



Provedoria dos Cidadãos com Deficiência da Câmara Municipal do Porto: Uma Provedoria da Inclusão

Relatório apresentado à Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, para obtenção do grau de Mestre em Ciências da Educação, sob orientação do Professor Doutor Pedro Daniel Tavares Ferreira.

Carla Silva Oliveira

Porto, 2016

“Todo o meu percurso enquanto pessoa que vivenciou a realidade da deficiência neste ponto de vista da limitação visual me deu obviamente muita informação, que só mesmo quem vivência pode ter”

(Ana Sofia Antunes - Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência)

Resumo

Este relatório de estágio foi realizado no âmbito do Mestrado em Ciências da Educação no domínio de Educação, Comunidades e Mudança Social. O estágio foi desenvolvido na Provedoria dos Cidadãos com Deficiência da Câmara Municipal do Porto e permitiu participar da equipa da Provedoria e realizar uma análise crítica ao trabalho que tem sido desenvolvido por aquele serviço. Procurou-se, portanto, conhecer de perto as dinâmicas de ação da Provedoria, os processos que envolvem os seus projetos e as suas iniciativas e refletir sobre a intervenção que é desenvolvida em prol da cidade, numa área muito específica - a deficiência. Em suma, tendo como base o envolvimento que existiu ao longo do período do estágio, analisar o trabalho que tem sido realizado, bem como o impacto e a importância que este “agente catalisador” tem na esfera da atuação na cidade do Porto.

Foi possível participar ativamente nas atividades desenvolvidas pela Provedoria nesse período e colaborar diretamente na implementação das mesmas. Isso permitiu constatar, no terreno, o modo como estes projetos mudaram, significativamente, a vida das pessoas com deficiência e, inevitavelmente, da população em geral.

Atendendo à especificidade da realidade em causa, valorizou-se sobretudo a integração nas ações já planeadas e desenvolvidas no decorrer do estágio. Por exemplo, a participação em reuniões com particulares e instituições possibilitou a integração de uma dimensão educativa e de um contributo informado pelas ciências da educação. Além do referido, estive envolvida na elaboração do projeto *Transpondo Barreiras*, projeto esse que prevê uma mudança das acessibilidades na cidade que tenha também em conta atitudes e barreiras atitudinais.

Palavras-chave: Pessoas com deficiência; Acessibilidade; Inclusão.

Abstract

This internship report was carried out within the Masters degree of Science in Education in the field of Education, Communities and Social Change. The internship was developed at the Ombudsman for Citizens with Disabilities at the Porto Municipal Chamber and allowed to participate in the Ombudsman's team and to perform a critical analysis of the work that has been developed by that service. Therefore, sought to know closely the dynamics of action of the Ombudsman, the processes that involve their projects and their initiatives and reflect on the intervention that is developed in favor of the city in a very specific area - disability. In short, based on the involvement that has existed throughout the internship period, analyze the work that has been done, as well as the impact and importance that this "catalyst agent" has in its whole of actions of the city of Porto.

It was possible to actively participate in the activities developed by the Ombudsman during this period and collaborate directly in the implementation of these actions. This allowed see on ground, how these projects significantly changed the lives of people with disabilities and, inevitably, the population in general.

Given the specificity of the reality in question, the integration of the actions already planned and developed during the internship was especially valued. For example, participation in meetings with individuals and institutions has enabled the integration of an dimensional education and an informed contribution by the science of education. In addition to the above, I was involved in the construction of the *Transpondo Barreiras* project, a project that foresees a change in the city accessibility which also takes into account attitudes and attitudinal barriers.

Keywords: People with disabilities; Accessibility; Inclusion.

Resumé

Ce rapport de stage a été réalisé dans le cadre du Master en sciences de l'éducation dans le domaine l'éducation, communautés et changement social. Le stage a été développé au sein du service (Provedoria) des citoyens handicapés de la Mairie de Porto et a permis de collaborer avec l'équipe de ce service et de réaliser une analyse critique sur le travail qui a été développé dans ce service. On a cherché à approfondir les dynamiques d'action de ce service, les processus qui entourent ses projets et ses initiatives et une réflexion sur l'intervention qui est développée en faveur de la ville, dans un cadre bien spécifique (le handicap). En résumé, nous avons comme base, l'investissement qui a existé tout au long de la période de ce stage, analysé le travail qui est en cours de réalisation, aussi bien que l'impact et l'importance de "agent catalyseur" au sein de la ville de Porto.

Durant cette période, il a été possible de participer dynamiquement aux activités développées par le service des handicapés, et collaborer dans l'implantation de ces mêmes activités. Ceci a permis de constater, sur le terrain, de l'évolution significative de ces projets, la vie au quotidien des handicapés et de la population en général.

Au vu de la réalité rencontrée sur le terrain, on a surtout pu valoriser l'intégration dans les actions déjà planifiées et développées pendant la période du stage. Par exemple, participation à des réunions avec des particuliers et des institutions, à permis l'intégration d'une dimension éducative de la contribution à l'information par les sciences de l'éducation.

Par ailleurs j'ai été intégrée dans l'élaboration du projet *Transpondo Barreiras*, projet qui prévoit une amélioration de l'accessibilité aux handicapés dans la ville de Porto, mais également en tenant compte de la barrière humaine.

Mots clés: Handicap; Accessibilité; Inclusion.

Agradecimentos

Em primeiro lugar, e como não poderia deixar de ser, quero agradecer a Deus por tudo quando faz na minha vida e por sempre me conduzir em triunfo.

À minha mãe, a minha referência, que contribuiu para que o meu percurso académico se realizasse, teve um papel preponderante na minha educação e que sem ela nada disto seria possível. À minha irmã, a minha gémea, que me dá mais força do que imagina.

Ao Agostinho pela admiração, respeito e amor, por estar na minha vida incondicionalmente, por ser um alento e um ser humano de valor inestimável.

Ao meu primo Samuel Leça que foi, simplesmente, quem mais me motivou a avançar para mestrado, que está sempre presente mesmo estando longe. À minha prima Ana Guimbra que em momentos bons e maus posso contar. À minha tia Ana Leça pelos sábios conselhos.

À Patrícia Fernandes pela constante disponibilidade e pragmatismo em todas as coisas. À Marta Sampaio pelo carinho e momentos de confiança.

À Manuela que me proporcionou uma das experiências mais importantes da minha vida, com quem criei uma grande proximidade e que me marcou de forma extremamente positiva.

À Provedora Arquiteta Lia Ferreira por todo o apoio, não só no decorrer do estágio mas a nível pessoal e profissional. Por ser uma pessoa pura e de boas intenções, profissional que admiro e em quem me inspiro. À Dra. Helena Sousa pelas partilhas, conversas e incansáveis explicações sobre questões de carácter mais técnico. À Teresa, a companheira de clubismo, pela constante boa disposição. À Maria João, com quem vivenciei muitos momentos durante a minha estadia na Provedoria. A todas as pessoas do Gabinete do Município com quem me cruzei, que de uma forma ou de outra contribuíram para a minha integração no estágio.

Ao meu orientador Dr. Pedro Teixeira pelas orientações, pela desdramatização e flexibilidade de horários, pela constante disponibilidade e fácil trato.

A todos e todas que de uma forma ou de outra estiveram envolvidos na minha vida e que contribuíram para o meu sucesso, no alcançar de mais uma meta, muito obrigada!

Abreviaturas

ACAPO – Associação de Cegos e Ambliopes de Portugal

AMP – Área Metropolitana do Porto

APPLA – Associação Portuguesa dos Planeadores do Território

CEA – Conceito Europeu de Acessibilidade

CMP – Camara Municipal do Porto

CRP – Constituição da República Portuguesa

DMU – Direção Municipal de Urbanismo

GM – Gabinete do Município

IBDD – Instituto Brasileiro dos Direitos das Pessoas com Deficiência

INR – Instituto Nacional para a Reabilitação

LGP – Língua Gestual Portuguesa

OMS – Organização Mundial de Saúde

PAIPDI – Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidades

PEPAL – Programa de Estágios Profissionais na Administração Local

PMCD – Provedoria Municipal dos Cidadãos com Deficiência

PNAI – Plano Nacional de Ação para a Inclusão

PNPA – Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade

POPH – Programa Operacional de Potencial Humano

REDE – Rede Nacional das Cidades e Vilas com Mobilidade para Todos

SIA – Sistema de Itinerários Acessíveis

SIM-PD – Serviço de Informação e Mediação para Pessoas com Deficiência

UP – Universidade do Porto

VI – Vida Independente

Índice

Introdução	15
Capítulo I – A Provedoria da Inclusão (dos cidadãos com deficiência)	21
1. Identificação do Local de Estágio	21
1.1 Recursos Humanos / Organograma	24
1.2 Recursos Físicos.....	26
1.3. Principais Projetos.....	28
1.3.1 Acessos	29
1.3.2 SIA.....	31
1.3.3 Projeto Vida Independente	31
1.4 SIM-PD.....	32
1.5 Processos / Pareceres	33
Capítulo II – A(s) Realidade(s) das Pessoas com Deficiência	35
2. Pessoas com Deficiência e Limitações	35
2.1 Exclusão / Inclusão de Pessoas com Deficiência	37
2.2 Discriminação de Pessoas com Deficiência	41
2.3 Legislação	44
2.4 Acessibilidade como promotora dos direitos.....	46
Capítulo III – Enquadramento Metodológico	51
3. Metodologia	51
3.1 Recolha e Análise dos Dados.....	52
3.2. O Profissional das Ciências da Educação numa Provedoria	56
Capítulo IV – Caminhos pela Inclusão	59
4. A Entrada na PMCD.....	59
5. Praticando as Ciências da Educação	63
5.1. Desenvolvimento dos <i>Acessos</i>	63
5.2. As atividades imprevistas no plano.....	72
5.3. Vida Independente.....	77
5.4. <i>Transpondo Barreiras</i>	81
6. A PMCD e as suas implicações na CMP.....	86
Considerações Finais.....	93
Referências Bibliográficas	97

Anexos	101
Anexo I – Guião da Conversa.....	i
Anexo II – Transcrição da Conversa Informal com a Provedora.....	ii

Índice de Anexos

Anexo I – Guião da Conversa.....	i
Anexo II – Transcrição da Conversa Informal com a Provedora	ii

Índice de Figuras

Figura 1 - Organograma da Provedoria de 2002 a 2007	24
Figura 2 - Organograma da Provedoria de 2008 a 2012	25
Figura 3. Nova imagem da Provedoria	26
Figura 4 - Programa Acesso.03	66
Figura 5 - Programa Acesso.04	71
Figura 6. Esquema sobre Atividades do Projeto Transpondo Barreiras.....	86

Introdução

A escolha da Provedoria Municipal dos Cidadãos com Deficiência da Câmara Municipal do Porto como local de desenvolvimento do estágio decorrente no 2º ano de mestrado em Ciências da Educação não foi inocente. Esteve na base desta opção o interesse pessoal e a vontade de aprofundar conhecimentos sobre uma temática cuja ligação é inerente na minha vida. Refiro-me, concretamente, à situação física cuja limitação é visível, nomeadamente, pelo facto de me deslocar numa cadeira de rodas, de ter uma doença degenerativa que me foi diagnosticada desde os 10 anos de idade e por conviver diariamente com situações, muitas vezes, de desvantagem. A incessante busca por uma mudança de mentalidades e a insatisfação das morosas alterações que tenho vivenciado com o passar dos anos foram determinantes. Esta luta pessoal e constante da alteração da visão dos ditos “normais”, da garantia dos direitos das pessoas com deficiência, das barreiras arquitetónicas e, especialmente, atitudinais, contribuíram para que a minha escolha recaísse sobre a Provedoria.

Enquanto pessoa diretamente ligada à questão vou criando uma rede de conhecimentos e, pela dimensão do universo de pessoas com deficiência ser diminuto, vão-se estabelecendo contactos. É quase como se representasse uma teia de ligações que à medida que me vou integrando em especificidades da temática vai aumentando as possibilidades de intervir.

O conhecimento da existência da Provedoria já acontecia há tempo suficiente para me ir aliciando com uma curiosidade desmedida. Os diversos projetos que foram sendo desenvolvidos (os quais ia tendo conhecimento, especialmente, pelas redes sociais) permitiram que a opção fosse indiscutível, não só pela multiplicidade de iniciativas mas também por ser um novo e grande desafio pessoal.

Toda esta questão não pode ser apresentada sem existir um enquadramento adequado e descritivo de todo o processo de evolução pessoal e do crescimento que existiu por ter ambicionado estagiar neste local. Uma vez que o estágio decorreria no 1º semestre, e isso implicaria a deslocação praticamente diária até ao local, desafiei-me no sentido de me autonomizar e a viver uma vida mais independente, desligada do conforto do lar. Então, de forma a facilitar as deslocações e rentabilizar tempo, decidi ficar durante este ano letivo em ambiente de residência universitária, sendo que a

Universidade do Porto tem um apoio especial que permite ter um cuidador que auxilia nas atividades mais básicas de vida diária.

Cada vez mais o Porto tem melhorado em termos de acessibilidades, não me refiro apenas às acessibilidades físicas das adaptações mas às acessibilidades nos transportes públicos. O Metro é uma mais-valia para a cidade e facilita em muito a independência e interfere na própria dinâmica de vida. Portanto, ao ficar no Porto a viver, ao ter uma assistente pessoal para me dar o apoio necessário e ao existir o meio de transporte que me permite uma facilidade de mobilidade que nunca antes tinha vivenciado, não havia limites, desculpas ou impedimentos à minha plena integração.

Interessa salientar que todo este processo permitiu uma mudança total na minha realidade de vida e uma compreensão do significado e do impacto que a existência de ferramentas e meios contribui para a integração das pessoas com deficiência. O facto dos ambientes físicos estarem preparados, dos espaços serem acessíveis e a não existência de barreiras arquitetónicas reflete-se numa maior igualdade de oportunidades e contribui para o processo de participação social. Também, por outro lado, porque é precisamente nas questões de igualdade, inclusão e dignidade que se tem centrado a minha atenção. Foi com o surgimento de um projeto em particular, nomeadamente o *Vida Independente* que decidi integrar o estágio na Provedoria.

O relatório está estruturado em quatro capítulos. O primeiro denominado “*A Provedoria da Inclusão (dos cidadãos com deficiência)*”, descreve de forma pormenorizada a caracterização da Provedoria da Câmara do Porto, desde a sua missão à evolução que tem existido com o passar do tempo, recursos humanos e o crescimento da equipa com o desenvolvimento de novas iniciativas, recursos físicos e a descrição de alguns dos projetos implementados na cidade do Porto.

O segundo capítulo, “*A(s) Realidade(s) das Pessoas com Deficiência*”, contempla as temáticas fundamentais para uma melhor compreensão das questões em torno da deficiência. Este enquadramento teórico explicita por um lado a problemática em si e por outro as questões em torno da mesma, ou seja, os processos de exclusão, a discriminação muitas vezes associada a esses processos e a necessidade da uma inclusão plena, muito focada na lógica dos direitos e do empoderamento das pessoas com deficiência. Apresento também neste capítulo um pequeno

enquadramento da legislação existente a nível nacional e por último abordo a temática da acessibilidade como forma de promover os direitos, por considerar que ao mobilizar estas referências teóricas vai permitir uma maior compreensão do que na prática é feito e das lógicas de ação em que se baseiam os técnicos da Provedoria.

O terceiro capítulo em que é feita a apresentação e a fundamentação teórico-metodológica, bem como a descrição das técnicas de recolha de dados utilizadas para a realização do relatório e, também, contempla uma pequena reflexão em torno dos profissionais das ciências da educação na intervenção que possa ser realizada numa Provedoria.

O quarto capítulo diz respeito à prática realizada no contexto do estágio, ou seja, existe uma maior descrição dos processos que envolveram não só a minha entrada no local mas também a minha intervenção. Procuo refletir sobre as ações desenvolvidas, sempre de uma forma critica e construtiva em relação ao que é executado e às formas como são implementadas. Faço também uma análise da Provedoria, do impacto e da importância que representa na esfera da atuação do município do Porto.

Por último faço uma reflexão, não só em torno do trabalho feito e do que apreendi da realidade, mas essencialmente da importância de contemplar estas questões dentro das autarquias locais, na procura de soluções e na melhoria das condições de vida dos cidadãos com deficiência.

Nota Prévia

Ao longo da escrita de todo o relatório utilizei o termo “pessoas com deficiência” por considerar ser o que mais se adequa na descrição dos processos aqui analisados. São muitas as expressões que se referem a estas pessoas, e teria que optar por apenas uma, para tornar coerente toda a minha escrita. Tenho noção da discussão que se poderia gerar em função deste ponto em particular, e não foi irrefletido o facto de o ter definido. Uma vez que a reflexão que é feita se centra nas ações e lógicas de intervenção da Provedoria, não julguei, de todo fundamental, a discussão do termo até porque é frequentemente utilizado.

Tendo em conta tudo o que é analisado a seguir, também defendo a utilização deste termo porque do ponto de vista do enquadramento legal as referências que são produzidas relativamente a este público específico é denominado por esse mesmo termo. A própria Constituição da República Portuguesa (CRP) e a Comissão Europeia (CE) empregam igualmente o termo “pessoas com deficiência”, e na constituição do governo atual existe um cargo político, nomeadamente, a Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência.

No decorrer do texto, na parte do enquadramento teórico exponho leis específicas criadas para estas pessoas, nomeadamente a Lei n.º 38/2004, de 18 de Agosto – Regime Jurídico da Prevenção, Habilitação, Reabilitação e Participação da Pessoa com Deficiência e a Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto – Lei que Proíbe e Pune a Discriminação em razão da Deficiência e da existência de risco agravado de saúde.

Também articulo informações apresentadas pelo Serviço de Informação e Mediação para Pessoas com Deficiência (SIM-PD), pelo Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidades (PAIPDI) e desenvolvi o estágio na Provedoria Municipal dos Cidadãos com Deficiência (PMCD).

Não quero com esta exposição afirmar que não é relevante a reflexão em torno do termo, até porque existem consequências na sua utilização. Reconheço ser uma definição centrada nas questões do modelo médico e não atribui importância aos contextos, que muitas vezes são esses que limitam a ação das pessoas. Pelo facto de

ser recorrentemente utilizado significa muito, por um lado por manter a tónica e o problema na pessoa e não atribuir um sentido de responsabilização da sociedade.

Por uma questão de aplicação pessoal no meu quotidiano, que mesmo estando numa situação de limitação física, não imputo a conotação negativa que muitas vezes lhe é atribuída. Defendo, obviamente, que as palavras têm significado mas mais do que isso é o valor que se atribui às mesmas, e esse valor pode, ou não, ter um sentido negativo. Em suma, existe uma identidade politizada em torno do termo “pessoas com deficiência”, que por ter este lado normativo produz do ponto de vista social um desconhecimento, em que ninguém é responsável pelas dificuldades destas pessoas, e claramente, é uma ideia erronia da intervenção que se pretende fazer nesta área em específico.

Existem, obviamente, benefícios e perdas na utilização do termo, mas tendo em conta o trabalho que irei apresentar não me centrei em torno desta questão.

Capítulo I – A Provedoria da Inclusão (dos cidadãos com deficiência)

1. Identificação do Local de Estágio

O estágio curricular desenvolveu-se na Provedoria Municipal dos Cidadãos com Deficiência (PMCD), integrada no Gabinete da Presidência da Câmara Municipal do Porto. Tendo sido uma escolha pessoal, uma vez que o objetivo era trabalhar a temática da inclusão de pessoas com deficiência, numa perspetiva global de intervenção. Era minha intenção evitar a proximidade de intervenção de pessoas em situação de institucionalização e, por isso, a Provedoria evidenciou-se como referência por se focar nas formas práticas de melhorar a acessibilidade na cidade, e por ser um reflexo do impacto das políticas implementadas a nível nacional e local.

A Provedoria presta os seus serviços desde 2002 nas instalações do Gabinete do Município (GM), sendo que este se situa num edifício mesmo ao lado da própria Câmara Municipal do Porto, no centro da cidade. Por ter esta localização a proximidade com a população é assegurada e facilitada, não só pelo acesso ao espaço físico mas, igualmente, pelas imediações dos diversos meios de transportes públicos. É também uma zona central da cidade direcionada para o comércio, serviços e turismo.

Um dos objetivos a que se propõe corresponde à *“transformação da cidade num espaço apto para acolher todos os cidadãos sem exceção de forma a que a cidade do Porto seja reconhecida pela sua capacidade de INCLUSÃO”* (Ferreira, 2014: 4).

A Provedoria Municipal dos Cidadãos com Deficiência tem ainda como funções: garantir a cidadania plena, criação de acessibilidade e mobilidade para todos, mediação institucional e defesa dos direitos dos cidadãos com deficiência.

No entanto, a Provedoria tem passado por diferentes momentos essencialmente diferenciados pelas pessoas que a representaram. No relatório de atividades 2012/2013 tem referência a esses dados por se revelar de uma grande importância. Este relatório é o único documento que faz um enquadramento da criação da Provedoria, foi escrito pela atual Provedora e, por ausência de outros documentos com informações institucionais recorrerei com bastante frequência.

O Provedor anterior não se dedicava muito à escrita, até porque ele tinha dificuldade em escrever. Escrevia no computador mas como ele tem paralisia cerebral, tem dificuldade e sempre que pode evitar, como é óbvio, evita escrever. Então não há realmente muita documentação escrita por ele (Conversa informal com a Provedora).

É neste documento que é apresentada de forma descritiva a distinção das visões de intervenção, da primeira fase e da segunda, não no sentido evolutivo mas de delimitar, no tempo, precisamente por terem sido duas as pessoas que estiveram à frente da Provedoria ao longo destes anos de atividade.

A primeira pessoa a representar a Provedoria era jurista, manteve-se no cargo até quanto foi possível a sua renovação pelo estatuto, apresentava uma visão muito filosófica das questões em torno da deficiência. A sua intervenção esteve mais direcionada para a realização de “mesas redondas”, reflexões, debates e palestras. Considerava como importante a promoção e sensibilização acerca dos direitos das pessoas com deficiência (Nota de Terreno, 7 de outubro de 2015).

O momento inicial, representado pela primeira fase, foi essencial para a divulgação da Provedoria para além do próprio município, o que permitiu uma consolidação que se revelou de extrema importância. Em qualquer âmbito de intervenção *“é fundamental adquirir conceitos, mas também tomar contacto com a realidade, familiarizando-se com os diversos dispositivos legais existente, em vigor”* para desta forma dar respostas às necessidades bem como *“aprimorar a capacidade de ação e respetiva orientação com novas valências”* (Ferreira, 2014: 6).

Vários protocolos foram estabelecidos, dos quais se destaca o protocolo de Serviço de Informação e Mediação para Pessoas com Deficiência (SIM-PD), assinado em Junho de 2007 e com atividade iniciada em Setembro desse ano, entre a Área Metropolitana do Porto (AMP) e o Ex-Secretariado Nacional da Reabilitação e Integração das pessoas com deficiência (Ferreira, 2014).

Numa segunda fase, existente até ao momento, a intervenção tem versado mais sobre a apresentação de soluções de cariz mais técnico, no contexto prático de intervenção na via pública. Ainda nesta fase deu-se seguimento aos projetos que haveriam sido desenvolvidos anteriormente e implementaram-se novos projetos.

Houve a necessidade de ampliar a equipa, sendo que esta comporta uma componente mais técnica direcionada para ações de fiscalização, alerta e de apoio social (Ferreira, 2014).

(...) a missão inicial era apenas ouvir as queixas e fazer recomendações entretanto foi crescendo e passou a ser mais do que isso, passou a ser mais do que um ouvidor de queixas mas alguém que também leva propostas e desafios que é isso que atualmente a Provedoria faz (Conversa informal com a Provedora).

Desde então, o Gabinete passou a colaborar com os restantes serviços municipais vocacionados para a área da acessibilidade e passou a auxiliar na instrução de processos internos da própria Câmara, legando o seu parecer e orientando no âmbito do Decreto-Lei 163/2006. Ainda afirmou que *“lançamos muitos desafios, que os serviços podem ou não aceitar, mas que regra geral até têm aceite e isso tem feito, realmente, toda a diferença”* (Conversa informal com a Provedora).

Deu-se, também, o início da apresentação de projetos de melhoria das condições de acessibilidade para edifícios e equipamentos municipais, solicitados pelos respetivos Serviços.

Em parceria com a DMU (Direção Municipal de Urbanismo) e o Gabinete de Estudos e Projetos, a Provedoria elaborou a candidatura ao abrigo do Programa Operacional de Potencial Humano (POPH), inserido na Tipologia de Intervenção destinada a Ações de Investigação, Sensibilização e Promoção de Boas Práticas – Programa Rampa. No seguimento do sucesso no Programa Rampa, a PMCD passou a apoiar e a prestar o seu auxílio acompanhando todos os trabalhos e diligências necessárias, no âmbito do desenvolvimento da plataforma SIA (Sistema de Itinerários Acessíveis) (Ferreira, 2014).

Quando falamos de uma Câmara Municipal como a Câmara do Porto nós falamos de uma grande máquina, com muitos serviços, cada serviço com os seus recursos e eu acho que uma forma de potenciarmos os recursos dessa máquina é precisamente construirmos projetos em parceria, em que todos deem o seu contributo com aquilo que podem, com aquilo que têm, com aquilo que conhecem (Conversa informal com a Provedora).

Para além da colaboração existente com os vários Serviços da Câmara, tem cada vez mais existido uma interação com Empresas Municipais que resultaram de projetos novos, com impacto para a Cidade e seus munícipes, que *“ambicionam colocar o Município do Porto em lugar de destaque como EXEMPLO de BOAS PRÁTICAS no contexto Nacional”* (Ferreira, 2014: 13).

1.1 Recursos Humanos / Organograma

Não só se evidenciou uma mudança na própria forma de atuação da Provedoria mas também se tem vindo a alterar a equipa técnica que a constitui.

Como referido anteriormente a Provedoria foi criada em 2002 e apenas a representavam o Provedor e uma Técnica Administrativa. Três anos após juntou-se à equipa uma Técnica da Área Social. Posteriormente, em 2007, passaram a contar também com o apoio de um Engenheiro Civil.

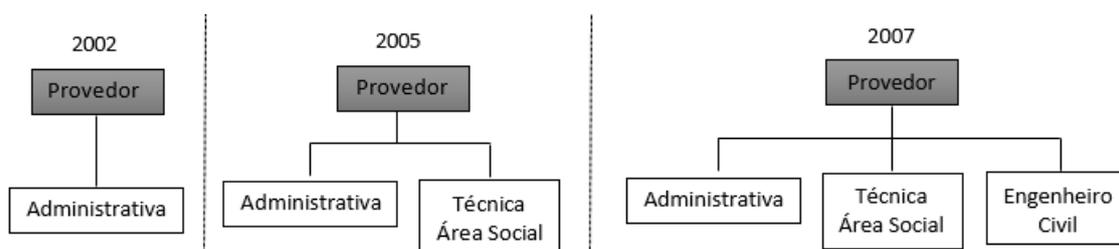


Figura 1 - Organograma da Provedoria de 2002 a 2007

Houve a necessidade de eleger um Provedor-Adjunto devido à criação da Figura de Provedor Metropolitano dos Cidadãos com Deficiência na Junta da Área Metropolitana do Porto (AMP), cargo acumulado pelo Provedor que estava a assumir funções nessa altura, o que permitia uma maior amplitude de ação e reconhecimento. A Provedoria era então composta em 2008 por um Provedor Adjunto, uma Técnica da Área Social, um Técnico de Engenharia Civil e uma Técnica Administrativa (Ferreira, 2014).

Em meados de 2009, o até então Adjunto, apresentou o seu pedido de demissão e com a sua saída, foi nomeada uma substituta, fazendo parte da equipa da Provedoria em Julho do mesmo ano. Com formação de base em Arquitetura, especialização em “Acessibilidade e Mobilidade para Todos” e com conhecimentos

profundos sobre a legislação em vigor. Cumpridos os anos de mandato previstos em estatuto foi legada a substituição, sucedendo-o a Provedora que até então ocupava o cargo de Adjunta (Ferreira, 2014).

Em 2012, ainda no tempo do anterior Presidente da Câmara, que conhecia o trabalho da Arquiteta enquanto adjunta, houve a proposta para assumir posição como Provedora e aceite em reunião do executivo (Nota de Terreno, 7 de outubro de 2015).

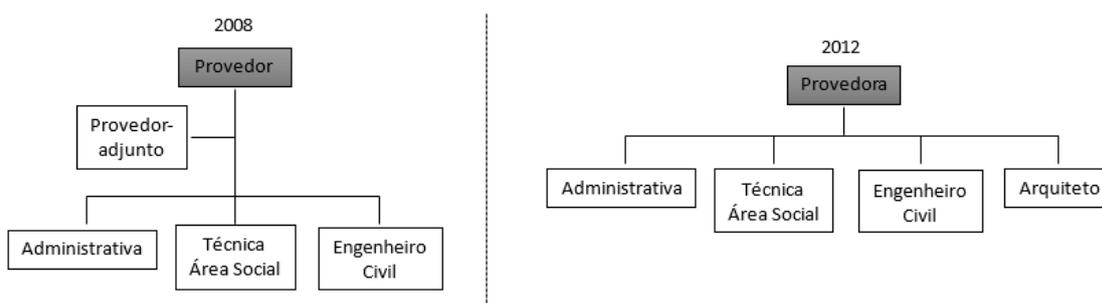


Figura 2 - Organograma da Provedoria de 2008 a 2012

Com a mudança de Provedor também se alterou a própria imagem da Provedoria Municipal dos Cidadãos com Deficiência. Pretendia-se passar uma mensagem diferente com uma perspetiva mais positiva e ativa sobre a deficiência, marcava-se um ponto de viragem, onde anteriormente tinha sido notável a sensibilização e a tomada de consciência.

Isso foi do momento em que eu deixei de ser adjunta e tomei posse como Provedora e existia um *slogan* e uma imagem que eu considerava... que eu não me revia. Que era, o cartaz eram duas pessoas sentadas, um numa cadeira de rodas outro numa cadeira normal, num fundo preto, e dizia qualquer coisa como: *"Dialogar sobre a diferença"*. Mas tenho sempre esta perspetiva, que eu acho que já não temos que falar, nós temos que ir mais além e daí pedi uma alteração da imagem do gabinete (...) (Conversa informal com a Provedora).

Esta alteração de orientação possibilitou a apropriação de uma política de maior proatividade, onde o *slogan* atribuído era *"Superar os obstáculos, rumo à plena cidadania"*, tal como se pode confirmar na imagem abaixo apresentada.



Figura 3. Nova imagem da Provedoria

Todas as mudanças e o evidente crescimento que surgiram ao longo dos anos têm tornado a Provedoria Municipal dos Cidadãos com Deficiência munida de uma equipa multidisciplinar, o que permite um aumento da sua capacidade de ação e assim, potenciar o maior número de respostas possível. Esta multidisciplinaridade tem sido entendida, pelos serviços municipais, como de apoio, nomeadamente na aplicação da legislação. De assistente, a Provedoria passou a colaborador solicitado (Ferreira, 2014).

Começou a existir uma maior preocupação e colaboração entre a Provedoria e os restantes Serviços Municipais vocacionados para o trabalho de melhoria das condições de acessibilidade na cidade, entre outros (Ferreira, 2014).

1.2 Recursos Físicos

Com o passar dos anos, com o aumento de projetos e de ações de intervenção da PMCD a equipa técnica tem vindo a aumentar, conjuntamente surge a necessidade de ampliação dos espaços de forma a garantir as condições mínimas de trabalho.

(...) foram-me mostradas as instalações bem como feitas apresentações a alguns dos técnicos que trabalhavam não só na Provedoria mas também no Back Office do Gabinete do Município, por ser o espaço onde se encontram os gabinetes. Portanto existe um espaço que é partilhado por dois serviços completamente diferentes (Nota de Terreno, 28 de setembro de 2015).

Pertencente à Provedoria existe três salas, sendo que a maior corresponde ao gabinete da Provedora, que partilha com a Técnica Administrativa. É neste espaço que se realizam reuniões de trabalho e alguns atendimentos, que exigem a presença da Provedora, a munícipes, técnicos, académicos, entre outros.

Existem mais duas salas de trabalho, sendo que uma é relativa à Área Social, onde se realizam a grande maioria dos atendimentos a munícipes, no âmbito do SIM-PD e a outra, de perfil mais técnico, onde se elaboram projetos e pareceres que acompanham todas as recomendações da Provedoria.

O gabinete técnico é dividido pelo Engenheiro Civil e a Estagiária de Arquitetura. Devido à falta de espaço fiquei no gabinete da Técnica da Área Social juntamente com mais duas estagiárias de Engenharia da Reabilitação. A Dra estava sozinha e entretanto viu o seu gabinete “invadido” por estagiárias, no entanto parece-me positivo, é uma pessoa faladora e vai inteirando-me das situações e do funcionamento da Provedoria. Contou-me que anteriormente partilhava o espaço com o Engenheiro (...) mais tarde cada um ficou com o seu próprio gabinete (Nota de Terreno, 29 de setembro de 2015).

Com a melhoria das condições de trabalho e o alargamento da equipa, foi possível aumentar e melhorar significativamente a capacidade de resposta de toda a equipa. Desta forma foi viável agilizar a instrução de processos e pedidos e, ainda aumentar o número de projetos elaborados por este Gabinete, destinados aos Serviços Municipais, com vista a melhoria das condições de acessibilidade para TODOS (Ferreira, 2014).

Ainda antes de terminar o estágio a Provedoria adquiriu mais uma sala de trabalho, direcionada para o projeto já anteriormente referido, nomeadamente o Sistema de Itinerários Acessíveis (SIA), apoiado por fundos europeus, ficou em 1º lugar no Internacional *Svayam Accessibility Awards 2015*.¹

As Estagiárias foram com o Arquiteto do Urbanismo ao armazém para escolher o mobiliário para a nova sala no 6º piso. O que estava disponível eram essencialmente mobílias antigas, algumas em bom estado, tudo material referente ao património da Câmara (...) quando vi a sala fiquei logo encantada, com uma vista magnífica para a baixa do Porto, tem janelas grande o

¹ Informação retirada do sito <http://sia.cm-porto.pt>

que permite uma iluminação natural incrível e uma visão panorâmica da cidade verdadeiramente inspiradora (Nota de Terreno, 23 de fevereiro de 2016).

No entanto fica completamente desenguardada do local onde está a Provedoria, embora no mesmo edifício. O trabalho em cooperação é fruto de projetos como este, a Provedoria em conjunto com a Direção Municipal de Urbanismo (DMU), e principalmente pelo envolvimento em particular de um Arquiteto que faz com que a proximidade entre serviços seja assegurada.

“É preciso descontração e estupidez natural” disse a Técnica de Ação Social relativa ao Arquiteto do Urbanismo. Ainda me relatou que a relação de proximidade entre ele e a Provedora foi sendo construída principalmente pelo desenrolar de projetos (...) *“é uma pessoa engraçada que tem uma excelente relação de amizade com a Provedora, por isso mesmo existe o esforço de fazer crescer a causa”* (Nota de Terreno, 24 de fevereiro de 2016).

1.3. Principais Projetos

Centrar-me-ei apenas na descrição de alguns dos projetos com maior impacto a nível municipal e, inclusive, alguns dos quais participei ativamente na sua elaboração e implementação.

Interessa salientar que existe muito trabalho desenvolvido pela Provedoria que não irei abordar. Existe, obviamente, toda uma componente que se focaliza na promoção da Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência e na representação institucional que representa, sendo este o princípio fundamental da Provedoria. Estes objetivos são garantidos através: da elaboração de recomendações para serviços municipais e entidades externas; da participação em grupos de trabalho nacionais e internacionais; do serviço de informação e mediação entre comunidades e diferentes serviços, tanto internos como externos; de propostas e realização de projetos inovadores que sejam capazes de garantir a inclusão na cidade; do aconselhamento e apoio técnico nos mais diversos serviços municipais; consultadoria e fiscalização; novas e crescentes parcerias entre a autarquia, instituições externas e o mundo da investigação (Ferreira, 2015).

A defesa dos direitos das pessoas com deficiência tem sido implementada muitas vezes através de meios como palestras, *workshops*, seminários.

Tem existido cada vez mais pedidos de colaboração em trabalhos de mestrado e doutoramento resultantes da crescente e significativa procura de soluções. Destacam-se também os pedidos de estágio curricular e também dos estágios PEPAL que foram implementados na Provedoria a partir de 2013.

Para além da informação que abaixo se segue, interessa salientar que existem protocolos e parcerias estabelecidos com inúmeras entidades que têm sempre como preocupação a inclusão de todos. Faço referência a um que se destaca pelo seu caráter inovador, nomeadamente o *ColorADD* - código de cores para daltónicos. Constitui-se por símbolos gráficos monocromáticos, sustentada em conceitos universais de interpretação e desdobramento de cores, que permite aos daltónicos identificá-las corretamente. Transportes, hospitais, marcas de lápis, tintas, cerâmicas já utilizam o *ColorADD* e, até à data, nenhuma outra ferramenta tinha ajudado a diminuir os efeitos de um constrangimento pouco visível como o daltonismo (Ferreira, 2014).

1.3.1 Acessos

Desde 2014 que se iniciou o ciclo de eventos denominado *Acesso*. Pretende-se, através de diversos contextos, nomeadamente o social, económico, urbanístico e artístico fomentar uma reflexão considerando a experiência das pessoas com algum tipo de limitações.

Não foram eventos temporalmente fixos, mas versaram sob quatro temáticas distintas tendo sempre como foco primordial a Inclusão (Ferreira, 2015):

- Acesso 01. Tecnologia e Inclusão (3 dezembro 2014)
- Acesso 02. Educação e Inclusão (17 abril 2015)
- Acesso 03. Desenho e Inclusão (2 novembro 2015)
- Acesso 04. Tecnologia e Inclusão (3 dezembro 2015)

Passo a explicar, de forma global, quais os objetivos de cada um dos Acessos realizados, sendo que só estive presente e apoiei o desenvolvimento dos últimos dois.

1.3.1.1 Acesso 01. Tecnologia e Inclusão (3 dezembro 2014)

Este aconteceu em estilo de seminário, teve como mote as novas tecnologias como forma de inclusão. O principal objetivo era a divulgação de tecnologias que estavam a ser desenvolvidas e que contribuíam para a resolução dos problemas de exclusão em razão da deficiência. Paralelamente existiu uma pequena exposição de materiais e soluções alusivas ao tema.

1.3.1.2 Acesso 02. Educação e Inclusão (17 abril 2015)

Em formato de debate, teve como tema central a Educação como fator de (ex)Inclusão, considerando recursos humanos, sociais e equipamentos, como forma de potenciar as respostas e no contributo para a resolução de problemas. Também se considerou o percurso escolar e académico do aluno com limitações físicas e/ou sensoriais nessa procura de respostas.

1.3.1.3 Acesso 03. Desenho e Inclusão (2 novembro 2015)

Através de uma exposição pretendeu-se explorar o desenho como ferramenta de ativação da participação de grupos socialmente excluídos em processos criativos. O desenho assume-se como potenciador de integração social, emocional e física tanto no processo de conceção de produtos, como, no cumprimento da função a que se destinam.

Este processo pretende transpor as competências humanas e técnicas em produtos competitivos e igualmente atrativos.

1.3.1.4 Acesso 04. Tecnologia e Inclusão (3 dezembro 2015)

O evento que fechou o ciclo de *Acessos* decorreu no dia 3 de dezembro 2015, na data em que se assinala o Dia Internacional das Pessoas com Deficiência.

Este Acesso foi marcado pela inauguração do Percurso Acessível e da *Sala A +* (Acessibilidade +) na Torre dos Clérigos.

O Percurso Acessível é composto por uma rampa de acesso a um elevador, que se desloca até à *Sala A +*, no quarto andar. No seu interior, a sala integra uma cápsula cilíndrica (produzida a partir da sobreposição de painéis de cortiça) que tem ao seu redor sete monitores que transmitem, em tempo real, as imagens que são capturadas

por câmaras, posicionadas estrategicamente, na direção dos pontos cardeais, no cimo da torre.

As câmaras têm capacidade para transmitir, de forma escrita, legendas dos espaços que é possível visualizar. Numa segunda fase, será possível a transmissão de áudio, que inclui, para além da fala, os sons em tempo real que podem ser escutados do cimo da Torre dos Clérigos.

1.3.2 SIA

O Sistema de Itinerários Acessíveis (SIA) nasceu no âmbito da Elaboração do Plano de Promoção de Acessibilidade para Todos da cidade do Porto, apoiado por fundos europeus. Tal como referido anteriormente, este projeto foi candidato ao Prémio Internacional Svayam Accessibility Awards 2015, alcançando o primeiro lugar.

A estrutura deste projeto está organizada sobre a rede de transportes públicos, mais concretamente sobre a rede do Metro, baseado no Decreto-Lei n.º 163/2006 de 8 de Agosto, que estabelece as normas da Mobilidade e Acessibilidade.

Através de uma plataforma permite a consulta online² de percursos acessíveis otimizados, digitalmente calculados, entre dois pontos previamente escolhidos.

1.3.3 Projeto Vida Independente

O Projeto *Vida Independente* (VI) é uma iniciativa-piloto que está a ser desenvolvido por um grupo de jovens com deficiência, com o apoio logístico da Câmara Municipal de Lisboa.

A questão fundamental em torno deste projeto é proporcionar maior autonomia às pessoas com deficiência. Criando condições para o exercício da livre cidadania, conferindo o poder de decisão e gestão dos recursos humanos e financeiros atribuídos a cada pessoa incluída neste projeto.

Pretende-se que a cada indivíduo seja dada a possibilidade de gerir o seu próprio orçamento, contratando os seus assistentes pessoais e efetuando com eles um plano de apoio e horário que mais se adequa às necessidades individuais (Bases para um Projeto de *Vida Independente*, 2014).

² Consultar em <http://sia.cm-porto.pt>

Por existir a intenção de se estender este projeto à cidade do Porto, a Provedoria manifestou o interesse de participar no processo de candidatura ao financiamento do Portugal 2020.

1.4 SIM-PD

Criado desde 2007 o Serviço de Informação e Mediação para pessoas com deficiência e suas famílias (SIM-PD) tem como objetivo proporcionar um atendimento específico na área da deficiência. Estende a sua área de intervenção a todos os Municípios que integram a área Metropolitana do Porto.

Tem funcionado também um excelente meio no estabelecimento de contactos entre a Provedoria dos Cidadãos com deficiência e as instituições locais, tanto de natureza política como de apoio social, para, por um lado, dar a conhecer este serviço e por outro, poder alargar o grau de conhecimento sobre o trabalho desenvolvido, potenciando o estabelecimento de parcerias entre todos.

A crescente perda de recursos tem com consequência imediata um avolumar de pedidos de apoio económico direto e imediato, situação para a qual o serviço não tem competência para intervir.

Assim, fruto do trabalho de articulação institucional, são os casos encaminhados para as respetivas instituições/organizações, fazendo-se sempre uma abordagem prévia no sentido de poder dar uma resposta eficaz ao problema (Ferreira, 2014).

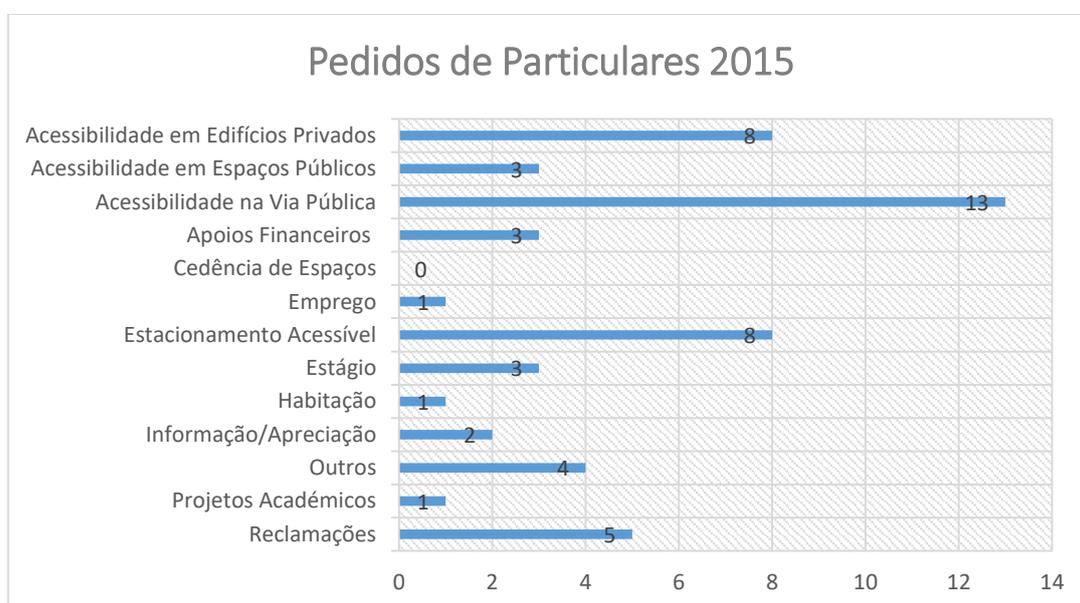
Analisando os dados relativos ao ano de 2015, estas foram as principais áreas de atendimento no SIM-PD:

Áreas de Atendimento	2015
Habitação / Transferência / Obras	13
Via Pública / Estacionamento para deficientes / Acessibilidade	21
Emprego / Ocupação	13
Direitos / Benefícios / Recursos	15
Transportes	3
Diversos	17
TOTAL	82

1.5 Processos / Pareceres

A Provedoria recebe vários pedidos de munícipes (particulares) e entidades (Instituições), pelos mais variados motivos, os quais são triados, mediados e encaminhados para os serviços competentes. Estes são distribuídos consoante a área de especialização (técnica ou social), analisados e frequentemente com emissão de parecer técnico.

No gráfico seguinte faz-se uma divisão dos processos por área, que foram emitidos na sequência de pedidos rececionados, por correio eletrónico, telefone, carta ou atendimento presencial (Ferreira, 2015).



Do universo global dos atendimentos, centrei a análise nos pedidos de particulares, num total de 51 pedidos decorridos no ano de 2015. Como se pode constatar no gráfico acima apresentado, destacam-se inúmeras referências á necessidade de correção na via pública e criação de acessibilidade de e para edifícios. A correção de passadeiras e respetiva travessia, e ainda os pedidos de apoio técnico para adaptação de espaços de condomínio mostra a importância cada vez maior em dotar os espaços de acessibilidade, cumprindo e fazendo cumprir a legislação em vigor.

O encaminhamento dos pedidos de intervenção na via pública são direcionados para os serviços internos competentes, nomeadamente a Direção Municipal da Gestão da Via Pública

(...) A Provedoria em si não consegue solucionar os problemas, trabalha bastante em cooperação com os restantes Serviços da Camara, informam e delegam as situações de queixas ou pedidos (Nota de Terreno, 21 de janeiro 2016).

Também se destacam os pedidos de informação sobre as condições necessárias para a colocação de estacionamento para pessoas com deficiência.

O trabalho da Provedoria desenvolve-se em várias áreas e deve, efetivamente, informar, orientar, intervir e modificar a realidade das pessoas com deficiência, até porque *“uma Provedoria vai ter muitos desafios sociais, físicos, económicos, a nível da empregabilidade, a nível da educação, ou seja, sempre imensas frentes de combate”* (Conversa Informal com a Provedora).

2. Pessoas com Deficiência e Limitações

O Instituto Nacional para a Reabilitação (INR) apresenta o termo “pessoas com deficiência” e defende que se aplica *“a todos os indivíduos com incapacidades físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais duradouras que, devido a várias atitudes negativas ou obstáculos físicos, podem ser impedidas de participar plenamente na sociedade”* (INR, 2011: 2). Ainda de acordo com o INR (2011: 1) *“Mais de 650 milhões de pessoas em todo o mundo vivem com alguma deficiência. [Acrescentado o número de famílias envolvidas] (...) confrontamo-nos com uns descomunais dois mil milhões de pessoas que lidam diariamente com a deficiência.”*

O Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade (PAIPDI, 2009: 13) refere que a noção de deficiência e a vida das pessoas com incapacidade *“passou por caminhos de profunda ignorância, de crenças e superstições, de teorias pseudo-científicas, nos quais se enraízam algumas das atitudes e atos discriminatórios que ainda perduram nos nossos dias”*.

A identificação das situações de deficiências tem sido orientada segundo vários tipos de modelos, que se foram desenvolvendo ao longo do tempo. Existem dois tipos radicalmente diferentes, designados por “modelo médico” e “modelo social” (Stoer, Magalhães & Rodrigues, 2004).

O “modelo médico” apresenta a deficiência como defeito da própria pessoa. Esta visão contribuiu para que ao longo dos anos se tenha mantido uma política baseada na prestação de cuidados, promovendo as capacidades individuais e ajudando as pessoas com deficiência a lidar com a sua própria situação.

Foi sobretudo a partir dos anos 80, que se assistiu em Portugal, a uma progressiva tomada de consciência, por parte das próprias pessoas com deficiência, de que a política que lhes era dirigida se mostrava claramente insuficiente, pois continuavam a ser inúmeros os obstáculos que as impediam de participar e fazer as suas próprias escolhas (Menezes, Loja & Teixeira, 2014).

Começam, então, a emergir novos quadros conceptuais que se inserem num “modelo social”, onde é enfatizado o papel do meio ambiente no processo que conduz

à incapacidade, por via das barreiras existentes. O reconhecimento de que a incapacidade não é inerente à pessoa – sendo vista como um conjunto complexo de condições, muitas das quais criadas pelo ambiente social – muda o foco da deficiência para a diferença. Nesta perspectiva, está bem patente a valorização da responsabilidade coletiva no respeito pelos direitos humanos, na construção de uma “sociedade para todos” e no questionamento de modelos estigmatizantes ou pouco promotores da inclusão social (PAIPDI, 2009).

Ainda segundo Stoer, Magalhães e Rodrigues (2004: 48) reconhece-se outro modelo, nomeadamente,

(...) modelo de direitos que, ao consagrar na legislação os direitos da pessoas com condições de deficiência e ao prever sanções para qualquer ato discriminatório, muda o eixo da relação do nível da “boa-vontade” do Estado para o nível das suas obrigações constitucionais e legais. A pessoa com condições de deficiência é assim reconhecida como uma pessoa com autonomia, com direitos a participar nas decisões e políticas e cujos direitos de cidadania são invioláveis.

Conforme Santos (1999: 1) *“pela primeira vez na história, a igualdade, a liberdade, e a cidadania são reconhecidos como princípios emancipatórios da vida social.”* Porém, somente uma ação política e social eficaz poderá oferecer meios para acabar ou pelo menos minimizar a desigualdade e a exclusão que coexistem na nossa sociedade.

No Relatório Mundial sobre a Deficiência, apresentado pela Organização Mundial de Saúde (OMS, 2011) define que a deficiência é uma questão de direitos humanos porque: (a) as pessoas com deficiência enfrentam desigualdades, por exemplo, quando lhes é negado o acesso igualitário a serviços de saúde, emprego, educação, ou participação política devido à sua deficiência; (b) quando estão sujeitas a violações da sua dignidade, por exemplo, quando vítimas de abuso, preconceito, ou desrespeito devido à sua deficiência; (c) algumas pessoas com deficiência perdem a sua autonomia, por exemplo, quando são confinadas a uma instituição contra a sua vontade, ou quando são vistas como legalmente incompetentes devido à sua deficiência.

2.1 Exclusão / Inclusão de Pessoas com Deficiência

Ao longo da história sempre houve formas de exclusão, desde a Idade Média até aos nossos dias. A expressão exclusão não é estática e, surge assim, como forma de caracterizar diferentes formas de marginalização. A evolução da sociedade no seu todo só será compreendida se tivermos em conta a diversidade de concepções e de valores subjacentes às formas de exclusão ao longo do tempo (Labandeiro, 2004).

Costa (1998) relaciona o conceito de exclusão social à perspectiva francesa de análise de pessoas e grupos desfavorecidos. Por outro lado, o autor Robert Castel (cit in Costa, 1988) explica o conceito como última estância do processo de “marginalização”, e define-o como um percurso “descendente” onde ocorrem sucessivas ruturas na relação do indivíduo com a sociedade.

Apesar de ser um conceito utilizado apenas recentemente, não é fácil definir a exclusão social, quer pela sua natureza complexa, quer pela ambiguidade concetual de associação a outros fenómenos. Neste sentido, a

Exclusão é tema da atualidade, usado hegemonicamente nas diferentes áreas do conhecimento, mas pouco preciso e dúbio do ponto de vista ideológico. Conceito que permite usos retóricos de diferentes qualidades, desde a concepção de desigualdade como resultante de deficiência ou inadaptação individual, falta de qualquer coisa, um sinónimo do sufixo sem (less), até a de injustiça e exploração social (Wanderley, Vêras, Jodelet, Paugam, Carreteiro, Mello e Guareschi, 2001: 7).

Xiberras (1993) apresenta a exclusão social como sendo um fenómeno tão vasto que é quase impossível delimitá-lo. Os processos de exclusão são múltiplos e muitas vezes cruzam-se, existindo também, valores e representações sociais, que acabam por excluir as pessoas.

Costa (1998) defende que é mais adequado adotar o termo “exclusões sociais”, porque existem diferentes formas de se estar excluído e, podem-se agrupar em cinco tipos, nomeadamente: (1) Económica, que remete para o fenómeno da pobreza, este tipo de exclusão social é caracterizado pelas más condições de vida, baixos níveis de instrução e qualificação profissional, emprego precário (ou desemprego); (2) Social, refere-se à privação de tipo relacional, caracterizada pelo isolamento, estando associada à falta de autossuficiência e autonomia pessoal. O autor apresenta como

exemplo os idosos e pessoas com deficiências motoras e/ou psicológicas; (3) Cultural, este tipo de exclusão está relacionado com fatores culturais, em fenómenos como o racismo, xenofobia, dificuldade de integração social de minorias étnicas; (4) Patológica, referente a situações de origem patológica do indivíduo, de natureza psicológica ou mental, que podem, por isso, causar rutura familiar; (5) Comportamentos autodestrutivos, relacionados, por exemplo, com a toxicod dependência, o alcoolismo, a prostituição, que gera a exclusão dos indivíduos.

Na nossa sociedade é possível compreender que nem sempre quem está excluído, o está em todos os setores da sociedade e, da mesma maneira, nem sempre quem está incluído está em todos os setores (Costa, 1998).

Outro aspeto relevante do processo de exclusão social aponta à não efetivação da cidadania, ao facto de que, apesar da legislação social e do esforço das políticas sociais, existem um conjunto de indivíduos que não pertence efetivamente a uma comunidade. São indivíduos que vivem no espaço de uma sociedade nacional mas não têm acesso ao consumo dos bens e serviços de cidadania. Embora a lei lhes garanta direitos civis, políticos e sociais, essa garantia não se traduz em usufruto na prática. Neste sentido, *“o conceito de exclusão é portanto inseparável do de cidadania, que se refere aos direitos que as pessoas têm de participar da sociedade e usufruir certos benefícios considerados essenciais”* (Schwartzman, 2004: 36).

Ainda segundo Schwartzman (2004) é possível distinguir estes três tipos de direitos, designadamente: (1) os direitos civis protegem o cidadão das “arbitrariedades do Estado” e de outras pessoas, por exemplo estão ligados às questões de liberdade de expressão; (2) os direitos políticos estabelecem o papel do cidadão na organização política da comunidade, por exemplo o direito de votar; (3) os direitos sociais associados aos direitos de acesso a bens e serviços indispensáveis para uma vida digna na sociedade, por exemplo o direito à educação, à saúde, ao trabalho, à proteção em situações de doença, etc.

Desta forma compreendemos que as questões da exclusão social são de grande amplitude e criam uma relação com diversos fatores. Podemos então afirmar que tem um carácter multifacetado. O conceito de cidadania está profundamente relacionado e tem uma pertinência na análise do cumprimento ou incumprimento dos direitos que promovem a participação dos cidadãos, no entanto *“há hoje um amplo consenso de*

que os direitos políticos e civis são insuficientes, dada a existência de grandes desigualdades sociais que impedem, na prática, o exercício desses direitos” (Schwartzman, 2004: 37).

Remetendo-nos para a realidade portuguesa, é claro que entre os grupos mais vulneráveis à exclusão social se encontram as pessoas com deficiência. A informação registada pelo Instituto da Segurança Social, presente na Estratégia Nacional para a Proteção Social e Inclusão Social (2011) assim o indica. E ainda, de acordo com o Relatório Mundial sobre a Deficiência (OMS, 2011) a deficiência pode aumentar o risco de pobreza, e a pobreza pode aumentar o risco de deficiência. As pessoas com deficiência e suas famílias têm maior probabilidade de enfrentar desvantagens econômicas e sociais do que pessoas sem deficiência.

O Relatório Mundial sobre a Deficiência, apresentado pela Organização Mundial de Saúde (2011), define que a deficiência é uma questão de direitos humanos porque: (a) as pessoas com deficiência enfrentam desigualdades, por exemplo, quando lhes é negado o acesso igualitário a serviços de saúde, emprego, educação, ou participação política devido à sua deficiência; (b) estão sujeitas a violações da sua dignidade, por exemplo, quando são vítimas de abuso, preconceito, ou desrespeito devido à sua deficiência; (c) algumas pessoas com deficiência perdem a sua autonomia, por exemplo, quando são confinadas a uma instituição contra a sua vontade, ou quando são vistas como legalmente incompetentes devido à sua deficiência.

Boaventura Sousa Santos (2003: 56) refere “ (...) *temos o direito a ser iguais quando a nossa diferença nos inferioriza; e temos o direito a ser diferentes quando a nossa igualdade nos descaracteriza*”. O autor assume a necessidade de se identificar a “diferença” capacitando-a ou fazendo com que esta fique a um nível igualitário permitindo o seu reconhecimento e possibilitando a redistribuição de meios facilitadores à sua integração, impedindo a existência de desigualdades. A igualdade assegura ao ser humano o direito de ser diferente, proibindo qualquer forma de discriminação e de tratamento desigual. O reconhecimento da diferença e a luta pela igualdade devem ser os marcos de uma democracia onde todos têm os mesmos direitos.

O desenvolvimento das pessoas com deficiência nos diversos espaços da vida social deve acontecer enquanto resultado da implementação e efetivação do processo de inclusão, e não como um pré-requisito para que elas possam fazer parte da sociedade. Por isso definimos inclusão social como “ (...) *um processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com necessidades especiais e, simultaneamente, estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade*” (Sasaki, 1997, cit in Oliveira, Nogueira & Neves, 2004).

Ainda segundo o Instituto Brasileiro dos Direitos das Pessoas com Deficiência defende que,

O princípio de inclusão que prega o direito de a pessoa com deficiência viver inserida na sociedade é um facilitador na medida em que repudia qualquer forma de excecionalidade, tanto aquela que segrega mantendo-a longe, quanto aquela que superprotege mantendo-a diferente. A ideia de inclusão, impondo a todos nós o desafio do convívio dos diferentes, permite criar os mecanismos da igualdade e inventa novas formas de construir democracia. (IBDD, 2008: 50).

Outro aspecto importante da inclusão social consiste no papel das pessoas dentro do processo de mudanças sociais. As políticas, os programas, os serviços e as práticas sociais não podem ser simplesmente disponibilizados a determinados segmentos populacionais. Tem de existir uma participação, a que damos o nome de *empowerment*, que é o uso do poder pessoal para fazer escolhas, tomar decisões e assumir o controlo de situações de vida. O *empowerment* surge associado a outros conceitos, nomeadamente, o de independência, autonomia e autodeterminação de cada individuo ou grupo.

De acordo com Fazenda (2005) o movimento de *empowerment* é consequência de uma evolução nas concepções de cidadania, dos movimentos de emancipação de grupos oprimidos e da democracia participativa. Desta maneira compreendemos que a capacitação individual leva a uma mudança não só na pessoa mas também na comunidade.

No Relatório Mundial sobre a Deficiência (OMS, 2011: 182) descreve que garantir o acesso e “*a participação das pessoas com deficiência no desenvolvimento de normas é importante para dar uma visão das necessidades dos usuários*”. Portanto,

deve-se intervir tendo por base a questão da participação ativa de todos os intervenientes. Não podemos retirar ao Estado o importante papel que tem no desenvolvimento e aplicação de novas políticas inclusivas mas essas têm de ser orientadas pelas próprias pessoas para que possam ir de encontro às verdadeiras necessidades. Ao se dar voz às pessoas portadoras de deficiência, possibilita-se um desenvolvimento integral de toda a comunidade e uma intervenção direcionada e focalizada nas verdadeiras preocupações e problemas que impedem a liberdade e a qualidade de vida.

2.2 Discriminação de Pessoas com Deficiência

Só recentemente se reconhecem as questões da discriminação e preconceito como aspetos que impedem a inclusão social de pessoas com deficiência e que se refletem na falta de condições para promover uma vivência positiva e digna destas pessoas. No entanto, começa a existir um sentimento de revolta que advém destas situações e uma mobilização destas pessoas na luta dos seus direitos e na insatisfação de uma sociedade apática.

Após o 25 de Abril começaram a surgir movimentos das pessoas com deficiência, no seio do movimento associativo iniciado por ex-militares, que exigiam ao Estado e à sociedade portuguesa um tratamento que não estivesse assente no assistencialismo mas na prática da cidadania. Surge assim o modelo sociopolítico que direcionou o foco para o domínio e responsabilidade públicos nas questões das barreiras e dos constrangimentos que a sociedade coloca e que impedem a plena integração e o respeito pelos direitos civis das pessoas com deficiência. Para além disso, nos anos 80 Portugal entra na União Europeia, e desde então que existe uma pressão para a adoção de legislação e de políticas direcionadas para estas pessoas. No entanto, apesar da adoção do modelo sociopolítico, a implementação de legislação e de políticas influenciadas por este modelo não tem sido suficiente para mudar a realidade social relativa à discriminação e preconceito das pessoas com deficiência (Menezes, Loja & Teixeira, 2014).

A permanência (e renovação) de várias barreiras incapacitantes no dia-a-dia das pessoas com deficiência – arquitetónicas, atitudinais, educacionais, ocupacionais, legais e pessoais – é por

demais evidente e tem efeitos profundos e contínuos na vivência pessoal, comunitária e social deste grupo. Há sistemáticas desigualdades entre as pessoas com e sem incapacidade e a experiência de discriminação é de tal forma abrangente que vai desde esferas públicas como são a educação, o emprego, a mobilidade, o transporte, a habitação, até esferas privadas como a vida familiar, a sexualidade, a parentalidade, levando-nos mesmo a pensar em questões morais sobre o valor que se atribui à vida humana na presença duma deficiência. (Menezes, Loja & Teixeira, 2014: 43).

Ableísmo é o conceito específico para a discriminação na incapacidade, define-se como *“o conjunto de assunções e práticas que promovem o tratamento desigual entre pessoas com base nas aparentes diferenças físicas, intelectuais ou comportamentais”* (Terry, 1996, cit in Menezes, Loja & Teixeira, 2014). O conceito assume como base a marca corporal que corresponde à *“anormalidade”* atribuída pela sociedade criando uma noção estereotipada e estigmatizante.

Stoer, Magalhães e Rodrigues (2004) seleccionaram cinco lugares do impacto da inclusão/exclusão social, sendo esses, *o corpo, o trabalho, a cidadania, a identidade e o território*. Não menosprezando os restantes, centrei o foco apenas no *corpo*, como lugar dos processos de exclusão/inclusão social, que determina a aproximação ou afastamento das pessoas de determinadas realidades sociais.

Uma vez que a minha reflexão incide sobre as questões da deficiência, o corpo adquire contornos primordiais na discussão,

(...) as marcas da deficiência encontram-se presentes no corpo. É o corpo que, por sua imobilidade, tipo de mobilidade, assimetria, rigidez, tremor, controlo, descontrolo, integridade, amputação, forma, expressão não-verbal, etc. anuncia o que podíamos designar como uma deficiência (Stoer, Magalhães & Rodrigues, 2004: 47).

Ainda segundo os autores, existem três razões fundamentais que conduzem à exclusão de pessoas com deficiência. A primeira remete para a irremediabilidade da condição causada pela deficiência, pelo facto de ser um processo inalterável. Associada a esta ideia acrescenta-se a crença, que a sociedade em geral tem, em atribuir um sentido caritativo e assistencialista às pessoas com deficiência. A segunda razão incide sobre as questões da cidadania e autonomia, que não são reconhecidas. Por último, as causas da exclusão de pessoas com deficiência relaciona-se com a ideia

errônea de que estas são improdutivas e que estão constantemente em falha com a sociedade, pela despesa causada através da dependência dos subsídios (Stoer, Magalhães & Rodrigues, 2004).

O *Relatório Mundial sobre a Deficiência* (OMS, 2011) esclarece quais os fatores que restringem a participação das pessoas com deficiência: políticas e padrões inadequados; atitudes negativas (preconceitos); falta de serviços e problemas com a oferta desses serviços; financiamento inadequado; falta de acesso; falta de consulta e envolvimento; falta de dados e de evidências. Ainda através do Relatório é possível compreender-se que estas barreiras contribuem para uma desvantagem a diferentes níveis, nomeadamente, saúde mais precária; rendimento escolar inferior; menos ativas economicamente e maior taxa de pobreza. Existe uma relação de causa-efeito que não pode ser ignorada, por isso é que se torna tão essencial uma intervenção e uma mudança.

Por isso o acesso à educação e ao emprego são fundamentais para contribuir numa mudança nas vidas das pessoas com deficiência. A nível legislativo na área da educação tem-se conseguido uma inclusão dos alunos com deficiência nas escolas regulares, no entanto há situações em que eles não têm acesso às aulas regulares. Ainda associado a estes problemas de integração dos alunos acrescenta-se o facto dos professores do ensino geral e dos auxiliares de ação educativa terem pouca ou nenhuma formação específica, o que influencia a qualidade de ensino e integração dos alunos com deficiência no ensino regular (Menezes, Loja & Teixeira, 2014).

Reportando ainda a definição de Robert Castel (cit in Costa, 1988) acerca da exclusão social, que aborda as ruturas com a sociedade, sendo uma delas a rutura com o mercado de trabalho, existe uma dificuldade imposta pela sociedade em inserir uma pessoa com deficiência no mercado laboral.

O trabalho tem um impacto crucial na vida das pessoas “ditas normais”, quanto mais em situações de desvantagem. “*A discriminação no trabalho atinge vários níveis, desde o desemprego que leva à insubsistência, até à exploração de mão-de-obra através de remunerações diminutas, não coincidentes com níveis de produtividade.*” (Menezes, Loja & Teixeira, 2014: 48). Em relação ao emprego e à educação, muitas vezes estão condicionados por inacessibilidade aos edifícios ou dos próprios transportes. Acrescenta-se ainda às barreiras externas, “*o facto de haver evidências de*

atitudes sociais negativas em relação ao potencial profissional das pessoas incapacitadas, considerando-as dispensáveis ou inadequadas enquanto força de trabalho, o que exacerba as baixas expectativas e conduz à discriminação” (Menezes, Loja & Teixeira: 47).

Por tudo o que foi anteriormente referido, pelo facto das pessoas com deficiência, no contexto da realidade portuguesa, estarem entre os grupos mais vulneráveis, pelo discernimento das causas que levam aos processos de exclusão da e na sociedade facilmente se compreende a necessidade de abordar estas questões. Interessa refletir, do ponto de vista nacional, em relação às medidas que têm sido implementadas e as políticas existentes a este nível.

2.3 Legislação

A nível nacional verifica-se uma evolução na abordagem da temática da deficiência com a criação de legislação. Destaca-se na Constituição da República Portuguesa (CRP), na Parte I – Direitos e Deveres Fundamentais, no Artigo 13º que se denomina por Princípio da Igualdade está descrito que *“Todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei”* e ainda *“Ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual.”* Ainda referente à CRP, no capítulo II, sobre os Direitos e Deveres Sociais, onde no Artigo 71º se pode ler *“O Estado obriga-se a realizar uma política nacional de prevenção e de tratamento, reabilitação e integração dos cidadãos portadores de deficiência e de apoio às suas famílias, a desenvolver uma pedagogia que sensibilize a sociedade quanto aos deveres de respeito e solidariedade para com eles e a assumir o encargo da efetiva realização dos seus direitos, sem prejuízo dos direitos e deveres dos pais ou tutores.”*

Posteriormente surgem várias normas que consolidam esta preocupação com os direitos das pessoas com deficiência:

- A Lei n.º 38/2004, de 18 de Agosto, define as bases gerais do regime jurídico da prevenção, habilitação, reabilitação e participação da pessoa com deficiência
- O Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de Agosto, aprova o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, à via pública e aos edifícios habitacionais, revogando o Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio.
- A Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto, impede e pune a discriminação com base na deficiência ou da existência de risco agravado de saúde.

Esta última lei é a que servirá de base para fazer a análise política. *“A presente lei tem por objeto prevenir e proibir a discriminação, direta ou indireta, em razão da deficiência, sob todas as suas formas, e sancionar a prática de atos que se traduzam na violação de quaisquer direitos fundamentais, ou na recusa ou condicionamento do exercício de quaisquer direitos económicos, sociais, culturais ou outros, por quaisquer pessoas, em razão de uma qualquer deficiência.”*

Em 2009, foi assinada e implementada em Portugal a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. De acordo com *Departamento de Informação Pública das Nações Unidas (2008)*,

Um país que ratifique a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência aceita estar juridicamente vinculado à obrigação de tratar as pessoas com deficiência como sujeitos de direito, com direitos bem definidos, tal como qualquer outra pessoa. Os países que a ratificaram terão de adaptar a sua legislação nacional às normas internacionais estabelecidas no tratado.

Considerada como um marco histórico a Convenção para além de reafirmar os princípios universais (dignidade, integralidade, igualdade e não discriminação) também define as obrigações específicas relativas à sensibilização da sociedade, ao combate aos estereótipos e à valorização das pessoas com deficiência (INR, 2011).

Os instrumentos internacionais de combate à discriminação consagram duas estratégias, nomeadamente, a estratégia repressivo-punitiva (que tem por objetivo punir, proibir e eliminar a discriminação) e a estratégia promocional (cujo objetivo é promover, fomentar e difundir a igualdade). Na vertente repressivo-punitiva, há a urgência em se erradicar todas as formas de discriminação. Para se garantir o pleno

exercício dos direitos, sejam eles, políticos, cívicos, sociais, económicos ou sociais, é fundamental que se combata a discriminação para, desta forma, se promover o direito à igualdade. No entanto esta medida, por si só, é insuficiente e por isso é necessário conciliar com políticas compensatórias que impulsionem a igualdade. As estratégias promocionais são instrumentos importantes para estimular a inserção e inclusão de grupos socialmente vulneráveis nos espaços sociais (Piovesan, 2006).

O Plano Nacional de Ação para a Inclusão 2006-2008 (PNAI, 2006) identificou seis riscos que afetam fortemente a inclusão em Portugal, sendo um deles a desigualdade e discriminação no acesso aos direitos das pessoas com deficiência. Como medidas de combate a esta problemática a intervenção centrou-se num investimento a nível das acessibilidades; da educação, qualificação e emprego; da proteção social e dos serviços. No âmbito da elaboração e implementação dos PNAI é manifesto a necessidade e prioridade, em termos europeus e nacionais, de criação de condições que permitam a mobilização e a participação dos grupos sociais desfavorecidos no seu processo de inclusão.

Neste contexto, foi ainda aprovado o Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiência ou Incapacidade (PAIPDI) e o Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade (PNPA), em articulação com a aprovação da legislação para as acessibilidades em meio físico e habitacional (como visto anteriormente, Decreto Lei n.º 163/2006, 8 de Agosto). O Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiência ou Incapacidades (PAIPDI, 2009) – defende políticas ativas em vez de assistencialistas através da proibição da discriminação e da promoção da participação das pessoas com deficiência na vida económica e social – passam de beneficiárias passivas de assistência para pessoas com reivindicações legítimas em matéria de igualdade de direitos.

2.4 Acessibilidade como promotora dos direitos

O conceito de acessibilidade tem uma dimensão ampla e abarca um conjunto de princípios. De acordo com o Conceito Europeu de Acessibilidade (CEA) define acessibilidade *como " uma característica do ambiente ou de um objecto que permite a qualquer pessoa estabelecer um relacionamento com esse ambiente ou objecto, e*

utilizá-los de uma forma amigável, cuidada e segura", também acrescenta que é benéfica para todos pois "fortalece a inclusão e promove uma participação activa das pessoas com deficiência na vida económica e social" (Comissão Europeia, 2003, 21).

Associado a este conceito surgem dois conceitos importantes, nomeadamente, a *adaptação* e o *design universal*, sendo que o primeiro está relacionado com a mudança do contexto aumentando a acessibilidade do mesmo, o outro mais direccionado para o design do ambiente, ou seja, dos produtos e dos contextos que são criados para possibilitar a acessibilidade a pessoas de todas as idades e capacidades (Menezes, Loja & Teixeira, 2014).

Quando se fala em acessibilidade apreende-se imediatamente o contexto do meio físico edificado mas deve, igualmente, ser contemplado os seus elementos e componentes, de forma a permitir que todos tenham acesso à cultura, aos espaços, aos edifícios, às comunicações, aos serviços, à economia, à participação, entre outros.

O CEA defende que um meio físico acessível tem de ser:

- Respeitador: deve respeitar a diversidade dos utilizadores. Ninguém deve sentir-se marginalizado a todos deve ser facilitado o acesso.
- Seguro: deve ser isento de riscos para todos os utilizadores. Assim, todos os elementos que integram um meio físico têm de ser dotados de segurança
- Saudável: não deve constitui-se, em si, um risco para a saúde ou causar problemas aos que sofrem de algumas doenças ou alergias. Mais ainda, deve promover a utilização saudável dos espaços e produtos.
- Funcional: deve ser desenhado e concebido de tal modo que funcione por forma a atingir os fins para que foi criado, sem problemas ou dificuldades.
- Compreensível: todos os utilizadores devem saber orientar-se sem dificuldade num dado espaço e, por conseguinte, é fundamental:
 - Uma informação clara: utilização de símbolos comuns a vários países, evitando as palavras ou abreviaturas da língua local que podem induzir em erro e conduzir a confusões;
 - Disposição dos Espaços: deve ser coerente e funcional, evitando-se a desorientação e confusão.
- Estético: o resultado deve ser esteticamente agradável, o que provavelmente poderá agradar a um maior número de pessoas (Comissão Europeia, 2003: 20).

No entanto, a acessibilidade não se materializa apenas na garantia do acesso de todas as pessoas ao meio edificado mas também à via pública, aos transportes e às tecnologias de informação e comunicação, promovendo a autonomia e a facilidade no uso. Para assegurar as condições para o exercício de cidadania e de autonomia a todas as pessoas é necessário existir acessibilidade ao meio envolvente, isto é, aos bens, serviços, produtos e equipamentos.

Para o desenvolvimento de uma sociedade democrática e livre é necessário considerar a questão da acessibilidade, ainda mais quando se tem noção do envelhecimento da sociedade e das exigências das pessoas de mobilidade reduzida³ (Teles, 2014).

As (i)mobilidades que desenham as cidades, são pois uma problemática do desenvolvimento sustentado das cidades. Por isso, torna-se urgente e obrigatório que sejam um fator a ter em conta no planeamento, desenvolvimento e gestão corrente da mobilidade nas diferentes escalas nacional, regional e local assim como sentida e fiscalizada pelos diferentes agentes que participam na sociedade (Teles, 2014: 67).

A nível nacional tem existido algum trabalho no sentido de promover mudanças a este nível, foi lançado em 2003 pela Associação Portuguesa dos Planeadores do Território (APPLA), o projeto Rede Nacional das Cidades e Vilas com Mobilidade para Todos (REDE), que visa a integração de municípios cujo objetivo consiste na eliminação dos obstáculos à mobilidade que impeçam ou dificultem a mobilidade dos cidadãos. O projeto constitui um bom exemplo das medidas que têm vindo a ser implementadas em Portugal, traduzindo a crescente preocupação das diversas entidades na adaptabilidade das vilas e cidades.

³ A mobilidade reduzida abrange, para além das pessoas portadoras de deficiência física e idosos: Crianças; Mulheres grávidas; Pessoas que transportam volumes; Pais que empurram carrinhos de bebés; Pessoas com incapacidades visuais; Pessoas que tenham partido um braço ou uma perna e necessitem de andar com esse membro engessado; Pessoas obesas, apresentando dificuldades de locomoção; Pessoas que sofram de doenças debilitantes (Comissão Europeia, 2003).

Em 2007 foi aprovado o Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade (PNPA) que representa um instrumento de combate à exclusão social que visa a promoção da qualidade de vida das pessoas com mobilidade reduzida. A elaboração deste plano assenta em 4 princípios fundamentais, nomeadamente, Igualdade de Oportunidades; Vida independente; Participação; e por último Integração. O objetivo deste plano passa por construir uma rede global, coerente e homogénea de acessibilidades, ou seja, são um conjunto de medidas que têm como finalidade promover a acessibilidade de todos não só aos espaços públicos e edificados, mas também aos transportes e às tecnologias de informação, tendo por base a prevenção e a eliminação de qualquer tipo de barreira que possa conduzir à exclusão social das pessoas com deficiência ou à simples discriminação (Apolo, 2010).

Em suma, interessa refletir nas questões de acessibilidade não só como uma responsabilidade política e que não passa apenas por uma legislação, mas por uma tomada de consciência por parte da sociedade. No entanto não pode ser descartada a responsabilidade dos municípios, Teles (2014) afirma que as autarquias são os maiores agentes com possibilidade de mudança até porque,

São as autarquias que podem, efetivamente, intervir no território, mudar mentalidades, alterar processos, corrigir erros e omissões, envolver os agentes locais, criar parcerias de intervenção, formar e sensibilizar uma sociedade que é, obrigatoriamente, a responsável pelas (i)mobilidades que desenham as cidades de hoje (Teles, 2014: 74).

Os equipamentos e espaços devem ser pensados como sendo para todos de igual modo, usufruídos da mesma maneira, sem maior dificuldade e com mobilidade autónoma. É fundamental garantir que todos os cidadãos tenham a possibilidade de usufruir das infraestruturas que compõem os edifícios e espaços públicos e privados em condições iguais no que respeita à mobilidade.

3. Metodologia

O estágio desenvolvido na Provedoria dos Cidadãos com Deficiência da Camara Municipal do Porto teve a duração de aproximadamente 6 meses, sendo que desenvolvi a minha atividade no local apenas da parte da tarde dos dias úteis de terça a sexta, exceto aquando da pertinência em determinados projetos.

A escolha deste local obviamente que se prende muito com questões de aproximação pessoal à realidade em si. A identificação com a atual Provedora foi praticamente instantânea, não só pela facilidade de trato mas igualmente pela visão da intervenção que se prende com as questões de inclusão e empoderamento das pessoas com deficiência.

Esta proximidade ao contexto exigia de mim um alerta constante, tendo de conduzir a minha intervenção cautelosamente pelo facto de partir do conhecimento de uma realidade que não me é, de todo, distante ou indiferente. De acordo com Bourdieu *“a proximidade social e a familiaridade asseguram efetivamente duas das condições principais de uma comunicação “não violenta”* (Bourdieu, 2001: 697). Pretendi sempre ter como ponto de partida as minhas experiências e preocupações e conduzir a minha intervenção de forma produtiva, com o objetivo de chegar ao final do estágio e conseguir afirmar o envolvimento e a produção de novas iniciativas, aceitando o entendimento de novas realidades ou de novas ideologia, mesmo que isso significasse o confronto com as minhas próprias vivências.

Apesar da questão da deficiência ser de grande magnitude, complexidade e presente na sociedade desde a antiguidade, existem lacunas tanto a nível da consciencialização e sensibilidade como informação científica sobre esta problemática.

Daí a emergência de retratar estas questões e a pertinência dentro do estágio em captar os sentidos que as pessoas dão às suas vivências bem como o impacto da realização de iniciativas que estabelecem mudanças significativas do ponto de vista social. Aprofundar estas questões permite uma compreensão mais abrangente quanto à garantia dos direitos das pessoas com deficiência e ao gozo da plena cidadania. É portanto fundamental que os projetos educativos e sociais tenham em consideração as

verdadeiras necessidades das pessoas e que se efetive uma alteração da realidade em que se encontram.

3.1 Recolha e Análise dos Dados

“Os nossos conhecimentos constroem-se com o apoio de quadros teóricos e metodológicos explícitos, lentamente elaborados, que constituem um campo pelo menos parcialmente estruturado, e esses conhecimentos são apoiados por uma observação dos factos concretos” (Quivy & Campenhoudt, 1998: 20).

Optei por basear a recolha e análise de material empírico da intervenção, através de metodologias qualitativas, pois na minha opinião, era a forma mais interessante e próxima de apreender a realidade de funcionamento da Provedoria.

Nesta perspetiva, ao longo da revisão da literatura rapidamente se compreende a vulnerabilidade à exclusão social das pessoas com deficiência e as políticas, que têm sido insuficientes, para alavancar uma mudança na realidade destas pessoas. A dificuldade na implementação de projetos como o Vida Independente, são reflexo disso mesmo, não existe o entendimento nem se dá a devida prioridade aos assuntos de extrema importância para as pessoas com deficiência. Mesmo dentro da Câmara tem existido uma enorme resistência no sentido de avançar com iniciativas deste tipo porque se reflete num universo reduzido de pessoas. Através da observação, das reuniões em que participei e dos projetos em que estive envolvida este assunto fica facilmente clarificado.

A Provedoria existe mas continua a ter a sua ação muito limitada, aliada a dificuldade a nível de orçamento, tem subsistido do trabalho realizado em parcerias e do enorme esforço por parte da Provedora. A prioridade de intervenção na Provedoria tem sido a acessibilidade na via pública, criando condições as pessoas podem efetivamente começar a ser vistas e a ter o devido impacto na sociedade. Mesmo assim, vão surgindo sempre novas ideias e projetos a abraçar,

Quando regresssei da China reconheci algumas mudanças na Provedoria (...) consegui ter alguns minutos com a Provedora que me esteve a contar as novidades relativas ao trabalho que tem sido realizado (...) Foi a Lisboa se encontrar com a Secretária de Estado da Inclusão, comentou que após terminar o programa “Percurso pela Inclusão”, que consistia na visita a diversos

municípios do país, ela [a Secretária de Estado] iria compreender o que está a ser feito e, decorrente disso, projetar o seu trabalho (...) A Provedora levou uma série de sugestões, essencialmente na área do emprego, por ser o que mais a preocupa neste momento. Quanto ao resto está tudo parado: o Congresso do Desporto Adaptado (por desentendimentos na compreensão do conceito); O Vida Independente também não tem resposta desde a reunião com o Adjunto; A Exposição está “presa” na cultura (...) Falou também de ter muito trabalho empatado porque surgem coisas urgentes e que não contam necessariamente como trabalho. Por exemplo, a ida à Secretária de Estado exigiu muito trabalho prévio que não é contabilizado (Nota de Terreno, 30 de Março 2016).

Refletir sobre estas questões permite uma perceção mais realista de como acontecem as intervenções no contexto. Perceber os mecanismos de ação, as logísticas que envolve e as ferramentas a utilizar para tornar possível o que se planeia é extremamente enriquecedor para uma futura prática profissional.

A minha intervenção e a base da fundamentação do que acima afirmo esteve, obviamente, relacionada com a adoção das seguintes técnicas de recolha de dados: Análise Documental; Observação Participante; Notas de Terreno das observações vivenciadas no local e Conversa Informal realizada à Provedora.

No referente à Análise Documental, *“a consulta de registos localmente produzidos e de documentos pessoais, tais como cartas, diários, fotografias, entre outros, é também usada na pesquisa de terreno”* (Silva & Pinto, 1986: 141).

Esta análise foi efetuada tendo como referência o Relatório de Atividades 2012/2013, o Relatório de Atividade 2015 e os documentos relativos às informações do SIM-PD e pareceres técnicos. Tencionava através destes documentos a obtenção de informações sobre a Provedoria, visões de intervenção, prioridades, projetos, parcerias, entre outros tipos de esclarecimento sobre o funcionamento da mesma. Proporcionou a construção da minha conceção e representação do desenvolvimento das atividades e do tipo de trabalho por parte dos próprios técnicos, pois tem influência a forma como desenvolvem o seu trabalho e muitas vezes entra em conflito com o que é observado. Pode existir incoerência entre o que se lê e o que efetivamente se verifica, porque uma coisa é o que está escrito outra é o posicionamento por parte dos profissionais, e isto reflete-se até nas próprias relações informais que se estabelecem com as pessoas em contexto de trabalho.

Utilizei a observação participante com o objetivo de descrever as práticas e representações sociais mas também de alcançar a caracterização local das estruturas e dos processos sociais que organizam e dinamizam a realidade observada. (Silva & Pinto, 1986).

“O principal instrumento de pesquisa é o próprio investigador e os principais procedimentos são a presença prolongada no contexto social em estudo e o contacto directo, em primeira mão, com as pessoas, as situações e os acontecimentos” (Silva & Pinto, 1986: 137).

No entanto, é necessário compreender que devido à proximidade com o terreno e os objetivos de intervenção se deve manter uma atitude de constante alerta perante essa mesma proximidade. Até porque sabe-se que a ciência não é neutra, ao se ter consciência do impacto que causa a nossa presença em contexto real, não se pode manipular as observações (Aires, 2011). A aplicação deste tipo de técnicas exige uma continuidade no terreno e uma certa familiarização fazendo com que a minha presença permita uma unidade com a realidade que está a ser analisada. *“A presença do investigador no terreno introduz neste uma serie de novas relações sociais”* (Silva & Pinto, 1986: 135).

Era fundamental adotar esta técnica para a minha intervenção até porque *“pode dizer-se que a pesquisa de terreno é, em boa medida, a arte de obter respostas sem fazer perguntas. As respostas obtêm-se no fluxo da conversa informal e da observação directa, participante e continuada”* (Silva & Pinto, 1986: 138).

Era nestes momentos que se revelavam as maiores riquezas para a compreensão do contexto. À medida que ia fazendo da minha presença algo comum ao serviço, facilmente as pessoas se sentiam confortáveis e contestavam sobre as suas preocupações, o que gostavam de ver alterado, entre outros. As chamadas “conversas de bastidores”, em que nitidamente se compreendia o envolvimento por parte dos técnicos, o que realmente aceitavam ou o que faziam por ter um caráter mais obrigatório.

Permanecendo nas questões relativas à observação, muita da informação era referenciada através de notas mentais, que mais tarde se concretizavam em notas escritas. Por uma questão lógica, não poderia estar no decorrer de uma conversa a anotar as informações que achava pertinentes, isso exigia uma grande capacidade de

memorização que só mais tarde permitia proceder à anotação das descrições dos momentos.

As notas mentais eram convertidas em notas escritas num diário de campo, contudo, a memória é instável, o que obrigava a uma disciplina diária de registo escrito das observações que se materializaram nas Notas de Terreno. Optei por não disponibilizar as Notas de Terreno por uma questão ética, pelo respeito que tenho pelas pessoas que trabalham na Provedoria. Também por ter comentários muito pessoais sobre o que achava serem as suas reais intenções e, portanto, pretendo eliminar qualquer risco de penalização ou comentário penoso sobre as pessoas, não querendo ferir suscetibilidades. É muito difícil, em sítios pequenos, lidar com as pessoas no seu local de trabalho e tentava sempre diminuir contendas, no entanto, era frequente registá-las até como forma de aliviar tensão. Também quero garantir que ninguém fica prejudicado com a minha opinião que, obviamente, tem o valor que lhe possam atribuir.

Os documentos pessoais integram as narrações produzidas pelos sujeitos que descrevem as suas próprias ações, experiências, crenças. É importante na medida em que fornecem informações sobre os gostos, relações, interesses, conceitos e visões da cultura, elementos fundamentais para a análise dos processos educativos (Aires, 2011).

De forma a obter mais informação relativamente à importância da Provedoria, bem como aprofundar o conhecimento sobre o seu funcionamento e os trabalhos futuros realizei um momento dedicado a uma conversa informal com a Provedora (Anexo II). Embora fosse uma conversa que se pretendia aberta e fluida, orientei-me através de um guião com perguntas que achei pertinentes (Anexo I) e pontos de análise fundamentais para a compreensão do trabalho realizado, das perspetivas e visões de ação.

Por achar de uma pertinência enorme recorri a um gravador para ficar com todo o material e informações por ela dadas em registo, para facilitar a sua utilização bem como aumentar a possibilidade de uma reflexão mais consciente e crítica do contexto e da problemática em causa.

3.2. O Profissional das Ciências da Educação numa Provedoria

Sendo o meu campo de atuação o das Ciências da Educação interessa, desde já, refletir um pouco sobre os limites por elas estabelecidos. Não existem fronteiras nem uma definição clara, a educação está diretamente dependente de outros campos de saberes que contribuem para a sua própria fundamentação.

(...) é um campo de saber fundamentalmente mestiço, em que se cruzam, se interpelam e, por vezes, se fecundam, de um lado, conhecimentos, conceitos e métodos originários de campos disciplinares múltiplos, e, de outro lado, saberes, práticas, fins éticos e políticos (Charlot, 2006: 9).

Charlot (2006) define-a como uma disciplina *“epistemologicamente fraca”* comparativamente com outras áreas de saber, como é o caso da sociologia ou da psicologia em que os seus campos de atuação estão bem definidos e vinculados. No entanto o autor ainda defende que nenhuma ciência surge de um espaço vazio, ela é construída através de outro tipo de discursos, que no caso da educação são diversos e múltiplos.

“A educação é um triplo processo de humanização, socialização e entrada numa cultura, singularização-subjetivação. Educa-se um ser humano, o membro de uma sociedade e de uma cultura, um sujeito singular” (Charlot, 2006: 15).

Neste âmbito, importa salientar que existem diferentes processos de educação, nomeadamente: a educação formal, não formal e a informal. Todas estas vertentes assumem um importante papel no processo de aprendizagem, no entanto, dadas as características da ação que se desenvolve na Provedoria, à partida, está mais presente a educação informal.

Neste contexto, o técnico das ciências da educação trabalha numa vertente de educação informal, sendo que esta ocorre de forma espontânea na vida e no dia-a-dia, podendo acontecer através de conversas e vivências com familiares, amigos, colegas e interlocutores ocasionais. Ainda há quem considere a educação informal como sendo qualquer tipo de aprendizagem que se processa fora do contexto da escola (Chagas, 1993).

Tinha intenção de dirigir toda a intervenção numa área específica relacionada com as questões da deficiência, nomeadamente o Vida Independente. No entanto, integrei outros projetos com grande dimensão na cidade e que contribuíram para uma mudança de mentalidades e realidades das pessoas com deficiência. Interessa ainda salientar que a pessoa que intervém *“ao inserir-se num determinado contexto social e ao nele prologar a sua presença, constrói ali uma identidade e ali estabelece um conjunto de papéis sociais. É um processo central do trabalho de campo”* (Silva & Pinto, 1986: 144).

Senti que a vivência em contexto de estágio foi muito importante, não só para mim mas para todas as pessoas envolvidas no trabalho desenvolvido pela Provedoria. Deixei o meu contributo de diversas formas, mas essencialmente pelas relações informais que se estabeleceram entre todos e pelo incentivo de atividades e na inovação de iniciativas.

4. A Entrada na PMCD

O estágio desenvolvido na Provedoria dos Cidadãos com Deficiência da Câmara Municipal do Porto, no âmbito de mestrado em Ciências da Educação, teve como objetivo primordial proporcionar uma oportunidade de conhecer o contexto prático de uma problemática que envolve questões como a acessibilidade, os apoios, a defesa de direitos e a intervenção social em pessoas com deficiência e de nela intervir enquanto profissional das Ciências da Educação.

As ações são construídas dentro da filosofia de intervenção da pessoa que se encontra à frente da Provedoria. Tal como foi referido anteriormente existem duas fases, dois paradigmas, na ação da Provedoria marcadas, essencialmente, pela mudança de provedores. Embora ambos apresentem limitações físicas têm visões completamente diferentes da intervenção da Provedoria. Esse é outro ponto importante de realçar, pois considero fundamental que a equipa seja orientada por alguém que possua algum tipo de limitação, não só por uma questão de sensibilidade mas de defesa da causa por conhecimento próprio, por estar familiarizada com os problemas associados, o que produzirá uma intervenção focalizada, que seja o mais direcionada possível para a resolução que se pretende.

(...) por muita sensibilidade que a pessoa tenha vai haver sempre uma capacidade de maior condescendência que uma pessoa com deficiência não tem, que a pessoa com deficiência vai perceber quais são as implicações de fechar os olhos em determinadas questões (Conversa informal com a Provedora).

Apraz-me referir o trabalho desenvolvido pela atual Provedora, pois apresenta-nos uma intervenção prática e visível, não se prendendo às questões filosóficas e teóricas que os livros nos mostram. Sendo uma pessoa extremamente dinâmica, que procura sempre solucionar os problemas de forma bastante sábia, em conversa defendeu que,

(...) não gosto de indicar problemas sem apresentar logo duas ou três soluções. Porque se nós só criticamos não vamos construir e, portanto, a minha perspetiva é que temos sempre que indicar soluções. Não digo que seja assim que um Provedor deve ser, mas é assim que esta Provedoria é enquanto eu cá estou (Conversa informal com a Provedora).

Sendo ela própria uma pessoa muito preocupada e atenta às necessidades dos outros, desde o início que senti esse cuidado, até porque, por iniciativa sua reunimo-nos antes de decidir qualquer assunto referente ao estágio, de forma a permitir um maior discernimento sobre as minhas expectativas e compreender se iriam ou não, ao encontro dos meus objetivos. Penso que em momento algum terá pensado em recusar o meu pedido de estágio, mostrou sempre interesse em colaborar e em facilitar o meu processo de integração. Criou-se desde o início uma grande empatia, o que simplificou, obviamente, a minha entrada e permanência na Provedoria, experienciando não só um excelente ambiente, mas também um maior envolvimento na organização das atividades, na partilha de opiniões e na liberdade de expressão sem qualquer receio de represálias ou de ser mal interpretada.

Fomos convocadas para uma reunião, logo nos primeiros dias do ano, no sentido de abordarmos os novos projetos e dar sugestões para a melhoria do serviço para este novo ano. Abordei as questões da comunicação e da distribuição de tarefas, que necessitavam ser melhor estruturadas. Muitas vezes sabemos do desenvolvimento de projetos porque a técnica comentou algo no corredor, então dirigimo-nos à Provedora que nos explica o que efetivamente se está a tentar implementar. Sugeri que “perdesse” tempo organizando pequenas reuniões semanais para se discutir e apresentar essas questões à equipa (...) ficou então definido como dia de despachos a quinta-feira e as reuniões de distribuição de tarefas à terça-feira (uma vez que não vou à segunda, tiveram esse cuidado para que eu também possa estar presente) (Nota de Terreno, 5 de janeiro de 2016).

Mas retomando o conteúdo dessa primeira reunião para integração no estágio e gestão de expectativas, nesse momento partilhei de imediato que a minha intenção se prendia com o desenvolvimento e implementação do Projeto *Vida Independente*. Considero fundamental, trabalharmos em projetos que acreditamos, e que efetivamente mudem a vida das pessoas. Este era, sem dúvida, um projeto com que me identificava bastante, daí ter vontade em cooperar para que fosse possível

desenvolvê-lo, também no Porto, pois até ao momento só foi concretizado em Lisboa, local em que inclusive surgiu a ideia.

A Provedora já tinha intenções de o fazer, pois também se revia nesse tipo de projetos, e confessou que *“gostava muito de ver o Porto com a Vida Independente a funcionar em pleno”* (Conversa informal com a Provedora).

Desta forma ficou definido que um dos objetivos do meu estágio passaria por contribuir em todas as questões logísticas e de carácter prático, de forma a permitir que esse projeto pudesse ser implementado no norte do país. Sendo um projeto novo e diferente, que representa uma mudança de paradigma e sem grandes referências quanto à própria implementação, seria muito importante ter uma pessoa que pudesse assumir esse trabalho. Essa pessoa seria eu, pelo menos durante o período do estágio, evidentemente, sempre com a supervisão da Provedora. No entanto, trabalharia também no sentido de colaborar em todas as atividades que estivessem a ser realizadas e, haveria abertura suficiente, para contribuir com novas ideias.

Aquando da minha entrada oficial em contexto de estágio fui surpreendida com a presença de mais duas estagiárias, de Engenharia da Reabilitação. Existia uma outra estagiária mas estava integrada através dos estágios PEPAL e era da área de arquitetura.

Organizaram uma reunião para que as estagiárias e os técnicos se pudessem conhecer. Foi igualmente aí que se descreveram as ideias que estavam em andamento, projetos e respetivos assuntos pendentes (...) permitiu uma melhor compreensão sobre as funções por parte dos técnicos e a divisão de tarefas que existe (Nota de Terreno, 29 de Setembro de 2015).

Nessa primeira reunião falou-se sobre as iniciativas em que iríamos estar envolvidas, embora as duas estagiárias estivessem mais ligadas ao desenvolvimento do SIA, eu iria estar mais centrada nas questões de carácter social, juntamente com a técnica de ação social, sendo essa também a área de maior interesse para mim.

(...) fiquei extremamente confusa, nunca tinha ouvido falar sobre os projetos, as parcerias e os parceiros, de repente parecia ter caído ali de para quedas. Ao longo da reunião iam falando das associações por siglas e eu nem fazia ideia que público-alvo estava em causa. (...) Pedi para

participar das reuniões e atendimentos que existissem e não colocaram nenhum impedimento, facilitando o acesso (Nota de Terreno, 29 de Setembro de 2015).

Existe um dia por semana dedicado ao atendimento dos munícipes, ficando definida a quarta-feira *“no entanto, quando surge alguém num outro dia, sempre que possível tenta-se atender, se a Provedora não tiver disponibilidade ou não for principal requisito do munícipe a Dra H. procede ao respetivo atendimento.”* (Nota de Terreno, 20 de Outubro de 2015).

Neste início de integração do estágio na Provedoria, para além de me ter sido apresentada a equipa técnica também localizaram os gabinetes de trabalho dos técnicos e o espaço circundante. Uma vez que a disposição dos gabinetes exige o cruzamento com pessoas de outros serviços, também me foram apresentados outros técnicos que não estão envolvidos com a Provedoria mas que trabalham no mesmo espaço, designadamente no Gabinete de Munícipe da Câmara Municipal do Porto.

Fui muito bem recebida por toda a gente e todos foram muito simpáticos comigo, disponibilizando-se para o que fosse necessário. À medida que me iam sendo apresentadas as pessoas, a técnica de Serviço Social ia-me falando sobre elas, sobre o trabalho que desenvolviam e sobre aspetos mais pessoais.

(...) Quando fomos ao espaço mais amplo do GM falamos sobre o envolvimento da Provedoria na cidade e da importância que esta teve na proximidade com as Associações do Município, nas parcerias estabelecidas em múltiplos projetos desenvolvidos. Falámos também sobre algo muito importante e que nunca me ocorreu, nomeadamente o facto das necessidades serem diferentes consoante a especificidade de cada um. Um exemplo muito prático que surgiu na conversa era referente à estação do Metro da Trindade, por ser um *open space*, ou seja, por ter todo aquele espaço exterior amplo, que a maioria acha agradável mas que para pessoas invisuais ou com autismo pode ser uma verdadeira barreira, por não terem referências espaciais. O mesmo sucede com a questão das rampas à entrada de estabelecimentos comerciais, se for uma rampa que ocupe espaço exterior uma pessoa invisual pode não detetar e ser um grande obstáculo mas que para pessoas que se desloquem em cadeiras de rodas, se torna verdadeiramente essencial.

São coisas como estas que me marcaram na conversa com a técnica e que me obrigam a ter um olhar e uma intervenção atenta às necessidades de todos. É fácil para mim falar sobre os obstáculos que uma pessoa como eu passa diariamente, mas quando é referente às dificuldades de outros com limitações distintas das minhas, isso já representa outra realidade,

que mesmo eu, com a sensibilidade que tenho para estas questões, nunca me tinha deparado. Na prática a própria intervenção está condicionada pela dificuldade de conciliar todas estas necessidades e especificidades (Nota de terreno, 28 de setembro de 2015).

Portanto, é fundamental estar alerta para todas as necessidades e procurar compreender quais são e o que implicam, direta ou indiretamente, no quotidiano das pessoas de forma a poder melhorar o âmbito de intervenção. Da conversa informal que realizei com a Provedora destaco a sua grande preocupação:

(...) conhecer a realidade de cada dependência, de cada deficiência para conseguir aumentar a minha capacidade de resposta, ou pelo menos tentar que a câmara aumente essa capacidade de resposta. É desta forma que se definem os ganhos da criação de múltiplos projetos, com iniciativas distintas, para públicos-alvo específicos (Conversa informal com a Provedora).

5. Praticando as Ciências da Educação

Atendendo às inúmeras atividades proporcionadas pela PMCD, ao longo da minha 'estadia' na CMP, participei e auxiliei no desenvolvimento de algumas, as quais destaco as seguintes: nos *Acessos*, nas reuniões inesperadas e nos pedidos de apoio por parte de entidades parceiras, na participação da Campanha de Sensibilização sobre a Cegueira e Baixa Visão, na inauguração das Piscinas de Campanhã, no *DocInPorto*, na elaboração do Relatório de Atividades de 2015, no Congresso sobre Desporto Adaptado, no projeto *Vida Independente* e, por último, no projeto *Transpondo Barreiras*.

Neste sentido, os próximos subcapítulos serão dedicados à partilha dos acontecimentos vivenciados durante a minha participação nas atividades mencionadas.

5.1. Desenvolvimento dos Acessos

O longo tempo em que permaneci no local de estágio possibilitou-me observar e participar em inúmeras iniciativas e atividades desenvolvidas. Isso permitiu-me, não só visualizar o resultado final do trabalho mas igualmente compreender a logística que envolve para permitir a sua implementação. A própria divisão de tarefas dentro da

Provedoria pelos diversos técnicos envolvidos é fundamental para permitir a organização de eventos de grande magnitude.

Penso que os projetos mais marcantes do ponto de vista do impacto que causaram, devido à sua dimensão foram os *Acessos*. Não só por envolvem uma enorme logística mas também pela localização privilegiada em que decorreram, tiveram uma grande visibilidade por parte do público em geral.

Considerou-se importante existir um evento denominado de “Acesso”, apesar da existência de outras palestras e seminários chegou um momento em que surgiu a necessidade de estabelecer um padrão e standardizar com esta denominação, *“por se considerar o acesso aos locais, às oportunidades e às escolhas como algo fundamental em qualquer ser humano, independentemente da sua condição física”* (Nota de Terreno, 30 de Outubro de 2015).

Após a primeira reunião de distribuição de tarefas em que participei ficou clara a ideia dos procedimentos necessários para levar a cabo estas iniciativas,

Estávamos todas na reunião, fui apontando os pontos dos assuntos à medida que eram falados (...) dia 2 de novembro referente à inauguração da exposição do Acesso.03 Design e Inclusão. Falou-se da necessidade de uma serie de pedidos serem encaminhados, relacionados com o Gabinete de Comunicação, não só pelas questões relativas à divulgação do evento mas também relativa aos *flyers* que tinham de ser feitos. A secretária e a técnica de serviço social ficaram de desbloquear um conjunto de situações. Nem consigo definir quais, uma vez que são aspetos bastante específicos dirigidos aos respetivos serviços competentes (...) havia também uma sequência de autorizações necessárias para a realização do próprio evento, que inclusive já estavam à espera da resposta (Nota de Terreno, 29 de Setembro de 2015).

É também consciente e de fácil compreensão que nada na Provedoria se realiza sem as devidas autorizações, existindo uma enorme burocracia que tem de ser correspondida. Sem estas é impossível a realização de projetos ou iniciativas, nem tão pouco a Provedoria tem autonomia para tomar determinadas decisões por si. Por isso, muitas vezes os projetos ficam “engavetados”, por serem processos que respeitam uma determinada hierarquia, que para a sua aceitação ou não, exigem um considerável compasso de espera. Portanto é necessário que tudo seja feito atempadamente, de forma a antever estas situações, porque se as respostas não são

dadas em tempo útil, quando seguem as respetivas autorizações já não é possível a implementação dos projetos.

Relativamente ao *Acesso.03*, baseava-se na apresentação de trabalhos realizados através de duas exposições a decorrer no mesmo espaço – Galerias do Átrio da Câmara Municipal do Porto – ao mesmo tempo, embora se distinguissem bem uma da outra. Acontecia a exposição da Associação *Design Includes You* de um lado, baseada nos desenhos concretizados por pessoas com limitações físicas e intelectuais que se materializavam em produtos finais, nomeadamente, almofadas personalizadas com os desenhos por eles conseguidos. Do outro lado estava a exposição do Projeto *Rita Red Shoes*. Tinha esta denominação por ser uma iniciativa relacionada com o *design* de sapatos, sendo que a Rita Red Shoes amadrinhou esta iniciativa, o que reforçou ainda mais o impacto da mesma. Este calçado foi desenhado para pessoas com paralisia cerebral, no sentido de juntar o conforto à estética e se conseguir um produto atraente e funcional, adaptado às necessidades deste público em particular. Esta última exposição estava ligada a iniciativas relacionadas com projetos académicos, como tal, foi estabelecido o contacto através da Provedoria mas não existiu grande envolvimento na execução da mesma.

Para melhor compreensão apresento uma imagem respeitante ao programa do evento *Acesso.03* marcada por estes dois momentos, estas duas exposições, onde tanto os munícipes como turistas puderam apreciar.

ACESSO.03
DESENHO E INCLUSÃO
 02 novembro > 03 dezembro
 Galerias do Átrio da Câmara Municipal do Porto

PROGRAMA

11h30 - Sessão de abertura da exposição Design Includes You
 Lia Ferreira – Provedora Municipal dos Cidadãos com Deficiência
 Lígia Lopes – Associação Design Includes You
 Paulo Cunha e Silva – Vereador do Pelouro da Cultura

12h00 - Porto de Honra

BIN@PORTO
 Exposição do Projeto "Rita.Red.Shoes"

16h00 - Discurso de boas vindas do Sr. Presidente Dr. Rui Moreira
 16h15 - Discurso da Comissária dos Transportes da EU, Dr.ª Violeta Bluc
 17h00 - Palestra "Users Oriented Creative Innovation"
 Professora Doutora Julia Cassim, Kyoto Institute of Technology
 17h45 - Breve explicação do projeto "Rita.Red.Shoes", Designer Lígia Lopes, FEUP
 18h00 - Inauguração da exposição "Rita.Red.Shoes.cerebral.palsy.designproject'15"

Figura 4 - Programa Acesso.03

No entanto, para a organização deste evento foi necessário recorrer a diversos serviços para que fossem possíveis estas exposições. Desde os recursos físicos e materiais até todos os pedidos de autorização necessários, *“os recursos materiais para colocação dos artigos em exposição, nomeadamente as estantes e mesas, foram cedidos pela Biblioteca”* (Nota de Terreno, 29 de Outubro de 2015). Outro exemplo do trabalho em parceria foi através da ACAPO (Associação de Cegos e Ambliopes de Portugal), estabeleceu-se contacto no sentido de fornecerem *flyers* em braile referentes ao evento.

Em suma, a Provedoria subsiste alimentando-se das sinergias que se estabelecem entre diferentes entidades, diferentes serviços, diferentes associações, na procura de soluções e de uma intervenção direcionada para a inclusão de todas as

peças. Através deste evento pretendeu-se fomentar uma maior proximidade com o Vereador da Cultura, uma vez que se tinha revelado uma tarefa manifestamente complicada.

Falaram [a técnica de serviço social e a Provedora] da dificuldade que existiu em convencer o Vereador a aceitar fazer parte do projeto. Comentaram que o grande problema está na mudança de executivo que gera sempre alguma confusão, da necessidade de se ir conquistando as pessoas no sentido de as envolver e conseguir concretizar novos projetos (...) daí a necessidade de se realçar o valor do trabalho em conjunto ao longo do discurso [decorrido no Acesso.03], para potenciar estes laços e contribuir no desenrolar de futuras iniciativas (Nota de Terreno, 3 de Novembro de 2015).

Por infortúnio, após o referido desafio e luta na conquista de mais uma referência a nível do município para se juntar ao grupo de trabalho da Provedoria, vimos este homem ser apartado de nós. Faço referência a este momento pois vivenciou-se uma forte frustração, após a alegria e o sucesso do evento organizado com o seu apoio, criou-se uma empatia que se considerava poder levar mais além, em futuros projetos e trabalhos.

Foi um dia atípico, pois quando cheguei à Provedoria informaram-me da morte do Vereador. A Provedora estava bastante triste com essa notícia, para além do facto de ter sido morte súbita e ser uma pessoa relativamente nova, mas também pelo dinamismo que tinha, pelas intervenções que tinha feito na cidade e pela proximidade que se tinha estabelecido ao concretizar o Acesso.03 (Nota de Terreno, 11 de Novembro de 2015).

Em todo o processo de desenvolvimento do Acesso.03, já acontecia, em simultâneo, a organização do Acesso.04, por isso quando sucedeu a finalização de um já se estruturava o próximo. Pela proximidade temporal estabelecida para implementação de ambos os eventos, menos de um mês, exigiu um grande esforço por parte de todos os técnicos na procura de soluções e rapidez das mesmas.

Por se considerar um evento de enorme magnitude, cujo impacto se traduz numa efetiva garantia da acessibilidade em património edificado, constituiu-se uma iniciativa de carácter inovador que só poderia acontecer num dia especial, sendo esse

a 3 de Dezembro, altura em que se celebra o Dia Internacional das Pessoas com Deficiência.

Na base deste projeto estava a conceção de um acesso à Torre dos Clérigos, um projeto que inicialmente parecia impossível. Como se transformaria um edifício considerado património de forma a intervir na sua estrutura e garantir a acessibilidade a todas as pessoas?

O Arquiteto [do Urbanismo] comentou que se tinha lembrado de utilizar uma grua ou algo de género para erguer a pessoa até ao cimo, mas seria demasiado radical e colocaria em causa a dignidade da própria pessoa. Como tal esta ideia foi sendo projetado à medida que se tentava arranjar a melhor solução (...) Ao ouvir a explicação do projeto veio-me logo à ideia o ditado popular *“se a montanha não vai a Maomé, Maomé vai à montanha”*. Claro que nada substituiu uma subida à Torre, imagino a vista e a sensação que deve ser estar lá em cima... De qualquer maneira não havia forma de garantir o acesso àquele espaço de forma confortável e digna (Nota de Terreno, 29 de Setembro de 2015).

Quando cheguei à Provedoria a ideia já estava mais do que definida e a solução que tinham arranjado tratava-se da criação de uma sala onde se transmitiria, em direto, o que estava a ser visualizado no cimo da torre. Portanto, não estive tanto na execução do projeto em si, mas estive presente em muitas das fases importantes que permitiram a sua concretização.

Um dos pormenores deste evento, que me faz desconfiar até da minha própria capacidade de empatia para com as necessidades dos outros, foi o pedido de tradução para Língua Gestual Portuguesa (LGP).

A Dra H. comentou que a Câmara pagava para ter umas determinadas horas para a tradução de LGP, daí a necessidade deste tipo de pedidos serem requeridos com algum tempo de antecedência (...) sendo no dia 3 de Dezembro, e sendo um evento da Provedoria, faz sem dúvida todo o sentido fazer deste tipo de pedidos uma prioridade, porque é fundamental para permitir a inclusão de todos (Nota de Terreno, 22 de Outubro de 2015).

Na base destas questões estão princípios fundamentais que me incitam a refletir sobre a importância e responsabilidade a que os técnicos estão constantemente sujeitos, é indispensável que estejam constantemente alerta em

relação às necessidades de cada pessoa, mas é realmente fácil esquecer o impedimento que as limitações causam nas rotinas dos outros, quando os outros têm especificidades tão particulares. Nesta lógica a Provedora afirmou: *“tento sempre procurar conhecer as limitações das outras deficiências porque eu acho que não pode representar só a deficiência que me afeta diretamente, a título pessoal”* (Conversa informal com a Provedora).

Em projetos desta magnitude interessa, obviamente, abranger o maior número de pessoas e, num primeiro momento, garantir tanto como possível a presença de todos. O facto de ter estado presente neste evento uma figura pública, nomeadamente um jornalista, foi uma manobra inteligente de trazer para o projeto pessoas que poderiam impactar ainda mais e ampliar a própria divulgação do projeto.

(...) envio dos convites por e-mail para técnicos, dirigentes e diretores de diversos serviços da Câmara. Também eram dirigidos convites a particulares e diversas Associações ligadas à Provedoria, eu inclusive, recebi o convite no e-mail institucional da CMP. Há sempre a preocupação de envolver vários departamentos para tornar mais visível e pública a ação da Provedoria (Nota de Terreno, 24 de Novembro de 2015).

Claro que na prática a quantidade de pessoas convidadas não corresponde à quantidade de pessoas que efetivamente se faz presente nos eventos. De qualquer maneira, é uma excelente forma de divulgação do trabalho desenvolvido e de promover as propostas inovadoras a que a Provedoria se compromete. Outro meio de dar a conhecer o projeto foi através das redes sociais e procedeu-se à divulgação pelas várias faculdades da Universidade do Porto (UP), *“a estagiária tinha ido entregar os cartazes às faculdades, era necessário alguém fazer a distribuição dos mesmos”* (Nota de Terreno, 24 de Novembro de 2015).

É realmente necessário o trabalho de várias pessoas para garantir que as coisas funcionam na plenitude desde o desbloqueio dos pedidos, da divulgação, à organização do próprio espaço,

As estagiárias estavam nos Clérigos a ajudar (...) quando chegaram ao gabinete vinham bastante cansadas, explicaram que estiveram com o Arquiteto a transportar as cadeiras para o local onde se iria organizar “a mesa redonda” e ainda estiveram a acartar umas placas de

cortiça para montar a estrutura onde se iam colocar os ecrãs para a sala A + (Nota de Terreno, 1 de Dezembro de 2015).

Ainda, do ponto de vista da preparação e dos pormenores do evento, existem questões de última hora que têm de ser tratadas, exemplo disso foi relativo aos *“estacionamentos para Presidentes e pessoas importantes, por ser um parque privativo muitas vezes existem constrangimentos mesmo para os VIP’s”* (Nota de Terreno, 2 de Dezembro de 2015).

Quando *“(...) entregaram a identificação para o Acesso, senti-me mesmo integrada e parte deste projeto e parte da equipa”* (Nota de Terreno, 2 de Dezembro de 2015). No dia do evento, uma vez que estava identificada, orientei as pessoas para se deslocarem à sala e apoiei em questões práticas exigentes do momento.

A “mesa redonda” era o primeiro momento deste evento que funcionaria em formato de seminário, na exposição das ideias e dos princípios que estiveram presentes na base de conceção deste projeto, por parte das pessoas diretamente envolvidas no mesmo. No fundo a temática centrou-se também no facto deste tipo de projetos representarem marcos históricos, porque finalmente se estabelece o entendimento de que se pode garantir o acesso de todos e que a acessibilidade pode ser alcançada inclusive no que se considera património edificado.

Da parte da tarde esteve presente o Presidente da CMP *“(...) discursou e elogiou o trabalho da Provedoria (...) [e, após isto] procedeu-se aos acordos e assinatura do protocolo”* (Nota de Terreno, 3 de Dezembro de 2015).

Apresento, a seguir, o programa relativo ao Acesso.04 para facilitar a compreensão deste evento:

CULTURA
PATRIMÓNIO
E INCLUSÃO
3 DEZEMBRO 2015
ACESSO.04
DIA INTERNACIONAL
DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

IGREJA DOS CLÉRIGOS
9H30 SEMINÁRIO
SALÃO NOBRE
JÚLIO MAGALHÃES
JORNALISTA - MODERADOR
AUDEMARO ROCHA
ARQUITETO INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO
EDGAR NADAIS
ENGENHEIRO, AMORIM ISOLAMENTOS
JOÃO PESTANA
ARQUITETO CÂMARA MUNICIPAL DO PORTO
JOÃO CARLOS SANTOS
ARQUITECTO, AUTOR DO PROJETO DE REABILITAÇÃO DOS CLÉRIGOS

12H00 CONCERTO NA IGREJA

13H00 PAUSA PARA ALMOÇO

14H30 INAUGURAÇÃO DA SALA A+
E DO PERCURSO ACESSÍVEL AOS CLÉRIGOS
COM A PRESENÇA DE
RUI MOREIRA
PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DO PORTO

15H30 ENCERRAMENTO DO CICLO ACESSO
PADRE AMÉRICO AGUIAR
PRESIDENTE DA IRMANDADE DOS CLÉRIGOS
DULCE MARQUES DE ALMEIDA
VICE-PRESIDENTE DA ARPPA
PEDRO TEIXEIRA
VICE-REITOR DA UNIVERSIDADE DO PORTO
ROSÁRIO GAMBOA
PRESIDENTE DO INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO
CARLOS MANUEL OLIVEIRA
CEO DA AMORIM ISOLAMENTOS
LIA FERREIRA
PROVEDORA MUNICIPAL DOS CIDADÃOS COM DEFICIÊNCIA

ENTRADA LIVRE
informações: helenasousa@cm-porto.pt provedor.cd@cm-porto.pt
222097138

APOIO AMORIM PARCERIA INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO IRMANDADE DOS CLÉRIGOS ORGANIZAÇÃO Porto

Figura 5 - Programa Acesso.04

Foi, sem dúvida, um projeto com grande impacto na cidade, que promoveu a mudança e a inclusão, permitiu às pessoas com algum tipo de limitação, ou até mesmo àquelas que não estivessem na disposição de subir a torre, a vista de toda a cidade de forma cómoda e segura.

Ainda em discurso, as palavras da Provedora centraram-se muito nestas questões, na importância de se garantir a acessibilidade,

O património tem de conseguir chegar à pessoa, conseguir aproximar-se do cidadão caso contrário o património deixa de fazer sentido, se não é visitável, não passa de pedra. Fez-se dos clérigos um exemplo de que tudo é possível, a inclusão é muito mais do que aquilo que inicialmente se pensa, vai muito além (Nota de Terreno, 3 de Dezembro de 2015).

Antes ainda do acontecimento deste evento tinha existido uma avaliação, por parte do *Places for All*, de acessibilidade do espaço que considerou, após a intervenção da Provedoria no próprio percurso até à Sala A +, uma cotação correspondente a 87% acessível. Esta tem sido a principal preocupação de intervenção da Provedora, “(...) *primeiro temos que resolver o problema da acessibilidade, ponto. A acessibilidade para o maior número de pessoas com uma maior diversidade de deficiência*” (Conversa informal com a Provedora).

5.2. As atividades imprevistas no plano

Ao longo do estágio havia situações pontuais em que ia participando, para além das **reuniões inesperadas ou dos pedidos de apoio** que surgiam quer por parte de entidades, quer por parte de particulares, havia momentos diferentes que nos obrigavam a refletir sobre dificuldades diversas. Exemplo disso foi o convite realizado à Provedoria para participar numa **Campanha de Sensibilização sobre a Cegueira e Baixa Visão** alusiva ao Dia da Bengala Branca. Decorria no espaço exterior do metro da Trindade,

(...) uma vez que a Provedora tinha muitos assuntos pendentes pediu para irmos [eu, as estagiárias e a técnica] em representação. A ideia desta campanha era que as pessoas “ditas normais” que circulavam naquele lugar pudessem experimentar um circuito com obstáculos (...) Obviamente que nos riamos enquanto cada uma de nós ia fazendo o circuito com os olhos vendados, porque a complexidade era enorme, não só em fazer o circuito sem um dos sentidos a que mais recorremos, estar vedado mas pela facilidade em bater de frente com os obstáculos. No entanto era clara a dificuldade que era vivenciada por estas pessoas diariamente, e este exercício obrigou-me a refletir nas implicações desta limitação (Nota de Terreno, 15 de Outubro de 2015).

Estes momentos são fundamentais para apurar as necessidades de pessoas com limitações tão específicas e permite, ao dialogar com pessoas responsáveis pelo desenvolvimento deste tipo de iniciativas, estar mais alerta para intervir corretamente na procura da melhor solução. Acredito que é falando com as pessoas que vivem estas dificuldades que mais facilmente se compreende as realidades, e com as suas experiências de vida e exemplos de situações infelizes que passaram, essencialmente com os obstáculos na via pública, permite uma rentabilização do trabalho.

Esta era uma das partes que mais gostava no trabalho da Provedoria, de puder efetivamente ouvir as pessoas e compreender quais as alternativas que existiam perante determinadas situações.

Foi bom ter presenciado este atendimento, a Provedora até comentou que eu tinha muito jeito para o fazer, não só por ser boa ouvinte mas por indicar logo caminhos (...) mas foi constrangedor, eramos três técnicas para ouvir apenas uma pessoa, acho que no início até se sentiu um pouco intimidada (...) por indicação minha, e por entendimento geral ficou combinado de, em situações mais sensíveis, evitar estar presente para não condicionar a comunicação (Nota de Terreno, 7 de Outubro de 2015).

O ambiente no gabinete era muito bom, até porque, podíamos falar abertamente sobre as situações e não fiquei minimamente abalada pelo facto de ter sentido alguma resistência no atendimento, muito pelo contrário, era perfeitamente compreensível. O motivo que leva, muitas vezes, as pessoas a recorrer à Provedoria são assuntos extremamente sensíveis, de intimidade e privacidade de uma família. A Provedora até referiu essa situação quando afirmou que *“(...) temos uma população com deficiência que tem acesso a poucos recursos, porque a empregabilidade para pessoas com deficiência não é propriamente fácil”* (Conversa informal com a Provedora).

Sempre senti abertura não só no diálogo mas na troca de ideias e constantemente fui motivada a contribuir com sugestões, a fazer pontos de situação mesmo quando os comentários não eram, de todo, positivos. Nestas situações compreende-se o cuidado que existe, não apenas em ouvir mas em, efetivamente, se manifestar uma determinada vontade de mudança na procura da resolução do problema. Dado o ambiente que se estava a proporcionar e os constrangimentos que

isso criava não só no ambiente em trabalho mas no próprio desenvolvimento das atividades era importante ser referido, daí ter aproveitado a reunião para expor o assunto. Mas esta liberdade de expressão não se manifestava apenas em contexto de trabalho mas também em questões mais pessoais.

Falava muitas vezes com a T. sobre a importância da imagem e do cuidado que temos de fazer, isto porque também é uma pessoa que está sempre impecável e eu gosto imenso de ver gente bonita (...) esse cuidado tinha de ser redobrado principalmente por quem está à frente de uma equipa. Comentamos até para dar o toque à Provedora, para não deixar que se “desleixasse” e que cuide sempre da sua imagem, era uma forma de a motivar (Nota de Terreno, 11 de Fevereiro de 2016).

Portanto, experienciei excelentes momentos de partilha de pensamentos e visões mais pessoais sobre posturas e formas de estar na vida. Existe uma grande proximidade e relação de amizade com a Provedora que facilitava toda essa comunicação. Mas em contexto prático de intervenção senti, igualmente, que existia essa abertura, não houve seleção na partilha da informação, quando queria compreender mais sobre algo em concreto ou sempre que revelava interesse em participar em determinadas atividades era-me cedida facilmente essa integração.

Em algumas das iniciativas o convite era celebrado pela Provedora, até me surpreendendo com as mesmas, pois não estava à espera, exemplo de quando fomos falar com o Adjunto do Vereador sobre o Projeto *Vida Independente*. *“Abordei a questão da reunião que se iria realizar com o Adjunto do Vereador da Habitação e Ação Social (...) Disse-me [Provedora] que o projeto era “meu” e como tal, faria todo o sentido eu estar presente”* (Nota de Terreno, 11 de Fevereiro de 2016).

O Sistema de Gestão Documental da CMP é o *DocInPorto*, uma plataforma (ferramenta de trabalho) que permite o registo de documentos (internos e externos) e o acompanhamento dos processos, por parte dos técnicos, que são formalizados na autarquia. Também é o instrumento de apoio utilizado quando são prestadas informações aos cidadãos sobre o estado/andamento dos seus processos.

Estive com a M. [estagiária] a ver como funcionava o DocinPorto, quais os itens a seleccionar para fazer reclamações, sugestões, entre outras coisas (...) é confuso porque tem imensas

opções e como não tenho acesso ao programa do meu computador, facilmente esquecerei como se processam as coisas (Nota de Terreno, 25 de Novembro de 2015).

Estive, juntamente com a estagiária, envolvida na **elaboração do Relatório de Atividades de 2015**, a Provedora tinha-nos responsabilizado para esse trabalho logo na reunião de início do ano. Após findo o ano era necessário compilar tudo num documento, representava um trabalho essencial, era necessário realizar o levantamento dos projetos desenvolvidos, bem como os pareceres técnicos e as parcerias em que a Provedoria esteve envolvida. Portanto, no primeiro mês estivemos a tratar de toda essa documentação, seria mais no sentido descritivo das atividades que se tinham realizado e não tão crítico quanto ao que foi implementado e ao que ficou por executar. *“É engraçado o que o facto de estar a fazer em conjunto [o relatório] exige uma constante negociação a nível da própria linguagem a utilizar e os temas a abordar”* (Nota de Terreno, 20 de Janeiro de 2016).

Estivemos a trabalhar no relatório. A Provedora tinha pedido um resumo das atividades e estivemos a terminar essa tarefa (...) fomos ter com a T. para esclarecer umas dúvidas que tínhamos relativas à organização dos pedidos, existiam alguns relativos ao ano de 2014 que estavam na capa de 2015 (...) (Nota de Terreno, 19 de Janeiro de 2016).

A organização das capas é feita por uma técnica e, portanto, só ela nos poderia explicar. Este tipo de trabalho em conjunto ajuda a diluir os limites que se estabelecem na distribuição das tarefas e a compreender o conjunto de assuntos que se vão interligando. No entanto, acredito que muitas vezes, possa ser entendido como uma tentativa de intromissão ou mesmo de acusação da má prestação do serviço. Tem de existir um cuidado redobrado neste tipo de exposição para que a intenção não seja mal interpretada, para que as pessoas que trabalham connosco não fiquem melindradas ou com receio que o trabalho delas esteja em causa.

Fui convidada a participar na **inauguração das Piscinas de Campanhã**, pela cedência das instalações por parte da CMP ao Futebol Clube do Porto. Uma vez que sou atleta também a Provedora achou por bem convidar-me. *“Não estou propriamente habituada a estar nestes ambientes, rodeada de pessoas conhecidas (...) chegou a uma altura que a T. ia-me falando sobre as pessoas e explicando quem elas eram e que*

trabalho executavam, algumas eram da Camara” (Nota de Terreno, 27 de Novembro de 2015). Considero estes momentos importantes, não só porque conhecemos os contextos e a forma como os acontecimentos se sucedem mas também porque nos damos a conhecer, destas situações podem surgir oportunidades de estabelecer contactos, que se transformam em mais-valias para o futuro.

Outra iniciativa interessante que se começou a organizar enquanto ainda estava a desenvolver o estágio foi o **Congresso sobre Desporto Adaptado**.

Por ser atleta e estar envolvida com o mundo do desporto já conhecia as pessoas que estavam na reunião, portanto não foi difícil começarmos logo a falar de aspetos práticos do congresso (mas também era muito fácil começarmos a desconversar). Relativamente às questões práticas, ficaram definidos 2 dias de congresso (não estando ainda definidos quais), um dedicado ao desporto adaptado mais direcionada para a escola e o outro dia relativo ao desporto adaptado de alto rendimento (...) falamos das parcerias que poderiam acontecer para facilitar o desenvolvimento bem como minimizar as despesas (...) da possibilidade de ser um congresso a pagar e da organização necessária para permitir emissão de fatura (...) o orçamento para LGP que é muito caro e tem de ser feito previamente (...) (Nota de Terreno, 5 de Fevereiro de 2016).

Nesta reunião fizemos o ponto de situação da anterior e começou-se a discussão em torno das modalidades que poderiam ser abordadas no congresso. Interessa dar visibilidade a modalidades diferentes e pouco divulgadas (...) Falou-se da necessidade de envolver a comunidade política, nomeadamente, o Secretário de Estado do Desporto, a Secretária de Estado da Inclusão das pessoas com Deficiência, o Ministro da Educação (para o dia referente à escola) (...) Envolver também a comunidade médica para uma sensibilização da comunidade em geral (...) o desporto adaptado tem de ser visto como alta competição e o desenvolvimento de atletas de alta competição tem de ser levado a sério (Nota de Terreno, 12 de Fevereiro de 2016).

É pertinente referenciar este Congresso por ser o tipo de iniciativa que caracteriza as atividades desenvolvidas pela Provedoria, no seu impacto e na visibilidade que terá na cidade. Não interessa só envolver as pessoas que já estão ligadas à temática em si, pretende-se o envolvimento de pessoas em posição de poder, até porque interessa expandir a sua intervenção de forma a promover uma mudança. Perspetiva-se essa mudança não só na realidade das pessoas com deficiência mas da sociedade em geral. Tem sido, igualmente, prioridade da Provedoria a alteração da

visão por parte dos “ditos normais” relativamente às questões da deficiência, a Provedora deixou isso explícito quando afirmou:

Ainda se vive muitas situações de discriminação, provavelmente não se sente tanto como se sentia à 20/30 anos atrás, porque entretanto as pessoas também já se tornaram mais conhecedoras dos seus direitos como pessoa, mas ainda se vivem muitas situações de discriminação e de injustiça. Até porque o ser caritativo muitas vezes conduz a essa discriminação porque considera-se que a migalha que se dá é uma grande mais-valia, e não, nós temos de ter direito ao mesmo, não é a migalhas. Nem somos heróis nem somos coitadinhos, somos pessoas (Conversa Informal com a Provedora).

Este tipo de visões é manifestado em diversas áreas, incluindo no desporto. O Congresso será revolucionário pois tenciona trabalhar estas questões, nomeadamente, esclarecer a forma como o desporto adaptado é perspetivado, deixando de lado o seu sentido mais direcionado para a reabilitação, “entretenimento” ou vertente mais social. Enquanto atleta também considero fundamental trabalhar este aspeto, pois qualquer pessoa que se envolva no desporto de alta competição tenciona dar o melhor e trabalhar para ser bem-sucedido, sem recurso a “coitadismos”.

5.3. Vida Independente

Tal como já referenciei anteriormente, o grande motivo que me levou a escolher a Provedoria como local de estágio foi a aspiração baseada no Projeto *Vida Independente*.

A *Vida Independente* (VI) é uma abordagem consagrada na Convenção Internacional para os Direitos das Pessoas com Deficiência, prevista na Estratégia Nacional para a Deficiência. “O primeiro ponto [da reunião] foi o Projeto *Vida Independente*, fiquei encarregue juntamente com a M. de confirmar as datas para os financiamentos para a candidatura ao Portugal 2020” (Nota de Terreno, 29 de Setembro de 2015).

O Projeto tem como objetivo primordial alcançar um sistema de apoio à população com deficiência que promove a independência e o aumento da qualidade de vida destas pessoas.

O VI surge da necessidade de criar uma alternativa à institucionalização, promovendo um apoio nas tarefas da vida diária, nomeadamente, deitar e levantar, tratar da higiene pessoal, preparar refeições, entre outros. Garantir este tipo de apoios assume um papel de enorme importância na dinâmica das famílias porque, automaticamente, há uma diminuição do esforço dos cuidadores e permite uma margem de manobra maior na economia familiar. Além do referido, possibilita o aumento de recursos, uma vez que o papel do cuidador fica assegurado e este encontra disponível para emprego, aumentando os rendimentos da família.

Ao permitir que a pessoa portadora de deficiência consiga ter voz ativa num processo de aquisição da sua própria autonomia, na procura de soluções que favoreçam uma participação na mudança de realidades, garante-se também a sua emancipação. O projeto possibilita esta mudança, *“a pessoa com deficiência passa de sujeito passivo, de quem cuidam, para uma situação em que tem o controlo da sua vida, define os apoios que necessita e a forma como são prestados”* (Bases para um Projeto Piloto de Vida Independente, 2014:8).

Portanto, o VI representa uma reivindicação à existência de uma “estrutura paralela”, surgindo como uma alternativa à institucionalização. Está em causa uma mudança de paradigma que inverte esta política de isolamento social e, por sua vez, torna a sociedade a maior beneficiária, atribuindo o mérito à instituição que ampara a pessoa deficiente, desresponsabilizando-se, assim, de qualquer obrigação.

Vimos [eu e a estagiária] as candidaturas para o Portugal 2020, ao que se constatou que foram novamente adiadas, para Março do próximo ano. Dirigi-me ao gabinete da Provedora para dar a notícia e ficamos de marcar uma reunião com o Vereador [da Habitação e Ação Social], com urgência, no sentido de pressionar e não deixar cair em esquecimento (...) comentou que assim tínhamos mais tempo para organizar de tudo (Nota de Terreno, 10 de Novembro de 2015).

Visto que a aplicação deste projeto implicará toda uma mudança nas rotinas de vida, não só dos destinatários mas, inevitavelmente, de toda a dinâmica da família e cuidadores, de maneira a possibilitar uma implementação com sucesso, foi necessário a criação de um Centro de Vida Independente (CVI). O CVI é uma organização sem fins lucrativos, composta por futuros utilizadores e outras pessoas com deficiência, a

finalidade é ajudar em todo o processo de gestão, organização e implementação do projeto.

O CVI esteve na CMP, a primeira reunião decorreu em Setembro de 2015. Existe, efetivamente, a intenção de fazer avançar o projeto para o norte do país, há este entendimento por parte da Provedoria, existe essa vontade por parte do CVI, no entanto, é necessário também abrirem-se portas por parte da Câmara para permitir a sua implementação. Apesar de todos os esforços, é bastante complexo fazer as ideias evoluírem porque existem constrangimentos de agendamento nas reuniões e dificuldades de comunicação com Vereadores, pessoas que podem fazer a diferença no desenvolvimento ou retrocesso das iniciativas.

Aproveitei para tocar no assunto do VI, que pelos vistos o Pelouro Habitação e Ação Social é que está à frente no sentido de encontrar habitações e dar os respetivos orçamentos. No entanto na semana anterior já tinha ido [a Provedora] aos serviços, sem aviso prévio, no sentido de fazer o ponto de situação (...) enviou-me a ata da reunião que tinha decorrido no dia 22 de Setembro (Nota de Terreno, 3 de Novembro de 2015).

Hoje decorreu a reunião com o adjunto do Vereador [da Habitação e Ação Social], primeiramente houve a apresentação de um projeto para crianças com autismo (...) após este assunto inicial estar tratado, ficamos apenas nós [eu, Provedora, técnica e adjunto] na sala e começamos a abordar as questões relativas ao VI. Quando o adjunto começou a falar deu a entender que não seria para avançar (...) comecei a ficar assustada pelo facto de estar constantemente a colocar impedimentos e problemas ao desenvolvimento do projeto. Quanto às questões da viabilidade do projeto a médio prazo e o custo que iria implicar (...) depois a dificuldade em articular a cedência de habitações por parte de diferentes instituições (...) comecei literalmente a apelar ao sentimento, mas de forma possante para que o adjunto entendesse a importância da implementação deste tipo de projetos e a mudança que implicaria na vida das pessoas com deficiência (...) claro que acabei por falar de Lisboa como um excelente exemplo e que seria uma pena o Porto não abarcar as mesmas iniciativas (...) sei que a dada altura o discurso do senhor alterou-se e começou a apresentar aspetos que podiam ser tratados no sentido de se conseguirem algumas respostas (...) Disse para a Provedora avançar com a candidatura quando abrisse (...) era necessário definir as habitações, verificar as condições das casas e fazer os projetos de reabilitação e orçamentos (...) possibilitar o alargamento do projeto à AMP iria garantir a sustentabilidade do projeto (...) (Nota de Terreno, 18 de Fevereiro de 2016).

O *Vida Independente* tem por base duas condições para o seu funcionamento que o distinguem de outro processo deste género e que o caracterizam como exclusivo, sendo essas a Assistência Pessoal e os Pagamentos Diretos. Ou seja, está implícita a autonomia de todo o processo desde a seleção, à contratação, gestão e pagamento da pessoa que vai prestar o serviço de assistência.

Por ser um projeto bastante ambicioso, exige a participação do Estado de forma ativa, pois não representa uma mudança unicamente na realidade das pessoas que beneficiaram diretamente do projeto mas de toda a comunidade.

É necessário deixar acesa a preocupação relativa às questões de acessibilidades na comunidade para permitir que a promoção da autonomia possa ser total. É necessário estabelecer-se parcerias no sentido de melhorar as condições de acesso ao emprego, as questões relacionadas com a área da habitação, a criação de transportes adaptados e da participação política e cívica. Interessa que o projeto evolua e isso implica ter resposta em todas as outras áreas que terão implicação direta nas rotinas das pessoas com deficiência. *Para nós [pessoas com deficiência] é muito importante, é muito importante a garantia do acesso, é muito importante a garantia da inclusão na vida socioeconómica (...)* (Conversa informal com a Provedora).

Constantemente a acessibilidade é um assunto que surge naturalmente, já é intrínseco às questões da vida independente, *“se continuarmos a ter um mundo sem acessibilidade as pessoas vão continuar a estar fechadas e por muitas respostas de apoio social que possam existir as pessoas não vão usufruir porque vão ficar fechadas”* (Conversa informal com a Provedoria).

É de grande importância as intervenções para melhorar o acesso às diferentes áreas existentes. Compreende-se a relação de direta proporcionalidade entre essas áreas e as pessoas com deficiência, não poderão beneficiar plenamente com as melhorias numa área se as outras permanecerem inacessíveis.

É preciso acreditar na construção dos direitos das pessoas com deficiência no nosso país e participar dessa construção. É necessário haver uma consciência social para exigir o respeito à diferença, quando entendermos que só uma sociedade inclusiva pode construir uma democracia verdadeira.

Na reta final do estágio a evolução deste projeto não se deu de todo, continua a haver adiamentos nos processos de candidaturas, *“quanto ao VI ainda não há resposta desde a reunião com o adjunto”* (Nota de Terreno, 30 de Março de 2016).

5.4. Transpondo Barreiras

Ao longo do período de estágio houve inúmeras reuniões com instituições da cidade, não só com interesse de ver os seus pedidos acolhidos mas, igualmente, com projetos e novas ideias para mobilizar a cidade e possibilitar melhorias na qualidade de vida das pessoas com deficiência.

Uma dessas ideias foi acolhida pela Provedoria, embora não houvesse possibilidade de ser implementada durante o tempo em que estive *in locu*, pude contribuir ativamente na sua melhoria, bem como, na sua globalização às especificidades das várias limitações inerentes às pessoas, uma vez que na proposta inicial a ideia era muito projetada para uma limitação em concreto.

Sempre com a preocupação de enquadrar este tipo de iniciativas na filosofia e no contexto de intervenção da Provedoria é, por isso, fundamental considerar a melhoria das condições de acesso aos espaços físicos como forma de integração das pessoas com deficiência. É de extrema pertinência abordar estas questões pois centralizam o princípio de inclusão existente nas lógicas de ação da Provedoria. Interessa ainda salientar que *“ (...) a inclusão e a integração, é um bolo inteiro e esse bolo tem várias fatias. A acessibilidade é uma das maiores fatias, mas há outras.”*⁴

Durante a reunião com a Associação (...) as técnicas apresentaram uma ideia de projeto com base na identificação de barreiras atitudinais, passava pela identificação de facilitadores ou das dificuldades na vida diária de pessoas com [limitações físicas e de comunicação muito perceptíveis] (...) não estava a entender a ideia de fazerem “apenas” um levantamento das necessidades sem perspectiva de mudança no futuro e ainda por cima tão direcionada para a [problemática em questão] (Nota de Terreno, 5 de Novembro de 2015).

É notória a relevância que existe dentro da Provedoria em torno das acessibilidades, contudo é igualmente importante rever outros campos que devem ser

⁴ Provedora Lia Ferreira, explicações ao Jornalismo Porto Net.

explorados, outros contextos em que a intervenção é necessária e urgente, manifesta-se como importante o combate às barreiras atitudinais.

Por barreiras atitudinais entendem-se todas as formas de discriminação, ignorância, preconceito, entre outras que fortalecem os mecanismos de exclusão social das pessoas com deficiência. Por isso, o reconhecimento destas barreiras representam obstáculos à plena participação das pessoas na sociedade, logo, materializam-se em processos de discriminação.

A proposta que apresentei à ideia inicial passou por desenhar um projeto que analisa, por um lado, situações de barreiras físicas e arquitetónicas e, por outro, barreiras atitudinais e de combate a preconceitos que levam a processos de exclusão.

Numa tentativa de colmatar as barreiras físicas surge o SIA (Sistemas de Itinerários Acessíveis) que se desenvolveu no âmbito da Elaboração do Plano de Promoção de Acessibilidade para Todos da cidade do Porto, apoiado por fundos europeus.

Esta plataforma na Internet baseia-se num processo de diagnóstico de acessibilidades da via pública, mais concretamente do espaço pedonal e de equipamentos públicos da cidade do Porto, apoiada nos itinerários do metropolitano do Porto. O SIA permite calcular itinerários e estabelecer percursos entre dois pontos, podendo ser ruas ou edifícios. Como resultado tem-se o percurso pretendido, a descrição do mesmo, a identificação das estações de metro que lhe possam estar associadas e simbologia acerca da acessibilidade. Ainda é possível consultar mapas com toda a informação identificada (via pública e edifícios) e edifícios acessíveis (Ferreira, 2014).

Para a recolha desta informação seria necessário definir datas, juntamente com a Associação, de forma a se proceder à explicação do preenchimento das check list's. A ideia seria envolver a Associação no projeto SIA, ou seja, assegurar a informação relativa à estação de metro mais próximas das suas instalações (Nota de Terreno, 14 de Dezembro de 2015).

Quanto às questões de carácter mais cívico, de forma a proporcionar uma mudança a nível das atitudes, representa a segunda parte deste projeto. As atitudes, que muitas vezes surgem como pejorativas em relação às pessoas com algum tipo de

limitação, têm de ser alteradas, e portanto, é necessário repensar as práticas dos profissionais de forma a promover a inclusão de todos.

O projeto inicial necessitava de uma maior definição de objetivos para a sua realização. O diagnóstico surge como algo fundamental, é necessário ser feito mas também é imprescindível compreender a sua futura utilização. Definir estratégias para que se entenda o tema, facilitar a compreensão bem como as especificidades de cada um.

Tem sido intenção da Provedoria ampliar a sua intervenção aos diferentes públicos de pessoas com deficiência, e portanto, conseguir dar resposta às limitações daí inerentes. A proposta para tornar isso possível neste projeto passava pelo trabalho de articulação que teria de existir entre várias instituições que pudessem abarcar e fazer progredir esta ideia como parceiros. Interessa integrar todo o tipo de pessoas e intervir respeitando as especificidades de cada um.

Estive a trabalhar na proposta do projeto e pedi à Dra H. para me orientar quanto às instituições com as quais faria sentido estabelecer parceria (...) surgiram várias em conversa mas destacamos as de maior referência na cidade (Nota de Terreno, 13 de Novembro de 2015).

Sugeri, para isso, a criação de uma Comissão com as Instituições abaixo apresentadas. Serão necessárias reuniões periódicas não só para permitir uma avaliação do projeto, mas também para se compreender a pertinência e eficácia da ação, bem como as alterações necessárias de acordo com as realidades. Interessa antes do início do projeto estabelecer-se os dias para reunir com os diversos parceiros, tentando compreender, dentro da disponibilidade de todos, o que melhor se adequa.

Instituições	
ACAPO	Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal
APD	Associação Portuguesa de Deficientes
APN	Associação Portuguesa de Doentes Neuromusculares
APPACDM	Associação de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental
APPDA	Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo

APPC	Associação do Porto de Paralisia Cerebral
ASP	Associação de Surdos do Porto
CNOD	Confederação Nacional dos Organismos de Deficientes
EPI	Associação Portuguesa de Familiares, Amigos e Pessoas com Epilepsia
Somos Nós	Associação para Autonomia e Integração de Jovens Deficientes

Mais uma vez, reporto a importância da definição dos objetivos após o levantamento do diagnóstico, e por isso sugeri que o trabalho fosse realizado tendo como análise dois polos diferentes, ou seja, por um lado diretamente com as pessoas com deficiência e por outro com os serviços públicos.

A intervenção junto das pessoas com limitação, enquadra-se na lógica do empoderamento dos direitos das pessoas, até mais do que no treino de competências pessoais e sociais. Conceder às pessoas a oportunidade de participarem ativamente nos processos e escolhas organizacionais, na compreensão dos seus direitos, construído a intervenção com base nas suas opiniões e sugestões, tendo como finalidade a independência e autonomia. Esta intervenção seria realizada a nível interno por cada Instituição, definindo assim as ações com os seus associados/utilizadores, indo ao encontro e respondendo às suas reais necessidades.

Na intervenção junto dos serviços, é necessário pensar a forma como esta decorreria. O objetivo principal é contribuir para a existência de ambientes inclusivos, ou seja, passa por um processo de anulação de locais que pensam nos outros excluindo as pessoas em função das suas limitações. Esta intervenção tem uma dimensão atitudinal centrada nos serviços, por isso considera-se necessário diferenciar a resposta e tornar os serviços capazes de lidar com a diferença.

Desta forma, seria feito um levantamento das necessidades e através dos resultados da aplicação de inquéritos aos serviços e proceder-se-ia à criação de um relatório apresentando as conclusões.

A realização deste relatório servirá de base para a elaboração de dois manuais. Estes serão executados de forma conjunta entre todos os parceiros, ou seja, pela Comissão de Acompanhamento, na criação de um documento que defina as boas práticas e cuidados a ter para um atendimento de excelência. A ideia seria elencar uma

série de princípios que sirvam como sugestões para melhorar os serviços e permitam uma maior comunicação, sempre com fim último de fomentar a participação das pessoas com deficiência.

O Manual dirigido às pessoas com limitações, surge numa lógica centrada no direito, é fundamental que se compreenda quais os direitos e de que forma se pode reivindicar, encontrando formas para o fazer quando está em causa o cumprimento dos seus direitos ou quando se está a lidar com situações de discriminação.

No final de todas as ações acima descritas e da realização dos Manuais, passar-se-ia para outra fase do projeto que implica a sensibilização, não apenas dos serviços públicos, mas entende-se a pertinência de ser feita para a comunidade em geral. Seria realizada inicialmente na cidade do Porto, com a distribuição de *mupis* (expositores publicitários) numa campanha que abordasse a relevância do respeito pela e na diferença. Até porque interessa refletir sobre estas questões numa lógica de intervenção que valorize as especificidades de cada um.

A Provedora referia que os dados retirados deste tipo de diagnósticos têm de ter alguma continuidade, interessa com essa informação intervir e alterar a realidade (...) a intervenção na cidade é fundamental mas importa abranger a todo o país (...) [a Provedora] é mesmo revolucionária, de repente já estava a perspetivar o impacto do projeto a um nível que nem imaginei ser possível, através de tempo de antena, de spots publicitários com vista à sensibilização destas questões no âmbito nacional (Nota de Terreno, 17 de Novembro de 2015).

No entanto, o propósito é abranger a campanha a nível nacional, então o objetivo seria fazer chegar uma carta de alerta e recomendação ao Ministério da Segurança Social, bem como uma apresentação de todos os documentos realizados ao longo do projeto, incluindo uma cópia dos manuais. Através desta carta também seria pedido um financiamento ou direito de tempo de antena com vista à sensibilização de atitudes e civismo.

A título de conclusão e de forma a permitir uma maior compreensão das propostas presentes neste projeto, apresento o esquema seguinte.

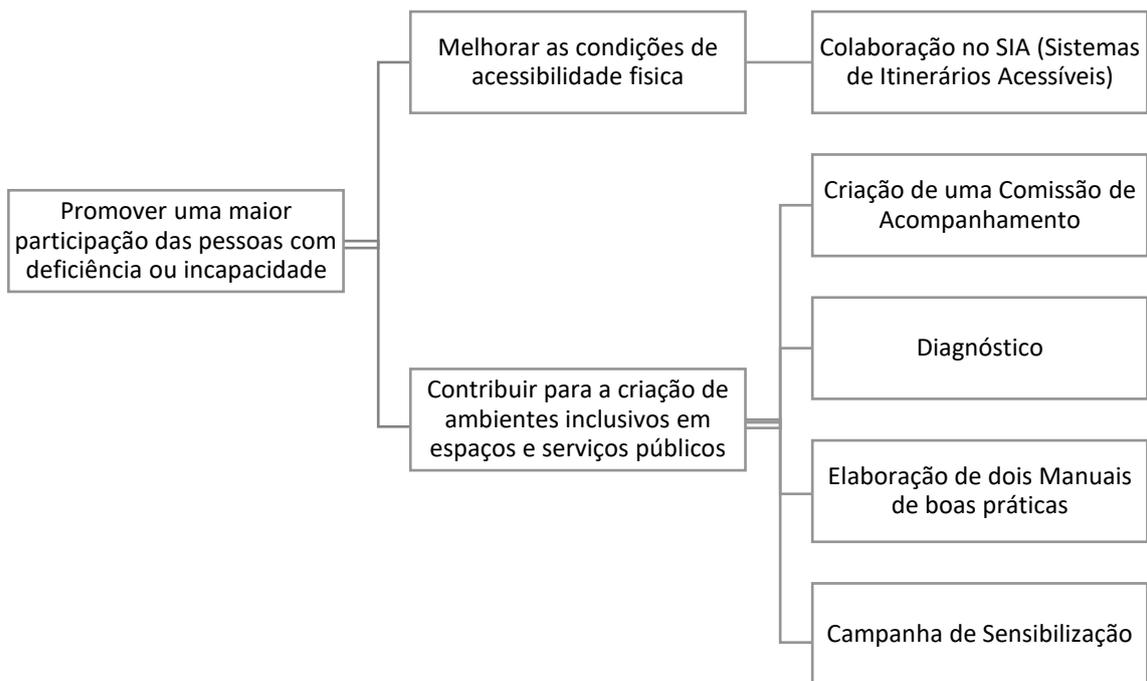


Figura 6. Esquema sobre Atividades do Projeto Transpondo Barreiras

Após descrever, pormenorizadamente, algumas das atividades desenvolvidas ao longo do percurso de estágio é necessário explicitar a importância da PMCD e as suas implicações na CMP.

6. A PMCD e as suas implicações na CMP

Sendo a Provedoria um serviço que luta para garantir a integração de todos, os princípios em que se baseia está alavancado a um propósito de investimento na própria cidade, na melhoria das suas condições e no acolhimento dos seus munícipes e visitantes. Durante o tempo em que estive *in locu* foi de fácil compreensão esta constante preocupação de direcionar todas as ações para a intervenção na cidade. Esse é o comprometimento da Provedora que, inclusive, considera essa luta como sua e vê na Provedoria “*uma forma de garantir a sustentabilidade da cidade*”. Reforça ainda a ideia de que

(...) uma cidade sustentável é uma cidade que está preparada para o futuro e uma cidade preparada para o futuro é aquela que acolhe bem os seus cidadãos, é aquela que não responde só ao carro, não responde só ao transporte motorizado, é a cidade que responde à pessoa (Conversa informal com a Provedora).

Está definido que a missão da Câmara Municipal do Porto tem como objetivo: “Promover o bem-estar e o conforto dos cidadãos, o desenvolvimento económico e cultural, fomentando a competitividade e sustentabilidade da cidade”. Similarmente, através da Estrutura Comum de Avaliação (CAF, 2013) – modelo de *Gestão da Qualidade Total* desenvolvido pelo e para o setor público – é possível compreender que as autarquias abarcam outras obrigações. Este modelo refere que

Para além da sua missão principal, a organização pública deverá adotar um comportamento responsável de modo a contribuir para um desenvolvimento sustentável nas suas componentes económica, social e ambiental, relacionadas com a comunidade local (...) [Deverá também dar] o seu contributo para a qualidade de vida, proteção do ambiente, preservação dos recursos globais, igualdade de oportunidades no emprego, comportamento ético, envolvimento com comunidades e contribuição para o desenvolvimento local (CAF, 2013: 53).

Acredito, portanto, que o Município do Porto, em muito tem beneficiado da existência deste serviço e da sua interferência na cidade, que não focaliza apenas a sua ação dentro de uma lógica assistencialista ou caritativa, a um público deveras específico. Muito pelo contrário, tem feito do problema a solução e procura, constantemente, abranger todos na equação da sua intervenção.

Existe um árduo trabalho, na ação da Provedoria, de fazer este entendimento subsistir. Por isso, é primordial que permaneça este tipo de política de intervenção dentro da autarquia, que continue a existir abertura e facilidade de compreensão sobre a importância da temática de forma a não desvincular a própria visão, bem como os planos e projetos que vão surgindo para a conceção destas ideologias. Além disso, e como bem refere a Provedora,

(...) faz a diferença porque ter aqui dentro um serviço que só se dedica a estas questões obriga, leva muitos *inputs*, aos restantes serviços e isso depois vai-se refletir na cidade. E uma cidade acessível é uma cidade mais atrativa a todos, porque é uma cidade mais confortável, mais segura, mais organizada portanto acabam todos por sair no *ganha-ganha*, são todos vencedores (Conversa informal com a Provedora).

Para que exista um trabalho de excelência, e embora a Provedoria na estrutura orgânica esteja na dependência direta da Presidência, é necessário que existam meios que permitam a sua ação. Evidencia-se imediatamente um conceito significativo que também está contemplado na CAF como um princípio de excelência, refiro-me, nomeadamente, à responsabilidade social, que se traduz

(...) por um lado, na vontade da organização em integrar os aspetos sociais e ambientais nas suas considerações para a tomada de decisão e, por outro lado, ser capaz de responder ao impacto das suas decisões e atividades na sociedade e no ambiente (CAF, 2013: 53).

Constitui à partida não só um refletir sobre a problemática mas a criação de ferramentas que auxiliem a prática e alterem a realidade. Ao longo da conversa informal com a Provedora tive a oportunidade de questionar sobre a criação da Provedoria, ao que me respondeu dizendo que surge

(...) numa perspetiva visionária do antigo presidente, que entendia que isto era uma população esquecida que tinha que ter voz. Embora ele não visse a Provedoria como ela hoje é, porque nunca se consegue perspetivar com um futuro tão distante, mas ele entendia que estas pessoas deviam ser representadas no município, porque ele queria que a cidade desse o salto (Conversa informal com a Provedora).

Em suma, compreende-se que para além de uma responsabilidade social que deverá estar intrínseca nas decisões políticas, é igualmente necessário que exista sensibilidade para compreender o impacto da criação de meios, neste caso em concreto, de uma Provedoria Municipal dos Cidadãos com Deficiência, para que efetivamente ela se materialize. Assumir e, assertivamente, trazer à existência uma Provedoria é benéfico mas interessa que se verifique a continuidade de investimento e diminuição de limites, contribuir para a existência de novas oportunidades e fazer aumentar o seu âmbito de intervenção.

A Provedora ainda acrescentou que *“Ou quem manda considera isto uma prioridade e compreende porquê é que é uma prioridade (...) [ou] se isto não for entendido vai-se perder tudo aquilo que uma Provedoria tem que fazer”*. É nestes momentos, de mudança de mandatos na autarquia, que se verifica a importância do

trabalho de sensibilização, existem influencias que podem condicionar o trabalho da Provedoria até porque esta

(...) depende sempre da autorização supra e havendo uma alteração do executivo, se esse executivo tiver sensibilidade e estiver pronto a ouvir a Provedoria nós vamos conseguir trabalhar um tempo muito mais eficiente, não havendo essa sensibilidade as prioridades da Provedoria vão passar para o fim da lista (Conversa informal com a Provedora).

O trabalho que tem desenvolvido conta já com 14 anos de atividade e tem sofrido variadas mudanças, tal como é esperado, até porque as necessidades não são estáticas e quem representa a Provedoria tem formas distintas de atuar. Essa distinção é claramente apresentada quando refere que o *“provedor anterior era jurista, era muito mais da base do dialogo entretanto eu sou arquiteta sou muito mais técnica, muito mais de mexer na massa, por as mãos na massa e há grande diferença.”*

Portanto, tal como já referenciei anteriormente, admiro o trabalho desenvolvido pela Provedora, a visão prática, o seu modo revolucionário de tratar os diversos assuntos e a vontade de fazer sempre mais não só na procura de soluções mas na promoção da inovação.

Ao longo da reunião ela [a Provedora] ia falando das ideias e projetos que tinha para o novo ano. Fiquei impressionada, parecia que nem tinha acabado de vir de férias, cheia de novas ideias e com uma forte vontade de estender o ano a mais de 365 dias para possibilitar o encaixe de tanta atividade. Ia ficando confusa e fui apontando, eram realmente muitas iniciativas, desde novas parcerias, a exposições, a agendamento de reuniões para colocar em ação projetos que estavam parados (inclusive o VI) (...) é “hiperativa”, no bom sentido da palavra, e evidencia-o no trabalho (Nota de Terreno, 5 de Janeiro de 2016).

É necessário que os serviços se atualizem, procurem novas soluções e abarcam o maior número possível de ferramentas para solucionar os problemas. Em relação a esta evolução da própria ação a Provedora mencionou que

(...) a missão inicial era apenas ouvir as queixas e fazer recomendações entretanto foi crescendo e passou a ser mais do que isso, passou a ser mais do que um ouvidor de queixas mas alguém

que também leva propostas e desafios que é isso que atualmente a Provedoria faz (Conversa informal com a Provedora).

Tem sido, portanto, fundamental para a existência de novos projetos o trabalho em parceria, a procura conjunta de soluções de forma a promover mudanças. Até porque um dos grandes problemas e dificuldades mais sentidas pela Provedora se trata precisamente do facto de ter um “*orçamento muito limitado*”, por isso, e de forma a fazer subsistir a sua intervenção, tem vindo a recorrer de outros serviços, de outros conhecimentos e outras formas que garantam a continuidade de diversas iniciativas. De acordo com a Provedora:

Quando falamos de uma camara municipal como a camara do Porto nós falamos de uma grande máquina, com muitos serviços, cada serviço com os seus recursos e eu acho que uma forma de potenciarmos os recursos dessa máquina é precisamente construirmos projetos em parceria, em que todos deem o seu contributo com aquilo que podem, com aquilo que têm, com aquilo que conhecem. Quando pensamos nesta lógica de rede, de trabalho em rede temos que extrapolar e temos que ir buscar também o conhecimento fora, o *know-how* fora (...) (Conversa informal com a Provedora).

Portanto, compreende-se que a ação da Provedoria é limitada pelas questões de financiamento que dificultam o desenvolvimento de projetos e de atividades que possam confrontar a realidade e promover uma mudança. São muitos os constrangimentos que existem para a elaboração de eventos como os *Acessos* que envolvem uma enorme logística e “ginástica” de parcerias. Facilmente se reconhece o trabalho estratégico que permanentemente tem de ser feito para conseguir avançar com as iniciativas e projetos.

Os orçamentos previstos para a função pública são “milimétricos” e calculados previamente. A Provedoria não é independente a nível financeiro mas tem uma pequena verba disponível, que grande parte vai para a licença do ColorADD - sistema de identificação de cores para daltónicos, em espaços municipais, como por exemplo no metro do Porto e em bibliotecas. Foi em 2011 que se aderiu ao ColorADD e integra o Plano de Promoção da Acessibilidade, tal como o SIA - Sistema de Itinerários Acessíveis (Nota de Terreno, 30 de Outubro de 2015).

Não existe falta de vontade nem de ideias para intervir na cidade, mas existem fortes condicionantes para a sua efetiva atuação. No entanto, a Provedoria direciona muito a sua ação para as questões da acessibilidade, há o entendimento de que alterando a realidade e criando condições de acessos para as pessoas com deficiência circularem irá, automaticamente, se refletir numa maior facilitação de integração nas diversas áreas. A Provedora não considera as questões de acessibilidade como um problema mas como uma oportunidade, oportunidade de garantir que os espaços, serviços e meios sejam requalificados.

Eu tenho desistido de falar de rebaixamentos porque acho que já não é isso que vende a acessibilidade, já não é isso que vende a inclusão, tenho-me focado muito naquilo que neste momento capta muito os políticos e todos os privados que é o turismo. A minha prioridade vai ser apostar no turismo acessível na cidade porque se eu apostar no turismo acessível eu vou garantir que o turismo sénior, que é aquele que trás mais rentabilidade porque se distribui de forma igual ao longo do ano, já estão reformados não têm épocas altas ou épocas baixas, têm maior poder de compra porque já têm a vida estabilizada, vêm em grandes grupos porque nunca vêm isolados e são os clientes mais fiéis. Porque se se sentirem bem vão voltar ao mesmo sítio e vão recomendar, portanto eu quero apostar neste turismo acessível e ao apostar no turismo acessível vou estar a apostar nos munícipes que cá vivem. Para responder às necessidades do bem receber o turista que precisa da acessibilidade eu vou garantir que todos aqueles que cá vivem vão usufruir da cidade. Lá está, é a tal superação de obstáculos, é olhar para o problema de uma forma positiva para garantir que o problema se vai resolver, olhar para o retorno económico que vamos ter e conseguir convencer os serviços a apostar nesta área (Conversa Informal com a Provedora).

Um investimento em acessibilidade não é um custo para ser medido é uma responsabilidade social que os gestores da cidade têm, principalmente aqueles que têm o poder de decisão e que podem desbloquear todos os mecanismos de forma a permitir uma intervenção com sucesso. A responsabilidade em garantir a acessibilidade, não se efetiva apenas na parte física, que é realmente a mais visível, mas a nível da acessibilidade de comunicação, porque as questões da inclusão vão muito além do que aquilo que inicialmente se pensa.

Considerações Finais

Ainda hoje existe uma escassez documental e de análise do modo como países desenvolvem políticas e respostas para abordar as necessidades das pessoas com deficiência. Por essa mesma razão é essencial que se desenvolvam mais trabalhos tendo por base as discussões e problemáticas subjacentes a este tema.

A acessibilidade está diretamente relacionada com o conceito qualidade de vida que se adequa bem à definição de políticas para os cidadãos com deficiências, pela mesma razão que se aplica às políticas orientadas para o bem-estar dos cidadãos em geral, pois tem como preocupação as necessidades humanas e a sua plena realização como resultado de uma abordagem aos diversos domínios relacionados com o bem-estar e a vida.

Lutar pela defesa dos direitos das pessoas com deficiência implica participar na sua construção de maneira a possibilitar a sua prática, acabar com os pontos de bloqueio e utilizar os meios legais para a defesa e a garantia do seu exercício. O trabalho desenvolvido pela Provedoria dos Cidadãos com Deficiência da Camara Municipal do Porto tem em conta projetos direcionados para as pessoas com deficiência, uma intervenção que altera a realidade de uma forma significativa, porque possibilita uma maior inserção na sociedade, criam mecanismos de igualdade e novas formas de garantir a democracia participativa.

São eventos como os *Acessos* que possibilitam a sensibilização e envolvimento da população em geral, não só no alertar para uma consciência mais atenta mas também nas diversas formas de inclusão.

A Provedora atual defende que a inclusão deve ser aplicada e deve ser um assunto prioritário nas ações que desenvolve. Reconhece que,

O meu foco é servir estas pessoas [com deficiência] e eu sei que ao servir estas pessoas estou a servir todos os outros, mas neste momento nós precisamos de ser isto, um Promotor de, um promotor de inclusão para pessoas com deficiência, para garantir que aqueles que hoje não têm deficiência mas que com o avanço da idade vão ter, futuramente também vão ser incluídos (Conversa informal com a Provedora).

Os responsáveis políticos e aqueles que trabalham em prol das pessoas com deficiência precisam estar sensibilizados e conscientes da importância da acessibilidade. Os esforços iniciais de projetos que visem a autonomia e o desenvolvimento das pessoas com deficiência devem ter como “*objetivo construir uma cultura de acessibilidade e a remoção de barreiras ambientais básicas*” (OMS, 2011: 177).

Para a promoção dos direitos é necessário criar as condições de acesso e que permitam uma igualdade de oportunidades nas mais diversas áreas, sendo esta uma das mais básicas que quando não é assegurada impede o desenvolvimento das outras. O acesso a instalações públicas permite a participação na vida cívica, é essencial para a educação, os cuidados de saúde, e a participação no mercado de trabalho. A falta de acesso pode excluir as pessoas com deficiência, ou torná-las dependentes de outros, o que é precisamente o que se pretende evitar.

São exemplos de intervenção neste domínio projetos como o *Transpondo Barreiras* que estimulam um entendimento do que o que é público como sendo para todos e devendo, efetivamente, servir as pessoas independentemente das suas limitações. Sendo o desenho de um projeto piloto que poderá ser implementado em várias cidades, pois a sua pertinência assim o justifica, reflete a visão da cidade e a preocupação da mesma nos direitos das pessoas com deficiência, na procura de meios que facilitem a autonomia de todos e mobilizem o interesse das partes.

A Provedora tem agido de forma muito particular nas questões de acessibilidade, com uma visão muito autêntica e focada naquilo que pode ser uma intervenção mais eficaz. Defende uma nova forma de “vender” a acessibilidade, ou seja, em vez de salientar a sua ação em torno do problema, reverte a situação através de uma solução rentável e “confortável” para todos.

Eu tenho desistido de falar de rebaixamentos porque acho que já não é isso que vende a acessibilidade, já não é isso que vende a inclusão, tenho-me focado muito naquilo que neste momento capta muito os políticos e todos os privados que é o turismo. A minha prioridade vai ser apostar no turismo acessível na cidade porque se eu apostar no turismo acessível eu vou garantir que o turismo sénior, que é aquele que trás mais rentabilidade porque se distribui de forma igual ao longo do ano, já estão reformados não têm épocas altas ou épocas baixas, têm maior poder de compra porque já têm a vida estabilizada, vêm em grandes grupos porque

nunca vêm isolados e são os clientes mais fiéis. (...) ao apostar no turismo acessível vou estar a apostar nos munícipes que cá vivem. Para responder às necessidades do bem receber o turista que precisa da acessibilidade eu vou garantir que todos aqueles que cá vivem vão usufruir da cidade. Lá está, é a tal superação de obstáculos, é olhar para o problema de uma forma positiva para garantir que o problema se vai resolver, olhar para o retorno económico que vamos ter e conseguir convencer os serviços a apostar nesta área (Conversa informal com a Provedora).

No Relatório Mundial sobre a Deficiência (OMS, 2011: 182) descreve-se a necessidade de garantir o acesso e que *“a participação das pessoas com deficiência no desenvolvimento de normas é importante para dar uma visão das necessidades dos usuários”*. Portanto, pretende-se trabalhar tendo por base a questão da participação ativa de todos os intervenientes. Não se pode retirar ao Estado o importante papel que tem no desenvolvimento e aplicação de novas políticas inclusivas mas essas têm de ser orientadas pelas próprias pessoas para que possa ir ao encontro das suas verdadeiras necessidades. Ao se dar voz às pessoas com deficiência possibilita-se um desenvolvimento integral de toda a comunidade e uma intervenção direcionada e focalizada nas verdadeiras preocupações e problemas que impedem a liberdade e a qualidade de vida.

Como apoio externo e não institucional surge o projeto *Vida Independente*, que procura dar resposta às necessidades básicas das pessoas com deficiência, promovendo assim a autonomia e a qualidade de vida. É uma resposta inovadora, pelo menos a nível nacional, que tem por base a capacitação individual como um projeto emancipatório. Infelizmente abordei este projeto apenas num caráter mais teórico, por não ter sido possível a sua implementação na cidade do Porto, pelo menos durante o período em que estive no local. Acredito que a cidade está mobilizada para a aplicação deste tipo de projetos, que efetivamente procuram dar uma resposta positiva ao problema.

Do ponto de vista de análise da Provedora, considera que estas questões têm de ser abordadas o mais cedo possível e que a problemática deveria ser abordada precocemente na vida das crianças. Admitiu que

(...) deveria passar por uma sensibilização muito ativa nas crianças porque o sucesso da reciclagem também começou nas crianças. Foram as crianças que levaram da escola estes

conceitos e começaram a exigir dos pais, em casa. A reciclagem e esta mudança atitudinal começou nas escolas e nas escolas de ensino básico (Conversa informal com a Provedora).

Refletir sobre a questão dos direitos das pessoas com deficiência significa hoje discutir cidadania e democracia, igualdade social e respeito pela diferença. E é nesta base que elaborei este relatório, para conjugar todas estas questões teóricas e relaciona-las com uma prática mais sustentada e uma reflexão contextualizada, naquilo que representa uma intervenção focalizada na resolução dos problemas de uma população com características tão peculiares.

Referências Bibliográficas

- Aires, Luísa (2011). Paradigma Qualitativo e práticas de investigação educacional. Universidade Aberta.
- Alves, Mariana; Azevedo, Nair (2010). Investigar em Educação: Desafios da Construção de Conhecimento e da Formação de Investigadores num Campo Multi-Referenciado. Óbidos: Várzea da Rainha.
- Apolo, Aida (2010). Análise da Mobilidade de Pessoas com Deficiência – Estudo de Caso, Dissertação de Mestrado em Engenharia na Área de Vias de Comunicação e Transportes, Instituto Superior de Engenharia de Lisboa.
- Bases para um Projeto Piloto de *Vida Independente*: Auscultação da Comunidade de Pessoas com Deficiência (2014). Direitos Sociais: Camara Municipal de Lisboa.
- Bourdieu, Pierre (2001). A Miséria do Mundo. (4ª ed). Petrópolis: Editora Vozes.
- Chagas, Isabel (1993). Aprendizagem não formal/ formal das ciências: Relações entre museus de ciência e escolas. Revista de Educação, 3 (1), 51-59. Lisboa.
- Charlot, Bernard (2006). A pesquisa educacional entre conhecimentos, políticas e práticas: especificidades e desafios de uma área de saber. Revista Brasileira de Educação v. 11 n. 31 jan./abr.
- Comissão Europeia (2003). Conceito Europeu de Acessibilidade – CEA 2003, Edição Portuguesa: Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência, Lisboa.
- Constituição da República Portuguesa (CRP), consultado em Abril 21, 2016, <http://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/ConstituicaoRepublicaPortuguesa.aspx>
- Costa, Alfredo (1998). Exclusões Sociais. Coleção Cadernos Democráticos (2). Gradiva. Lisboa.
- Departamento de Informação Pública das Nações Unidas (2008). *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência - O que vai acontecer, agora que a Convenção entrou em vigor?* Retirado em Outubro 10, 2016 de <http://www.unric.org/pt/pessoas-com-deficiencia/28002-convencao-sobre-os-direitos-das-pessoas-com-deficiencia-o-que-vai-acontecer-agora-que-a-convencao-entrou-em-vigor>

- Estrutura Comum de Avaliação (CAF), 2013. Melhorar as organizações públicas através da autoavaliação. Direcção-Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP).
- Fazenda, Isabel (2005). Empowerment e Participação, uma Estratégia de Mudança. Centro Português de Investigação e História e Trabalho Social.
- Instituto Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência (IBDD) (2008). Inclusão Social da Pessoa com Deficiência: medidas que fazem a diferença. Instituto Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Rio de Janeiro.
- Instituto da Segurança Social (2011). *Estratégia Nacional para a Protecção Social e Inclusão Social 2008-2010*. Retirado em Janeiro 5, 2015 de <http://www.inr.pt/uploads/docs/Edicoes/foracol/ManualParlamentares.pdf>
- Instituto Nacional para a Reabilitação (2011). *Da Exclusão à Igualdade: Reconhecendo os direitos das pessoas com deficiência. Manual para Parlamentares*. Retirado em Outubro 4, 2016 de http://www.igualdade.gov.pt/images/stories/mdn/documentos/20082010_ensps.pdf
- Jornalismo Porto Net (JPN). Porto: O desenho como forma de inclusão social. Consultado em Novembro 11, 2015 www.jpn.up.pt/2015/11/04/porto-desenho-forma-inclusao
- Labandeiro, Irene (2004). Exclusão Social – Um Estudo de Caso e Histórias de Vida no Bairro do Cerco do Porto. Dissertação de Mestrado em Sociologia. FLUP.
- Menezes, Isabel; Loja, Ema; Teixeira, Pedro (2014). In/capacidade e In/diferença: Do individuo deficiente à sociedade incapacitante – justiça social, cidadania e autonomia das pessoas incapacitadas. Coleção Ciências da Educação (9). CIIE/Mais Leitura.
- Oliveira, Luciene; Nogueira, Cleonice; Neves, Márcia (2004). Assistência e Inclusão Social das Pessoas Portadoras de Deficiência: a complexidade da questão. *VIII Congresso Luso-Afro-Brasileiro de Ciências Sociais*. CES: Centro de Estudos Sociais. Coimbra.
- Organização Mundial da Saúde (2011). *Relatório Mundial sobre a Deficiência*. São Paulo. Retirado em Janeiro 20, 2015 de

http://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/usr/share/documents/RELATORIO_MUNDIAL_COMPLETO.pdf

Piovesan, Flávia (2006). Direitos Humanos: Desafios da Ordem Internacional Contemporânea. Volume I, Editora Jurua, Curitiba.

Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiências e ou Incapacidades (PAIPDI) (2009). Relatório Intercalar 1º Semestre de 2009. Retirado em Novembro 10, 2015 de

<http://www.inr.pt/uploads/docs/programaseprojectos/paipdi/PAIPDIdesenv.pdf>

Plano Nacional de Ação para a Inclusão 2006-2008 (PNAI). Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. Outubro 2006. Retirado em Janeiro 15, 2015 de

http://www.gep.msess.gov.pt/estudos/peis/pnai0608_pt.pdf

Quivy, Raymond; Campenhoudt, Luc Van. (1998). Manual de Investigação em Ciências Sociais. Lisboa: Grávida.

Santos, Boaventura (1999). A Construção Multicultural da Igualdade e da Diferença. Oficina do CES. Nº 135: Centro de Estudos Sociais. Coimbra.

Santos, Boaventura (2003). Reconhecer para Libertar: Os Caminhos do Cosmopolitismo Multicultural. Civilização Brasileira. Rio de Janeiro.

Schwartzman, Simon (2004). As Causas da Pobreza. Editora FGV. Rio de Janeiro.

Silva, Augusto; Pinto, José (orgs.) (1986). Metodologia das Ciências Sociais. Porto: Edições Afrontamento.

Stoer, Stephen; Magalhães, António; Rodrigues, David (2004). Os Lugares da Exclusão Social: Um dispositivo de diferenciação pedagógica. Cortez Editora. São Paulo.

Teles, Paula (2014). Barreiras vs. Design Universal: Gestão do espaço físico, comunicacional e cognitivo das pessoas incapacitadas. In Menezes, Isabel; Loja, Ema & Teixeira, Pedro, *In/capacidade e In/diferença: Do individuo deficiente à sociedade incapacitante – justiça social, cidadania e autonomia das pessoas incapacitadas* (pp. 65 - 85). Coleção Ciências da Educação (9). Porto, CIIE/Mais Leitura.

Vaz, Luís (2013) Barreira à Implementação da Acessibilidade, Dissertação de Mestrado em Planeamento e Projeto Urbano, Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto/Faculdade de Arquitetura da Universidade do Porto.

Wanderley, Mariangela; Vêras, Maura; Jodelet, Denise; Paugam, Serge; Carreiro, Tereza; Mello, Silvia & Guareschi, Pedrinho (2001). *Psicologia Social. As Artimanhas da Exclusão: Análise Psicossocial e Ética da Desigualdade Social*. Editora Vozes. Petrópolis.

Xiberras, Martine (1993). *As Teorias da Exclusão: Para uma construção do imaginário do desvio*. *Epistemologia e Sociedade*, n.41. Lisboa. Instituto Piaget.

Anexos

Anexo I – Guião da Conversa

1- Apresentação:

- Formação (compreender um pouco a importância da formação)
- Experiência profissional anterior ao cargo de Provedora (quais as oportunidades de trabalho e de que forma essas experiências contribuíram para o trabalho atual)

2 – Provedoria [Enquadramento]:

- Como surge (qual a necessidade da sua criação)
- O que entender por Provedoria e que tipo de trabalho está subjacente
- Como surge esta possibilidade de fazer parte da Provedoria
- De que forma vê a intervenção da Provedoria na cidade, na comunidade.
- Qual o fim último de uma Provedoria.

3- Organização e Gestão

- Que tipo de apoios e parcerias existem (incluindo da própria Câmara)
- Maiores obstáculos que se depara
- Recursos necessários para o ideal funcionamento

4 – Políticas

- Influência na mudança de mandatos
- Legislação e aplicabilidade da mesma
- Tipo de política afeta a ação da Provedoria

5 – Problemática

- Como é vista a deficiência pela população em geral
- Qual a maior dificuldade de integração de pessoas com limitações
- O que pode ser mudado, do ponto de vista atitudinal ou arquitetónico

6 – Futuro da Provedoria

- Prioridades de intervenção (tendo em conta as maiores necessidades)
- Projetos a serem implementados

Anexo II – Transcrição da Conversa Informal com a Provedora

E - Não é nada de especial, isto é basicamente uma conversa que vamos ter as duas. É importante para mim para poder utilizar alguma informação para o relatório de estágio mas vou ter que transcrever tudo e posso-lhe dar. Se achar que há alguma informação que não quer que eu use, eu retiro completamente, não há problema nenhum portanto quero mesmo que esteja à vontade comigo para falar de tudo. Pronto, é um bocado sobre a questão da Provedoria, como surge a vinda para cá, tem aqui alguns tópicos, se calhar podemos seguir por aí para não nos perdermos muito e para tentar que seja o mais direto ao assunto possível. Pronto, não sei, podia-me falar um pouco sobre a sua formação profissional...

P – Situação profissional? Ora bem, eu sou arquiteta de formação profissional e quando ingressei pela arquitetura já o fiz porque queria trabalhar exatamente na acessibilidade. Porque fui atropelada aos 4 anos, estive 18 meses internada e quando regresso ao mundo senti-me completamente bloqueada porque nada estava preparado, quando há 30 anos atrás não se vivia como se vive agora, nem se refletia sobre o que era isto de acessibilidade. Então, muito jovem, na escola, o meu primeiro contacto com as crianças eu também queria participar e era-me impedido, então decidi, muito cedo, que um dia queria fazer parte da solução. E foi assim que eu fui construindo esta ideia de que queria seguir arquitetura, queria resolver os problemas, queria ajudar a resolver os problemas da inclusão. E já na faculdade, todo o meu percurso foi sempre na especialização da acessibilidade, a minha tese de licenciatura foi precisamente sobre este tema e coincidiu receber a proposta, por estar a trabalhar nesta área, para ilustrar a legislação que tinha entrado em vigor da acessibilidade, o decreto-lei 163 de 2006, fiz essa ilustração e recebi o convite para trabalhar no gabinete que tinha coordenado esse trabalho. E então, continuei sempre a trabalhar só em acessibilidade porque esse gabinete só trabalhava para a acessibilidade para todo o país, acessibilidade urbana mais em concreto. Pertencia já a algumas comissões técnicas de acessibilidade, nomeadamente, a comissão de coordenação de acessibilidade nos museus nacionais, quando conheci o provedor na altura. O então provedor municipal dos cidadãos com deficiência da camara do Porto que tinha acabado de ficar sem adjunto, porque o adjunto teve de se retirar, e então fez-me o

convite de substituir o adjunto dele e foi assim que eu vim parar à Camara, por convite...

E – Em 2009, certo?

P – Em 2009.

E – Exatamente. Essa informação está mais ou menos explicada no relatório de atividades, que foi possivelmente o relatório que a Arquiteta escreveu logo no início... não? Não foi a Arquiteta?

P – Não. Não me lembro.

E – 2012 / 2013.

P – Sim, fui eu, fui eu.

E – E é no fundo o único documento aqui da Provedoria que fala um bocado sobre o surgimento da Provedoria, as motivações, a missão, não é? Não tem mais nenhum documento a nível oficial sobre isso?

P – O Provedor anterior não se dedicava muito à escrita, até porque ele tinha dificuldade em escrever. Escrevia no computador mas como ele tem paralisia cerebral, tem dificuldade e sempre que pode evitar, como é óbvio, evita escrever. Então não há realmente muita documentação escrita por ele.

E – Mas também acontece aquela situação da Provedoria não ter site, não há informação fora que se possa ir procurar sobre a Provedoria, não é?

P – Existia. Existia só que, em 2013, houve uma alteração do site da camara, a camara mudou completamente o site e ao renovar o site o nosso link, o nosso campo, desapareceu do site, por uma questão estética.

E - Veio também surgir aquela... o novo slogan não é?

P – Ah. Isso foi do momento em que eu deixei de ser adjunta e tomei posse como Provedora e existia um slogan e uma imagem que eu considerava... que eu não me revia. Que era, o cartaz eram duas pessoas sentadas, um numa cadeira de rodas outro numa cadeira normal, num fundo preto, e dizia qualquer coisa como: “Dialogar sobre a diferença”. Mas tenho sempre esta perspetiva, que eu acho que já não temos que falar, nós temos que ir mais além e daí pedi uma alteração da imagem do gabinete daí o “Superar obstáculos rumo à plena cidadania” com aquela imagem mais...

E – É muito direcionada para a questão dos direitos não é? Da superação de limites e...

P – Exatamente.

E – Porque é um bocado a visão pessoal.

P – Não me acredito muito em limites, quer dizer, sei que os há mas acho que podemos sempre esbater um bocadinho esses limites e ir sempre além do que consideramos que é o limite.

E – Então por exemplo, a questão da pessoa que está à frente de uma Provedoria, tem muito impacto? Não só pela formação base mas também pela própria visão que a pessoa tem da ação e do que é isto do munda da deficiência, das limitações ou incapacidades, ou como queira chamar.

P – Ora bem, todas as equipas precisam de uma orientação não é? E se nós temos à frente dessa equipa um orientador que acredita mais na base do diálogo então nós vamos ter uma equipa mais dialogante. Se temos alguém que acredita que é possível fazer mais, vai sempre exigir da equipa um contorno das situações. Portanto, vai-se sentir sempre a diferença. O provedor anterior era jurista, era muito mais da base do dialogo entretanto eu sou arquiteta sou muito mais técnica, muito mais de mexer na massa, por as mãos na massa e há grande diferença. Entretanto começamos, a Provedoria começou a trabalhar com vários serviços municipais, inclusive com a via publica que é a que mexe no espaço publico diariamente, estas relações vão-se consolidando porque também vai havendo um intrusamento diferente. Porque não é só o recomendar, é o recomendar e mostrar, indicar caminhos e eu acho que faz a diferença quando... e eu pelo menos não gosto, não gosto de indicar problemas sem apresentar logo duas ou três soluções. Porque se nós só criticamos não vamos construir e, portanto, a minha perspetiva é que temos sempre que indicar soluções. Não digo que seja assim que um Provedor deve ser, mas é assim que esta Provedoria é enquanto eu cá estou.

E – Exatamente. E é muito o reflexo da visão pessoal de quem está à frente embora orientado nessa perspetiva. Eu não conheci o anterior provedor mas do que conheço atualmente acho que é um excelente reflexo. E estava-me agora a recordar de outra questão importante, o facto de um provedor ter limitações físicas ou ter algum tipo de deficiência é importante ou é irrelevante?

P – Eu sei que há quem tenha perspetivas diferentes da minha mas eu acho que tem obrigatoriamente que ter limitações físicas. Porque é um bocadinho aquele lema que os

(D)eficientes Indignados têm defendido que é: “nada para nós sem nós”. É um bocadinho isso, acho que as pessoas com deficiência já estão um bocadinho fartas de serem representadas por pessoas sem deficiência porque? Porque por muita sensibilidade que a pessoa tenha vai haver sempre uma capacidade de maior condescendência que uma pessoa com deficiência não tem, que a pessoa com deficiência vai perceber quais são as implicações de fechar os olhos em determinadas questões. Para nós é muito importante, é muito importante a garantia do acesso, é muito importante a garantia da inclusão na vida socioeconómica, portanto nós nunca vamos conseguir ser indiferentes. E aquilo que para uma pessoa sem deficiência até pode parecer admissível e suportável, para nós não é. É a nossa vida que está em causa e portanto eu defendo que devem ser pessoas com deficiência.

E – Exatamente. Eu pergunto isto porque eu também concordo e sou dessa opinião, também acho que sim. E mesmo nós, muitas vezes, e eu falo por mim quando eu vim para a Provedoria pensar, por exemplo, nas dificuldades das pessoas invisuais passa-me um bocadinho ao lado porque a minha realidade é muito minha, e tem a ver com o acesso ao espaço físico, e das rampas, e dos elevadores e essas coisas todas... E se nós estando nesta situação muitas vezes nem nos apercebemos da limitação dos outros quanto mais quem não tem nenhuma, não é? Eu também concordo e também acho que sim, não era por concordar ou não mas eu tinha essa curiosidade...

P – Eu tenho essa consciência e tento sempre procurar conhecer as limitações das outras deficiências porque eu acho que não pode representar só a deficiência que me afeta diretamente, a título pessoal. E procuro sempre conhecer a realidade de cada dependência, de cada deficiência para conseguir aumentar a minha capacidade de resposta, ou pelo menos tentar que a camara aumente essa capacidade de resposta.

E – Não estava cá quando surgiu a Provedoria, não é? Só veio em 2009, a Provedoria surgiu em 2002, mas sabe o quê que levou à criação da Provedoria, porquê que ela foi criada, se era uma preocupação do Município?

P – Acho que foi muito numa perspetiva visionária do antigo presidente, que entendia que isto era uma população esquecida que tinha que ter voz. Embora ele não visse a Provedoria como ela hoje é, porque nunca se consegue perspetivar com um futuro tão distante, mas ele entendia que estas pessoas deviam ser representadas no município, porque ele queria que a cidade desse o salto. E a verdade é que faz a diferença, faz a

diferença porque ter aqui dentro um serviço que só se dedica a estas questões obriga, leva muitos inputs, aos restantes serviços e isso depois vai-se refletir na cidade. E uma cidade acessível é uma cidade mais atrativa a todos, porque é uma cidade mais confortável, mais segura, mais organizada portanto acabam todos por sair no ganha-ganha, são todos vencedores. As pessoas com deficiência podem sair à rua e circular as pessoas sem deficiência sentem-se mais bem recebidas. Aquilo que começou quase que por apenas querer ouvir as pessoas, porque o provedor tinha muito essa... a missão inicial era apenas ouvir as queixas e fazer recomendações entretanto foi crescendo e passou a ser mais do que isso, passou a ser mais do que um ouvidor de queixas mas alguém que também leva propostas e desafios que é isso que atualmente a Provedoria faz. Lançamos muitos desafios, que os serviços podem ou não aceitar, mas que regra geral até têm aceite e isso tem feito, realmente, toda a diferença.

E – Agora mais pessoal, para si o que é a Provedoria e o que é que representa o trabalho que é feito? Embora a gente já tenha falado um bocadinho sobre isso não numa lógica mais pessoal, que era o que eu queria saber. Enquanto Provedora o que é que significa esta Provedoria e o trabalho que desenvolve.

P – É muito difícil desligar-me da lógica pessoal porque a Provedoria é a minha vida. Isto é uma missão de vida para mim, já o era antes de o ser. Já tinha escolhido esta missão, estava longe de imaginar que ia chegar até aqui, que ia poder ter realmente este papel. Mas a Provedoria é sem dúvida uma forma de garantir a sustentabilidade da cidade. Porque, eu acho, que está muito na moda de falar da reciclagem, da sustentabilidade, das Smart Cities, mas eu acho que tudo isto também se reflete na acessibilidade. Porque uma cidade sustentável é uma cidade que está preparada para o futuro e uma cidade preparada para o futuro é aquela que acolhe bem os seus cidadãos, é aquela que não responde só ao carro, não responde só ao transporte motorizado, é a cidade que responde à pessoa. A arquitetura surgiu para resolver problemas, necessidades das pessoas entretanto houve um distanciamento, focou-se muito na estética, nos conceitos e perdeu-se um bocadinho a origem, para quê que servia a arquitetura. E o urbanismo é a arquitetura então se nós realmente existimos para servir os munícipes, nós temos que os servir mesmo, então nós temos que contemplar as questões da inclusão. E a Provedoria é isto, a Provedoria é a garantia de que os munícipes vão ser bem recebidos, e vão-se sentir bem acolhidos na sua cidade,

tanto socialmente como fisicamente, em todos os aspetos. Portanto a Provedoria eu acho que toca um bocadinho de tudo, eu costumo dizer que a Provedoria é camaleónica porque tem que ir a todas, tem que jogar em todas as frentes de combate. E esta é a minha perspetiva do que é uma Provedoria.

E – Em Portugal não existem muitas Provedorias...

P – Ainda não.

E – Sabe quantas é que existem ou quais são os municípios que têm?

P – Existe em Santa Maria da Feira, Lousã, Vale do Sousa e Tâmega... Existe o cargo em Matosinhos embora não esteja a ser ocupado a tempo inteiro. Existem realmente muito poucas Provedorias.

E – E acha que isso é sinónimo de alguma coisa ou...?

P – Eu acho que, para já, é sinonimo de que ainda não houve este entendimento nacional da importância de contemplar estes assuntos na agenda do dia, e eu tenho debatido muito para que surjam mais Provedorias e espero que agora, finalmente, comecem a surgir. Porque a verdade é que estamos tão focados nesta questão das crises económicas e do capitalismo, etc. que nos vamos esquecendo do lado humano da cidade. E é essencial que exista este lado humano na cidade, porque a cidade é realmente para o humano, alias uma cidade deserta não serve a ninguém. Então se nós queremos uma cidade habitada e uma cidade vivida nós temos que nos focar nas pessoas. E a Provedoria tem que servir as pessoas, eu acho que tem de começar a aparecer, novamente, tem que começar a disseminar todo o país, pelo menos pelas medias e as grandes cidades. Depois não pode ser só um gabinete com uma pessoa que esteja sensibilizada para, tem que ser um gabinete com uma equipa transdisciplinar que possa abarcar muitas frentes de combate porque, realmente, uma Provedoria vai ter muitos desafios sociais, físicos, económicos, a nível da empregabilidade, a nível da educação, ou seja, sempre imensas frentes de combate. Daí a importância de ter uma equipa multidisciplinar.

E – Tem algum tipo de trabalho que é feito em conjunto com as Provedoria que existem a nível nacional ou não há ligação?

P – Eu vou tentando mas isto é como em tudo. Há muita competição e acho que as Provedorias acabam por se retrair, as que existem, e fechar-se no seu núcleo e guardarem os seus projetos para si, porque ainda não perceberam que não vale a pena

cada um cultivar o seu jardim. Se o jardim for emparedado não vai servir a ninguém, nós temos todos é de nos unirmos e criar um grande jardim onde todos possam vir e usufruir desse jardim. Portanto ainda não há muito esta partilha mas eu espero que hajam mais Provedorias e que entretanto esta mentalidade mude.

E – Acho que fomos respondendo a alguns dos tópicos que eu tinha aqui, por isso podemos, eventualmente, passar à frente. Aqui, na Provedoria do Porto, que tipos de apoios e parcerias é que existem com a camara ou fora da camara. A Provedoria trabalha muito no sentido de parceria com associações e mesmo dentro dos serviços da camara porque a Provedoria em si, sozinha, é muito difícil ter autonomia para se organizar e intervir. Portanto era para saber um bocadinho mais sobre a importância destas parcerias e se há abertura ou não para que existam mais.

P – Ora bem, enquanto eu for a Provedora vai sempre haver espaço para mais parcerias porque eu entendo, lá está, nesta lógica de que temos que construir um grande jardim, precisamos um bocadinho do conhecimento de todos. Quando falamos de uma camara municipal como a camara do Porto nós falamos de uma grande máquina, com muitos serviços, cada serviço com os seus recursos e eu acho que uma forma de potenciarmos os recursos dessa máquina é precisamente construirmos projetos em parceria, em que todos deem o seu contributo com aquilo que podem, com aquilo que têm, com aquilo que conhecem. Quando pensamos nesta lógica de rede, de trabalho em rede temos que extrapolar e temos que ir buscar também o conhecimento fora, o know-how fora e daí eu achar que é importantíssimo ter as associações porque elas sentem na pele as dificuldades dos seus associados, com as suas tipologias de deficiência, conhecem a realidade desses associados e as faculdades que estão constantemente a desenvolver projetos e estudos que veem ao encontro das nossas necessidades. Quanto mais nós conseguirmos unir estas forças melhores resultados nós vamos conseguir portanto, eu acho, que temos de estar sempre abertos a novas e mais parcerias. Já temos muitas mas gostava de aumentar.

E – E há abertura quando surge essa possibilidade de fazer parcerias ou nota que há determinados serviços, associações acho que não, mas serviços, por exemplo da camara que se fechem um bocadinho e que não querem muito esse trabalho em conjunto.

P – Eu acho que já existiu mais esse fecho sobre si porque entretanto fomos construindo projetos que envolveram vários serviços que até foram tendo algum reconhecimento. Quando os serviços começam a ver o reconhecimento do trabalho do qual eles fizeram parte também se começam a entusiasmar e a sentir que fazem parte daquilo, então deixam-se envolver e começam a aceitar e a gostar dos desafios.

E – A nível de organização, gestão, questões logísticas... maiores obstáculos que se depara aqui na Provedoria.

P – Uma equipa muito pequenina, um orçamento muito limitado, e uma equipa a precisar, claramente, de sangue novo. Acho que os jovens de hoje têm um know-how que antigamente não existia e a grande maioria da equipa da Provedoria são funcionários mais antigos, que têm a escola antiga e que sem dúvida faz todo o sentido, porque realmente conhecem um modus operandi da camara como ninguém mas depois faz falta aquela capacidade de pensar de uma forma mais inovadora e de aceitar as novas tecnologias e a dinâmica do mundo em constante evolução. Eu acho que é preciso uma equipa, não uma substituição, mas um reforço da equipa com sangue novo, com gente mais jovem.

E – Eu ao analisar o tal relatório que estava a falar, que é o único documento que tem essa informação, vê-se que há um crescimento na Provedoria, com o passar dos anos, que agora chegou a um ponto em que está composta pela administrativa, a técnica de serviço social, o engenheiro, pela estagiária de arquitetura que neste momento já não está, mas que fazia parte na altura, e pela Provedora. Surgir adjunto, neste momento, faz sentido ou não?

P – Isso depende sempre de uma decisão política que está acima de mim, de uma decisão de quem manda na camara e olha para este serviço e tem que refletir o que pensa deste serviço, o que pretende para o futuro. Na minha perspetiva eu acho que este serviço precisava de mais gente, precisava de uma equipa mais alargada, até para dar continuidade a alguns projetos que nós temos em curso, que já foram, inclusive, reconhecidos internacionalmente, mas que precisam de ser alimentados e com tão poucos recursos é muito complicado. Um adjunto faria falta, sem dúvida, porque eu não consigo estar em todo o lado ao mesmo tempo e eu aqui desdobro-me entre técnica, Provedora, assessora, desdobro-me em todas as tarefas porque realmente a equipa é muito pequenina.

E – Portanto, a nível de recursos necessários para o ideal funcionamento da Provedoria seria, essencialmente, a nível financeiro e de recursos humanos, não é?

P – Sem dúvida.

E – Recursos físicos, agora com a nova sala, vão-se estar mais ou menos servidos...

P – O ideal seria termos uma grande sala com os vários serviços, com os vários departamentos nessa sala, que houvesse, apesar de tudo, de serem áreas diferentes, trabalhamos todos para o mesmo. Não podendo ser temos de estar assim divididos por capelinhas mas precisamos que essas capelinhas estejam equipadas com o material necessário para se desenvolver o trabalho. Porque, lá está, é muito complicado estar a fazer grandes projetos sem recursos, sem uma boa impressora, sem o material que nos vai realmente fazer falta no dia-a-dia.

E – E o facto de, e passo a expressão, estar em capelinhas dificulta a comunicação ou não? Porque isto a nível espacial tem uma forma diferente, a Provedoria é logo ao início, os outros dois gabinetes estão no final, a sala nova fica noutra piso totalmente diferente e isto torna o trabalho até um bocadinho disperso muitas vezes.

P – É assim, com a pouca equipa que atualmente nós temos a separação que há, não é assim um ponto negro. Há uma separação entre a área social e a área da fiscalização propriamente dita que está com o engenheiro. Mas pensando no alargamento da equipa para a continuidade dos projetos, e falo de uma equipa essencialmente técnica, nós precisaríamos ter a equipa toda concentrada na mesma sala porque os projetos têm que ser discutidos na hora, riscados e discutidos no momento, portanto aí sim, precisávamos que a equipa restante, a equipa que faz falta, pudesse estar todo no mesmo espaço.

E – Ok. Agora mudando um bocadinho a temática, a nível de política, também já se falou, da influência que tem muitas vezes o presidente e a visão do presidente em relação ao trabalho que é feito pela Provedoria. A pergunta é inerente a resposta já está também mas... Existe uma influência consoante a mudança de mandatos, das pessoas que estão à frente da camara e isso pode condicionar até o trabalho da própria Provedoria.

P – Sem dúvida. Sem dúvida, porque a Provedoria depende sempre da autorização supra e havendo uma alteração do executivo, se esse executivo tiver sensibilidade e estiver pronto a ouvir a Provedoria nós vamos conseguir trabalhar um tempo muito

mais eficiente, não havendo essa sensibilidade as prioridades da Provedoria vão passar para o fim da lista e vamos andar sempre aqui, aos soluços, trabalho a trabalho, quase que pinguinhas... agora vem uma autorização, depois passado não sei quanto tempo vem outra autorização só que há coisas que têm de ser em tempo real. Como por exemplo, neste momento a Provedoria pertence a três grupos de trabalho internacionais, isto exige um contacto muito direto e uma atividade muito direta com esses grupos internacionais, inclusive estar presente em reuniões nesses grupos de trabalho e é preciso que hajam autorizações em tempo útil para marcar essas presenças. Não havendo todas estas respostas em tempo útil, não havendo todos os ok's para desbloquear os projetos as coisas vão-se perdendo.

E – Portanto, cada vez que muda um mandato é uma luta e uma conquista para que as pessoas estejam sensibilizadas para trabalhar...

P – É preciso sempre, quase que voltar a explicar o que é a Provedoria, o quê que faz, qual é o papel, quais são os projetos, para onde se pretende ir, é quase que um reset constante.

E – E cíclico, não é? A nível da legislação que existe, e da aplicação dessa legislação faz-se cumprir, estamos muito aquém... Isto de uma forma geral, não digo só na cidade do Porto e enquanto pessoa que vive e que está muito mais a par das leis do que eu.

P – Esta legislação estava-se a fazer cumprir muito mais até 2014 do que pós 2014. Porque era uma legislação que obrigava, em atos de licenciamento, de obras novas de construção, alteração, ampliação, etc., que houvesse um licenciamento onde estivessem contemplados os planos de acessibilidade e todas as camaras tinham de se pronunciar, e isso também obrigava a que a própria camara também desse o exemplo. Em 2014 saíram dois dispositivos legais que, quanto a mim, vieram matar 30 anos de conquistas. Porque um deles diz que camara nenhuma se pode pronunciar havendo um termo de responsabilidade do técnico de obra. Ora o técnico de projetos de obra que assina, e como cumpre tudo, pode saber responder às questões de acessibilidade ou não. O quê que isto significa? Que a camara não vai ver à partida, tem que ver à posteriori. À posteriori camara nenhuma tem recursos humanos suficientes para ir fiscalizar tudo o que deve ser fiscalizado. Eu acho que se perdeu muito, perdeu-se muito com esta questão de retirar a responsabilidade das camaras e passa-la para os

técnicos, perdeu-se, e se estávamos a avançar eu acho, infelizmente, que vamos retroceder e que temos vindo a retroceder.

E – Pois, o tipo de política afeta a ação da Provedoria isso já foi uma coisa que nós fomos falando e visto, sem dúvida que sim, não é?

P – Sim. Ou quem manda considera isto uma prioridade e compreende porquê é que é uma prioridade, não estamos a falar de responder às necessidades dos coitadinhos mas estamos a falar da sustentabilidade da cidade, de garantir que a população que tendencialmente é cada vez mais idosa e que obrigatoriamente, obviamente, vai ter de cada vez mais incapacidades, vai continuar a poder viver na sua cidade. Portanto, se isto não for entendido vai-se perder tudo aquilo que uma Provedoria tem que fazer, que é garantir a tal humanização e sustentabilidade da cidade.

E – Agora mais sobre a questão da deficiência e do problema em si. Como é que acha, de uma forma geral, pela população “dita normal”, é vista a questão da deficiência?

P – Já foi vista de uma forma muito pior, porque as próprias pessoas com deficiência, finalmente, começam a aparecer e a fazer-se notar, por isso é que eu acho que é tão importante existirem pessoas com deficiências em várias áreas sociais. Já por diversas vezes tive esta conversa com jornalistas, que considero que os media são os grandes responsáveis por nós ainda não estarmos mais bem posicionados na sociedade que o que estamos atualmente. Porque a verdade é que começam a surgir as primeiras pessoas com deficiência em alguns filmes e novelas mas não surgem em tertúlias, não surgem em debates, portanto as pessoas com deficiência não surgem sequer num programa de lazer, as pessoas com deficiência ainda são delegadas com um plano de fundo. E enquanto não aparecerem tão naturalmente como aparecem as restantes nós vamos sempre ficar um bocadinho para trás, eu acho que é essencial começar a aparecer em várias áreas da sociedade, em vários campos, com vários cargos.

E – A questão do “coitadismo” e da caridade e do sentido mais caritativo da deficiência, apesar de ter havido uma evolução, ainda existe?

P – Existe. Existe.

E – E vive situações atualmente de discriminação ou nem por isso?

P – Ainda se vive muitas situações de discriminação, provavelmente não se sente tanto como se sentia à 20/30 anos atrás, porque entretanto as pessoas também já se tornaram mais conhecedoras dos seus direitos como pessoa, mas ainda se vivem

muitas situações de discriminação e de injustiça. Até porque o ser caritativo muitas vezes conduz a essa discriminação porque considera-se que a migalha que se dá é uma grande mais-valia, e não, nós temos de ter direito ao mesmo, não é a migalhas. Nem somos heróis nem somos coitadinhos, somos pessoas.

E – Esqueci-me entretanto o que ia perguntar. É que vai falando e lembro-me sempre de coisas que acho interessante mas ok, pode ser que me lembre entretanto. Qual é que acha que é a maior limitação ou dificuldade de integração destas pessoas? Tem a ver com o quê? Tem a ver com os ambientes incapacitantes de certa forma porque não estão preparados, tem a ver com a mentalidade das pessoas, tem a ver com as próprias pessoas que passam pelas limitações que não têm as ferramentas se calhar necessárias para? Qual é que é o maior obstáculo?

P – Eu corro o risco de ser mal interpretada mas eu acho que nós, pessoas com deficiência, somos os nossos maiores inimigos. Porque eu acho que é muito importante nós sermos ouvidos, mas para sermos ouvidos também temos que nos saber fazer ouvir e não é aos berros, não é com raiva, com revoltas, nós temos de ter um discurso de diálogo, um discurso que permita que o outro não feche os ouvidos, que permita que o outro perceba o que estamos a dizer. Eu acho que falamos e pecamos muito por aí. E depois porque na deficiência, como em tudo, há muita competição, incrível mas há, e são as próprias pessoas com deficiência que marginalizam outras pessoas com deficiência. Isso não abona nada a nossa causa.

E – Pois, somos humanos acima de tudo e a essência está lá. Há muitas situações de pessoas que vêm cá, e era sobre isso até que há bocado queria perguntar, que vem efetivamente se queixar de situações em que foram injustiçados, ou discriminados, ou que viram os seus direitos negados. Existem muitas pessoas a virem cá à Provedoria fazer reclamações neste sentido ou não?

P – Existe. Existem sim porque quando falamos numa deficiência e tendencialmente nós temos uma população com deficiência que tem acesso a poucos recursos, porque a empregabilidade para pessoas com deficiência não é propriamente fácil. Só agora é que, realmente, começamos a ter uma camada mais instruída de pessoas com deficiência que continuaram os seus estudos mas a verdade é que, a grande maioria, são pessoas que vivem em baixas condições económicas, com pouca formação académica, e como é obvio acaba por estar muito marginalizada. E depois está exposta

a situações muito complicadas e são essas pessoas que recorrem, geralmente, à Provedoria.

E – Mas que não têm conhecimento, no fundo, dos seus direitos?

P – Não. Muitas vezes até partem do princípio que existem direitos que não existem. Existem muitos mitos de direitos, existem direitos sim, mas também existem deveres e não podemos só exigir direitos. É difícil explicar às pessoas, a este tipo de pessoa, quais são os deveres que tem e como é que devem também lutar pela defesa dos seus direitos.

E – Para si, acho que do ponto de vista pessoal, o quê que pode ser mudado do ponto de vista atitudinal, a nível de mudanças de mentalidades nos “ditos normais”, que tipo de trabalho é que pode ser feito? Ou se acha que não é esse o mais importante, se não é tanto a mudança de atitude mas mais arquitetónica, a questão das acessibilidades, da adaptação. O quê que é mais importante e o quê que pode ser feito?

P – Eu debato-me muito pela questão da acessibilidade porque eu acho que é aquela coisa, se construíres eles aparecem...

E – Também é suspeita para falar, não é?

P – Exatamente. Mas eu acho que se garantimos a acessibilidade as pessoas com deficiência começam a circular, e ao começar a circular são notadas. “Olha afinal eles existem, afinal eles andam aqui” e depois a sociedade vai a reboque, tem que dar respostas àquelas pessoas que até estão lá e que circulam e fazem parte da sociedade. Se continuarmos a ter um mundo sem acessibilidade as pessoas vão continuar a estar fechadas e por muitas respostas de apoio social que possam existir as pessoas não vão usufruir porque vão ficar fechadas. Portanto, eu acho que primeiro temos que resolver o problema da acessibilidade, ponto. A acessibilidade para o maior número de pessoas com uma maior diversidade de deficiência, garantindo esta capacidade de inclusão física então será o momento de nos dedicarmos mais aos apoios, aos apoios sociais e às respostas e às ferramentas de integração na vida socioeconómica.

E – Porque é a tal questão, isto realmente tem vindo a evoluir, nota-se que há já algumas rampas, elevadores e etc. mas depois há aquelas atitudes por parte das pessoas que não dá para perceber. Quando eu digo estas atitudes, falo de coisas muito simples, como não saberem lidar nem falar com as pessoas. Portanto deveria

de existir um trabalho por trás mais educacional? Por exemplo a mim já me aconteceu virem falar comigo como se eu fosse uma criança, pronto, infantilizar um bocadinho a deficiência porque são pessoas que nem sabem muito bem como reagir. Isto acha que se vai resolvendo por si ou que deveria de existir um trabalho?

P – Acho que isto deveria passar por uma sensibilização muito ativa nas crianças porque o sucesso da reciclagem também começou nas crianças. Foram as crianças que levaram da escola estes conceitos e começaram a exigir dos pais, em casa. A reciclagem e esta mudança atitudinal começou nas escolas e nas escolas de ensino básico.

E – Agora para terminar, um bocadinho sobre o futuro da Provedoria, é sempre incerto não é? Ainda para mais com mudanças de mandatos e etc. mas, continuando cá, no próximo mandato quais são as suas prioridades de intervenção, tendo em conta as maiores necessidades que vão surgindo por cá?

P – Eu tenho desistido de falar de rebaixamentos porque acho que já não é isso que vende a acessibilidade, já não é isso que vende a inclusão, tenho-me focado muito naquilo que neste momento capta muito os políticos e todos os privados que é o turismo. A minha prioridade vai ser apostar no turismo acessível na cidade porque se eu apostar no turismo acessível eu vou garantir que o turismo sénior, que é aquele que trás mais rentabilidade porque se distribui de forma igual ao longo do ano, já estão reformados não têm épocas altas ou épocas baixas, têm maior poder de compra porque já têm a vida estabilizada, vêm em grandes grupos porque nunca vêm isolados e são os clientes mais fieis. Porque se se sentirem bem vão voltar ao mesmo sítio e vão recomendar, portanto eu quero apostar neste turismo acessível e ao apostar no turismo acessível vou estar a apostar nos munícipes que cá vivem. Para responder às necessidades do bem receber o turista que precisa da acessibilidade eu vou garantir que todos aqueles que cá vivem vão usufruir da cidade. Lá está, é a tal superação de obstáculos, é olhar para o problema de uma forma positiva para garantir que o problema se vai resolver, olhar para o retorno económico que vamos ter e conseguir convencer os serviços a apostar nesta área.

E- E é uma forma inteligente porque é uma área que se tem aberto muito aqui no Porto, a questão do turismo e assim arranja sustentabilidade para futuros projetos. E a nível mais concreto de projetos a serem implementados?

P – Eu gostava muito de ver o Porto com a Vida Independente a funcionar em pleno. Ainda ontem estive reunida com o Provedor da Santa Casa da Misericórdia, a tentar negociar aqui uma cedência de espaços para implementar na cidade do Porto a Vida Independente mas eu queria implementar a Vida Independente de uma forma autossuficiente, autossustentável. Não podemos estar aqui num compasso de espera de agora abrem candidaturas, depois entretanto não abrem e eu gostava que a Vida Independente no Porto fosse uma coisa séria, uma coisa que viesse para ficar, independentemente de candidaturas comunitárias ou não.

E – Até que por essas candidaturas já quase há um ano que se anda a atrasar, não é?

P – Exatamente.

E – E essa sustentabilidade passaria pelo quê?

P – Primeiro temos que ter muito bem definido, e tenho-me reunido com um grupo de trabalho onde estão várias associações que até já trabalham esta área da Vida Independente, já tem projetos nesta área, e eu gostava de definir muito bem o quê que é o apoio, o assistente pessoal, o quê que é a Vida Independente e o regulamento do modus operandi. Essencial é ter esta base bem definida para que depois não haja aqui misturas e indefinições. Depois temos habitações que sirvam de primeiro passo para a vida independente, habitações que possam ser utilizadas e reutilizadas um período mínimo de 2 anos, que permitam albergar pessoas com deficiência por aquele tempo inicial da sua integração na vida socioeconómica, que lhes permita dar alguma estabilidade com o seu apoio pessoal, ingressar no seu emprego e depois, tendo a sua sustentabilidade pessoal, podendo pagar a sua renda, ir à sua vida e vir o próximo. A ideia é que isto seja um primeiro passo para a verdadeira vida independente de cada um, que possa passar por este período de carência.

E – Porque muitas vezes associado à questão da deficiência estão abusos, não é?

P – Sim, sim.

E – Tem muitos casos cá, de situações dessas que venham fazer queixa?

P – Abusos, agressões, muitas agressões familiares, muitas situações de pais que têm vergonha dos filhos e que pura e simplesmente os fecham, não os deixam ser pessoas. Outros que têm tanto medo que o filho ou que a filha seja exposta ao mundo cruel que acha que se o tiver em casa fechado que o vai proteger, impede-o de viver.

E – No fundo essa realidade de há uns 30 anos atrás ainda existe nos dias de hoje? E se calhar há casos que nem se tem conhecimento no fundo?

P – Exatamente.

E – Infelizmente. Daí eu há bocado ter falado da questão das mentalidades, das barreiras atitudinais, da forma como, eventualmente, as pessoas vêem isto da deficiência porque ainda acho que há muito trabalho que deve ser feito desse ponto de vista. Só para terminar, Provedoria Municipal dos Cidadãos com Deficiência, o nome em si traduz aquilo que é a Provedoria, sugeriria outro tipo de nome, acha que o nome é um bocadinho o sinónimo daquilo que é feito?

P – Eu gostava de pensar num nome que fosse mais abrangente mas depois, se calhar, perdia o foco. O meu foco é servir estas pessoas e eu sei que ao servir estas pessoas estou a servir todos os outros, mas neste momento nós precisamos de ser isto, um Promotor de, um promotor de inclusão para pessoas com deficiência, para garantir que aqueles que hoje não têm deficiência mas que com o avanço da idade vão ter, futuramente também vão ser incluídos. Pronto eu acho que neste momento não alterava o nome. Apesar de achar que esta coisa da deficiência, e tem-se discutido muito, o termo deficiência discute-se que deve cair em desuso e que deve ser substituído por diversidade funcional ou pessoa com diversidade funcional, quer dizer há vários termos mas o que eu quero é responder a estas pessoas em concreto. Se entretanto decidirem que o nome deficiente passa a ser outro, muito bem, aí pensamos na alteração de nome mas o que nós vamos ter que ser sempre é um Provedor, ou seja, alguém que promove, que ouve, que alerta e que está aqui sempre constantemente a lutar para.

E – Ok. Está ótimo, muito obrigada.

P – De nada.

E – Acho que sim, fomos falando tudo o que era importante. Claro que depois vou desligar e vou-me lembrar de imensa coisa que podia ter perguntado mas de qualquer maneira acho que sim.

P – Quando te lembrares de coisas que não perguntaste, vens cá.

E – Pronto é isso, faço uma visita.