas próprias vidas.

**A avaliação que Ricardo faz do Projeto, no geral, e da atividade de Assistente Pessoal é satisfatória.** Considera que existem aspetos a repensar na operacionalização do Projeto, de modo a que todos os/as envolvidos/as se sintam, devidamente, acompanhados/as e integrados/as. Nesse sentido, sublinha **a importância de um acompanhamento psicológico às/aos APs e de um maior número de reuniões com a equipa técnica do CAVI, os/as assistentes e Destinatários/as do Projeto.**

Ricardo é muito crítico relativamente às substituições temporárias. Ainda que conte com o apoio do CAVI, quando tal é solicitado ou se mostra necessário, Ricardo vê que, apesar das tentativas de resolução de problemas, esses, muitas vezes, mantêm-se.

**Apesar das múltiplas dificuldades sentidas, Ricardo está satisfeito por contribuir para a qualidade de vida de outra pessoa e sua rede familiar.**

### 2.2.3. *Persona* de Júlia Amaral



Figura 8. *Persona* de Júlia Amaral

Fonte: <https://thispersondoesnotexist.com/>

**Tabela 8. Características da *Persona* de Júlia Amaral**

<b>Caraterísticas</b>	<b><i>Persona 8</i></b>
Nome	Júlia Amaral
Idade	35
Sexo	Feminino
Naturalidade	Coimbra
Estado civil	Solteira
Habilitações	Licenciatura em Estudos Clássicos
Motivações/Expetativas	Sem motivações e/ou expetativas

### Apresentação

### Habilitações

Júlia Amaral tem 35 anos. Nasceu e vive em Coimbra. Em 2006, iniciou o seu percurso no Ensino Superior, no curso de Estudos Clássicos da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra. Simultaneamente, trabalhou, em *part time*, como empregada de mesa.

### Experiência Profissional

Após ter concluído a licenciatura, em 2010, e tendo sentido uma enorme dificuldade em encontrar emprego na sua área, Júlia decidiu emigrar e mudar-se, temporariamente, para Londres. Lá, desempenhou funções na área da hotelaria.

Quando regressou a Portugal, esteve desempregada durante vários meses. Na procura de emprego, encontrou a oferta da APCC e resolveu, após cuidadosa leitura do que de si seria esperado, candidatar-se.

### Assistência Pessoal

Júlia considerou que a sua anterior experiência informal, de cuidar e prestar apoio aos seus avós, a tinha, parcialmente, preparado para desempenhar as funções de Assistente Pessoal. Apesar de não ter motivações e/ou expectativas perante o exercício da função, pois pensa tratar-se de um trabalho “perfeitamente normal”, reconheceu que seria bom ter um impacto positivo na vida das pessoas com quem lidaria.

Atualmente, Júlia é Assistente Pessoal de uma pessoa, com quem passa oito horas diárias, cinco dias por semana. A essa pessoa, presta apoio no que toca à higiene e cuidados pessoais, alimentação, tarefas domésticas, deslocações e lazer.

## Cenário da Persona de Júlia Amaral

### Júlia procura ingressar no mercado de trabalho

**Tabela 18. Características do Cenário da Persona de Júlia Amaral**

Início da Assistência Pessoal	2020
Número de horas de Assistência Pessoal	40 horas semanais
Funções	Alimentação, deslocações, ida às compras e gestão doméstica
Avaliação do Projeto	9/10
Avaliação da atividade de AP	9/10

#### Antes da Assistência Pessoal

**Júlia regressou a Portugal, após emigrar, temporariamente, para Londres. Esteve desempregada durante vários meses e procurava voltar ao mercado de trabalho.** Na busca por emprego, encontrou a oferta da APCC e resolveu, após cuidadosa leitura do que de si seria esperado, candidatar-se.

A partir da sua experiência anterior de cuidar dos avós, Júlia julgou-se parcialmente preparada para desempenhar as funções de Assistente Pessoal, revelando uma conceção distorcida da Assistência Pessoal, que a aproxima do apoio informal convencional. Apesar de não ter motivações e/ou expectativas, perante o exercício da função, pensou que seria bom ter um impacto positivo na vida das pessoas com quem lidaria.

Depois da  
Assistência  
Pessoal

**Atualmente, é Assistente Pessoal de uma pessoa, com quem passa oito horas diárias, cinco dias por semana. A essa pessoa, presta apoio no que toca à higiene e cuidados pessoais, alimentação, tarefas domésticas, deslocações e lazer.**

Júlia pensa que a responsabilidade que acarreta, diariamente, representa um grande desafio e que deve ser ponderada. **No dia-a-dia, vê como necessário efetuar uma gestão que permita separar o pessoal do profissional, sem danificar ou prejudicar a relação de confiança que tem com a pessoa a quem presta Assistência Pessoal. Considera que o diálogo e transparência são, extremamente, relevantes para que a experiência do Projeto possa ser benéfica, para ambas as partes.** Assim, pensa que a estratégia que tem adotado lhe tem permitido realizar as funções de Assistente Pessoal de uma forma adequada e em consonância com os objetivos do Projeto.

Apesar de não apontar mudanças específicas na sua vida resultantes desta experiência, tem assistido a várias no que diz respeito à vida e rotina da pessoa a quem presta apoio.

Por um lado, considera que a experiência do Projeto tem contribuído para o **poder de decisão e para a autodeterminação das pessoas com deficiência**, sendo agora possível decidir o que querem, quando querem, sem depender, exclusivamente, da ajuda de familiares. Ainda que de forma limitada, tendo em conta que a assistência

Depois da  
Assistência  
Pessoal

não se realiza vinte e quatro horas por dia, Júlia considera que os impactos no controlo e planeamento da sua própria vida representam mudanças consideráveis para a autodeterminação da pessoa a quem presta assistência.

Por outro lado, considera que, **psicologicamente, a Assistência Pessoal teve efeitos positivos na vida da pessoa destinatária do Projeto**, sendo que, especialmente, a facilidade em sair de casa contribuiu para o seu sentido de independência e autonomia e, conseqüentemente, para reforçar a sua autoestima.

**Em termos de dificuldades**, sentidas ao longo da sua experiência do Projeto, Júlia **aponta a falta de formação, relativamente a assuntos específicos, como a ergonomia**, uma vez que gostaria de poder aprender mais sobre aspetos que a preparem para o exercício das suas funções. **Aponta, igualmente, a flexibilidade e isenção de horários como problemática, considerando que tal registo dificulta, por vezes, a gestão da sua vida pessoal.**

**A avaliação que Júlia faz do Projeto, no geral, e da atividade de Assistente Pessoal é muito boa.** Encontra-se satisfeita por conhecer as vantagens do Projeto na vida das pessoas envolvidas e por sentir estar a participar, ativamente, em todo esse processo.



## 2.3. Membros da rede dos/as Destinatários/as

### 2.3.1. Persona de Marina Dias



Figura 8. Persona de Marina Dias

Fonte: <https://thispersondoesnotexist.com/>

**Tabela 9. Características da Persona de Marina Dias**

<b>Caraterísticas</b>	<b>Persona 9</b>
Nome	Marina Dias
Idade	55
Sexo	Feminino
Naturalidade	Coimbra
Estado civil	Casada
Habilitações	Curso profissional
Situação profissional	Empregada – Chefe de cozinha
Relação com o Destinatário do Projeto	Mãe
Motivações/Expetativas	Apoio quotidiano no cuidado do filho; conseguir melhor conciliação entre a vida profissional e doméstica

#### Apresentação

Marina Dias tem 55 anos. Vive em Coimbra com o seu marido e os dois filhos.

#### Habilitações

Após ter terminado o Ensino Secundário, começou a trabalhar como gestora comercial e promotora de vendas. Em 2000, optou por iniciar formação numa área de seu interesse, finalizando, no mesmo ano, o Curso Profissional de Cozinha e Pastelaria. Desde então, tem exercido, de modo intermitente, funções na área. De momento, trabalha, em *part time*, como Chefe de Cozinha.

#### Experiência Profissional

#### Assistência Pessoal

Ao longo do tempo, Marina tem procurado informar-se sobre todo o tipo de questões ligadas à deficiência e, mais especificamente, aos direitos das pessoas com deficiência. Sendo que, durante alguns anos, se viu obrigada a deixar de trabalhar para prestar apoio ao seu filho, quando teve conhecimento do Projeto de Assistência Pessoal, entrou em contacto com o CAVI, questionando sobre a possibilidade de assistência e especificando a especial necessidade de apoio ao filho no que diz respeito às deslocações.

#### Motivações e expectativas

Marina caracteriza o dia-a-dia como bastante cansativo, reconhecendo ser difícil conciliar todos os seus deveres e tarefas. Como tal, considerou que a Assistência Pessoal poderia facilitar as dinâmicas e rotinas quotidianas e, conseqüentemente, contribuir para a qualidade de vida da família.

Motivada por esses fatores, Marina conversou com o seu filho sobre a hipótese de se candidatar ao Projeto de Assistência Pessoal do CAVI da APCC.

## Cenário da Persona de Marina Dias

### *Marina deseja uma melhor conciliação da sua vida profissional e doméstica*

**Tabela 19. Características do Cenário da Persona de Marina Dias**

Início da Assistência Pessoal ao Destinatário do Projeto	2020
Número de horas de assistência ao Destinatário do Projeto	40 horas semanais
Avaliação do Projeto	8/10

**Antes da  
Assistência  
Pessoal**

**O dia-a-dia de Marina era extremamente exigente e cansativo. Conciliar a sua vida profissional e doméstica com o apoio prestado ao filho mostrava-se, cada vez mais, difícil.**

**Previamente à presença da Assistente Pessoal, viu-se obrigada a cessar as suas funções profissionais, de modo a poder responder a todas as necessidades do filho.** Apesar de, depois, ter regressado ao trabalho, decidiu fazê-lo apenas a tempo parcial para conseguir continuar a prestar-lhe o apoio necessário. Essas necessidades de apoio incluem a higiene e o cuidado pessoal, a alimentação e as deslocações.

Desde o nascimento do filho, Marina tem procurado informar-se sobre todo o tipo de questões ligadas à deficiência e, mais especificamente, aos direitos das pessoas com deficiência. Ainda assim, não tinha, na altura,

Antes da  
Assistência  
Pessoal

conhecimento de um programa de apoio que considerasse viável para o seu filho.

**Quando teve conhecimento do Projeto de Assistência Pessoal, realizou alguma pesquisa sobre a matéria, concluindo que ter um Assistente Pessoal poderia ser vantajoso e facilitar a dinâmica familiar e as rotinas quotidianas**, contribuindo, por um lado, para uma maior independência e autonomia do seu filho e, por outro, para a qualidade de vida da família, no geral.

**Marina conversou com o seu filho sobre o assunto e entrou em contacto com o CAVI da APCC, questionando sobre a possibilidade de assistência**, especificando a especial necessidade de apoio relativamente às deslocações. Após resposta positiva por parte do CAVI, auxiliou o filho ao longo de todo o processo, nomeadamente, na elaboração do PIAP.

Depois da  
Assistência  
Pessoal

Atualmente, vê **mudanças muito significativas na vida do seu filho e, igualmente, na sua**, resultantes da presença e do apoio do Assistente Pessoal. **Considera que, agora, o seu filho consegue realizar atividades que não realizava anteriormente e que tem mais liberdade e autonomia para se deslocar onde quer, quando quer, sendo possível libertar-se da dependência familiar e ampliar as suas relações sociais.**

**A vida de Marina também mudou, consideravelmente, devido à presença do Assistente Pessoal.** A sua rotina diária, centrada no cuidado do filho, alterou-se, dado que

Depois da  
Assistência  
Pessoal

o Assistente Pessoal é, actualmente, responsável por colmatar as suas necessidades. Dessa forma, agora, **tem mais tempo disponível para si; para trabalhar, para descansar, para gerir o dia-a-dia, conforme pretende.**

Descreve, também, mudanças significativas na relação com os restantes membros da família, especialmente, com o seu outro filho. Pensa que ter mais tempo disponível lhe permite dedicar-se mais a essa relação. **Assim, nota conseguir conciliar, com maior facilidade e flexibilidade, a sua vida profissional, pessoal e doméstica e o dia-a-dia torna-se menos exigente e cansativo.**

Sendo que lida, frequentemente, com o Assistente Pessoal, Marina **assiste às dinâmicas e à relação criada entre o assistente e o seu filho e caracteriza-a como, inevitavelmente, de grande proximidade e intimidade – algo que pensa poder ser positivo, mas, também, negativo, dependendo da capacidade dos envolvidos de separar a relação pessoal da profissional.** Nesse sentido, identifica algumas dificuldades, ao longo da experiência do Projeto, que resultaram na dispensa de um dos Assistentes Pessoais. Na sua perspetiva, o AP em questão não demonstrou uma ética profissional adequada e necessária ao exercício das suas funções.

**Marina considera que há pessoas que não estão, devidamente, preparadas para exercer as funções de Assistente Pessoal e que o processo de seleção, realizado pelo CAVI, deveria ser mais criterioso,** de modo a que os

Depois da  
Assistência  
Pessoal

Destinatários do Projeto não sofram, a qualquer momento, a perda ou ausência de assistente – o que, no caso do seu filho, sucedeu e, ainda que temporariamente, impactou de forma negativa os resultados do Projeto.

**Considera, também, que as famílias deveriam ser melhor integradas no Projeto, tendo a oportunidade de serem ouvidas sobre as suas experiências e opiniões.** Como tal, julga que esse é um aspeto a melhorar e/ou repensar no Projeto, pois acredita que a perspetiva das famílias é importante e deve ser, neste contexto, tida em conta.

**A avaliação que Marina faz do Projeto, no geral, é bastante positiva, reconhecendo a sua relevância na vida dos diferentes elementos da família, indo além da vida do Destinatário.**

### 2.3.2. *Persona* de Roberto Mota



Figura 8. *Persona* de Roberto Mota

Fonte: <https://thispersondoesnotexist.com/>

Tabela 10. Características da *Persona* de Roberto Mota

<b>Caraterísticas</b>	<b><i>Persona 10</i></b>
Nome	Roberto Mota
Idade	40
Sexo	Masculino
Naturalidade	Coimbra
Estado civil	Casado
Habilitações	Ensino Secundário
Situação profissional	Empregado – Segurança
Relação com a Destinatária do Projeto	Marido
Motivações/Expetativas	Apoio na esfera doméstica; obter uma melhor qualidade de vida

**Apresentação**

Roberto Mota tem 40 anos. Vive em Coimbra com a sua mulher e o filho.

**Habilitações**

Aquando do término do Ensino Secundário, entrou no mercado de trabalho e iniciou funções como operador de logística. Posteriormente, passou a dedicar-se ao ensino desportivo, mais especificamente, ao treino de futebol de crianças. Mais tarde, surgiu a oportunidade de trabalhar como segurança em vários estabelecimentos comerciais, proposta que Roberto aceitou, continuando, atualmente, a desempenhar essas funções.

**Experiência  
Profissional****Motivações e  
expectativas**

Desde que casou, há cerca de dez anos, tem sentido muitas dificuldades em gerir o dia-a-dia. Tendo em conta que o seu horário de trabalho é repartido e, por vezes, imprevisível, mostra-se difícil dar conta de todas as tarefas do quotidiano e, simultaneamente, responder às necessidades de apoio da sua mulher.

Além disso, quando se encontra fora da esfera doméstica, Roberto sente-se preocupado com a segurança e o bem-estar da sua mulher, pois reconhece que as dificuldades desta requerem um apoio constante, apoio que, nem sempre, lhe é possível prestar.

**Assistência  
Pessoal**

Assim, quando a sua mulher teve conhecimento do Projeto de Assistência Pessoal, ambos pensaram que seria uma boa oportunidade para solucionar alguns dos problemas com que se deparavam até então. Por um lado, a mulher teria a presença e apoio do AP durante o horário laboral de Roberto, obtendo resposta às suas necessidades durante esse período, e, por outro, Roberto sentir-se-ia mais seguro e tranquilo por saber que a mulher estava acompanhada e tinha o apoio necessário.

Tendo isso em mente, a sua mulher decidiu candidatar-se a uma vaga no Projeto.



## Cenário da Persona de Roberto Mota

### Roberto deseja maior tranquilidade e segurança no quotidiano

Tabela 20. Características do Cenário da Persona de Roberto Mota

Início da Assistência Pessoal à destinatária do Projeto	2021
Número de horas de assistência à destinatária do Projeto	40 horas semanais
Avaliação do Projeto	8/10

Antes da  
Assistência  
Pessoal

**O dia-a-dia de Roberto era extremamente exigente e cansativo. Conciliar a sua vida profissional e doméstica com o apoio prestado à sua mulher mostrava-se cada vez mais difícil.**

Desde que casou, há cerca de dez anos, tem sentido intensas dificuldades em organizar e gerir o dia-a-dia. Sendo que o seu horário de trabalho é irregular e, por vezes, imprevisível, era complicado dar conta das tarefas do quotidiano e, simultaneamente, responder às necessidades de apoio da sua mulher, que incluem a higiene e cuidado pessoal, a alimentação, as tarefas domésticas e as deslocações.

**Quando se encontrava fora da esfera doméstica, Roberto sentia-se preocupado com a segurança e o bem-estar da sua mulher,** pois estava ciente de que as suas dificuldades

Depois da  
Assistência  
Pessoal

requerem um apoio constante, apoio que, nem sempre, lhe era possível prestar.

Quando a sua mulher teve conhecimento do Projeto de Assistência Pessoal, ambos pensaram que seria uma boa oportunidade para solucionar alguns dos problemas com que se deparavam diariamente. **Assim, a mulher de Roberto contactou o CAVI da APCC, no sentido de se candidatar a uma vaga no Projeto de Assistência Pessoal e ter apoio e resposta às suas necessidades, durante o horário laboral de Roberto.**

**De momento, com a Assistência Pessoal, Roberto vê completamente renovada a dinâmica do dia-a-dia. O apoio, especialmente nas tarefas domésticas, permitem-lhe ter mais tempo livre para si e, igualmente, para a sua relação conjugal.** Considera, por isso, que a presença do Assistente Pessoal foi muito vantajosa para conseguir alcançar uma melhor gestão do tempo, em que é possível priorizar a relação de casal.

**Nota, também, que o apoio do Assistente Pessoal teve um impacto psicológico positivo, tanto na sua mulher, como em si. Considera que o olhar perante o futuro é, agora, mais otimista e, conseqüentemente, no dia-a-dia, a postura e disposição, de ambos, sofreram mudanças favoráveis e o stress deu lugar à segurança.**

Hoje, durante o seu horário laboral ou quando é necessário ausentar-se do espaço doméstico, consegue sentir-se despreocupado e seguro por saber que a mulher está acompanhada e que as suas necessidades são

Depois da  
Assistência  
Pessoal

devidamente, acatadas. Além disso, sente que a mulher está satisfeita por não depender, exclusivamente, do seu apoio e por ter tempo e espaço para dedicar a si própria, exercendo a sua vontade e sentido de autonomia.

**No que diz respeito à sua relação com o Assistente Pessoal, Roberto caracteriza-a como “normal”, dado que não existe proximidade e a interação não é frequente. Ainda assim, reconhece que, na experiência da sua mulher, foi construída uma relação de amizade**, na qual o respeito e cumplicidade são importantes e contribuem para os bons resultados do Projeto na sua vida.

**A avaliação que Roberto faz do Projeto, no geral, é boa. Apesar de reconhecer que existe uma lacuna a ser considerada – a questão do transporte.** No caso da sua mulher, que não tem um veículo próprio, **a dificuldade de deslocação mantém-se.** No entanto, pensa que os **aspectos positivos se sobrepõem aos negativos** e está satisfeito com os resultados no Projeto e com a qualidade de vida que a Assistência Pessoal lhes permitiu alcançar.

### 3. A experiência e vivência do Projeto CAVI da APCC

O modelo analítico definido e a organização da informação recolhida permitiram-nos analisar simultaneamente as dimensões contextuais, institucionais e subjetivas do Projeto, assim como a sua inscrição temporal nas trajetórias individuais. Retomando o modelo de análise apresentado no ponto 1, o Quadro 2, que se segue, sintetiza as principais dimensões e subdimensões analíticas da experiência e vivência do Projeto, a partir das quais se organizará a análise integrada do conjunto da informação produzida pelo estudo que apresentamos nesta secção.

#### Quadro 2

#### Experiência e Vivência do Projeto

Dimensões Analíticas			
Contextual	Institucional	Individual	Temporal
<ul style="list-style-type: none"><li>Vida Independente</li><li>Assistência Pessoal</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Intervenção CAVI</li><li>Operacionalização do Projeto</li><li>Dificuldades</li><li>Fragilidades</li><li>Tensões</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Expectativas</li><li>Motivações</li><li>Necessidades</li><li>Impactos</li><li>Dificuldades</li><li>Tensões</li><li>Avaliação</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Antes</li><li>Depois</li></ul>

Começaremos por explorar a dimensão contextual, com um breve enquadramento histórico-político dos CAVI e dos Projetos-piloto de Assistência Pessoal. De seguida, analisaremos a dimensão institucional, através da intervenção do CAVI e da operacionalização do Projeto. Finalmente, iremos olhar com detalhe para a dimensão individual e subjetiva, através das dimensões acima identificadas no Quadro 2.

### **3.1. Vida Independente e Assistência Pessoal**

O Movimento pela Vida Independente para Pessoas com Deficiência surge nos Estados Unidos da América, no final da década de 1960, tendo o primeiro Centro de Vida Independente sido criado em Berkeley em 1972 (Dejong 1979). O seu surgimento deveu-se à afirmação da ideia de que as pessoas com deficiência são impedidas de participar na vida da sua comunidade devido a barreiras existentes à sua participação no ambiente físico e social que as rodeia. Uma dessas barreiras é, precisamente, o não acesso a serviços de apoio adequados, capazes de promover essa participação (Dejong, Batavia e Mcknew, 1992). O movimento pela Vida Independente emerge, assim, em clara oposição aos modelos tradicionais de apoio, baseados no modelo médico, e em soluções informais de apoio centradas nas famílias, que dominavam e coartavam as possibilidades de vida das pessoas com deficiência, transformando as suas vidas num peso, concebidas como inadequadas e/ou socialmente inúteis.

Na Europa, não obstante o surgimento de vários grupos organizados de pessoas com deficiência que procuravam soluções alternativas de vida na comunidade desde a década de 1970 (Cf. Barnes e Mercer, 2006), este movimento inicia-se apenas na década de 1980. A sua emergência é o resultado de vários fatores, entre os quais se conta o contacto estabelecido entre ativistas pelos direitos das pessoas com deficiência, Americanos e Europeus, que se reuniram em Munique, em 1982, no primeiro congresso sobre vida independente para pessoas com deficiência realizado no continente europeu. Estes contactos permitiram a visita de ativistas pelos direitos das pessoas com deficiência europeus a Centros de Vida Independente nos EUA (Frehe, 2008) e, desta forma, estimulou a emergência do primeiro centro de Vida Independente em Inglaterra – o *Hampshire Centre for Independent Living*, criado em 1984, e do primeiro Projeto piloto de Vida Independente, criado em Estocolmo, na Suécia, em 1987.

A Vida Independente tem-se afirmado através da defesa de que as pessoas com deficiência devem ter o controlo sobre as decisões que dizem respeito às suas vidas. A Vida Independente significa, assim, “todas as pessoas com deficiência terem a mesma escolha, controlo e liberdade como qualquer outro cidadão – em casa, no trabalho e como membros da comunidade. [...] significa que qualquer assistência prática disponibilizada às pessoas com deficiência deve ser controlada pelas próprias” (Barnes e Mercer, 2006: 33). Como clarifica a Rede Europeia de Vida Independente (*European Network of Independent Living - ENIL*):

Vida independente significa que todas as pessoas com deficiência tenham os mesmos direitos e escolhas que todos os outros. Trata-se dos direitos humanos das pessoas com deficiência. No entanto, vida independente não significa que um indivíduo faça tudo sozinho; com deficiência ou não, somos todos interdependentes. Todos interagimos com os outros e dependemos deles na vida cotidiana (*Independent Living Manual*, 2015: 11).

Tendo em conta a realidade das pessoas com deficiência e os serviços que tradicionalmente lhes são oferecidos, a afirmação deste direito apresenta-se como uma mudança paradigmática nas políticas de deficiência. No âmbito desta mudança, o movimento de Vida Independente, a nível internacional, tem defendido quatro princípios como basilares à implementação de uma política de vida independente para pessoas com deficiência: autodeterminação, igualdade, escolha e controlo. Estas mudanças paradigmáticas, na conceção e nos serviços de apoio às pessoas com deficiência, em conjugação com o modelo social da deficiência, têm, ao longo das últimas quatro décadas, reconfigurado as políticas sociais na área da deficiência em diferentes países, incluindo Portugal.

Em Portugal, embora a reivindicação pelo direito à Vida Independente date da segunda metade da década de 1990, a mesma só ganhou fôlego nos anos 2010,

com a emergência de novos coletivos de defesa dos direitos das pessoas com deficiência em Portugal, com especial destaque para o coletivo *(D)eficientes Indignados* que protagonizou um conjunto de ações políticas de reivindicação pelo direito à Vida Independente (Fontes e Martins, 2021). A pressão e influência política encetada levará à criação do primeiro *Centro de Vida Independente* (CVI) em Portugal, que mais tarde veio a transformar-se na Associação Centro de Vida Independente, e ao primeiro Projeto-piloto de Vida Independente, criado e financiado pela Câmara Municipal de Lisboa e iniciado em dezembro de 2015 (Fontes e Martins, 2021: 531).

A manutenção da pressão política por parte destes coletivos na área da deficiência, conjugada com o imperativo legal criado pela *Convenção sobre os direitos das Pessoas com Deficiência*, adotada na Assembleia Geral das Nações Unidas em dezembro de 2006, e ratificada por Portugal em 2009, impelirá o governo português para o desenvolvimento de Projetos piloto de Vida Independente para pessoas com deficiência a nível nacional. A publicação do Decreto-Lei nº 129/2017 de 9 de outubro, através do qual é aprovado o programa "Modelo de Apoio à Vida Independente" (MAVI) dará início a este processo.

O Modelo de Apoio à Vida Independente (MAVI), aprovado e regulamentado pelo Governo Português em 2017 (Portaria n.º 342/2017, de 9 de novembro), apresenta-se como um Projeto que procura fazer uma mudança de paradigma nas políticas de deficiência em Portugal e afirma-se como uma medida que procura contrariar a institucionalização e a dependência familiar das pessoas com deficiência. Tal como apresentado no *Guia Prático dos Direitos das Pessoas com Deficiência em Portugal* publicado pelo Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, o MAVI tem por objetivo ser um:

“instrumento de garantia a pessoas com deficiência ou incapacidade das condições de acesso para o exercício dos seus direitos de cidadania

e para participação nos diversos contextos de vida, em igualdade com as demais" (MTSSS, 2019).

A implementação do MAVI foi operacionalizada através da criação de *Centros de Apoio à Vida Independente* (CAVI) que são as entidades beneficiárias e responsáveis pela disponibilização de Projetos de Assistência Pessoal às pessoas com deficiência, constituindo-se como as entidades legalmente responsáveis pela execução dos Projetos-piloto de Assistência Pessoal (DR, 2017).

Os CAVIs foram criados, no território continental, enquanto núcleos autónomos de Organizações Não Governamentais para Pessoas com Deficiência (ONGPD) que tenham a natureza jurídica de Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS). Cabe a estas estruturas a função de gestão, de coordenação e de apoio dos serviços de Assistência Pessoal, tendo como competência genérica a conceção, implementação e gestão dos Projetos-piloto, no âmbito da vida independente (DR, 2017).

A Assistência Pessoal constitui-se como um serviço especializado de apoio à Vida Independente, disponibilizado a pessoas com deficiência para a realização de atividades que, em razão das limitações decorrentes das suas incapacidades e da interação com as condições do meio, não possa realizar por si própria. A solicitação de Assistência Pessoal decorre da iniciativa da pessoa com deficiência, expressa pela própria ou por quem legalmente a represente, através da manifestação de interesse formal junto de um CAVI, e é traduzida num plano individualizado de Assistência Pessoal (DR, 2017).

A Assistência Pessoal apresenta-se, assim, como um mecanismo que contribui para que a pessoa com deficiência tenha uma vida o mais independente possível, apoiando e auxiliando-a nas atividades quotidianas, competindo ao CAVI proceder ao recrutamento, seleção, contratação e pagamento das/os Assistentes Pessoais, de acordo com os critérios estabelecidos. Tal como definido no enquadramento legal, o exercício da atividade de Assistente Pessoal obriga



à frequência de um plano de formação inicial, após o qual cada CAVI constitui uma bolsa de Assistentes Pessoais. A bolsa constituída servirá de base à escolha dos/as assistente pessoais por parte das pessoas com deficiência apoiadas pelo CAVI, ficando este responsável pela sua contratação e pagamento (DR, 2017).

A criação de CAVIs em diferentes partes do país, e o arranque dos Projetos-piloto, decorreram ao longo do primeiro trimestre de 2019. Com uma duração inicial esperada de 3 anos, o seu limite temporal acabou por se fixar nos 42 meses (Portaria n.º 163/2020, de 1 de julho). No início do presente ano, dada a necessidade de garantir a continuidade e boa execução das operações dos Projetos-piloto MAVI entre o final do atual período programático – Portugal 2020 – e o início do Portugal 2030, o limite temporal e os limites orçamentais inicialmente estabelecidos foram redefinidos. Os Projetos-piloto MAVI têm, assim, uma atual duração de 55 meses (Portaria n.º 88/2022, de 7 de fevereiro) e um limite máximo de financiamento de €2,300,000.00 (face ao anterior limite de €1,750,000.00) (Portaria n.º 56/2022, de 27 de janeiro). Esta medida de política social encontra-se atualmente em processo de avaliação conducente, espera-se, à preparação e aprovação de uma lei de vida independente para pessoas com deficiência em Portugal que transforme uma possibilidade de vida, actualmente possível para apenas algumas pessoas com deficiência, num direito disponível para todas as pessoas com deficiência em Portugal, que assim o desejam.

O Projeto CAVI da Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra (APCC) teve início em junho de 2019 e surgiu com o objetivo de “contribuir para uma inclusão efetiva e para autodeterminação” da pessoa com deficiência, sendo que a sua atividade, em conformidade com a legislação, pretende “garantir condições de acesso ao pleno desenvolvimento da autonomia e do exercício da cidadania, bem como à participação cívica e política” (DR, 2017).

Deste modo, para além dos seus objetivos específicos, este *Estudo* pretende contribuir para uma reflexão sobre os princípios do MAVI e a sua operacionalização, a partir do Projeto da APCC. Os Projetos-piloto apresentam desafios merecedores de atenção, desde a sua conceção, ao modelo de execução, à temporalidade e resultados esperados.

### 3.2. A intervenção e a operacionalização do Projeto

A intervenção e ação do CAVI estrutura-se em diferentes dimensões: operacionalização da filosofia da Vida Independente; implementação de um Projeto-piloto baseado nos princípios dessa filosofia; conciliação de regras, procedimentos e controlo com as necessidades das/os participantes; mediação entre Destinatárias/os e Assistentes Pessoais; acompanhamento contínuo e monitorização das diferentes etapas do Projeto.

As questões políticas e filosóficas deste Projeto são fundamentais e implicam um trabalho de consciencialização e autoconhecimento exigente por parte dos atores envolvidos. Como aponta um dos participantes do Projeto: **“Nós é que decidimos o que deve ser feito, como e quando”**. Os discursos revelam, no entanto, que **esta decisão está longe de ser um processo autónomo e individual**. Existe o envolvimento de uma rede social – institucional e pessoal – que enquadra a/o Destinatária/o, que tem implicações no desenvolvimento do Projeto e na construção de um percurso autónomo.

A implementação do Projeto tem como peça central o Plano Individualizado de Assistência Pessoal (PIAP) – documento concebido com a pessoa destinatária de Assistência Pessoal, que resulta numa planificação centrada na sua pessoa, e cujo conteúdo é decidido em função das suas necessidades. Esse documento serve, assim, o propósito de delinear as funções esperadas do/da AP, podendo, se tal se mostrar necessário, ser alvo de alterações no decorrer do Projeto. O desenvolvimento do PIAP levanta diversos desafios, que começam na sua elaboração e se prolongam pela operacionalização e implementação. A definição do PIAP implica autoconhecimento e reflexividade, exigindo uma ponderação das necessidades a serem satisfeitas. Os perfis, que atrás se apresentaram, mostram como, raramente, o desenho do PIAP se realizou de forma autónoma. O envolvimento quer da equipa técnica do CAVI, quer da rede familiar é frequente. A identificação das necessidades é um processo exigente, para o qual grande parte dos/as Destinatários/as não se sentia

preparada. O apoio prestado pelo CAVI é um ponto forte do Projeto. Simultaneamente, a necessidade desse apoio por parte dos/as Destinatários/as, é uma fragilidade, dado a ausência de autoconhecimento que estes/as revelam, manifestada no seu desconhecimento sobre as solicitações a serem realizadas. A alteração do número de horas de assistência ao longo do Projeto é um dos indicadores que revela as indefinições iniciais relativamente ao apoio necessário.

Relativamente à implementação do PIAP, há que considerar as funções esperadas do/a Assistente Pessoal, como resposta às necessidades da pessoa destinatária da assistência, e como essas contribuem, no dia-a-dia, para o colmatar das dificuldades do/da Destinatário/a.

As *Personas* e os *Cenários* revelam a heterogeneidade das necessidades sentidas e a diversidade de formas de intervenção. Nos relatos, encontramos uma multiplicidade de tarefas às quais a Assistência Pessoal deve dar resposta e que englobam o apoio em várias esferas e domínios do quotidiano. Se podemos destacar quatro áreas – tarefas domésticas; cuidados pessoais; deslocações; lazer – a especificidade que cada uma delas apresenta para cada indivíduo está espelhada nas descrições atrás apresentadas.

Esta pluralidade levanta inúmeras **dificuldades na gestão** coletiva do Projeto. A relação triangular entre Destinatário/a – CAVI – Assistente Pessoal implica uma constante mediação entre as díades Destinatário/a – Assistente Pessoal, entre o grupo de Destinatários/as, entre o grupo de Assistentes Pessoais e entre ambos os grupos. As comparações estabelecidas pelos diferentes atores entre as suas situações diversas raramente atende às especificidades e, frequentemente, sublinha as desigualdades, exigindo tratamento semelhante para situações diferentes.

As **funções** das/os APs são um ponto crítico da implementação do Projeto. As definições do papel, funções, tarefas, deveres, direitos e limites da intervenção são geradoras de dissenso, quer ao nível das práticas, quer das representações.

É de sublinhar, que, no limite, existem situações em que assistimos a um conflito entre o exercício dos direitos das pessoas com deficiência e os direitos laborais das/os Assistentes Pessoais. O CAVI desempenha um papel contínuo de formador e mediador, mas a relação Destinatário/a – Assistente Pessoal revela-se, como adiante se verá em detalhe, de uma enorme complexidade e escapa, em grande parte, à intervenção deste terceiro elemento.

À problemática das funções dos APs soma-se a questão da sua **formação**. Os conteúdos, a duração, a disponibilidade temporal e territorial e a responsabilidade pelo processo formativo são alvo de controvérsia entre os/as participantes do Projeto e uma das **tensões** mais fortes no modelo de intervenção implementado. Sobre os conteúdos, as divergências prendem-se sobretudo com a discussão em torno de duas questões: o carácter político da formação – mais focada nos direitos das pessoas com deficiência e no respeito quotidiano pela autodeterminação da pessoa com deficiência; a dimensão medicalizada da assistência – existem Destinatárias/os e APs que defendem a integração de questões médicas, como por exemplo, prestação de primeiros socorros, nos programas de formação.

A forma de **operacionalização do modelo de assistência** levanta, por si, problemas práticos e revela **fragilidades** de diferentes tipos. A análise das horas e dias de Assistência Pessoal revela que os **fins de semana são períodos a descoberto** e que, nessas alturas, inevitavelmente, há um recurso ao apoio convencional e, conseqüentemente, um recuo nas oportunidades e opções de vida, nomeadamente em termos de lazer. Como atrás se constatou, uma reclamação frequente é, também, a **impossibilidade de disponibilizar Assistência Pessoal durante um maior período de tempo** consecutivo, como nas

férias. Ou, ainda, uma resposta eficaz à realização de determinadas atividades, sendo questões relacionadas com o pagamento de viagens ou eventos a APs frequentemente referidas.

Outra questão problemática, decorrente da operacionalização do Projeto, prende-se com as **substituições de assistentes**, em caso de impedimento na prestação de apoio. Foram apontadas dificuldades na disponibilização temporária de um/a assistente – refere-se a falta de uma “resposta rápida” e as consequências nefastas para “os dois lados”. Este é um dos exemplos mais frequentemente apontados para a ausência de resposta do CAVI, quer por Destinatários/as, quer por APs. O desfasamento entre a urgência da necessidade e a demora da solução é uma das fragilidades do modelo de Assistência Pessoal oferecido.

### **3.3. Destinatários/as: necessidades, expetativas e motivações**

O problema de acesso aos direitos da população com deficiência em Portugal é conhecido (Fontes, 2016). As *Personas* revelam vidas reguladas por uma “cidadania de segunda” (Pateman, 1992), que obstaculiza processos de independência e autonomia e lhes amputa liberdades. Não obstante a sua heterogeneidade, as narrativas revelam um problema comum: as dificuldades em assumir uma cidadania plena e usufruir de direitos fundamentais. Os principais problemas e necessidades surgem associadas a duas palavras – “liberdade” e “dependência”. As principais motivações e expectativas sintetizam-se em “mais liberdade, menos dependência”.

Até à participação no Projeto, a vida da maioria das pessoas entrevistadas tinha sido marcada pela dependência do cuidado familiar e a alternativa da Assistência Pessoal ofereceu-lhes a possibilidade de alcançar um sentimento de liberdade individual, no sentido da construção de opções e escolhas independentes, mas, também, simultaneamente, uma libertação dos constrangimentos das relações familiares.

**Como se pode verificar através da leitura dos Cenários, a alternativa ao cuidado familiar representa liberdade não apenas para o indivíduo, mas também para as/os cuidadoras/es.** Através dos relatos, percebe-se que a necessidade de independência e autonomia é essencial não só pela perceção do benefício próprio, mas, também, pela perceção do conseqüente benefício para a família. Mesmo para as pessoas que vivem sozinhas, o benefício para a família não deixa de ser considerado.

Quando fazemos uma leitura das *Personas* e dos *Cenários*, encontramos dois tipos de motivos para integrar o Projeto: razões de ordem ontológica e política e razões de ordem pragmática e material. As primeiras dizem respeito às representações subjetivas sobre a identidade e a vida pessoal, o autoconhecimento, os direitos de cidadania, a relação com os princípios da

Vida Independente e o ativismo. As segundas prendem-se com questões de gestão e organização da vida diária, atividades quotidianas. Como atrás se viu, ambas configuram expectativas, exigências e avaliações diversas.

Embora as aspirações de autodeterminação e o acesso a uma cidadania plena subjazam às motivações e expectativas para participar no Projeto, as características individuais e a diversidade de trajetórias de vida que retratámos nas *Personas* são relevantes para a sua compreensão. Destacam-se duas considerações: a dimensão não material das necessidades sentidas e dos impactos do Projeto, que se analisarão de seguida, e a irradiação dos seus efeitos para a rede relacional das/os Destinatárias/os.



### 3.4. Os impactos

Como revela a leitura dos *Cenários*, os impactos podem ser analisados das mais variadas óticas: ordem de grandeza, domínio da vida, áreas de atividade, esferas relacionais, etc. Qualquer categorização ou classificação não pode iludir a complexidade das mudanças e impactos gerados pelo Projeto. “Pequenas” ações têm consequências amplas na organização do quotidiano, gestos ínfimos mudam o estilo de vida<sup>4</sup>, novas rotinas alteram práticas e representações.

O Guião de entrevista colocava a questão “*Qual considera ter sido a mudança mais significativa, resultante do Projeto de Assistência Pessoal, na sua vida?*”. As respostas foram diversas e referiram aspetos que vão da higiene pessoal à liberdade individual. A resposta que resulta da nossa análise é que mesmo mudanças que podem parecer pouco significativas, em termos de tempo despendido ou ações desenvolvidas, podem ter um impacto relevante na construção da autodeterminação das pessoas envolvidas.

O confronto entre as situações de vida antes e depois da participação no Projeto revelam, de forma generalizada, os ganhos em termos de autonomia e liberdade que a Assistência Pessoal trouxe. Destacamos cinco dimensões que contribuem para o objetivo mais amplo de autodeterminação: **a segurança ontológica e identitária; a dimensão social e relacional; a esfera escolar e laboral; os padrões de mobilidade; a relação com o tempo**. Elas são interdependentes e alimentam-se mutuamente, gerando novos campos de possibilidade existencial.

Os relatos sobre o modo como o Projeto promoveu uma jornada de autoconhecimento e descoberta pessoal são bastante reveladores. A

---

<sup>4</sup> Evidente, por exemplo, no *Cenário* de Laura Teixeira, relativamente à alteração da sua dieta alimentar.

identificação das necessidades individuais, o contacto com outros (participantes no Projeto, Assistentes Pessoais, etc.), a descoberta de coletivos com problemas semelhantes, o ativismo, a rutura com relações de dependência familiar são alguns dos elementos que contribuem para uma jornada de (re)construção identitária<sup>5</sup>. Por outro lado, a existência de um apoio continuado, e gerido nos próprios termos, oferece uma estabilidade e segurança desconhecidas relativamente à gestão do quotidiano e das respostas às necessidades, que permitem, simultaneamente, contemplar planeamento e imprevisibilidade. A presença da/o AP permite, ainda, colmatar sentimentos de solidão e abandono, e promover a estabilidade e a confiança<sup>6</sup>.

Outra das áreas de maior impacto positivo do Projeto diz respeito às mudanças nas esferas social e relacional<sup>7</sup>. Por um lado, a Assistência Pessoal permite alterar o padrão relativo ao apoio recebido. As pessoas deixam de “pedir favores”, a ajuda é prestada fora de uma lógica caritativa, que minoriza quem a recebe<sup>8</sup>. Podem, assim, ser menos dependentes e estabelecer relações mais igualitárias nas suas vidas. Tomar decisões por si próprias e para si próprias, gerindo o seu quotidiano segundo a sua vontade.

A supressão de grande parte das necessidades de apoio da/o Destinatária/o, através da Assistência Pessoal, acarreta impactos positivos a nível das dinâmicas familiares e conjugais<sup>9</sup>, minimizando relações de dependência e de controlo e autoritarismo. E como podemos observar, através das *Personas e Cenários* dos membros da rede, os benefícios do Projeto estendem-se, também, às suas vidas, abrindo novas possibilidades pessoais e profissionais<sup>10</sup>.

---

<sup>5</sup> Evidente no *Cenário* de Paulo Lopes.

<sup>6</sup> Evidente nos *Cenários* de Vânia Antunes e Laura Teixeira.

<sup>7</sup> Evidente no *Cenário* de Lúcia Sousa.

<sup>8</sup> Evidente no *Cenário* de Vânia Antunes.

<sup>9</sup> Evidente nos *Cenários* de Lúcia Sousa e Raquel Batista.

<sup>10</sup> Evidente nos *Cenários* de Paulo Lopes e Raquel Batista.

Por outro lado, a presença de um/a AP permite construir quotidianos mais independentes e ampliar a rede relacional de sociabilidades e lazer<sup>11</sup>. A existência de Assistência Pessoal permite expandir os círculos sociais e combater o isolamento.

Também nas esferas laboral e escolar, o campo de possibilidades se amplifica. As pessoas podem desenvolver atividades que não desenvolviam, flexibilizar modos de fazer e de gerir tarefas, desfrutar de oportunidades, ampliar perspectivas e expectativas<sup>12</sup>.

Esta ampliação de possibilidades está fortemente relacionada com a alteração dos padrões de mobilidade, que também eles se estendem, permitindo deslocações maiores, inéditas, imprevistas, decididas pelo próprio em virtude das suas necessidades e das suas escolhas.

Finalmente, o Projeto permite um redimensionamento da relação com a(s) temporalidade(s). A Assistência Pessoal tem impactos na conceção e gestão quer do tempo curto do quotidiano, quer do tempo longo do curso de vida, a AP permite construir uma rotina própria, libertando a pessoa “da rotina dos outros”. Os tempos e ritmos são agora decididos pelo próprio, que pode fazer “quando quer e como quer”. Rotina e imprevisto ganham novos contornos, permitindo flexibilidade e escolhas, decisões e ações independentes<sup>13</sup>.

Mas não é só na vida diária que o tempo se modifica. A Assistência Pessoal permite também a construção de um futuro, a definição de planos a longo prazo. A segurança e confiança num apoio continuado e permanente permite construir Projetos futuros para a vida pessoal e familiar e planear o ciclo de vida<sup>14</sup>

---

<sup>11</sup> Evidente nos *Cenários* de Lúcia Sousa e Raquel Batista.

<sup>12</sup> Evidente no *Cenário* de Lúcia Sousa, relativamente à participação nas tradições académicas e à prática de desporto.

<sup>13</sup> Evidente no *Cenário* de Paulo Lopes.

<sup>14</sup> Evidente no *Cenário* de Raquel Batista, relativamente à opção de constituir família.

### 3.5. Dificuldades e tensões

Apesar do balanço, francamente, positivo que as/os participantes fazem do Projeto, as mudanças encontram obstáculos e o percurso não se faz sem dificuldades. Os problemas têm diferentes ordens de grandeza, passam pelo posicionamento face ao modelo de Assistência Pessoal e à sua gestão e por restrições na sua operacionalização e implementação no dia a dia.

A gestão individual da Assistência Pessoal revela-se complexa. Questões como o número de horas de Assistência Pessoal disponibilizadas, o contexto em que essa assistência é prestada, as necessidades da/o destinatária/o e as funções esperadas do/a AP. Foi referida, por várias vezes, a dificuldade em “gerir outra pessoa”. A conciliação das necessidades a prover com as funções da/o AP é um tópico central no modelo implementado e revelador de inúmeras **tensões**. É necessário saber, não só o que se precisa, mas, também, saber o que o/a outro/a deve/pode fazer e, ainda, ser capaz de conciliar ambos. A ideia de ter que “estar sempre a pensar em nós e na outra pessoa” é, em alguns casos, referida como algo “cansativo” e “desgastante”, ilustrando a complexidade e as dificuldades da gestão diariamente efetuada pelos Destinatários/as.

A simples presença de uma pessoa estranha no espaço doméstico, da vida privada e íntima é sentida como problemática. A questão da privacidade e da dificuldade em preservá-la, tendo em conta a permanência da/o AP foi frequentemente mencionada.

As *Personas* e os *Cenários* dos/as Assistentes Pessoais deixam, também, evidentes estas **dificuldades**. A definição de funções e de limites laborais e pessoais, o desgaste físico e psicológico do trabalho, a adaptação constante e a falta de apoio psicológico são fatores referidos como marcantes do exercício do trabalho que realizam<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup> Por exemplo, por Ricardo Paiva.

A gestão desta díade não é apenas organizacional, é, também, emocional. A relação Destinatário/a–Assistente Pessoal é central na implementação do modelo e dela dependem, em grande parte, a vivência e o sucesso ou insucesso da experiência. Quer Destinatários/as, quer APs, sublinham a relevância de uma relação interpessoal, que vai para além da esfera laboral, e engloba dimensões relacionais e afetivas, com efeitos claros nos resultados do Projeto. Esta relação é uma das **tensões** mais evidentes na implementação do modelo.

## Conclusões

Sendo o objetivo geral deste Estudo avaliar os impactos do Projeto CAVI da APCC junto dos seus participantes, ao fecharmos este **Relatório Final**, concluímos pelos seus impactos globalmente positivos. A informação até agora apresentada assim o demonstra.

O Projeto introduziu mudanças profundas na vida das/os Destinatárias/os, transformando-as em vidas mais plenas, mais livres, mais autónomas, menos isoladas, menos controladas. Estas alterações, profundamente transformadoras, contaminam, no entanto, a sua avaliação, por algo que alguém, em dado momento, denominou de “positividade tóxica”. A destituição antes experienciada pela maioria das pessoas, leva-as a sobrevalorizar os ganhos conquistados nas suas vivências e nos seus quotidianos, e a desvalorizar os problemas sentidos.

Optamos, assim, neste ponto conclusivo, por sublinhar algumas das tensões que identificámos na análise realizada.

1. A Vida Independente e a Assistência Pessoal são conceitos diferentes e esta duplicidade introduz constrangimentos no desenvolvimento do Projeto;
2. O desenho da medida condiciona o campo de possibilidade de mudança e limita os seus impactos;
3. A Assistência Pessoal responde, ainda, em grande parte, a necessidades básicas das pessoas com deficiência, sendo, por vezes difícil, a sua distinção face a apoios, como, por exemplo, os Serviços de Assistência Domiciliária, com os quais não existe articulação.
4. A medida não está articulada com outros tipos de apoio na área das políticas para a deficiência, tem aspetos conflitantes com outras áreas de intervenção,

e entra mesmo em contradição com outras medidas atualmente também em experimentação (por exemplo, o estatuto das/os cuidadores/as informais);

5. O Poder local tem sucessivamente assumido maiores responsabilidades na área social, mas a deficiência continua a não ser uma prioridade. Os exemplos dos transportes públicos municipais e das acessibilidades, nomeadamente, em edifícios públicos, são referidos como um dos grandes obstáculos ao exercício de uma cidadania plena;

6. O Projeto encontra resistência em algumas famílias e conflitua com as formas tradicionais de apoio informal;

7. A integração das pessoas no Projeto sofre de um "viés institucional": dado o desconhecimento generalizado sobre a Vida Independente e a Assistência Pessoal, são sobretudo as instituições que fazem a divulgação e procuram as/os Destinatárias/os e não o inverso;

8. A figura da/o Assistente Pessoal é central para a implementação do modelo de Assistência Pessoal. As motivações e expectativas dos APs ao entrarem para o Projeto são muito diversas e os seus discursos revelam conceções acerca da Vida Independente, da deficiência, do papel da Assistência Pessoal e das/os Assistentes Pessoais bastante heterogéneas. A par de visões emancipatórias e defensoras dos princípios da Vida Independente, persistem, ainda, conceções tradicionais, paternalistas, fatalistas e estigmatizantes da deficiência, assim como uma visão caritativa da Assistência Pessoal;

9. A relação entre Destinatárias/os e APs é fulcral para a implementação do modelo de Assistência Pessoal. Os relatos mostram a enorme diversidade de interpretações, de modos de implementação e experiências. Sendo uma relação interpessoal, a definição de fronteiras entre o profissional e o pessoal é difícil. No quotidiano, é difícil traçar as linhas entre afetividade, solidariedade, prestação de cuidados, contratualização, pagamento, regras e

procedimentos. De um modo geral, é possível afirmar que as pessoas tendem a valorizar a dimensão expressiva e relacional e a minorizar o lado instrumental e laboral;

10. A mediação do CAVI na relação Assistente Pessoal /Destinatário/a é controversa, quer entre Destinatários/as, quer entre Assistentes Pessoais. Os defensores e opositores encontram-se de ambos os lados, cruzando argumentos acerca dos direitos, deveres e responsabilidades de ambos e das dificuldades acima identificadas na relação estabelecida entre a díade;

11. As relações entre autonomia, autodeterminação e dependência são difíceis. Sendo a Assistência Pessoal uma medida promotora da autonomia e independência das pessoas com deficiência; por um lado, a relação com a/o AP pode reproduzir padrões tradicionais do cuidado informal, tradicional, que infantilizam e minorizam os/as Destinatários/as; por outro lado, a própria pessoa pode anular-se, reproduzindo lógicas de funcionamento interiorizadas ao longo da sua vida, e limitar as suas capacidades e independência porque tem alguém que a substitui em determinadas atividades;

12. A questão da(s) temporalidade(s) reveste-se, também de complexidade. Por um lado, a adaptação à Assistência Pessoal exige tempo, mas, quando se dá a entrada da/o AP, ela tem de ser imediata. Por outro lado, as horas de Assistência Pessoal são difíceis de definir e de gerir. E, finalmente, elas são limitadas: momentos como as férias e os fins de semana representam regressos ao apoio convencional, limitações no usufruto do lazer e limitações no exercício dos direitos de cidadania;

13. A pandemia produziu impactos gravosos no desenvolvimento do Projeto e nas vidas destas pessoas que traçavam os primeiros passos na construção de uma vida mais autónoma e independente.



## **RECOMENDAÇÕES**

Tal como afirmámos no início, este *Estudo* pretende, a partir do Projeto da APCC, contribuir para uma reflexão sobre os princípios do MAVI e a sua operacionalização. Deste modo, apresentamos, neste ponto, algumas recomendações que, algumas delas, tal como as conclusões, extravasam o âmbito do Projeto CAVI da APCC, mas que consideramos relevantes para que este e outros Projetos-Piloto se possam converter numa política pública capaz, não só, de melhorar a qualidade de vida, mas que seja efetivamente promotora de uma cidadania plena para as pessoas com deficiência.

Partimos de 6 dimensões estratégicas, para apresentar um conjunto de recomendações, que mesclam conceptualização e operacionalização e implementação:

### **1. Informar e sensibilizar**

Continua a ser necessário sensibilizar a população em geral, os poderes políticos, nacionais e locais, e a própria população com deficiência para os obstáculos existentes ao exercício de uma cidadania plena por parte das pessoas com deficiência. A formação cívica contra a discriminação, a estigmatização e a marginalização, em favor da inclusão e dos direitos humanos é essencial. A efetivação dos direitos das pessoas com deficiência depende da sua interiorização por parte do público em geral, por parte das pessoas com deficiência e dos profissionais cuja atividade é crucial no garante desses mesmos direitos.

Esta recomendação prende-se com o desenvolvimento de ações de âmbito geral, mas, também, com questões internas ao desenvolvimento do MAVI. A maior parte das pessoas envolvidas neste Projeto desconhecia os princípios da Vida Independente. Para o desenvolvimento e sustentabilidade da VI é aconselhável que estes princípios de tornem claros para todos/as.

Para tal, é importante a distinção entre VI e Assistência Pessoal, que não existe no desenho desta medida. Esta distinção permitiria mudar o contexto de enquadramento do Projeto e introduzir elementos que podem atenuar algumas das tensões identificadas.

## **2. Formar**

Relacionada com a primeira, mas esta mais especificamente orientada para o funcionamento interno do Projeto, recomendam-se alterações no modelo de Formação existente para APs. Esta Formação deveria ser centralizada num organismo, contínua, em módulos, diferenciada e articulada com as necessidades do público-alvo. A existência de uma oferta permanente de Formação permitiria ter uma bolsa mais vasta de APs formados/as, com disponibilidade para integrar o Projeto sempre que necessário.

Recomenda-se, também, o desenvolvimento de cursos de carácter mais flexível, para Destinatários/as e Membros das Redes de Apoio Informal, com especial incidência nos direitos das pessoas com deficiência, nos princípios da Vida Independente, nas características da Assistência Pessoal e nos modelos de gestão laboral e relacional.

É necessário capacitar indivíduos e famílias e formar técnicos e profissionais.

## **3. Democratizar**

Esta terceira recomendação está articulada com as duas primeiras, no sentido em que a divulgação mais ampla do MAVI e dos Projeto-Piloto é fundamental para alargar o âmbito da medida e ampliar o público de Destinatários/as. Democratizar significa, em última instância, trabalhar para que a possibilidade que se abriu para alguns se torne num direito para todos/as.

A democratização tem uma dimensão externa e uma dimensão interna. Democratizar implica ampliar as possibilidades de escolha. Como sublinhado, uma das tensões mais claras na implementação do Projeto é

a relação triangular definida para a gestão da Assistência Pessoal. Tornar o modelo mais democrático significa oferecer aos/às Destinatários a opção por uma gestão direta ou mediada por um CAVI.

A gestão direta implicaria pagamentos diretos às pessoas com deficiência. Algo reivindicado pelos movimentos associativos, no âmbito nacional e internacional, mas impossível até agora, quer por falta de vontade política, quer pelo modo de financiamento da medida.

Para democratizar é, também, fundamental, partilhar resultados entre CAVI's, difundir boas práticas e expandir formas colaborativas de participação, que ultrapassem a mera partilha de informação.

Internamente, democratizar significa persistir na organização de reuniões periódicas com os/as participantes e ampliar práticas de inclusão de Destinatários e APs no desenho de soluções, comprometendo-os/as com os modelos de decisão e gestão.

#### **4. Racionalizar**

Para que a Vida Independente e a Assistência Pessoal se convertam em efetivos instrumentos de inclusão para as pessoas com deficiência há que clarificar o seu lugar no sistema de apoios, definindo nitidamente áreas de atuação para instituições e medidas de política, tornando inteligíveis mecanismos e processos burocráticos.

Para que tal aconteça é necessário clarificar relações entre as diferentes esferas de prestação de apoio (Estado, mercado, comunidade, famílias) e colocar os interesses das pessoas com deficiência no centro da intervenção.

Racionalizar é construir políticas públicas que não sejam uma soma de medidas avulsas, é não responder com "pensos rápidos" a infeções generalizadas. Uma das dificuldades mais referidas pelos/as participantes no Projeto foi a questão da propriedade das viaturas como obstáculo para as deslocações. O problema não existiria se existisse uma rede de transportes públicos acessíveis para todos/as.

Racionalizar é responder a necessidades heterogéneas com respostas diversificadas.

Racionalizar é articular o terceiro setor e o setor público, com especial relevância para o papel do poder municipal.

Racionalizar é também (re)definir a figura do/a Assistente Pessoal, não apenas através de uma formação adequada, mas, também, através de um reconhecimento das suas competências, de uma remuneração adequada, e do seu devido enquadramento no mercado de trabalho.

## **5. Avaliar**

Para que as políticas se convertam em instrumentos efetivos de mudança é necessário que sejam definidos mecanismos claros de monitorização e avaliação. É necessário que os planos de ação definam claramente metas, objetivos e calendários de execução. Sem estes instrumentos é impossível realizar uma avaliação do seu impacto no terreno. Mas avaliar não pode ser apenas construir métricas e definir indicadores quantitativos. É necessário ouvir as pessoas e construir espaços efetivos de participação, reflexão e discussão. É importante que se promovam grupos de autorrepresentação, de apoio mútuo, quer para Destinatários/as, quer para Assistentes Pessoais.

## **6. Politizar**

A consciencialização das pessoas com deficiência e das/os demais participantes no Projeto acerca dos seus direitos e da importância da construção de uma sociedade mais inclusiva, a promoção da reflexividade, é crucial para o sucesso de um Projeto deste tipo. Trata-se de operacionalizar o princípio "o pessoal é político", de modo a que as relações interpessoais que perpassam a implementação do Projeto sejam promotoras de emancipação e não de formas de dominação, controle e autoritarismo.

## Referências Bibliográficas

- Adlin, T., & John, P. (2010). *The Essential Persona Lifecycle: Your Guide to Building and Using Personas*. San Francisco, Morgan Kaufmann Publishers, 1-5.
- Bardin, L. (2009). *Análise de Conteúdo*. Lisboa, Edições 70.
- Barnes, C. & Mercer, G. (2006). *Independent futures: Creating user-led disability services in a disabling society*. Bristol, Policy Press, 4-28.
- Brinkmann, S., & Kvale, S. (2018). *Doing Interviews*. London, SAGE Publications Limited.
- Cooper, A. & Reimann, R. (2007). *About face 2.0: the essentials of interaction design*. Indianapolis, Wiley Publishing, Inc.
- Decreto-Lei n.º 129/2017 de 9 de outubro. Diário da República n.º 194/2017, Série I de 2017-10-09, pp. 5608 – 5618. Lisboa, Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social. Disponível em: <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/129-2017-108265124>.
- Dejong, G. (1979). "Independent living: from social movement to analytic paradigm". *Archives of physical medicine and rehabilitation*, 60(10), 435–446.
- Dejong, G., Batavia, A., & Mcknew, L. (1992). "The Independent Living Model of Personal Assistance in National Long-Term-Care Policy". *Generations: Journal of the American Society on Aging*, 16(1), 89-95.
- European Network on Independent Living (2015). European Network on Independent Living (Eds). *Independent Living Manual, Centre for Independent Living*. Sofia/Rushiak, ENIL.
- Fontes, F. (2016). *Pessoas com Deficiência em Portugal*. Lisboa, Fundação Francisco Manuel dos Santos. Fontes, F. & Sena Martins, B. (2021). "Vida Independente para Pessoas com Deficiência: do individualismo à autodeterminação". *Contemporânea*, 12(2), 506-540.

- Frehe, H. (2008). "The Development the IL-Movement in Germany" apresentação proferida na Conferência *IL 25 years Documentation* organizada pelo *Independent Living Institute* (Suécia). Disponível em: <https://www.independentliving.org/25yearsfrehe>
- Goldenberg, M. (2004). *A arte de Pesquisar: Como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais*. São Paulo, Record.
- Interaction Design Foundation (2002). *The Basics of User Experience Design*. Denmark, The Interaction Design Foundation.
- James, C. (2011). "Theory of Change Review. A report commissioned by Comic Relief". London, Comic Relief.
- Jung, C. G. (1971). *Psychological Types*. Princeton, Princeton University Press.
- Mayne, J. (2015). "Useful Theory of Change Models". *Canadian Journal of Program Evaluation / La Revue canadienne d'évaluation de programme*, Vol. 30(2): 119–142.
- Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (coordenação). (2019). *GUIA PRÁTICO OS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM PORTUGAL*.
- Morgan, D. L. (2009). *Focus groups as qualitative research*. Thousand Oaks, Sage.
- Pateman, C. (1992). The Patriarchal Welfare State. In: McDowell L, Pringle R, (Org.). *Defining Women. Social Institutions and Gender Divisions*. Cambridge, Polity Press: 223-245.
- Sharpe, G. (2011). "A Review of Program Theory and Theory-Based Evaluations". *American International Journal of Contemporary Research*, Vol. 1 (3): 72-75.
- Silva, S. & Teixeira, A. (2019). "Design and Development for Individuals with ASD: Fostering Multidisciplinary Approaches Through Personas". *Journal of Autism and Developmental Disorders*. Vol. 49(5): 2156–2172.

Teixeira, P.; Alves, J.; Correia, T.; Teixeira, L.; Eusébio, C.; Silva, S.; Teixeira, A. (2021) "A Multidisciplinary User-Centered Approach to Designing an Information Platform for Accessible Tourism: Understanding User Needs and Motivations" In Antona, M.; Stephanidis, C. (eds) *Universal Access in Human-Computer Interaction. Design Methods and User Experience*. Proceedings of the 15th International Conference on Universal Access in Human-Computer Interaction.



**Centro de Estudos Sociais**  
Universidade de Coimbra

---





Centro de Estudos Sociais  
Universidade de Coimbra

---

## ANEXOS

---

## Anexo I

<b>Focus Group com Destinatários/as do Projeto</b>
--

---

### Objetivos

- 1) Conhecer o Projeto na perspetiva dos/as Destinatários/as;
  - 2) Identificar os diferentes tipos de impacto do Projeto na vida dos/as Destinatários/as;
  - 3) Analisar a relação entre Destinatários/as e Assistentes Pessoais;
  - 4) Abordar as dificuldades sentidas no decorrer do Projeto e aspetos a melhorar na perspetiva dos/as Destinatários/as;
  - 5) Colocar os/as Destinatários/as em diálogo, fomentando a partilha de experiências, ideias e opiniões.
- 

### Guião

- 1) Qual é a vossa opinião acerca do Projeto?
  - 2) Que impactos teve o Projeto nas vossas vidas?
  - 3) Consideram que o Projeto ajuda a promover a independência e autodeterminação das pessoas com deficiências?
  - 4) Quais foram as dificuldades sentidas ao longo tempo? Que aspetos melhorariam?
  - 5) Gostaríamos de vos ouvir sobre a relação Destinatário-Assistente Pessoal.
-

---

## Anexo II

<b>Focus Group com Técnicas da APCC</b>
---

---

### Objetivos

- 1) Conhecer o Projeto na perspetiva dos/as técnicos/as;
  - 2) Identificar questões e problemáticas relevantes através do levantamento de opiniões e/ou comentários;
  - 3) Conhecer eventuais sugestões aos objetivos do Estudo.
- 

### Guião

- 1) Concordam com os objetivos do estudo aqui apresentados? Há sugestões que pretendam partilhar?
  - 2) O que consideram ser mais relevante que aqui seja refletido e analisado?
  - 3) Na vossa opinião, o que correu bem e o que podia ser melhorado na implementação e gestão do Projeto?
  - 4) Que impacto pensam que o Projeto teve/tem na vida dos/as Destinatários/as e Assistentes Pessoais?
  - 5) Consideram que o Projeto contribui para a emancipação das pessoas com deficiência e para o desenvolvimento da Vida Independente em Portugal?
-

---

## Anexo III

<b>Focus Group com Assistentes Pessoais</b>
---

---

### Objetivos

- 6) Conhecer o Projeto na perspetiva dos/das Assistentes Pessoais;
  - 7) Identificar os diferentes tipos de impacto do Projeto na vida dos/das Assistentes Pessoais;
  - 8) Analisar a relação entre Destinatários/as e Assistentes Pessoais;
  - 9) Analisar a relação entre Assistentes Pessoais e membros da rede social dos Destinatários (família e/ou coabitantes);
  - 10) Abordar as dificuldades associadas à função e o processo de resolução dessas dificuldades;
  - 11) Colocar os/as Assistentes Pessoais em diálogo, fomentando a partilha de experiências, ideias e opiniões.
- 

### Guião

- 1) Podem falar-nos um pouco sobre o Projeto e sobre o que vos levou a querer desempenhar as funções de Assistente Pessoal?

---

  - 2) O que funcionou/funciona bem e o que funcionou/funciona menos bem?
    - 2.1) Que dificuldades e/ou necessidades sentiram ao longo tempo?
    - 2.2) Que aspetos melhorariam?
  - 3) Quais entendem ser as funções da/o Assistente Pessoal?
  - 4) Como caracterizam a relação Destinatário-Assistente Pessoal?
  - 5) Que impactos pensam que o Projeto teve nas vidas dos/as Destinatários?
-

---

**Anexo IV**

<b>Guião geral de entrevista a Destinatários/as</b>
---

**1) Motivações e expectativas**

- a) Pode falar um pouco sobre as motivações e expectativas prévias à integração no Projeto? O que o/a levou a querer participar no Projeto? Que necessidades tem/tinha e pensou poderem ser supridas pela presença de um Assistente Pessoal?

**2) Impactos, mudanças e dificuldades**

- a) Pode falar um pouco sobre os impactos do Projeto na sua vida?
- b) O Projeto correspondeu às suas expectativas? Respondeu, de forma plena, às suas necessidades?
- c) Pode descrever-me um dia na sua vida, antes e durante/após a implementação do Projeto?
- d) Qual considera ter sido a mudança mais significativa, resultante da presença do Assistente Pessoal, na sua vida?
- e) Os PIAP conseguem promover a Autodeterminação e Independência?
- f) Quais foram as dificuldades sentidas no decorrer do Projeto?
- g) Quais são os principais aspetos a repensar/melhorar no Projeto?

**3) Assistente Pessoal**

- a) Quais entende serem as funções da/o Assistente Pessoal?
- b) Como caracteriza a sua relação com o Assistente Pessoal?
- c) Como caracteriza a relação da sua família com o Assistente Pessoal? (quando aplicável)
- d) Essa relação teve/tem impacto nos resultados do Projeto?

**4) Formação e CAVI**

- a) Pode falar um pouco sobre a construção do seu PIAP?
  - b) Considera que uma formação, prévia à integração no Projeto, seria benéfica também para os/as Destinatários/as e familiares/coabitantes (quando aplicável)?
  - c) Pode falar um pouco sobre a construção do seu PIAP?
  - d) No seu caso, a triangulação (AP – CAVI – Destinatário/a) mostra-se acertada ou outro modelo seria mais adequado?
- De 0 a 10, qual é o seu nível de satisfação com o Projeto no geral?
  - Considera importante que entrevistemos um membro da sua rede social (familiar, amigo/a, etc.) para entender também o impacto do Projeto nas suas vidas?

---

**Anexo V****Guião geral de entrevista a Assistentes Pessoais****1) Motivações e expectativas**

- a) Quais as motivações e expectativas prévias à integração do Projeto? O que o/a levou a querer desempenhar a função de Assistente Pessoal e quais eram as expectativas perante o exercício da função?

**2) Impactos, mudanças e dificuldades**

- a) Pode falar um pouco sobre os impactos do Projeto na sua vida?
- E na vida do/da Destinatário/a?
- a) Qual foi a mudança mais significativa que a experiência do Projeto trouxe à sua vida?
- E à vida do/da Destinatário/a? Qual pensa ter sido a mudança mais significativa?
- b) Acha que o Projeto responde às necessidades das pessoas envolvidas?
- c) Considera que os PIAP conseguem promover a Autodeterminação e Independência dos/as Destinatários/as?
- d) Quais foram as dificuldades sentidas no decorrer do Projeto?
- e) Que aspetos, na sua opinião, há a melhorar e/ou repensar no Projeto?

**3) Assistente Pessoal – Destinatário/a**

- a) Quais entende serem as funções da/o Assistente Pessoal? Há funções que não estão previstas e podem ser necessárias? Se sim, como gere essa situação?
- b) Como caracteriza a sua relação com o/a Destinatário/a? E a relação com a família/coabitantes do Destinatário? (quando aplicável)
- c) Qual é a estratégia que adota para realizar a gestão destas relações?

**4) Formação e CAVI**

- a) Considera que uma formação, prévia à integração no Projeto, seria benéfica também para os/as Destinatários/as e familiares/coabitantes (quando aplicável)?
- b) Na sua opinião, a triangulação (AP – CAVI – Destinatário/a) mostra-se acertada ou outro modelo seria mais adequado?
- De 0 a 10, qual é o seu nível de satisfação com a atividade de Assistência Pessoal?
  - De 0 a 10, qual é o seu nível de satisfação com o Projeto no geral?

## Anexo VI

### Guião geral de entrevista a Membros da Rede dos/as Destinatários/as

Pode falar-me um pouco sobre si?

#### 1) Motivações e expectativas

- a) Quais eram as expectativas prévias à integração do [membro da rede] no Projeto?
- A experiência correspondeu/está a corresponder às suas expectativas?

#### 2) Mudanças, impactos e dificuldades

- a) Que mudanças aconteceram na sua vida com a experiência deste Projeto?
- E na vida do Destinatário?
- b) Qual foi a mudança mais significativa que a experiência do Projeto trouxe à sua vida?
- E à vida do Destinatário?
- c) Pode descrever como era um dia na sua vida, antes do Projeto, e agora?
- d) Que impactos (positivos, negativos - focar aspeto psicológico) teve o Projeto na sua vida?
- E na vida do Destinatário?
- e) Acha que o Projeto responde às necessidades das pessoas envolvidas: dos Destinatários e dos APs?
- f) Considera que os PIAP conseguem promover a autodeterminação e independência da pessoa com deficiência?
- g) Quais foram as dificuldades sentidas ao longo tempo?
- h) Que aspetos, na sua opinião, há a melhorar e/ou repensar no Projeto?

#### 3) Assistente Pessoal

- a) Quais entende serem as funções da/o Assistente Pessoal?
- b) Como caracteriza a sua relação com o AP [quando aplicável]?
- c) Conversamos, nas reuniões de grupo, que a gestão deste tipo de relação pode ser complicada. Qual é a estratégia que adota para realizar esta gestão?

#### 4) Formação e CAVI

- a) Considera que uma formação, prévia à integração no Projeto, seria benéfica também para os Destinatários e familiares/coabitantes (quando aplicável)?
- b) Na sua opinião, a triangulação (AP – CAVI – Destinatário) mostra-se acertada ou outro modelo seria mais adequado?
- De 0 a 10, qual é o seu nível de satisfação com o Projeto no geral?

---

## Anexo VII

### Consentimento Informado

1. Declaro que aceito colaborar no Estudo de Impacto do Projeto CAVI da Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra (APCC), desenvolvido pelo Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra (CES), em resposta ao convite publicado a 18 de outubro de 2021 pela APCC (convite ref.ª CPV16/2021).
2. Declaro que estou informado/a de que o estudo é coordenado por Sílvia Portugal, Doutorada em Sociologia, Professora Auxiliar da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra e Investigadora do Centro de Estudos Sociais.
3. Declaro que aceito participar numa entrevista individual presencial ou *online*, via plataforma Zoom, no dia XXX, conduzida pela bolsreira de investigação, Vitória Lourenço.
4. Declaro que os objetivos da investigação me foram apresentados e que as minhas dúvidas ficaram esclarecidas.
5. Declaro que estou informado/a de que a minha participação é voluntária e de que poderei recusar responder a qualquer pergunta e/ou terminar a entrevista a qualquer momento sem que daí advenham quaisquer consequências negativas.
6. Declaro que autorizo a gravação áudio da minha entrevista para fins científicos, nomeadamente, para a transcrição e análise dos dados recolhidos.
7. Declaro que estou informado/a de que poderei ter acesso aos meus dados, se assim o pretender, e de que poderei solicitar a sua modificação e/ou eliminação.
8. Declaro que estou informado/a de que a informação por mim fornecida será tratada de forma confidencial e de que a minha identidade não será revelada em qualquer publicação, a menos que tal me seja solicitado e por mim autorizado por escrito.
9. Declaro que entendo que este protocolo se encontra de acordo com a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, e do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados 2016/ 679 (RGPD) em vigência.

Assinatura do/a participante

---



alternativas, emancipação, cidade,  
cidadania, educação, classe, risco,  
colonialidade, interculturalidade,  
comunidade, mestiçagem, religião,  
democracia, conhecimento,  
contrato social, negritude, território,  
cosmopolitismo, hospitalidade,  
pós-colonialismos, hegemonia,  
pachamama, racismo, povo,  
resistência, universidade, utopia,  
sindicalismo, diáspora, globalizações,  
epistemologias do sul, identidades,  
violência, tradução, direitos humanos,  
ummah, ecologia de saberes, media,  
suma kawsay, movimentos sociais,  
fronteira, feminismos, governação,  
migrações, modernidade, memória,  
trabalho, orçamento participativo,  
património, sociedade.

**ces.uc.pt**

