



Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

Integração profissional & serviço social: um estudo de caso.

Ana Cláudia Fernandes de Andrade

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de

Mestre em Serviço Social

Orientador:

Professor Doutor Jorge Ferreira, Professor Auxiliar,  
ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 2015

## **Agradecimentos**

Aos professores, colegas e a todos os amigos que, direta e indiretamente, estiveram presentes nesta minha caminhada e que me ajudaram a crescer enquanto estudante e ser humano.

À equipa, interna e externa, com quem tive a oportunidade de trabalhar e crescer profissionalmente, apesar das conjuturas a que estamos constantemente sujeitos. Obrigada pelos momentos de partilha, reflexão e resolução de situações complexas e delicadas.

Às pessoas que tive oportunidade de conhecer no âmbito da concretização deste trabalho e que me motivaram com as suas opiniões, palavras de encorajamento e amizade. Obrigada por terem aceite fazer parte deste meu pequeno contributo para/à comunidade.

Com um carinho muito especial, quero agradecer aos Jorges da minha vida: ao meu pai, que apesar de já ter partido, está sempre comigo no coração e nos ensinamentos que me transmitiu. Obrigado por me fazeres acreditar que há sempre a possibilidade de transformar o nosso mundo num lugar melhor para se viver. Ao meu filho que, com o seu sorriso e alegria contagiante, me impulsiona a querer trabalhar mais e melhor para que, futuramente, se possa viver num mundo mais justo e o menos desigual possível em termos de bem-estar para todos. Obrigada por, ao longo destes meses, teres despendido do nosso tempo para que a mãe pudesse concluir com sucesso esta etapa da nossa vida. E, ao Professor Jorge, não só pela sua orientação neste trabalho, mas também pelos ensinamentos transmitidos nas suas aulas que tornam esta longa caminhada numa agradável etapa da nossa vida. Com todo o meu respeito e admiração: obrigada!

### **Resumo**

O conceito de empresa social está associado à emergência de um novo conceito de economia, a economia social. Tendo como histórico, um passado bastante recente, a definição do próprio conceito de empresa social ainda não se encontra uniformizado. Dada a diversidade de formas jurídicas que este tipo de empresas pode assumir, apenas estão padronizadas algumas das características transversais, nomeadamente, os âmbitos de actividade, a forma jurídica que assumem, os objectivos sociais pelos quais se regem, bem como as partes interessadas, tendo como finalidade a criação de valor social. As empresas sociais, constituídas e organizadas voluntariamente por grupos de cidadãos, afirmam-se como uma das medidas anti-pobreza e de inclusão social, promovendo o desenvolvimento local através de metodologias inovadoras, ao apresentarem respostas que solucionam os problemas e satisfazem as necessidades sociais diagnosticadas que o Estado não consegue suprir. Este estudo pretende reforçar a importância e a pertinência de indicar novas ideias e formas de actuação do serviço social que, de forma integrada e complementar, co-participa nas actividades e serviços prestados, combatendo e reduzindo o impacto social que a ausência de emprego causa na vida das pessoas, particularmente, em períodos de crise económica, como a que vivemos actualmente, apostando na promoção do potencial de empregabilidade, mediante a criação de oportunidades de acesso ao emprego e, conseqüentemente, à participação plena e efectiva na sociedade.

Palavras-chave: empresas sociais, impacto social, integração profissional, metodologias de intervenção e serviço social.

### **Abstract**

The concept of social enterprise is associated with the emergence of a new concept of economy, the social economy. With a fairly recent past, the definition of the concept of social enterprise is not yet standardized. Given the diversity of legal forms that such enterprises might assume, only some of the crosscutting characteristics are standardized namely certain areas of activity, the legal form they assume, the social objectives pursued and stakeholders. With the aim of creating social value, social enterprises are constituted and organized voluntarily by citizens' groups, arising as one of the anti-poverty measures and social inclusion by promoting the local development through innovative methodologies, in order to provide social responses which the state cannot provide, to solve the problems and satisfy the diagnosed social needs. This study aims to reinforce the importance and relevance of suggesting new ideas and new methodologies of social work intervention, in an integrated and complementary way, through its co-participation in the provided activities and services and by empowering the potential of employability through the creation of opportunities that lead to employment. Social work fights and reduces the social impact that unemployment causes in people's lives, especially in times of economic crisis like the one we are currently facing, thus contributing to the full and effective participation of individuals in society.

Key words: social enterprises, social impact, professional integration, methodologies of intervention and social work.

**Glossário de siglas**

APZ – Aprendizagem

CE – Comissão Europeia

CEC – Centro de Emprego de Cascais

CEI – Contrato de Emprego Inserção

CEI+ - Contrato de Emprego Inserção +

CESE – Comité Económico e Social Europeu

CFRPA – Centro de Formação e Reabilitação Profissional de Alcoitão

CLDS – Contrato Local de Desenvolvimento Social

CMC – Câmara Municipal de Cascais

DLD – Desempregado de Longa Duração

EFA – Educação e Formação para Adultos

EFJ – Educação e Formação para Jovens

EI – Empresas de Inserção

EP – Estágio Profissional

FE – Fábrica do Empreendedor

GIP – Gabinete de Inserção Profissional

IAS – Indexante dos Apoios Sociais

IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional

LBSS – Lei de Bases da Segurança Social

MSE – Mercado Social Europeu

RSI – Rendimento Social de Inserção

RVCC – Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências

SCMC – Santa Casa da Misericórdia de Cascais

SEA – Agência de Empreendedores Sociais

UE – União Europeia

VA – Vida Activa

### **Índice de quadros**

Quadro 4.1 População Total Inscrita na FE Adroana por Nível de Escolaridade e por Faixa Etária

Quadro 4.2 População Total Inscrita na FE Adroana por Nível de Escolaridade e por Género

Quadro 4.3 Síntese dos Atendimentos Realizados na FE Adroana no 1.º Semestre de 2015

### **Índice de figuras**

Figura 1.1. População inscrita na fábrica do empreendedor da Adroana por nacionalidade e por género no 1º semestre de 2015.

Figura 1.2. População inscrita na fábrica do empreendedor da Adrona por nível de ensino e por género no 1º semestre de 2015.

Figura 4.3. Caracterização da situação profissional da população inscrita na FE Adroana por género no 1º semestre de 2015.

Figura 4.4. Caracterização da população inscrita na FE Adroana faixa etária e por género no 1º semestre de 2015.

Figura 4.5. População inscrita na fábrica do empreendedor da Adroana beneficiária do Subsídio de Desemprego por género no 1º semestre de 2015.

Figura 4.6. População inscrita na fábrica do empreendedor da Adroana por tipologia de apoios sociais e por género no 1º semestre de 2015.

## Índice

Agradecimentos.....	ii
Resumo .....	iii
Abstract .....	iii
Glossário de siglas .....	iv
Índice de quadros .....	v
Índice de figuras .....	v
<b>Índice geral</b> .....	vi
INTRODUÇÃO.....	1
I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	3
INTEGRAÇÃO PROFISSIONAL E AGÊNCIA DE EMPREENDEDORES SOCIAIS ..	3
1.1 Quadro legal.....	11
1.2 Políticas sociais de integração profissional.....	12
1.3 Medida Estímulo Emprego, Estágios Emprego e REATIVAR, Contratos de Emprego Inserção e Contratos de Emprego Inserção + .....	14
1.4. Síntese .....	16
II – PERSPECTIVAS TEÓRICAS DE SUPORTE À INTEGRAÇÃO PROFISSIONAL.	17
2.1 A integração pelo trabalho.....	17
2.2 Formação profissional .....	20
2.3 Teorias psicossociais .....	21
2.4 Advocacy e empowerment .....	25
III – METODOLOGIA .....	27
3.1 Campo empírico: agência de empreendedores sociais .....	27
3.2 Método científico e natureza da investigação .....	29
3.3 Universo e amostra .....	30
3.4 Recolha e tratamento dos dados.....	31
IV – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS .....	33
CONCLUSÕES.....	47
FONTES.....	50
BIBLIOGRAFIA.....	51
BIBLIOGRAFIA WEB.....	53
ANEXOS.....	55
Anexo A – Identificação dos blocos temáticos para a elaboração dos guiões de entrevista .....	56
Anexo B - Guiões de entrevista.....	58
Anexo C – Quadro de caracterização dos participantes .....	59
Anexo D - Estratégias de intervenção da Agência de Empreendedores Sociais .....	60

Integração profissional & serviço social: um estudo de caso.

Anexo E - Síntese da transcrição das entrevista realizadas aos sujeitos de  
intervenção referente à componente da qualidade de vida..... 61

## INTRODUÇÃO

O tema da presente investigação consiste na identificação do impacto da intervenção da agência de empreendedores sociais na melhoria das condições sociais, económicas, ambientais e laborais das pessoas desempregadas com vista à sua integração profissional. A agência de empreendedores sociais, na sua forma jurídica, é uma cooperativa multisectorial, cuja opção de estatuto surgiu do interesse de se equiparar às empresas sociais. Embora tenha sido constituída em 2007, apenas começou a atuar no território da Adroana<sup>1</sup>, em Novembro de 2009, a desenvolver projectos de capacitação que visam facilitar a (re)inserção socioprofissional dos grupos mais vulneráveis da população, nomeadamente, a população emigrante. As suas principais áreas de atuação são o empreendedorismo social, o emprego e a formação, a animação territorial e a prestação de serviços de consultoria e investigação.

O objeto de estudo consiste nas metodologias utilizadas pelo Serviço Social na intervenção com pessoas desempregadas<sup>2</sup>.

O objectivo geral deste estudo centra-se na sistematização e análise dos impactos das metodologias de integração profissional com desempregados aplicadas pela agência de empreendedores sociais. No que se refere aos objectivos específicos, este estudo pretende, em primeiro lugar, tipificar as metodologias de intervenção com desempregados com vista à sua integração profissional, em segundo, elaborar categorias metodológicas de intervenção profissional por grupo-tipo de desemprego e identificar o(s) impacto(s) social(is) decorrentes da intervenção.

Esta investigação caracteriza-se por um estudo de caso, através de uma abordagem qualitativa. Sendo um estudo descritivo, de natureza predominantemente qualitativa, baseado numa abordagem indutiva, as técnicas de recolha e tratamento de dados seleccionadas foram a realização de entrevistas semi-estruturadas e a análise documental. No entanto, para uma análise mais extensiva do impacto causado pela intervenção da agência de empreendedores sociais na melhoria das condições sociais, económicas, laborais e ambientais das pessoas desempregadas com vista à sua integração profissional e, com o intuito de enriquecer a investigação, também se

---

<sup>1</sup> Uma das freguesias do concelho de Cascais.

<sup>2</sup> Pessoa que tem pelo menos 15 anos de idade que se encontra sem trabalho, remunerado ou não, embora disponível para trabalho, remunerado ou não, e que efectua diligências para a sua integração profissional (INE).

optou por considerar e analisar alguns dados quantitativos extraídos da base de dados da fábrica do empreendedor da Adroana<sup>3</sup>.

No I capítulo e, tendo presente o objecto de estudo, foram enquadrados teoricamente os conceitos: 'empresas sociais', 'impacto social' e 'integração profissional'. Em seguida, procedeu-se ao enquadramento legal dos desempregados, dos centros de emprego, da agência de empreendedores sociais e das categorias do desemprego. Posteriormente, foram abordadas e descritas as políticas sociais e as de integração profissional.

No segundo capítulo, foram apresentadas as teorias psicossociais de suporte à integração profissional, designadamente, as que se referem à integração pelo trabalho, à formação profissional e as teorias subjacentes à *advocacy* e ao *empowerment*.

No capítulo III, foram caracterizadas as metodologias de intervenção aplicadas pela agência de empreendedores sociais, que correspondem ao campo empírico do capítulo. Seguidamente, foi apresentado o método científico e a natureza da investigação, bem como definidos e apresentados os critérios do universo e da amostra. E, por fim, foram descritas as técnicas utilizadas para a recolha e tratamento dos dados.

No quarto capítulo, foram sistematizados e estratificados os resultados referentes às questões de investigação, cujas hipóteses consistiam em verificar se as metodologias de integração profissional aplicadas pela agência de empreendedores sociais são definidas em função do grupo-tipo de desempregado, se as pessoas desempregadas abrangidas pela intervenção demonstram ter maior sucesso na sua integração profissional e, por último, se as metodologias de intervenção articulam com a intervenção do serviço social local.

Finalmente, apresentam-se as conclusões decorrentes dos dados obtidos, bem como apresentamos propostas futuras de pesquisa, considerando as atuais forças, fraquezas, oportunidades e ameaças.

---

<sup>3</sup> <http://www.seagency.org/portfolio/fe-adroana/>

## I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

### INTEGRAÇÃO PROFISSIONAL E AGÊNCIA DE EMPREENDEDORES SOCIAIS

O desemprego é um fenómeno que, nos últimos anos, tem vindo a afectar grande parte da população, tanto a nível nacional como a nível internacional, nomeadamente em toda a Europa. Consequentemente, este estudo pretende reforçar a importância e a pertinência de indicar novas ideias e formas de actuação do serviço social, de forma a combater e a reduzir o impacto social que a ausência de emprego causa na vida das pessoas. Nesta linha de orientação, a agência de empreendedores sociais procura contribuir e ser uma resposta social ajustada às necessidades identificadas quer pela população, quer pelos parceiros. Juridicamente, a agência de empreendedores sociais é uma cooperativa multisectorial, que pretende se equiparar às empresas sociais. Em Portugal e na Europa, ainda não existe um consenso no que se refere à definição de empresa social, por essa razão, a forma jurídica que a agência de empreendedores sociais assume é a mais próxima deste género de empresas. Consequentemente, este estudo pretende também sistematizar as diferentes definições que existem de «empresa social», dado que variam de país para país, com base nas características que lhes são comuns. O Comité Económico e Social Europeu, no seu parecer exploratório sobre o tema «empreendedorismo social e empresas sociais», refere que “as empresas sociais são uma das pedras angulares do modelo social europeu, estão intimamente ligadas à Estratégia UE 2020 e contribuem de forma significativa para a sociedade em geral” (CESE, 2012: 1.2). Salieta a capacidade que as empresas sociais possuem de gerar valor social,

na medida em que criam emprego, desenvolvem soluções inovadoras para responder às necessidades do público, geram coesão e inclusão social e fomentam uma cidadania activa. Além disso, são particularmente importantes para promover a participação das mulheres, dos idosos, dos jovens, das minorias e dos migrantes. . . . e muitas desenvolvem actividade no domínio da integração no mercado de trabalho (CESE, 2012: 3.1.3).

Sendo a integração no mercado de trabalho, o ponto de intersecção entre as empresas sociais e o âmbito de actuação da agência de empreendedores sociais, está encontrada a ponte de ligação no que se refere à forma como o serviço social intervém e poderá intervir com a população desempregada, bem como a aferição do respectivo impacto social. O âmbito de atuação destas cooperativas é a satisfação de necessidades sociais, designadamente, a promoção e a inserção dos grupos

socialmente mais vulneráveis, conforme o artigo 2.º do Decreto-Lei nº 7/98, de 15 de Janeiro. Não têm como objectivo quaisquer fins lucrativos na prestação dos seus serviços. Pelo contrário, estas empresas têm como objectivo:

o desenvolvimento local através da promoção social e do desenvolvimento de um novo espírito empresarial, que permita a resolução de problemas, como o desemprego, as baixas qualificações e formações, a pobreza e a exclusão social, através da criação de empregos e actividades económicas que visem a satisfação de necessidades sociais não satisfeitas . . . Essas entidades podem revestir diversas formas jurídicas, nomeadamente associações, cooperativas, fundações ou instituições privadas de solidariedade social (Perista e Nogueira, 2004: 31-32).

De entre os domínios nas quais podem atuar, os que são mais pertinentes para este estudo, são o apoio aos grupos mais vulneráveis e a promoção do acesso à formação e integração profissional desses grupos. Tendo ainda presente o Decreto-lei referido anteriormente, salienta-se novamente o ponto de ligação com um dos objectivos do âmbito de atuação do serviço social, o combate à exclusão social e à pobreza. A nível europeu, as empresas sociais estão a ganhar visibilidade e a obter um maior reconhecimento por parte das instituições públicas e pela sociedade em geral. Por essa razão, surgiram diferentes propostas a nível nacional e internacional, para definir teoricamente o conceito de empresa social.

São iniciativas voluntárias provenientes de um grupo de cidadãos que face a uma necessidade insatisfeita, consequência das externalidades negativas que a crise económica gera ou como consequência das dificuldades do estado de bem-estar, criam uma estrutura não lucrativa e intentam desenvolver a actividade que lhes há-de permitir satisfazer esta necessidade insatisfeita (Vidal e Claver, 2003: 41).

Amy Po-ying e Kam-tong Chan (2010) defendem que o modelo de integração pelo trabalho promovido pelas empresas sociais é apenas uma das muitas medidas anti-pobreza e de inclusão social, mas que de modo algum solucionam o problema. Referem ainda que, muitos dos grupos socialmente desfavorecidos, encontram nas empresas sociais a possibilidade de aprender novas competências profissionais, de aumentar a empregabilidade e sair da pobreza. Consideram também que, é neste contexto que o serviço social pode agir como promotor da mudança social e da construção de capital social, envolvendo-se em acções que se destinem a eliminar barreiras, desigualdades e injustiças, nomeadamente, a exclusão social dos grupos socialmente desfavorecidos.

No respeitante à realidade portuguesa,

## Integração profissional & serviço social: um estudo de caso.

O conceito de Empresa Social não se encontra, ainda, estabilizado e aceite em Portugal. Continuam a ser objecto de discussão a definição, os contornos e os conteúdos deste conceito, nomeadamente entre os responsáveis e dirigentes das organizações representativas do designado «terceiro sector» (Perista e Nogueira, 2004: 31).

Por sua vez, Quintão (2008), numa tentativa de uniformizar o conceito e sintetizar o estado da arte, definiu as empresas de inserção (EI) como:

entidades organizadas segundo lógicas empresariais de produção de bens e serviços, em diversos sectores de actividade económica, e que têm por finalidade inserir social e profissionalmente pessoas desfavorecidas face ao mercado de trabalho, através do desenvolvimento de uma actividade produtiva em contexto real (p. 8).

Para a autora e para Aires (2010), as empresas de inserção, enquanto práticas sociais, em Portugal, tiveram a sua origem em 1996 e surgem no âmbito do Mercado Social Europeu (MSE), mas apenas obtém formalização e regulamentação jurídica em Junho de 1998. Ano em que também foi regulado o Regime Jurídico das Cooperativas de Solidariedade Social. O surgimento e a regulação tardia deste tipo de empresas, em relação a outros países da União Europeia, está directamente relacionada com os indicadores do emprego, do desemprego e do crescimento económico, que na época eram positivos, na opinião da autora (Quintão, 2008). No entanto, em meados dos anos 90, ocorre uma mudança no panorama político e o governo social democrata é destituído pelo partido socialista. Sendo neste contexto que são pensadas novas políticas sociais, tendo em vista as políticas de emprego e protecção social colocadas em prática pelos países europeus, na época da reformulação dos Estados-Providência. As características desta nova geração de políticas assentam

na mobilização dos sectores privados lucrativo e não lucrativo para a implementação de políticas públicas e para a procura de soluções de resposta a necessidades sociais não satisfeitas; a territorialização na concepção e implementação das políticas públicas; a experimentação piloto; a activação nas políticas de emprego e de protecção social (Quintão, 2008: 8-9).

Nesta linha orientadora, foram implementadas diversas políticas sociais que potenciaram o valor e o reconhecimento do terceiro sector, em Portugal. Em 1995, foi implementada a medida do rendimento mínimo garantido (o actual rendimento social de inserção). Em 1996, foi assinado o Pacto de Solidariedade Social entre o Estado, a Administração Central e Local e os vários parceiros sociais. Em 1998, à escala nacional, a existência do Mercado Social de Emprego e a implementação dos Planos Nacionais de Emprego, contribuiu fortemente para a promoção das empresas de inserção. Posteriormente, em 2001, sob a orientação da União Europeia foram

implementados os Planos Nacionais para a Inclusão Social. Mais tarde, em 2008, foi implementado o programa Rede Social (Quintão, 2008; Aires, 2010). Mais recentemente e, a nível supra nacional, estão em vigor algumas iniciativas e a ser propostas outras para a promoção da economia social. Após a assinatura do Tratado de Lisboa, a 1 de Dezembro de 2009, a Comissão Europeia lançou, em 2010, a estratégia da União Europeia para o crescimento e o emprego, denominada Europa 2020. Posteriormente, em Abril de 2011, elaborou o documento Ato para o Mercado Único, que elenca medidas que darão lugar a uma economia social de mercado muito competitiva, considerando o crescimento económico sustentável. Em Dezembro de 2013, aprovou o Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho sobre o Fundo Europeu de Empreendedorismo que contempla a inclusão das empresas de inserção nos projetos financiados pelos fundos europeus (CESE, 2012). Também, cada vez mais, se apela à demonstração dos resultados, onde a exigência de metodologias e indicadores que denotem o impacto social e económico, se tornou crescente e prioritária. Considera-se, em simultâneo, um recurso e um instrumento extremamente importante e relevante para a sustentabilidade financeira das empresas sociais existentes ou outras que possam vir a ser criadas. Uma vez que, em época de crise económica como a atual, nem sempre está assegurada a sua sustentabilidade financeira. É neste contexto que se torna pertinente e relevante falar sobre a medição do impacto social. Tanto a Comissão Europeia como o Terceiro Sector reconhecem a necessidade de se avaliar o desempenho social e económico das empresas sociais, em particular o das empresas de inserção. Segundo Foncea, M., Carmen Marcuello e Chaime Marcuello (2012), a avaliação do impacto tem o duplo objetivo de melhorar as iniciativas dirigidas à promoção das empresas sociais na conquista de eficiência e eficácia social e económica e proporcionar aos envolvidos os mecanismos de avaliação adequados ao cumprimento dos objetivos sociais e ambientais, bem como doar o seu contributo para a coesão social e para a redução dos desequilíbrios geográficos entre países e regiões da União Europeia. De acordo com o Comité Económico e Social Europeu, a medição do impacto social visa “aferir os resultados ou impactos sociais provocados por determinadas actividades de uma empresa social e não pela empresa propriamente dita, ainda que as estruturas das empresas de economia social contribuam para criar valor social” (CESE, 2013). Embora não exista uma definição teórica consensual de impacto social, o Comité Económico e Social Europeu sugere que se descreva como “os resultados ou impactos sociais gerados por actividades específicas de uma empresa”. Já Sánchez (1999), *citado por* Bonilla (2007), sugere que o impacto se refere a mudanças produzidas no meio ambiente por uma determinada acção. No terreno de uma organização, o impacto organizacional

pode definir-se como a mudança gerada na organização como consequência de uma inovação. Uma vez que o impacto social ainda não se encontra teoricamente definido, é necessário e premente uniformizar a compreensão dos conceitos-base: investimento, prestação, resultado e impacto. Com base na sugestão de diversas definições propostas por vários autores, Bonilla (2007) refere que existem diversos pontos comuns,

entre eles, a relação causa-efeito entre a aplicação de um determinado projecto ou programa e o impacto causado, os resultados do projecto em questão a médio e longo prazo, as mudanças verificadas nos grupos ou comunidades bem como a forma como se produzem as mudanças, ou seja, consideram-se os efeitos previstos e não previstos, negativos ou positivos, bem como o factor tempo na duração dos efeitos de uma acção (Bonilla, 2007:3).

Também, o Comité Económico e Social Europeu refere que o objectivo da avaliação de impacto não visa apenas determinar o resultado esperado, mas também aferir quais os resultados (desejados e indesejados) e o seu impacto, conforme o ponto 4.3 do parecer (CESE, 2013). Bonilla (2007) chama a atenção para um elemento que poderá ser distintivo, o efeito multiplicador, ou seja, o impacto do projecto em grupos não previstos. A origem da avaliação de impacto data de finais da década de 60, nos países desenvolvidos associada ao impacto ambiental. Posteriormente, passou a contemplar-se também a comunidade, tornando-se num conceito mais abrangente e incorporado na avaliação de projectos sociais (Bonilla, 2007). Numa fase inicial, apenas os resultados económicos eram o principal indicador para avaliar o desenvolvimento de uma organização, o que remete para o conceito de demonstração de resultados. Actualmente, é necessário adoptar uma perspectiva mais global, que considere as consequências de uma determinada intervenção a nível social, ambiental e económico, o que já remete para o conceito de impacto social, em conformidade com o ponto 6.2 do parecer (CESE, 2013). Outro critério que se tornou relevante para a avaliação de impacto é a possibilidade de antecipar possíveis resultados, de modo a que gestores, beneficiários, avaliadores e financiadores possam ter uma percepção mais global e consciente do que é pretendido alcançar com o programa ou o projecto de intervenção. Foncea (2012) considera que é importante trabalhar “em modo de perspectiva”, ou seja, antecipar objectivos a atingir com base em determinados métodos e instrumentos concebidos para esse efeito. Deste modo, será mais fácil gerir o risco (factor fulcral para a criação do valor social), por parte de todos os envolvidos (Foncea, 2012: 192). Contudo, de acordo com o ponto 4.4 do parecer, um dos grandes constrangimentos da avaliação do impacto é a “dificuldade que pode haver para

estabelecer a ligação entre a actividade e o resultado” e “os efeitos positivos que, amiúde, são qualitativos e, por vezes, apenas são evidentes após períodos de tempo mais alargados” (CESE, 2013). Para ultrapassar estas barreiras, o Comité Económico e Social Europeu sugere uma abordagem alternativa ou complementar, que contemple métodos quantitativos e qualitativos com o intuito de informar todos os envolvidos sobre o valor acrescentado das empresas sociais. Acrescenta ainda que é necessário a participação das partes interessadas, sempre que adequado. Consequentemente, os consumidores, os responsáveis políticos, as entidades financiadoras e os prestadores de serviços sociais, as autoridades públicas e os parceiros sociais poderão, em conjunto, construir uma perspectiva comum do impacto pretendido. O impacto social pode ser medido de diversas formas, o que não facilita a defesa de um único método ou até mesmo a possibilidade de uma comparação de métodos. No entanto, o factor comum que os identifica é serem iniciativas da base para o topo e o facto de, na sua concepção, terem sido delineados no contexto das empresas sociais e dos objectivos das suas actividades e não em modelos de outros sectores. De acordo com o parecer do Comité Económico e Social Europeu, no ponto 6.2,

os métodos mais conhecidos são o retorno social do investimento ou *Social Return on Investment*, que é uma metodologia orientada para os resultados que visa compreender o valor social, ambiental e económico de uma organização, e a auditoria social, que é um método de planificação, medição e avaliação dos objetivos sociais de uma organização (CESE, 2013).

Para explicar o valor acrescentado social, acrescenta ainda que existe o *Global Reporting Index* que é “um sistema de apresentação de relatórios sobre a sustentabilidade e que cria um quadro para comunicar os dados do ponto de vista social, ambiental e económico” (CESE, 2013). Defende um modelo próprio para as empresas de inserção em função da tradição que seguem, da diversidade de situações com que lidam e do tipo de actividade económica que exercem, como já foi referido anteriormente. No caso de seguirem a “tradição europeia continental”, segundo Kerlin (2006), Quintao (2007), Hulgard (2010), Fayolle y Matlay (2010), citados por Foncea (2012), “as empresas sociais europeias continentais vinculam-se principalmente com empreendedores sociais colectivos” como referem Spear (2006), Defourny y Nyssens (2008), citados por Foncea (2012), “tendo por base os princípios e valores da economia social”. Se, pelo contrário, segundo Kerlin (2006), Quintao (2007), Hulgard (2010), Fayolle y Matlay (2010), citados por Foncea (2012), seguirem a “tradição anglo-saxónica”, o vínculo é estabelecido com “empreendedores sociais

individuais”, como afirmam Spear (2006), Defourny y Nyssens (2008), citados por Foncea, onde há o predomínio dos fins sociais sobre o capital (p. 183).

Tendo presente as especificidades das organizações, a União Europeia recomenda que se adaptem os instrumentos jurídicos para que estas empresas possam tornar real o seu potencial de crescimento e criação de emprego. Sugere, ainda, que se aproveitem as oportunidades do mercado interior, uma vez que maioria das empresas sociais são muito pequenas, embora bastante activas no âmbito local. Para que se construa uma definição consensual de empresa social, sugere que seja feita uma “aproximação multidimensional em que se conjugam elementos tradicionais de empresa e de economia social, que afectam particularmente o objecto social, a motivação económica e os modelos de gestão deste tipo de organizações” (Foncea, 2012: 183). Apesar da dificuldade na descrição do conceito de empresa social e de medição de impacto social (questão aceite por gestores, políticos e académicos) o enfoque reside na necessidade de inovar novas formas de actuação para adequar às necessidades das pessoas, especialmente as que se encontram em situação de exclusão social (Foncea, 2012).

É justamente com as pessoas que se encontram excluídas do mercado de trabalho e, conseqüentemente, do exercício pleno da sua cidadania que a agência de empreendedoras sociais trabalha. Os gabinetes de atendimentos à população ou as fábricas do empreendedor (FE) estão localizadas estrategicamente em territórios ou nas proximidades de territórios vulneráveis ou «bairros sociais», como Ferreira (2014) os descreve, nomeadamente, em Marvila, Aqualva-Cacém, Santa Maria Maior e Adroana. Nos quais, a maioria da população residente se encontra em situações de vulnerabilidade ou de desvantagem, onde a identidade e a pertença é, frequentemente, estigmatizada (Ferreira, 2014). De acordo com o relatório elaborado pela Câmara Municipal de Cascais, «retrato territorial do concelho de Cascais», em Março de 2010, em Alcabideche existiam 9 bairros de habitação social. No ano de 2004, no total da população residente em habitações sociais, 1673 pessoas residiam em Alcabideche, o correspondente a 30%. No que se refere ao perfil económico da população residente, 12,8% não tinha qualquer actividade económica.

É neste cenário que o âmbito de actividade da agência de empreendedores sociais assume particular relevância e pertinência. Sendo uma freguesia predominantemente marcada por ausência de actividade económica ou emprego informal<sup>4</sup>, de elevados

---

<sup>4</sup> Tarefas que duram cerca de uma semana a quinze dias, normalmente designadas de «biscates» (Diogo, 2010: 36).

níveis de desemprego, de situações de subemprego<sup>5</sup> e emprego precário<sup>6</sup>, faz todo o sentido promover a empregabilidade e dotar a população de competências necessárias ao mercado de trabalho atual. Segundo Okino *et al.* (2010) citado por Figueira (2013),

É necessário combater o desemprego para que as pessoas possam ter mais e melhor qualidade de vida e para que possam assegurar a satisfação das suas necessidades básicas. O problema do desemprego é de difícil resolução, pois quando a economia não cresce é precisamente neste contexto que é importante que sejam gerados novos postos de trabalho. A criação de novos postos também tem de ter condições viáveis para os trabalhadores, sendo que o desenvolvimento económico e social terá de gerar condições e empregos de qualidade de forma a garantir o acesso à cidadania . . . o trabalho é o instrumento central de integração na sociedade inclusiva, pois o trabalho remunerado possibilita a inclusão noutros sistemas, visto que as pessoas desempregadas, relativamente às empregadas, têm posições mais fracas no sistema de rendimentos, no consumo e no sistema político (p. 33).

Nesta perspectiva, o serviço social através da sua prática permite,

o acesso às oportunidades da sociedade a quem dele estava excluído, permitindo a retoma da relação interactiva entre uma célula (o indivíduo ou a família), que estava excluída e o organismo (a sociedade) a que ela pertence, trazendo-lhe algo de próprio, de específico e de diferente, que o enriquece e mantendo a sua individualidade e especificidade que a diferencia das outras células que compõem o organismo. Nestes termos, a integração é sempre uma oportunidade de mais valia para a sociedade, através do seu enriquecimento pela diversidade (Amaro, 2000: 34-35).

De acordo com este autor, o que deverá ser colocado em prática no processo de integração é a promoção das competências e capacidades do indivíduo e do seu núcleo familiar em seis níveis: do ser, do estar, do fazer, do criar, do saber e do ter, minimizando e, em última instância, eliminando por completo os factores micro. Sendo a integração um processo em que as partes interagem entre si e, por sua vez, com um todo, a interacção tanto poderá ser positiva e assumir a forma de solidariedade ou poderá ser negativa e terá a designação de conflitualidade. A este processo estão associadas duas lógicas, que também podem assumir a forma positiva e negativa. Se o indivíduo tiver acesso às oportunidades e opção de escolha em relação à sua utilização/inutilização, estará presente a lógica de inserção/exclusão, respectivamente. Se, pelo contrário, a sociedade não se organizar de forma a que todos tenham acesso

---

<sup>5</sup> Situação profissional ou ocupação semanal que, contrariamente à vontade do colaborador, tem uma carga horária menor do que a habitual. Caracteriza-se por vínculos laborais informais: à tarefa, à peça ou ao dia (Diogo, 2010: 31, 35).

<sup>6</sup> Tipo de contratação atípica que não se caracteriza por não ser permanente ou efectiva (Diogo, 2010: 29)

às oportunidades, não as reforçando e não as tornando equitativas, estará presente a lógica de exclusão. De uma outra perspectiva, Almeida (1993) defende que, para se combater a exclusão e a respectiva diversidade de situações, se devem reunir esforços no sentido de encontrar semelhanças, cujo intuito seja o estabelecimento de padrões que possibilitem actuar perante a realidade multidimensional. Logo, sustenta que a integração não pode ser pensada como uma “homogeneidade restritivamente decretada”, conforme o foi outrora (p. 830). Já Townsend (1979) *citado por* Rodrigues (2000), refere que a exclusão tem origem no emprego, mediante a flexibilidade das condições de trabalho, a segurança, a remuneração e os direitos sociais, que poderão deixar as pessoas em situações de maior ou menor vulnerabilidade (p. 175). Na opinião de Amaro (2000), se os factores macro e meso forem reduzidos ao mínimo possível e se as oportunidades consentidas pela sociedade forem reforçadas e maximizadas, estaremos perante uma lógica de inclusão e de sociedade inclusiva.

### 1.1 Quadro legal

Conforme referido anteriormente, na sua forma jurídica, a agência de empreendedores sociais é uma cooperativa multisectorial, que pretende se equiparar às empresas sociais, cuja principal missão é a satisfação de necessidades sociais diagnosticadas e a promoção e inserção de grupos socialmente desfavorecidos (Decreto-Lei nº 7/98, de 15 de Janeiro). Os seus objectivos não têm como finalidade a obtenção de lucros e sim a captação de financiamentos, que possam ser (re)introduzidos na sociedade, mediante a prestação dos seus serviços no apoio à criação e promoção de iniciativas económicas locais e apoio à empregabilidade, que se reflectam na criação de valor social. Em geral, dadas as dificuldades sentidas pelas empresas sociais em captar financiamento e em gerar receitas próprias, uma vez que os serviços prestados à população são gratuitos, também a agência de empreendedores sociais, no sentido de unir sinergias e de complementar verbas para reforçar a sua sustentabilidade financeira, estabeleceu uma parceria com o Centro de Emprego de Cascais. Esta relação de parceria foi estabelecida em 2012 e, desde então, tem-se consolidado e reforçado, uma vez que ambos têm um denominador comum: “promover a criação e a qualidade do emprego e combater o desemprego”. Sendo o IEPF<sup>7</sup>, “o serviço público

---

<sup>7</sup> Promotor da informação, orientação, qualificação e da reabilitação profissional, com vista à colocação e progressão profissional dos trabalhadores no mercado de trabalho; promotor da qualificação escolar e profissional dos jovens e adultos, através, respectivamente da oferta de formação de dupla certificação e formação profissional certificada, ajustada aos percursos individuais e relevante para a modernização da economia, assegurando o desenvolvimento das políticas relativas ao mercado social de emprego, enquanto conjunto de iniciativas destinadas à integração ou à reintegração socioprofissional de pessoas desempregadas com particulares dificuldades face ao mercado de trabalho, com base em

de emprego nacional” criado em 1979, sob a tutela do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, órgão ao qual compete a execução das políticas de emprego e formação profissional, definidas e aprovadas pelo governo. A partir de 1999, no domínio das políticas activas de emprego, foram implementadas diversas medidas de apoio à criação do próprio emprego, de apoio à contratação (desde a categoria 1.º emprego à categoria dos desempregados de longa duração) e programas de formação e de emprego, designadamente, colocações em contexto real de trabalho.

Simultaneamente, foram geradas estruturas que prestam apoio à inserção na vida activa, os actuais Gabinetes de Inserção Profissional que outrora se designavam UNIVAS. Mais recentemente, começaram a ser adoptadas novas metodologias de intervenção “que passaram a contemplar a obrigatoriedade da aceitação de planos pessoais de emprego” e, no caso dos beneficiários do RSI, “foram ainda criados os Programas específicos Inserção-Emprego” (actuais CEI+), que são realizados em contexto real de trabalho, seja no sector público ou em instituições do Terceiro Sector (Caleiras, 2008: 10).

## 1.2 Políticas sociais de integração profissional

Tendo como instrumento orientador, a nova Lei de Bases da Segurança Social (2007), nomeadamente, o art.º 2.º, as alíneas a) e b) do art. 4.º, o art.º 5.º e o art.º 12.º, a agência de empreendedores sociais tem presente na sua prática e missão princípios orientadores semelhantes aos que regem o Instituto da Segurança Social. Constituem princípios gerais da sua metodologia “o princípio da universalidade, da igualdade, da solidariedade, da equidade social, da diferenciação positiva, da complementaridade, da descentralização, da participação, e da informação” (LBSS, 2007). Em particular, o princípio da inserção social que se caracteriza “pela natureza activa, preventiva e personalizada das acções desenvolvidas no âmbito do sistema, com vista a eliminar as causas de marginalização e exclusão social e a promover a dignificação humana” (LBSS, 2007).

Partindo destes princípios e, cruzando-os com os objectivos estabelecidos e contratualizados enquanto GIP, ao abrigo da Portaria n.º 140/2015, a fábrica do empreendedor da Adroana pretende ser uma das “estruturas de apoio ao emprego,

---

atividades dirigidas a necessidades sociais por satisfazer e a que o normal funcionamento do mercado não dá uma resposta satisfatória, em articulação com a área da segurança social; participante na coordenação das atividades de cooperação técnica desenvolvidas com organizações nacionais e internacionais e países estrangeiros nos domínios do emprego, formação e reabilitação profissionais (IEFP, 2015).

com capacidade de atuação em proximidade aos territórios e às populações e em estreita articulação com a rede de unidades locais” do IEFP, conforme referido no preâmbulo. Uma das unidades locais com a qual a fábrica do empreendedor da Adroana articula mais frequentemente, numa lógica de proximidade, é a Santa Casa da Misericórdia de Cascais, mais especificamente, com a equipa do rendimento social de inserção. Esta parceria tem como principal objectivo a melhoria e a optimização do atendimento e do acompanhamento às famílias beneficiárias deste apoio social. Acrescidamente, pretende-se maximizar os recursos e apoiar as equipas do RSI a integrar a população no mercado de trabalho, sendo a medida CEI+, aquela a que mais se recorre para o efeito. Embora a experiência profissional da pessoa seja considerada e relevante para a integração, o critério mais premente a considerar para os efeitos é a elegibilidade do candidato em questão à medida, porque, na maioria dos casos, os candidatos já estão fora do mercado de trabalho há muito tempo. Por conseguinte, esta medida permite-lhes aceder a uma oportunidade de trabalho, para além do rendimento que acaba por ser superior, enquanto estão a realizar a função. Sendo o GIP, o elemento que está permanentemente em contacto com o Centro de Emprego de Cascais (orgão que centraliza este tipo de ofertas e efectua a contratualização), esta abordagem permite uma intervenção mais integrada, considerando três dimensões: "apoio ao rendimento, apoio à integração profissional e prestação de serviços sociais", promovida pelos principais intervenientes no processo de inserção, nomeadamente, a segurança social, os centros de emprego locais, que neste momento descentralizaram parte das suas funções para os GIP e as instituições de solidariedade social que, neste caso particular, é uma organização de solidariedade social sem fins lucrativos (Baptista, 2013:11). A autora acrescenta que, embora o emprego tenha um papel fundamental no processo de inclusão, é vital que outras componentes da vida das pessoas sejam preenchidas. Salaria a importância do aumento e qualidade dos serviços sociais como resposta à problemática, designadamente, o aumento de equipamentos sociais (creches e jardins de infância, apoio à população idosa dependente e também a pessoas com deficiência) que, por sua vez, poderia representar mais uma oportunidade de criar emprego (Baptista, 2013). Aborda ainda outro constrangimento que dificulta a aplicabilidade de uma inclusão activa, com base no panorama social e económico português, ao invés de se ter efectivado uma abordagem completa e integrada à Recomendação da União Europeia, apenas se realizou uma abordagem fragmentada à recomendação devido às obrigações contraídas em 2012.

Retomando a integração profissional dos beneficiários de subsídios de desemprego ou de apoios sociais, a rede de parceiros depara-se constantemente com dificuldades

diversas, que vão desde a falta de oportunidades profissionais até às competências pessoais, escolares e sociais dos candidatos, passando pela precariedade das ofertas e do oferecimento de baixos salários (Baptista, 2013). Nesse sentido, a agência de empreendedores sociais proporciona à população uma diversidade de respostas que, apesar dos contrangimentos referidos anteriormente, permitem ao beneficiário uma aproximação efectiva ao mercado de trabalho. Embora os perfis profissionais da maioria dos beneficiários do RSI sejam inadequados ao que o mercado de trabalho pretende, a rede de parceiros da freguesia de Alcabideche tenta contornar os obstáculos e criar soluções inovadoras que sejam uma possível estratégia resolutive dos mesmos. No que se refere aos desempregados de curta e de longa duração inscritos na fábrica do empreendedor da Adroana que recebem subsídios de desemprego ou subsídios sociais de desemprego, os seus perfis profissionais são vários e diversos. Na maioria das situações, estão em conformidade com o mercado de trabalho, mas não alcançam a sua inserção profissional dada a dificuldade de, em períodos de crise económica não existir a criação de novos postos de trabalho e, pelo contrário, existir redução e até eliminação, o que os condiciona a permanecer em situação de desemprego. Consequentemente, o IEFP criou medidas adequadas a esta categoria de desempregados que lhes permite uma “continuidade” de actividade laboral enquanto estão formalmente em situação de desemprego. Esta actividade desempenhada enquanto “trabalho socialmente necessário” denomina-se Contrato de Emprego Inserção (CEI).

### 1.3 Medida Estímulo Emprego, Estágios Emprego e REATIVAR, Contratos de Emprego Inserção e Contratos de Emprego Inserção +

As medidas promovidas pelo IEFP, no que concerne a apoios à contratação e a incentivos ao emprego, têm como objectivo apoiar empresas e candidatos em termos de integração socioprofissional através do recurso às medidas activas de emprego. Neste sentido, sendo a agência de empreendedores sociais a resposta descentralizada e parceira do IEFP, a nível local no concelho de Cascais, na freguesia de Alcabideche e, até à data, o único serviço de emprego na freguesia, promove também as medidas referidas anteriormente. Caracterizando as medidas de apoio à contratação, em traços distintivos, a medida Estímulo Emprego destina-se a desempregados inscritos no centro de emprego, com idades inferiores a 30 ou superiores a 45 anos, desde que nos últimos 12 meses não tenham registo de descontos para a segurança social, apoiando financeiramente as empresas que

procedam à contratação a termo certo, por um prazo superior ou igual a 6 meses, ou à contratação sem termo, a tempo inteiro ou parcial. A medida Estágios subdivide-se em Estágios Emprego<sup>8</sup> e REATIVAR<sup>9</sup>, com a duração de 9 e 6 meses, respectivamente. No que se refere às medidas de apoio à inserção profissional, os CEI destinam-se aos desempregados inscritos nos Centros de Emprego que estejam a receber apoios sociais, seja o subsídio de desemprego ou o subsídio social de desemprego. Por sua vez, os CEI+ destinam-se, conforme referido anteriormente, aos beneficiários do rendimento social de inserção. Para além da tipologia de apoio social a que os contratos estão afectos, as participações aos desempregados também não são idênticas. No caso dos CEI, existe um acréscimo de 20% do IAS, para além das despesas de transporte e do subsídio de refeição. No caso dos CEI+, os beneficiários apenas recebem a bolsa de ocupação. A este respeito, Hvinden (1999) e Heikkilä (1999) citados por Caleiras (2004) alertam para a

tendência para estas políticas criarem um mercado de trabalho secundário, caracterizado por tarefas temporárias e inapropriadas à inserção profissional, no qual os utilizadores não gozam dos mesmos direitos laborais dos trabalhadores regulares, nem de liberdade e autonomia individuais (p. 15).

E na opinião de Lind (1995) citado por Caleiras (2004) salienta, “a relativa incapacidade destas políticas fazerem aceder a empregos, não evitando assim a permanência de níveis elevados de desemprego” (p. 15). No entanto, denotam-se os princípios orientadores de uma inclusão activa, nomeadamente, em todas as medidas, estão mencionadas como prioritárias as categorias mais vulneráveis face ao mercado de trabalho:

as pessoas com deficiência e incapacidade, as famílias monoparentais, as pessoas cujos cônjuges ou pessoas com quem vivam em união de facto se encontrem igualmente inscritas no IEFP como desempregados, vítimas de violência doméstica e ex-reclusos e aqueles que cumprem ou tenham cumprido pena ou medidas judiciais não privativas da liberdade e estejam em condições de se inserirem na vida activa (IEFP, 2015).

Igualmente reconhecidas na Constituição da República Portuguesa, na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia e na Declaração Universal dos Direitos do Homem. Neste sentido, Ferreira (2014) sugere que, a nível meso, se altere a legislação do trabalho, em particular, que se revejam os contratos a prazo e que se

---

<sup>8</sup> Os Estágios Emprego destinam-se a jovens entre os 18 e os 30 ou mais de 30, desde que, nos últimos 12 meses, não tenham registo de descontos para a segurança social e desde que tenham adquirido, há menos de 3 anos, nova habilitação escolar.

<sup>9</sup> Os estágios REATIVAR destinam-se a desempregados com mais de 31 anos que, nos últimos 12 meses, não tenham registo de descontos para a segurança social.

investida na qualificação escolar e profissional. No que se refere à população imigrante e às suas condições de trabalho, sugere que se proceda a mais fiscalização (p. 200).

Por conseguinte, apesar de não serem os instrumentos mais eficazes e eficientes em termos de integração profissional, são ferramentas extremamente importantes se considerarmos que para as pessoas representam, por vezes, a oportunidade de acesso a um emprego.

#### 1.4. Síntese

Sendo o desemprego um problema complexo e de difícil resolução, é importante que se executem políticas sociais de integração profissional e se promovam medidas de apoio à contratação que estimulem a criação e a manutenção de postos de trabalho. Numa época em que o desenvolvimento económico se encontra em recessão, torna-se premente criar e inovar respostas sociais que combatam e resolvam este fenómeno. Nesta linha de orientação, a agência de empreendedores sociais, enquanto aspirante a «empresa social», procura contribuir e ser uma resposta social ajustada às necessidades identificadas quer pela população, quer pelos parceiros, trabalhando com as pessoas que se encontram excluídas ou em situação de desvantagem face ao mercado de trabalho. Estando sediada numa freguesia onde a ausência de actividade económica é predominante e os níveis de desemprego, de subemprego e de emprego precário são elevados, é pertinente e relevante promover a empregabilidade e dotar a população de competências necessárias ao mercado de trabalho actual. Para tal, além das metodologias que aplica na sua prática de intervenção, enquanto gabinete de inserção profissional recorre, simultaneamente, a medidas de apoio à contratação e a programas de formação e de emprego, promovidos pelo Centro de Emprego de Cascais, no âmbito das políticas sociais executadas pelo Instituto do Emprego e Formação Profissional. Cujas principais finalidades consistem na criação de oportunidades de trabalho, elemento nuclear de integração na sociedade, para que as pessoas possam ter mais e melhor qualidade de vida e para que possam assegurar a satisfação das suas necessidades básicas.

## II – PERSPECTIVAS TEÓRICAS DE SUPORTE À INTEGRAÇÃO PROFISSIONAL

Considerando que a integração profissional das pessoas envolve diversos factores, neste capítulo serão apresentadas as teorias de suporte à integração profissional com o intuito de enquadrar as metodologias de integração profissional aplicadas pela agência de empreendedores sociais, numa perspectiva holística. Tendo em consideração que a visão, missão e valores da agência de empreendedores sociais consiste na capacitação da população local em prol de um desenvolvimento integrado e, considerando o tema do presente estudo, optou-se por dois tipos de teorias. Por um lado, as teorias modernas do serviço social tendo em conta as características específicas da população à qual a agência de empreendedores presta atendimento e acompanhamento. Por outro lado, dada a forte componente técnica do âmbito de actividade, optou-se por considerar os instrumentos e as teorias relacionadas com a integração profissional, para fundamentar a metodologia utilizada pelas fábricas do empreendedor. Tendo presente, que a visão, missão e valores remetem para uma aproximação do global ao local e vice-versa, deixando transparecer a ideologia abrangente associada à metodologia aplicada pela agência de empreendedores sociais, seria redutor abordar a integração profissional considerando apenas uma das perspectivas teóricas.

### 2.1 A integração pelo trabalho

Em conformidade com o enquadramento teórico subjacente a este estudo, existe unanimidade entre os autores mencionados de que o principal elemento gerador de inclusão é o trabalho. Consequentemente, quando o desemprego atinge níveis elevados, é necessário reduzi-los e implementar estratégias que conduzam à integração profissional, diminuindo a exclusão social. Assim, surge a necessidade de se ter uma clara ideia em relação ao funcionamento dos mercados e à forma como os cidadãos estão a adquirir as competências face às alterações económicas e às necessidades dos mercados, no século XXI (OCDE, 2014). De acordo com Santos e Candeias (2014), tendo como referência o instrumento citado anteriormente, sustentam que a globalização introduziu novas variáveis nas formas de pensar o mercado e, inevitavelmente, o emprego. Surgiram no mercado de trabalho novas concepções e, consequentemente, novas dimensões e implicações. Nomeadamente, as alterações nas sociedades, no ambiente e o avanço das novas tecnologias que se traduziram numa rápida evolução do conhecimento (OCDE, 2014). Em virtude da velocidade a que ocorreu a evolução, as sociedades não se conseguiram organizar ao

mesmo ritmo, em função do acompanhamento e dos mecanismos de adequação necessários à mudança. Sendo a actividade económica, o elemento central das sociedades capitalistas e, por conseguinte, o emprego uma das forças motrizes do sistema, quando há uma ruptura no ciclo, a consequência é o desemprego. Ferreira (2014) sustenta que,

em situação de desemprego estrutural a seleção para o emprego é feita pelos mais qualificados profissionalmente, com experiências diversificadas de emprego, casados, com menos tempo como desempregados, e com capacidade para desempenharem várias tarefas (p. 193).

De acordo com o relatório internacional, em conformidade com o referido anteriormente, as alterações ocorridas na forma de viver e de trabalhar modificaram as competências necessárias à participação plena do indivíduo nas sociedades, para que este possa beneficiar das conexões e do aumento da economia (OCDE, 2014). Em destaque, surgem as qualificações escolares como elemento nuclear na sociedade contemporânea (OCDE, 2014; Capucha, 2010; Gomes, 2003). Analogamente, Santos e Candeias (2014) e Gomes (2003) acrescentam que, por parte das economias no sentido de obter mais crescimento económico, existe uma maior exigência de qualificações escolares de nível superior, o que implica uma maior vulnerabilidade dos indivíduos com níveis de qualificação mais baixos. Por essa razão, quanto mais elevado for o nível de proficiência, maior será a taxa de emprego e de actividade (OCDE, 2014; Santos e Candeia, 2014; Parente, 2011; Ávila, 2005). Em contrapartida, quanto mais baixo for o nível de proficiência, maior será a taxa de desemprego e de inactividade. Referem ainda que, na sociedade do conhecimento, os adultos que possuam qualificações de nível superior ou pós-graduação e que tenham elevados níveis de competências, auferem mais rendimento do que aqueles que possuem baixas qualificações, de sessenta e cinco a setenta por cento, em média. Por último, salientam que a crise económica tem agudizado as desigualdades em geral e, em particular, as educativas (Santos e Candeia, 2014; Gomes, 2003). Em Portugal, existe um predomínio de profissões desqualificadas que não são absorvidas pelo tecido empresarial, refletindo-se em baixos níveis de procura por parte do mercado. Pedrosa *et al.* (2005) citados por Figueira (2013), acrescenta a baixa produtividade e os baixos salários como condicionantes de acesso ao emprego. Consequentemente, o predomínio de trabalhadores com níveis de literacia baixos ficarão excluídos do mercado de trabalho.

Nesse sentido Ávila (2005) afirma que o trabalho é o contexto onde as competências são postas em prática e onde, indiretamente, o sujeito se vê coagido a atualizar-se e a

reforçar as suas competências, seja para poder ter acesso ao emprego ou para mantê-lo. Sendo as competências um dos elementos-chave que o podem colocar numa determinada posição na estrutura social. Logo, defende a necessidade de se possuir literacia para se ter acesso a determinadas profissões e, paralelamente, reforça que o exercício da profissão e as actividades a realizar são condicionantes a ter em consideração quando se está a adquirir as competências de leitura, escrita e cálculo, bem como quando se deseja mantê-las (Ávila, 2005). O emprego não é a única variável associada aos níveis de literacia, também o acesso à informação e à cultura possibilitam ao cidadão a oportunidade de agir ou não de forma autónoma. O que não acontecendo, impossibilita-o de exercer a cidadania na sua plenitude. Sustenta que a literacia pode evoluir ou estagnar ao longo da vida, independentemente, da escolaridade ou da certificação escolar se o contexto familiar, a fase do ciclo de vida em que a pessoa se encontra e as práticas diárias de relação com a escrita, não a fomentarem. Assim,

todas estas dimensões têm um contributo único, específico e independente, o que significa que é da combinação de uma multiplicidade de factores, não redutíveis uns aos outros, que resultam as diferenças quanto ao grau de desenvolvimento das competências de literacia dos indivíduos (Ávila, 2005: 277).

Com implicações na vida das pessoas, nomeadamente, são excluídos do acesso ao emprego, do contacto com as instituições e nas relações interpessoais e na capacidade de enfrentamento e resolução de problemas (Ávila, 2005; Gomes, 2003). De acordo com esta perspectiva, o relatório internacional sobre a educação sustenta que as competências de literacia não se reflectem apenas na vida profissional, mas também na vida pessoal e no dia-a-dia (OCDE, 2014; Ávila, 2005; Gomes, 2003). A escassez de recursos escolares disponíveis pode implicar limitações e constrangimentos graves na vida dos indivíduos, uma vez que se reflectem na sua trajectória profissional (OCDE, 2014). Na tentativa de aprofundar esta análise, Ávila (2005) subdivide a literacia em três domínios: prosa, documental e quantitativa e sugere uma escala de competências onde, no topo, estão as profissões intelectuais e científicas, seguida dos técnicos intermédios e administrativos e mais abaixo os dirigentes, os empregados do comércio e dos serviços, bem como os agricultores e operários e, por fim, os trabalhadores não qualificados. No seu estudo e de acordo com os resultados obtidos, salienta as dificuldades sentidas pela pessoas na sua (re)inserção profissional (Ávila, 2005). Em síntese, afirma que na sociedade do conhecimento e da informação, a escrita é a componente fulcral na esfera pessoal e social dos indivíduos, trespassando-a de uma forma até hoje nunca sentida. Sendo,

uma componente elementar e transversal nas sociedades actuais, enfatizando a propagação dos suportes escritos em circulação, bem como a multiplicação dos modos e tipos de leitura e de escrita (Ávila, 2005; Gomes, 2003). Na linha de pensamento de Pedroso *et al.* (2005) *citados por* Figueira (2013), a necessidade de oferta reflete-se na necessidade de qualificação que, por sua vez, transformou a formação numa ferramenta de potenciação da empregabilidade, de combate ao desemprego e aumento da empregabilidade, imprescindível à integração social.

## 2.2 Formação profissional

A proposta de Gomes (2003) para a evolução das sociedades atuais centra-se na educação de adultos como uma via para a aprendizagem de competências formais e informais. No entanto, Neves (2001) *citado por* Santos (2010) acrescenta que a formação profissional poderá ter um papel compensatório em relação às condições que colocam as pessoas com baixas habilitações literárias, sem literacia informática e sem as competências necessárias à manutenção do emprego em situação de desvantagem. Já Parente (2011), afirma que a educação e a formação são uma componente fulcral para que os mercados de trabalho funcionem, através da mobilização da oferta e da procura, quer por parte das empresas, quer por parte dos trabalhadores. Adopta o conceito de empregabilidade interactiva que “embora mantenha a ênfase nos indivíduos e nas suas capacidades, admite que a empregabilidade individual não pode ser dissociada dos modos de funcionamento do mercado de trabalho” (Alves, 2007 *citado por* Parente, 2011). Em conformidade com o relatório da OCDE, é necessário proporcionar e garantir o acesso a formas de aprendizagem para adultos, nomeadamente aos que necessitem de se atualizar e se (re)configurar em função da sua carreira profissional. Acrescenta, ainda, que a realização pessoal, a promoção da saúde, a participação cívica e a inclusão social poderão ser indicadores para objectivos não-económicos. Outra das componentes analisadas e referidas no relatório como uma das competências-chave para se ter acesso ao emprego e a melhores condições salariais, é a literacia informática. Uma das ferramentas necessárias para que as economias se mantenham competitivas no mercado globalizado. Nesse sentido, a agência de empreendedores sociais ministra nas suas fábricas do empreendedor conjuntamente com uma entidade formativa acções de formação modular de informática e, ainda, de inglês e de alemão. Enquanto GIP, promove acções de informação sobre a oferta formativa disponibilizada pelo Centro de Formação e Reabilitação Profissional de Alcoitão e procede aos respectivos encaminhamentos, com o objectivo de satisfazer as expectativas das pessoas e as

necessidades diagnosticadas pelos parceiros, em função dos requisitos solicitados pelo mercado de trabalho. As modalidades de formação que se encontram à disposição da população são vários e variam de acordo com as habilitações escolares, a faixa etária e os objectivos profissionais ou escolares que a pessoa pretende alcançar. Para os jovens com idade igual ou superior a 15 anos, que se encontrem em risco de abandono escolar ou já tenham abandonado o ensino, há a possibilidade de elevar a sua escolaridade mediante a modalidade EFJ. Já os jovens que se encontrem nas idades compreendidas entre os 14 e os 24 anos, que não tenham o 12.º ano de escolaridade concluído e pretendam obtê-lo, poderão frequentar um curso APZ. No que se refere à formação disponibilizada à população jovem ou adulta, com o intuito de obter uma habilitação escolar pós-secundária, mas não superior, há a possibilidade de frequentar os CET. No respeitante à formação especificamente para adultos, existem várias modalidades que vão desde as competências básicas (para obtenção ou conclusão do 1.º ciclo do ensino básico), aos cursos de educação e formação para adultos (para obtenção de habilitações escolares superiores à concluída, desde o 6.º ano ao 12.º ano de escolaridade) que possuem uma grande componente prática. Para aqueles que desejam adquirir novas competências, atualizar-se ou aperfeiçoar-se profissionalmente, têm à sua disposição acções de curta duração denominadas de Vida Activa ou, de duração mais longa, na modalidade RVCC, caso o seu percurso profissional assim o permita. Por último, a população imigrante desempregada ou empregada tem à disposição a formação «Português para Todos» que lhes permite a aquisição de conhecimentos linguísticos da língua portuguesa. Adicionalmente, de modo a complementar a oferta existente e mediante as necessidades diagnosticadas, a FE Adroana disponibilizou, à população imigrante residente, aulas de alfabetização informal e sessões de conversação em português. E, ainda, com o intuito de satisfazer as necessidades de mercado locais, promoveu acções de formação adaptada, com a particularidade de frequência de estágio em contexto de trabalho, na modalidade vida activa, em parceria com o CFRPA. Apostando e promovendo, deste modo, o potencial de empregabilidade da população residente na freguesia.

### 2.3 Teorias psicossociais

A teoria do capital humano de Becker, que influenciou as sociedades industriais, com base nas competências escolares das pessoas como método principal de acesso ao emprego, foi agora substituída por teorias que contemplam mais do que a qualificação escolar (Parente, 2011). Vigoram atualmente teorias que consideram os mercados locais e regionais, as características dos sectores de actividade e as formas de

administração das entidades empregadoras em relação à mão-de-obra (Parente, 2011). Nesse sentido, Gambier e Vernières (1985) citados por Parente (2011) denotam que a posição das pessoas em relação ao mercado de trabalho está condicionada por diversos factores, conforme referido anteriormente. Em resumo, especificam que as condicionantes são de ordem económica, social, cultural e demográfica numa “interdependência dominada”, em conformidade com as correntes heterodoxas institucionalistas. Nesse sentido, não sustentam que a relação entre a oferta e a procura de emprego é independente e autónoma, pelo contrário, afirmam que a oferta é o elemento estruturante no vínculo ao emprego (Parente, 2011). Sendo as condicionantes de ordem económica, social, cultural e demográfica, Caleiras (2004) defende que a governação não se pode cingir apenas aos factores económicos, apoiando-se na premissa de que o capitalismo se tornou num mecanismo produtor de situações de exclusão e de desigualdades. Acrescenta que, no caso português, a economia que, até recentemente era regulada fortemente pelo estado, tem sido constringida e regulada pelo mercado liberalizado através de medidas políticas que optam pela restrição, pelo controlo da inflação e do défice público, em detrimento das questões sociais, colocando a tónica no fenómeno da globalização (Caleiras, 2004). Consequentemente, tais factores desencadearam o reposicionamento profissional do serviço social. Foi necessária a aquisição de novas competências por parte do corpo profissional devido à mudança da conceptualização dos conceitos *proximidade* e *distância*, em prol dos efeitos da globalização. Adicionalmente, salienta as consequências das novas políticas sociais que se repercutiram na prática profissional e na territorialidade, bem como a dicotomia de uma intervenção com características de topo para a base confrontada com uma intervenção global, que têm como princípios orientadores a democracia participativa, numa perspectiva horizontal (Moura, 2006). Numa tentativa de aproximação do global ao local e vice-versa, apresenta o processo de passagem, dividindo-o em três ciclos. Uma primeira etapa a que corresponde a fase da *construção* correspondente à época da sociedade industrial numa lógica de conciliação de interesses, a *desconstrução* que corresponde à crise capitalista dos anos 70 e ao florescimento da democracia, época em que foram introduzidas novas práticas profissionais em conformidade com novas intencionalidades políticas. É época em que também ocorre uma reestruturação da imagem e da representação social da profissão, assente num modelo que investia na capacitação, ou seja, na passagem do “indivíduo” à “comunidade”, quer na prática profissional, quer na cultura crítica. E, por fim, o ciclo da *reconstrução* que atravessa a sociedade pós-industrial e se alastra à atual sociedade de risco. É época em que são revistos os conceitos e a metodologia da prática profissional, onde os âmbitos de actuação e terrenos se recriam, onde se

recupera a sistematização da epistemologia de intervenção social e onde se redefine o seu papel didáctico, com base numa “reflexão endógena sobre a relação entre desigualdade e bem-estar social” (Moura, 2006: 327-328). Tendo presente a época em que vivemos, o serviço social, com o intuito de minimizar os problemas das sociedades industriais tende a atuar como um negociador, através da mediação entre os pólos da prestação da informação e o pólo da ajuda. Exerce uma abordagem mais construtivista, menos afirmativa e mais reflexiva, não alterando a sua interpretação acerca dos problemas sociais. Por conseguinte, a relação de ajuda tornou-se mais circunscrita ao aconselhamento, ao encaminhamento e à organização dos recursos sociais existentes e secundarizou a acção social (Moura, 2006). Analogamente, Payne (2005) defende que a teoria do serviço social que está a emergir, prioriza as necessidades e os desejos das pessoas sem as secundarizar em relação aos interesses colectivos, numa posição socialista-colectiva. Enfatizando a posição política e social dos sujeitos na prática profissional, numa perspectiva crítica, feminista e de *empowering*. Croft e Beresford (1994) citados por Payne (2005), salientam a importância da abordagem participativa justificando a sua relevância no sentido em que as pessoas querem ter o direito de estar envolvidas nas acções e decisões a tomar. Para o autor, o facto de as pessoas se envolverem no processo, reflete a base democrática do serviço social, aumenta a responsabilidade, promove serviços mais eficientes e ajuda a alcançar os objectivos do serviço social. Adicionalmente, ajuda a desafiar a discriminação institucionalizada (Payne, 2005). O autor considera que a prática participativa deve incluir 4 elementos:

- *empowerment* capacita as pessoas a tomarem “posse” dos assuntos que as afectam com o objectivo de diminuir a opressão desafiante
- *controle* na definição das necessidades, decisões e planeamento em conjunto com os sujeitos, tendo o trabalhador social algo a dizer
- *equipar as pessoas com recursos pessoais* para ter poder, através do desenvolvimento da sua confiança, auto-estima, assertividade, expectativas, conhecimento e competências
- organizar a instituição a estar aberta à *participação* (Payne, 2005: 301).

Na mesma linha de pensamento, Militão & Pinto (2008) citados por Figueira (2013) defendem que, na modernidade, o indivíduo é forçado a ser um cidadão activo e participante, que tem responsabilidades e é responsabilizado por elas. Remetendo as pessoas à aquisição de competências, o que implica a posse de conhecimentos e a capacitação para agir em contextos adversos onde todos devem efectuar diligências

em prol do seu bem-estar (p. 11). De modo semelhante, Payne (2005) rejeita a “perspectiva tradicional radical de que os clientes são incapazes de ultrapassar a opressão, que caracteriza todas as sociedades capitalistas, ou a perspectiva do sistema, de que as energias para a mudança têm de surgir de influências externas” (Payne, 2005: 66). Por conseguinte, estabelece um plano de acção em que os assistentes sociais apenas desempenham o papel de facilitadores da perspectiva da pessoa em relação ao problema, ou seja, no seu posicionamento. O plano de acção envolve as seguintes etapas:

- descrição: o que vê a acontecer?
- análise: porque é que está a acontecer?
- problemas decorrentes: a que tipo de problemas leva?
- problemas subjacentes: o que originou este problema?
- elaboração de um plano de acção: o que podemos fazer para resolver o problema? (Payne, 2005: 311).

Já (Alves, 2008), considerando os factores externos, apela a um maior envolvimento por parte das comunidades locais, através de uma mobilização activa e de partilha de responsabilidades, com o objectivo de consertar esforços para a concepção e execução de intervenções que conduzam ao desenvolvimento social. Para tal, sugere que se co-elaborem diagnósticos fidedignos e atuais que tenham em consideração as necessidades e os problemas mais urgentes. Acrescenta ainda que, as respostas deverão ser planeadas de forma adequada, considerando as potencialidades e os recursos locais, através de uma abordagem racional e estratégica, culminando na implementação de metodologias que promovam o acesso ao emprego e à formação (Alves, 2008). Nesse sentido, urge a necessidade de um trabalho de reflexão co-partilhado e complementar que tenha em consideração os actores locais que participam nas intervenções consoante as suas valências, missões e planos de acção (Alves, 2008). Visto que a diversidade de posições poderá culminar na inviabilidade das intervenções, consoante as relações assumidas que poderão conduzir a alianças ou afastamentos estratégicos. Propõe

uma resposta articulada entre políticas sociais e políticas económicas e de emprego, entre políticas de perfil curativo com as de teor preventivo, entre níveis de responsabilidade por parte dos dirigentes políticos nacionais e regionais/locais e, por fim, entre técnicos com competências de intervenção com outros actores sociais de inserção

## Integração profissional & serviço social: um estudo de caso.

local, mobilizando as suas competências, disponibilidades, vontades e recursos, em sede de trabalho conjunto e em parceria (Alves, 2008: 5).

Ao nível nacional e internacional, na tentativa de mobilizar a sociedade civil com o intuito de promover o acesso e o exercício dos direitos, através da aquisição de competências sociais que conduzam a dinâmicas de participação e inclusão social (Alves, 2008). Em resumo, Payne conclui que o serviço social se está a afastar da teoria terapêutica e a aproximar-se da reflexiva, uma vez que coloca a pessoa como actor crucial no processo e instrumentaliza as relações sociais e as instituições que, na sua opinião, apenas contribuirão e darão origem à mudança (Ferreira, 2014; Payne, 2005). Em síntese e numa perspectiva mais ampla, na sociedade reflexiva, as realidades individuais são excedidas pelos riscos e, em consequência da globalização, pelas decisões a nível internacional, por conseguinte, na modernidade reflexiva, as implicações de uma acção podem ser ao nível individual, social e internacional. (Queirós *et al.*, 2006 *citados por* Figueira, 2013: 9-10; Ferreira, 2014).

### 2.4 Advocacy e empowerment

No sentido de diminuir os riscos e atenuar os impactos dos riscos, as políticas mais recentes e futuras da teoria do serviço social deverão contextualizar a relação do serviço social com a globalização em 3 níveis: o modo e a evolução como a conceptualização dos problemas sociais foi sendo percebida pelos assistentes sociais; a forma como se colocaram profissionalmente face a novas metodologias de intervenção social e a influência da globalização na reconfiguração de formas de pensamento e acção dos assistentes sociais (Moura, 2006). Dando ênfase à linha de pensamento de Fortuna (2001) *citado por* Moura (2006), em o autor entende a destradicionalização como um processo social que visa uma modernização, mas que não implica necessariamente uma ruptura com o passado, com a memória e a tradição, mas sim uma sua sujeição a uma nova lógica de interpretação e intervenção (p. 294). Consequentemente, sistematiza a modernização do serviço social, através de duas abordagens: simbólica (pontos de convergência entre o modelo tradicional da prática profissional e o desenvolvido a partir da sociedade industrial) e ontológica (novo contexto profissional considerando os novos problemas da sociedade de risco que se materializam nas formas de desintegração e exclusão) (Moura, 2006). Acrescenta que as competências do serviço social se devem firmar ao nível da promoção do bem-estar colectivo e da defesa da cidadania global, através de uma metodologia activa perante os constrangimentos exercidos pela globalização, dando lugar a formas (re)contextualizadas de actuação e acção. Payne (2005) defende que o

serviço social deverá ser mais participativo, menos terapêutico e mais *task-centred*, embora reconheça o estado extremamente constrangido em que o mundo se encontra. Afirma que o serviço social precisa de reconhecer a individualidade específica de cada pessoa (características pessoais e sociais), ao invés de considerá-las todas iguais ou todas necessitando do mesmo modelo de prática. É igualmente necessário reconhecer a forma como as pessoas são tratadas nos sistemas sociais, sem lhes negar a possibilidade de actuação. O autor está convicto de que esta perspectiva é o caminho para o sucesso das abordagens feminista, humanista, existencialista e de *empowerment* no serviço social, reafirmadas por influência da teoria construtiva, crítica e ecológica.

Moura (2006) conclui que a globalização fez com que o serviço social se reconfigurasse em competências, desempenho e redefinição da actuação (relação do indivíduo com a sociedade, ambiente social e dispositivos institucionais de ajuda social). E, apresenta como desafios:

- a diversificação dos modelos de intervenção, valorizando o modelo emancipatório, tendo em consideração a diferença entre os conceitos de risco e perigo
- o reconhecimento da diversidade de saberes dentro da profissão para reforçar a heterogeneidade do serviço social
- o estabelecimento da igualdade como ponto de partida e princípio base, no qual se deve fixar a intervenção
- a importância do investimento na atualização tecnológica na prática profissional.

Consequentemente, surgirá uma profissão renovada, assente numa abordagem de vigilância, em que a pró-actividade será desencadeadora de igualdade, de proximidade e de compromisso, priorizando a relação e secundarizando a função técnica. Em síntese, sugere que, na sociedade do risco, se acompanhe a transformação do *modus operandis* da intervenção social, sugerindo como formas alternativas o parceria, o trabalho em rede, a intervenção territorializada e a gestão de casos (Moura, 2006). Concluindo,

Para o ser se tornar autónomo e independente, é necessário tempo para desconstruir preconceitos, prejuízos, desânimos, descrenças e reconstruir caminhos “com”. Estes caminhos implicam mudanças de atitudes, mas também, e fundamentalmente, novas aprendizagens, desenvolvimento de outras capacidades, competências, outros valores, em ordem à construção de mudanças que se traduzam numa outra forma de ser, de estar, de viver e de agir como sujeito individual e social (Ferreira, 2014: 254).

### III – METODOLOGIA

#### 3.1 Campo empírico: agência de empreendedores sociais

A agência de empreendedores sociais, na sua forma jurídica, é uma cooperativa multisectorial, cuja opção de estatuto surgiu do interesse de se equiparar às empresas sociais. Embora tenha sido constituída em 2007, apenas começou a atuar no território da Adroana, em Novembro de 2009, a desenvolver projectos de capacitação que visam facilitar a (re)inserção socioprofissional dos grupos mais vulneráveis da população, nomeadamente, a população emigrante. As suas principais áreas de atuação são o empreendedorismo social, o emprego e a formação, a animação territorial e a prestação de serviços de consultoria e investigação. Os seus principais objectivos são:

- a) a criação de soluções inovadoras que se repercutam num elevado impacto social, com base numa lógica de economia social e solidária
- b) a potenciação do empreendedorismo inclusivo
- c) a promoção de estratégias de intervenção ajustadas que visem a maximização do capital endógeno de cada território
- d) o desenvolvimento de intervenções em rede interinstitucional.

Em Junho de 2012, criou a rede de Fábricas do Empreendedor (FE), um espaço de apoio à população que abrange as áreas do emprego, da formação e qualificação, a criação de negócios, a promoção de competências empreendedoras, a dinamização de projectos de intervenção comunitária e animação territorial, que visam a promoção de comunidades sustentáveis. Atualmente, a agência de empreendedores sociais tem quatro FE distribuídas pelo distrito de Lisboa (Adroana, Agualva-Cacém, Marvila e Santa Maria Maior). O *modus operandi* da FE Adroana (vide Anexo D):

- 1) *Go Empreende* – estratégia de apoio à criação de micro-iniciativas numa lógica de empreendedorismo inclusivo. Distingue-se por ser uma abordagem diferenciada de apoio ao processo empreendedor que visa potenciar as micro-iniciativas, a partir dos recursos endógenos das comunidades locais e dos territórios. Consiste na remoção de alguns dos obstáculos característicos das pessoas em situação socioeconómica desfavorável. Tem por objecto a implementação de uma tecnologia social específica que engloba todo o processo empreendedor desde a fase de pré start-up, de modo a assegurar não somente a criação das iniciativas como também a sua sustentabilidade.

- 2) + *Emprego* – espaço de atendimento à população que aglomera diversas actividades. Distingue-se por ser um recurso que combina diferentes metodologias, considerando a situação, as necessidades e a etapa do processo de inserção em que a pessoa se encontra:
- a) *job mentoring* – recolha de informação acerca da experiência profissional da pessoa, das suas competências pessoais e sociais, tendo em consideração as suas expectativas profissionais. Consiste na construção de um plano de integração profissional ou formativo que engloba técnicas de procura de emprego, nomeadamente, o apoio à redacção e à adaptação de *curricula*, de cartas de apresentação e de motivação, à preparação e/ou simulação de entrevistas de emprego e à capacitação dos candidatos na aquisição de competências de resposta a anúncios de emprego.
  - b) *Personal Branding* ou Marca Pessoal - abordagem que consiste na descoberta do valor acrescentado de cada pessoa e respectiva valorização, com o objectivo de potenciar as características distintivas de cada pessoa desempregada, em situação de subemprego, emprego precário ou informal, adequando-as a cada oferta.
  - c) *In Local* - estratégia de animação territorial que através do reforço do trabalho em rede, pretende a rentabilização dos recursos endógenos e a co-construção de respostas locais, com o intuito de criar soluções locais sustentáveis que promovam o *empowerment* individual, institucional e comunitário. Paralelamente, promove a articulação com as empresas, com o objectivo de facilitar o acesso da população às oportunidades de emprego, através da realização de sessões de recrutamento e de informação nas suas instalações.

Também em Junho de 2012, começou a funcionar na FE Adroana um gabinete de inserção profissional, que permite uma intervenção mais alargada, cujo *modus operandi* consiste na realização de:

- 1) Sessões de informação sobre medidas de apoio ao emprego, de qualificação profissional e de reconhecimento, validação e certificação de competências e de empreendedorismo.
- 2) Sessões de apoio à procura de emprego
- 3) Recepção e registo de ofertas de emprego
- 4) Apresentação de desempregados a ofertas de emprego
- 5) Colocação de desempregados em ofertas de emprego

- 6) Controlo da apresentação periódica dos beneficiários das prestações de desemprego
- 7) Integração em ações de formação.

Até ao momento, tem vindo a desenvolver diversas estratégias de intervenção conjuntamente com os restantes actores interventores no território, nomeadamente, a CMC, a SCMC, o Centro de Emprego de Cascais, o CFRPA, algumas das escolas locais e tecido empresarial. No âmbito do CLDS, estabeleceu-se uma parceria com a Fundação Aga-khan e a SEA foi responsável pela execução do eixo 1 (serviços de promoção de emprego, empreendedorismo e formação adaptada). Desta parceira obtiveram-se resultados bastante positivos, uma vez que a maior parte das metas a que se tinha proposto foram cumpridas e ultrapassadas.

### 3.2 Método científico e natureza da investigação

Esta investigação assume a forma de estudo de caso. Para Vilelas (2009), “os estudos de caso enquadram-se numa abordagem qualitativa e são frequentemente utilizados para a obtenção de dados na área dos estudos organizacionais” (p. 140).

Os estudos qualitativos consideram que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objectivo e a subjectividade do sujeito, que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenómenos e a atribuição de significados são básicos no processo de pesquisa qualitativa (Vilelas, 2009: 105).

Sendo um estudo descritivo, de natureza qualitativa, baseado no método estudo de caso, as técnicas de recolha e tratamento de dados seleccionadas foram a realização de entrevistas semi-estruturadas e a análise documental. No entanto, para uma análise mais extensiva do impacto causado pela intervenção da agência de empreendedores sociais na melhoria das condições sociais, económicas, laborais e ambientais das pessoas desempregadas com vista à sua integração profissional e, com o intuito de enriquecer a investigação, também se optou por considerar e analisar alguns dados quantitativos extraídos da base de dados da fábrica do empreendedor da Adroana. Em termos temporais, seleccionou-se o 1.º semestre de 2015 para que a informação extraída fosse a mais actual possível. Para Albarello (1997), “a entrevista não pode ser considerada nem o único instrumento nem o melhor. A observação e o estudo de documentos constituem entradas privilegiadas” (p. 89), razão pela qual se adoptou a complementariedade de técnicas de recolha de dados. Pois,

Os estudos quantitativos admitem que tudo pode ser quantificável, isto é, que é possível traduzir em números as opiniões e as informações para, em seguida, poderem ser classificadas e analisadas. [...] visam a apresentação e a manipulação numérica de observações do fenómeno sobre o qual recaem as observações (Vilelas, 2009: 103)

### 3.3 Universo e amostra

Após a revisão da literatura, tendo presente o objectivo de elaborar o guião de entrevista, procedeu-se à delimitação do universo, designadamente, a população desempregada e as instituições interventoras no território, em síntese, a população-alvo abrangida pela intervenção da agência de empreendedores sociais. Para Vilelas (2009), “a população é o conjunto de todos os indivíduos nos quais se desejam investigar algumas propriedades. Este conjunto tem uma ou mais características comuns e encontram-se num espaço ou território conhecido” (p. 245).

Posteriormente, foram constituídos blocos temáticos orientados pelo objecto de estudo e pelas questões a investigar (vide anexo A) que deram origem ao guião de entrevista (vide anexo B). Assim, foram inventariadas as componentes e os temas sobre os quais se pretendia obter informações, sob a égide de dois requisitos primordiais: a pertinência em relação ao objecto de estudo e a captação do modo de pensar do entrevistado, da forma mais fiel possível (Albarelo, 1997:111). Na opinião do autor, “o critério que determina o valor da amostra passa a ser a sua adequação aos objectivos da investigação, tomando como princípio a diversificação das pessoas interrogadas e garantindo que nenhuma situação importante foi esquecida” (Albarelo, 1997: 103). Nesse sentido, de acordo com Pardal e Lopes (2011), a amostra escolhida teve por base uma intenção por conveniência, nomeadamente, a de seleccionar alguns dos atributos comuns no universo de indivíduos, que não dependesse de estatísticas mas que dependesse do juízo do investigador, ou seja, uma amostra não probabilística ou empírica (p. 63), em função de dois tipos de variáveis, as clássicas e as estratégicas (Albarelo, 1997: 104). Após a construção do guião de entrevista, foram seleccionadas, como amostra, seis pessoas que se encontram ou já estiveram em situação de desemprego, subemprego, emprego precário ou informal, residentes na freguesia de Alcabideche, no concelho de Cascais e quatro técnicos, representantes de algumas das instituições que intervêm na freguesia, designadamente, a SCMC, a CMC, o CFRPA e a Fundação Aga-khan, que articulam em proximidade com a agência de empreendedores sociais.

### 3.4 Recolha e tratamento dos dados

As entrevistas foram realizadas no período de 26 de Maio a 28 de Agosto, na fábrica do empreendedor da Adroana. Mediante a autorização dos participantes, foram gravadas em audio e duraram, em média, cerca de quarenta minutos. Após a transcrição integral dos discursos dos entrevistados, foram elaboradas grelhas de análise temática, que Bardin (1977) define como uma:

grelha de categorias projectada sobre os conteúdos. Não se têm em conta a dinâmica e a organização, mas a frequência dos temas extraídos do conjunto dos discursos, considerados como dados segmentáveis e comparáveis (...) que através de um sistema de categorias aplica uma teoria (corpo de hipóteses em função de um quadro de referência) ao material (p. 175).

Tendo em consideração a trajectória e a situação profissional, a qualidade de vida dos sujeitos de intervenção e o tipo de metodologia utilizada (no caso das entrevistas realizadas aos sujeitos de intervenção). No que se refere às entrevistas realizadas aos técnicos de intervenção, as componentes consideradas foram o partenariado, a metodologia utilizada e a população-alvo beneficiária da intervenção.

Para Berelson (1952), *citado por* Vala (1986), a análise conteúdo é uma “técnica de investigação que permite a descrição objectiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação” (p. 103), cuja finalidade “será pois efetuar inferências, com base numa lógica explicitada, sobre as mensagens cujas características foram inventariadas e sistematizadas” (Vala, 1986: 104). Para se passar “da descrição à interpretação, enquanto atribuição de sentido às características do material que for levantado, enumerado e organizado” (Bardin, 1979: 103-104), categorizaram-se as componentes supracitadas em função dos seguintes eixos semânticos:

a) percurso de vida profissional: trajectória e situação profissional dos sujeitos de intervenção à data de inscrição na fábrica do empreendedor da Adroana

b) experiência da situação de desemprego em termos de qualidade de vida

c) metodologia utilizada pela agência de empreendedores sociais, considerando as perspectivas da população-alvo (sujeitos de intervenção e técnicos)

d) rede de suporte/apoio à integração profissional

e) impacto da intervenção da agência de empreendedores sociais, na perspectiva do partenariado e da população abrangida pela intervenção

f) Impacto e mudanças no bem-estar da população-alvo.

No que se refere à análise dos dados quantitativos, foram elaborados quadros de frequência com dados estatísticos e figuras, com o objectivo de ilustrar e sintetizar os valores extraídos, de forma a identificar padrões que validassem a priorização e adequação das metodologias em função do grupo-tipo de desemprego. E, a partir da sua análise e comparação, através do recurso à percentagem, construir uma informação verbal, mais representativa e objectiva do atendimento e acompanhamento à população-alvo, na fábrica do empreendedor da Adroana.

#### IV – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Depois de realizadas as entrevistas, procedeu-se à análise de conteúdo através da elaboração de uma grelha de registo de respostas dos entrevistados (que por ser demasiado extensa, apenas foram incluídas nos anexos os trechos correspondentes às componentes qualidade de vida) mas que, ao longo da apresentação e discussão dos resultados, serão citados os trechos mais representativos e demonstrativos das posições a defender ou a refutar. Para simplificar e sintetizar a análise de conteúdo qualitativa, foi elaborado um quadro de caracterização dos participantes com o objectivo de sistematizar a informação para melhor identificar as características sociais da amostra contemplada (vide anexo C). Para manter o anonimato dos entrevistados, optou-se por atribuir-lhes um número. Posteriormente, pretendeu-se complementar a análise de conteúdo com dados quantitativos, extraídos da base de dados da fábrica do empreendedor da Adroana, que irão facultar uma análise mais extensa e representativa das características da população-alvo. Nesse sentido, os Quadros 4.1 e 4.2 caracterizam a população total inscrita na FE Adroana, de acordo com o género, nível de escolaridade concluído e a faixa etária.

Quadro 4.1

*População Total Inscrita na FE Adroana por Nível de Escolaridade e por Faixa Etária*

	Sem escolaridade	1º ciclo	2º ciclo	3º ciclo	Secundário	Ensino Superior	Total
16-23	1	4	41	73	40	2	161
24-30	5	14	36	100	66	33	254
31-54	86	137	162	256	205	222	1068
+ 55	45	153	54	77	35	26	390
total	137	310	295	508	347	284	

**Fonte:** base de dados da agência de empreendedores sociais

Quadro 4.2

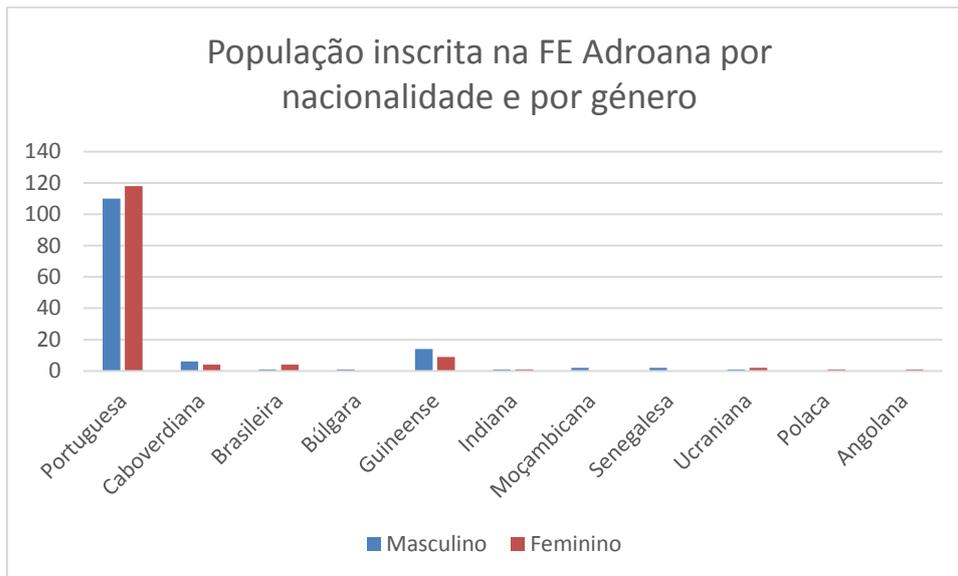
*População Total Inscrita na FE Adroana por Nível de Escolaridade e por Género*

	Sem escolaridade	1º ciclo	2º ciclo	3º ciclo	Secundário	Ensino Superior
Masculino	61	172	167	280	129	104
Feminino	76	130	136	228	218	180
total	137	302	303	508	347	284

**Fonte:** base de dados da agência de empreendedores sociais

Em relação à população total atendida e acompanhada pela fábrica do empreendedor da Adroana e na tentativa de contextualizar mais fidedignamente a amostra do presente estudo, é possível verificar que a maioria da população possui o 9º ano de escolaridade, o correspondente a 14,64% do género masculino e 11,92% do género feminino. Em segundo lugar, encontram-se as pessoas que possuem o ensino secundário concluído (11,40% são mulheres e 6,74% são homens), seguidos dos que possuem o 6º ano de escolaridade, o equivalente a 7,11% nas mulheres e 8,73% nos homens. Em quarto lugar surge a população que possui ou frequentou o ensino superior (5,44% são do género masculino e 9,41% são do género feminino). Por último, as pessoas que possuem escolaridade inferior ao 4º ano, inseridas na categoria sem escolaridade, representam 7,16% da população total, o correspondente a 3,97% no caso das mulheres e a 3,19% no respeitante aos homens, conforme se constata no quadro 4.2. No que se refere às faixas etárias, a maioria da população da FE Adroana encontra-se entre os 31 e os 54 anos de idade, seguidos pelos que têm mais de 55 e, por último, os que têm idades inferiores a 30 anos.

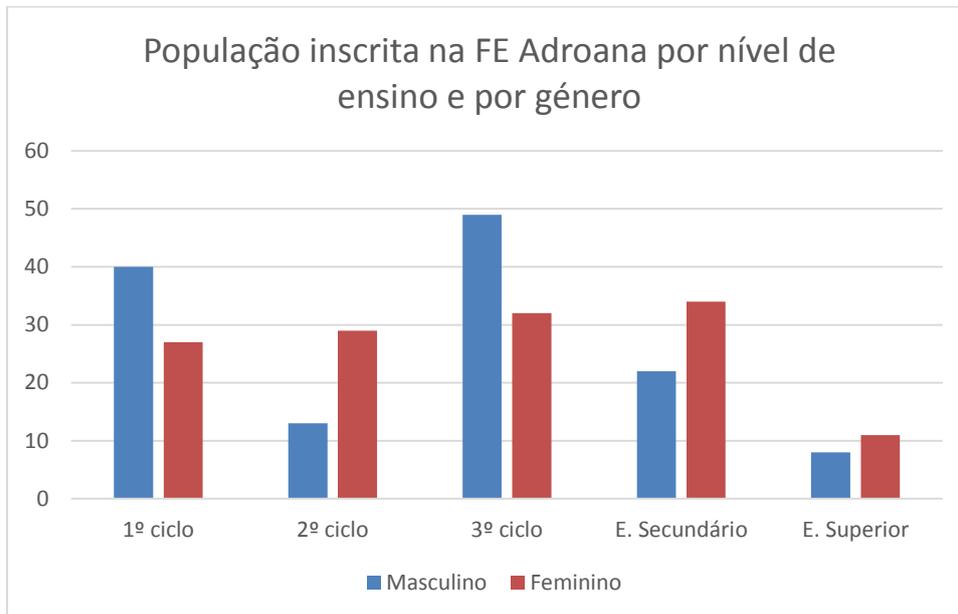
No respeitante à amostra deste estudo, quanto ao género, a população entrevistada é maioritariamente do género feminino, apenas dois homens se mostraram disponíveis para participar no estudo. Em termos de nacionalidade, sete dos entrevistados são de nacionalidade portuguesa e três são de nacionalidade guineense (vide anexo C). Analogamente, encontra-se na figura 4.1. a caracterização da população inscrita na FE Adroana, no 1º semestre de 2015, por nacionalidade e por género.



*Figura 4.1.* População inscrita na fábrica do empreendedor da Adroana por nacionalidade e por género no 1º semestre de 2015.

No referente à faixa etária dos entrevistados constata-se que oscila dos 22 aos 54 anos. No que diz respeito ao partenariado, não foi considerada a faixa etária dos técnicos de intervenção, foi considerado o período temporal de intervenção no território que oscila entre os 10 e os 55 anos (vide anexo C). No caso do entrevistado E.07/2015, a instituição que representa, apenas permaneceu no território por dois anos, por fazer parte de um CLDS. No que se refere às habilitações literárias dos sujeitos de intervenção, a maioria tem o 9.º ano, embora o E.02/2015 apenas possua o 6.º ano e o E.05/2015 possua o 12.º ano. No que se refere aos técnicos de intervenção, todos possuem o grau de Licenciatura em profissões das Ciências Sociais e Humanas (vide anexo C). Considerando ainda o indicador 'escolaridade', é possível constatar que 24,19% da população inscrita na FE Adroana no 1.º semestre de 2015, possui o 1.º ciclo do ensino básico, dos quais 14,44% são homens e 9,75% são mulheres. No que se refere à população que concluiu o 2.º ciclo do ensino básico, a situação inverte-se, apenas 4,69% são do género masculino e 10,47% são do género feminino, o que corresponde a 15,16% da população. Tendo em consideração que a maioria da população inscrita tem o 9.º ano de escolaridade e, comparativamente ao período em análise, a percentagem total corresponde a 29,24% do total de inscritos no 1.º semestre de 2015. Em que 17,69% dos inscritos são homens e 11,55% são mulheres. Em relação ao ensino secundário e superior, as percentagens correspondentes ao género feminino são superiores às do género masculino, respectivamente, 12,27% no ensino secundário e 3,97% no ensino superior. Contrastando com 7,94% no ensino

secundário e 2,89% no ensino superior, no que respeita ao género masculino, conforme indicado na figura 4.2.

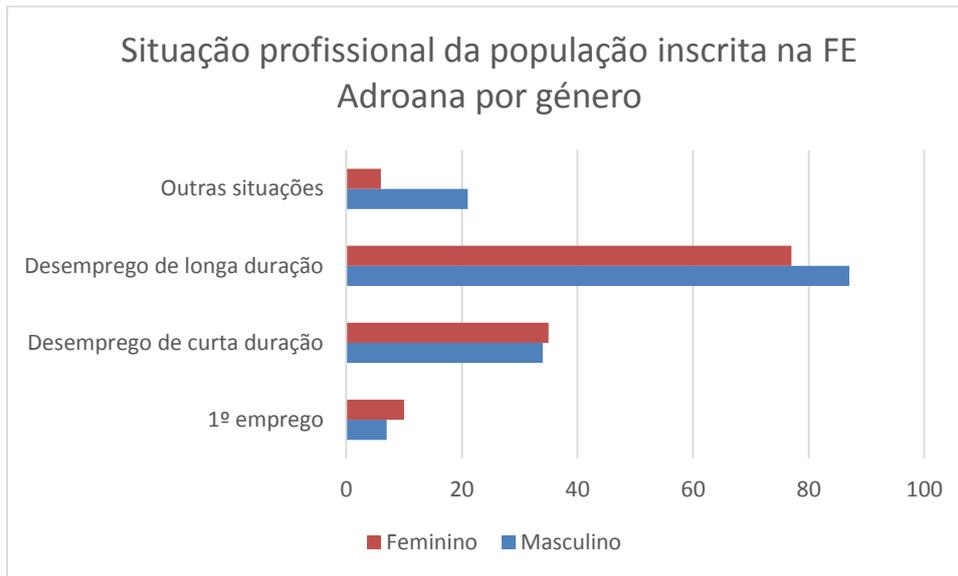


*Figura 4.2.* População inscrita na fábrica do empreendedor da Adroana por nível de ensino e por género no 1º semestre de 2015.

Para analisar a componente da trajetória profissional, foram consideradas as experiências profissionais dos entrevistados. Os entrevistados E.01/2015 e o E.02/2015 exerceram funções apenas na área das limpezas. Apenas um dos entrevistados já exerceu mais do que cinco funções em áreas diferentes. Quatro tiveram somente dois ou três empregos e o E.04/2015 foi o único que, até à data de inscrição na FE Adroana, não tinha tido qualquer experiência profissional.

No que se refere à componente da situação profissional, as dimensões analisadas foram a duração do desemprego e os motivos ou factores que estiveram na origem do desemprego. Três dos entrevistados são desempregados de longa duração, outro integrou-se profissionalmente pela 1ª vez e um outro não tem trabalho a tempo inteiro, mas possui dois trabalhos em regime de part-time. Tendo ainda em consideração o indicador DLD, é possível verificar que, no 1.º semestre de 2015, o número de desempregados de longa duração inscritos na FE Adroana, é superior aos de curta duração, conforme se pode verificar na figura 4.3. Por comparação à população atendida no 1º semestre de 2015, confirma-se a tendência, uma vez que 59,21% das pessoas atendidas, estão em situação de desemprego de longa duração (dos quais 31,4% são homens e 27,8% são mulheres). Em comparação, a categoria de desemprego de curta duração corresponde a 24,9% dos acompanhamentos (dos quais 12,3% são homens e 12,6% são mulheres). No que se refere à categoria do 1º

emprego, estão inscritas 10 mulheres e 7 homens. Nesta categoria e, por comparação aos atendimentos realizados no 1º semestre, a maioria da população atendida à procura do 1º emprego corresponde a 6,14%, sendo que 3,6% são homens e 2,5% são mulheres. A categoria outras situações contempla os empreendedores e as pessoas que apenas procuram obter formação profissional.



*Figura 4.3.* Caracterização da situação profissional da população inscrita na FE Adroana por género no 1º semestre de 2015.

Para analisar a componente da qualidade de vida, foram consideradas as consequências e os impactos causados pela perda de rendimentos decorrentes da situação de desemprego, particularmente na esfera privada, bem como as emoções e sentimentos experienciados por quem se encontra em situação de desemprego e, em particular, no de longa duração. Maioria dos entrevistados faz referência à perda de rendimento económico, sendo que três dos entrevistados chegaram a recorrer a instituições para terem apoio alimentar (vide anexo E). “Com o subsídio não consigo pagar todas as minhas despesas e ainda vou ao banco alimentar”, E.01/2015. “É não ter dinheiro para a comida, reduzia nos pães, no leite, não havia bolachas”, E.02/2015. “Recorri a várias instituições”, E.04/2015. No entanto, para alguns dos entrevistados, o desemprego foi mais brando e foi apenas necessário fazer alguns ajustes orçamentais em função das despesas do agregado, conforme refere o E.03/2015: “a minha vida foi reduzida a menos de metade”, “tive que me juntar com a minha esposa e perceber o que podíamos abdicar”, “reduzi a televisão, a internet, os jantares e os almoços fora aos fins-de-semana”, “ando todos os dias a fazer contas à vida, tiro o extracto do multibanco dia sim, dia não”. Mas, as consequências do desemprego manifestam-se também a nível social e a opinião de todos os entrevistados em relação ao fenómeno

é unânime e negativa. “Sentia-me mal por causa das despesas”, “ficava chateada” “porque se não tens trabalho, não tens nada”, E.01/2015. “Não gosto de estar em casa, só de pensar que chega o fim do mês e não tenho dinheiro”, E.02/2015. “Os primeiros meses foi terrível”, “tive que arranjar ajuda psiquiátrica, entrei em depressão” “senti-me inútil”, E.03/2015.

No sentido de combater e amenizar o impacto social associado ao desemprego, a agência de empreendedores sociais realizou 1763 atendimentos a 277 novas pessoas, no período de 2 de Janeiro a 30 de Junho de 2015. Conforme se pode verificar na figura 4.4., a maioria da população inscrita tem mais de 45 anos de idade, sendo que 30,32% são homens e 27,80% são mulheres. No que se refere à população mais jovem, entre os 16 e os 29 anos, 8,66% são do género masculino e 11,55% são do género feminino. Já na população que se encontra entre os 30 e os 44 anos, a taxa correspondente à faixa etária do número de inscritos é quase idêntica, representando 10,47% nos homens e 11,19% nas mulheres.

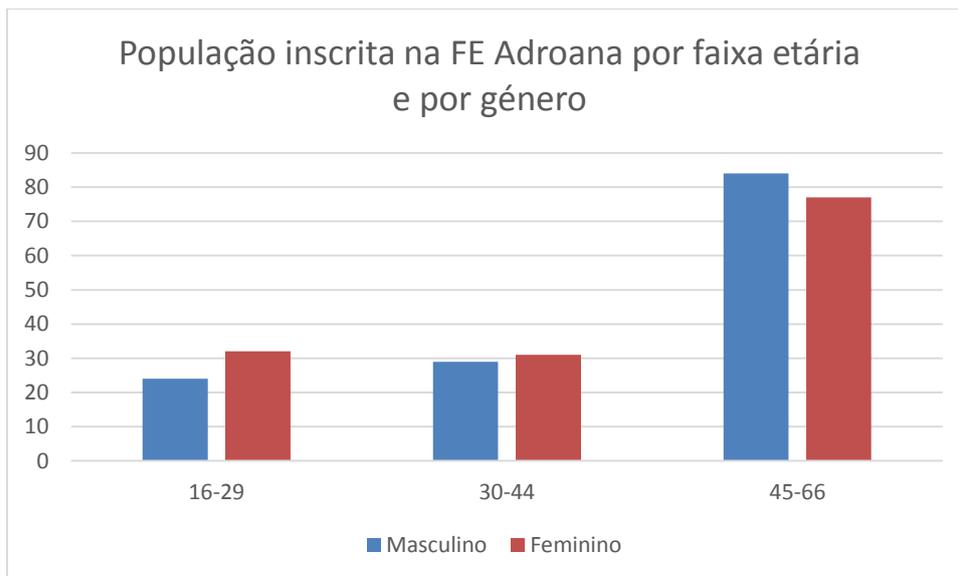


Figura 4.4. Caracterização da população inscrita na FE Adroana faixa etária e por género no 1º semestre de 2015.

Embora a caracterização da população não represente um elemento distintivo e eliminatório em termos de atendimento e acompanhamento, representa para a agência de empreendedores sociais um critério importante para a adequação de metodologias. No período mencionado, não foi possível apurar dados acerca da metodologia <Go empreende> porque, por falta de apoios financeiros, não estava afecto nenhum técnico na área do empreendedorismo que pudesse realizar os atendimentos à população. No entanto, tendo como documento orientador o último mapa de

atendimentos de empreendedorismo até Dezembro de 2014, estavam a ser acompanhados 18 empreendedores (9 homens, 7 mulheres, 1 associação). Dos quais um abriu o seu negócio em Novembro e outro encontrava-se a aguardar resposta à candidatura realizada. Um dos entrevistados afirma “no que se refere ao empreendedorismo, a SEA traz um braço armado ao nível da capacitação que nós não conseguimos dar resposta”, E.09/2015, reforçando a importância desta metodologia. Logo, somente foi possível apurar os dados referentes ao <+ Emprego>, apresentando-se no quadro 4.3 uma síntese dos atendimentos realizados no 1.º semestre de 2015.

#### Quadro 4.3

##### *Síntese dos Atendimentos Realizados na FE Adroana no 1.º Semestre de 2015*

Tipo de Metodologia Aplicada	N.º de Atendimentos Realizados
Job mentoring	277
Técnicas de apoio à procura de emprego	743 envios de <i>curricula</i> 58 elaborações e 2 (re)elaborações de <i>curriculum vitae</i> 15 agendamentos para a elaboração de <i>curriculum vitae</i>
Go empreende	N/A

**Fonte:** base de dados da agência de empreendedores sociais

No âmbito do GIP, conforme contratualizado e em conformidade com o art.º 6.º, alínea c), da Portaria n.º 140/2015, foram realizadas 142 sessões colectivas, para “divulgação de medidas de apoio ao emprego, formação profissional e empreendedorismo e apoio ao encaminhamento de candidatos”. Foram efectuados 624 atendimentos de apoio à procura de emprego, em conformidade com o art.º 1.º, a alínea a), “acções de apoio à procura ativa de emprego” e alínea g), prestou-se “apoio à inscrição *online* dos candidatos a emprego”. Adicionalmente, 23 novos beneficiários de prestações de desemprego optaram por realizar a apresentação quinzenal a que estão sujeitos na FE Adroana. Segundo o disposto na alínea b), “captação e divulgação de ofertas de emprego e apoio à colocação”, a fábrica do empreendedor da Adroana, integrou profissionalmente 67 pessoas, o que corresponde a uma taxa de integração de 24,19%, sendo que 19,40% das integrações são da responsabilidade exclusiva da FE Adroana, sem o recurso ao CEC (Portaria n.º 140/2015, de 20 de

Maio). No que se refere à formação profissional, foram executados 179 encaminhamentos para oferta formativa, dos quais se obteve a confirmação de que apenas 22 pessoas ingressaram efectivamente a acção de formação. Em relação à variável formação profissional, apenas metade dos entrevistados frequentou acções de formação, quer tenham sido promovidas pela SEA ou pelo IEFP. Somente 10,15% dos atendimentos realizados no 1º semestre de 2015, correspondem a encaminhamentos para formação profissional, independentemente da modalidade. As opiniões dividem-se quanto à utilidade e importância no percurso profissional da pessoa. Um dos entrevistados refere que “completei o 9º ano pelo RVCC” e considerou a metodologia inadequada “fiz aquilo e custou-me imenso porque tinha de falar sobre toda a minha vida” e demonstrou o seu descontentamento em relação à adequação ao seu percurso e expectativas profissionais, “para fazer limpezas e tirar cafés não preciso do 12.º ano, com a minha idade, isso é uma perda de tempo”, E.06/2015. Por outro lado, houve um entrevistado que mencionou a necessidade de se praticarem horários diversos “que fossem compatíveis com os horários de trabalho”, E.02/2015. Contudo, no que se refere à formação ministrada pelo IEFP, dois dos entrevistados manifestaram o seu desagrado no que diz respeito à forma de selecção dos formandos, “o critério que usam para seleccionar as pessoas é nulo, não têm uma conversa prévia para perceberem os conhecimentos que cada um tem”, E.03/2015 e à ausência de informação acerca da oferta formativa “ninguém me informou o que era”, E.06/2015. No que concerne às integrações profissionais, conforme referido anteriormente, apenas se obteve a confirmação de que 5 candidatos terão iniciado contratos de emprego-inserção e que 1 teria iniciado um estágio profissional. Assume-se que as restantes integrações se tenham consumado nas condições normais de contratação, sem o recurso às medidas de apoio à contratação do IEFP. Já acerca das medidas de apoio à integração profissional promovidas pelo CEC, um dos entrevistados, refere que “em termos de equidade social, fariam um trabalho mais impactante se o critério de selecção fosse mais do que os candidatos estarem elegíveis para uma medida EP, CEI ou CEI+”, E.09/2015. Outro entrevistado enfatiza que se “faz um uso perverso das medidas a que as entidades recorrem porque não promovem uma verdadeira inclusão”, E.07/2015. Embora, “as políticas sociais relativas ao desemprego estejam bem estruturadas a nível teórico, quando se trabalha no terreno, na aplicabilidade prática destas políticas, os obstáculos são numerosos: burocracia, tempos de espera, processos pouco personalizados na maioria das entidades, falta de recursos humanos, insuficiência de recursos materiais e financeiros, entre outros”, E.07/2015. Outro entrevistado, acrescenta que “as medidas que existem para diminuir o desemprego são falsas e fraudulentas, e outras não

respondem à população que temos identificada como prioritária”, “é preverso não se desenvolverem programas que deixam determinadas faixas etárias tão fragilizadas”, “é hipócrita, é discriminação negativa e revela indicadores que não são reais”, “são medidas que existem para reduzir números”, E.09/2015.

Tendo em linha de pensamento os apoios sociais e considerando a população total inscrita na fábrica do empreendedor da Adroana, 29,27% recebe o subsídio de desemprego e 1,46% recebe o subsídio social de desemprego. No que se refere aos beneficiários do RSI, estes representam apenas 9,36% da população total inscrita. Apenas considerando a população inscrita na FE Adroana no 1º semestre de 2015, é possível constatar que 73% recebe o subsídio de desemprego, dos quais 37% são homens e 36% são mulheres. Sendo que 27% da população não recebe qualquer tipo de apoio social, conforma se constata na figura 4.5.

Optou-se por não analisar a divisão por género do subsídio social de desemprego por esta corresponder a uma percentagem muito baixa da população e, consequentemente, não será representativo para o estudo.

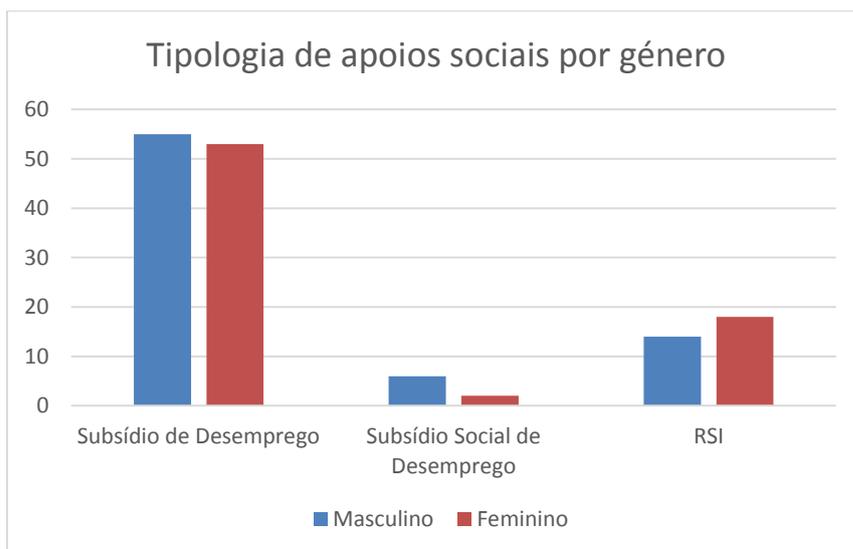


*Figura 4.5.* População inscrita na fábrica do empreendedor da Adroana beneficiária do subsídio de desemprego por género no 1º semestre de 2015.

De acordo com o PORDATA, em 2014, 43% do total de desempregados inscritos nos centros de emprego e de formação profissional recebiam prestações de desemprego. No entanto, apenas 7,8% eram beneficiários de RSI. De acordo com os dados obtidos, é possível estabelecer um paralelismo com a população residente em Alcabideche, uma vez que no total das pessoas inscritas na fábrica do empreendedor da Adroana, 29,27% recebe subsídio de desemprego, em detrimento dos beneficiários de RSI, que representam apenas 9,36% da população total inscrita. Contudo, estes dados não são fidedignos da realidade da freguesia, em termos do número total de beneficiários de RSI, devido ao constrangimento de não se ter tido acesso à informação, não foi possível estabelecer uma comparação com a taxa de beneficiários residentes na

freguesia, de modo a aferir se seria representativa ou não. Apenas se optou por considerar os inscritos na FE Adroana, para efeitos de representatividade e adequação da metodologia às características específicas desta população. No caso dos beneficiários de RSI, estes representam 11,55% da população atendida no 1º semestre de 2015, sendo que 5,05% é do género feminino e 6,50% é do género masculino. Sendo que um terço dos beneficiários do género masculino foi integrado ao abrigo da medida CEI+. Por último, constata-se que 4,17% da população atendida no 1º semestre de 2015, não beneficia de qualquer apoio social, encontrando-se possivelmente em situação de subemprego, emprego precário ou informal.

Para facilitar a leitura dos dados, elaborou-se uma figura comparativa da tipologia de apoios sociais por género. Constatou-se que o apoio social mais atribuído é o subsídio de desemprego, seguido do RSI e, por último, são poucos os casos em que quando termina o subsídio de desemprego, é atribuído o subsídio social de desemprego ou subsequente, conforme a figura 4.6.



*Figura 4.6.* População inscrita na fábrica do empreendedor da Adroana por tipologia de apoios sociais e por género no 1º semestre de 2015.

Retomando a opinião da amostra, os entrevistados consideram que os apoios sociais não permitem manter um nível mínimo de qualidade de vida. O E.03/2015 recebe subsídio de desemprego e afirma “sinto-me enganado”, “recebo o mesmo tratamento que recebeu uma pessoa que recebeu o ordenado mínimo, quando me foi informado que iria ganhar em função da minha carreira contributiva dos últimos 15 anos”. “Tudo porque se alteraram as regras em 2013”, E.03/2015. De forma semelhante, o E.04/2015 também demonstra o seu descontentamento “se eu tivesse de pagar uma renda de casa e não tivesse a ajuda dos meus pais, o RSI jamais dava para me

sustentar”. Acrescenta “estamos no nosso país e dão-nos uma miséria”, E.04/2015. De uma outra perspectiva, embora em sintonia com as dos sujeitos de intervenção, o E.10/2015, enquanto técnico de intervenção, refere que “o valor não é satisfatório e, portanto, leva as pessoas a procurarem a economia informal”. Por se ter conhecimento, embora de modo não oficial, que parte da população residente na freguesia de Alcabideche sobrevive de rendimentos provenientes da economia informal, a agência de empreendedores tenta captar e capacitar estas pessoas com o objectivo de criar e consolidar micro-iniciativas locais, directamente do e no território. No que diz respeito à metodologia do <+ Emprego>, depreende-se o grau de satisfação da população em relação aos serviços prestados, nomeadamente, “convosco cheguei a ir a muitas entrevistas”, “tive a oportunidade de fazer o currículo e colaborar com a agência em várias actividades aqui no bairro” e a “internet dá a possibilidade de conseguir qualquer coisa”, E.04/2015. Sendo a participação da pessoa no seu processo de inserção profissional um dos elementos fulcrais da metodologia da SEA, foi possível verificar esta *participação* através da opinião do E.05/2015 “divulgou-me as propostas de emprego” e “perguntaram se eu queria, se estava de acordo”. “Às vezes, é só preciso um incentivo”, E.05/2015. Analogamente, o elemento *adequação* da resposta às necessidades da pessoa também está presente no discurso dos entrevistados, “não mandam uma pessoa qualquer e adequam as características das pessoas, não mandam só por mandar”, E.10/2015. Por comparação a outros serviços de emprego, um dos entrevistados refere que “aqui, ligam às pessoas, marcam entrevistas, dizem onde realmente são os locais” e “informam tudo aquilo que preciso saber”, E.06/2015. “Os técnicos estão lá para ajudar, mesmo que não haja ofertas”, E.01/2015. “Quando saio daqui com vocês, sinto-me sempre entusiasmada, porque vou a uma entrevista aqui e acolá”, E.06/2015.

No sentido de estabelecer *relações* de confiança com a população e com a rede de parceiros, “é louvável e notório o empenho que os profissionais da agência dedicam a todas as pessoas com quem trabalham”, “estabelecem relações de parceria baseadas na confiança e no trabalho de equipa”, E.08/2015. Depreendendo-se o empenho e a dedicação investidos por parte de toda a equipa, nos discursos dos entrevistados. “As pessoas foram sempre muito sensíveis, muito interessadas em ajudar”, E.03/2015. “Aqui entro em casa de uma pessoa que eu conheço e no centro de emprego não”, E.04/2015. “Saio satisfeita, são muito prestativos. Nunca fiquei com receio do que é que vem daqui”, E.06/2015. “Aqui há vontade”, E.02/2015. “Basta o vosso interesse, a vossa compreensão para as pessoas. Isso está bem feito da vossa parte”, E.03/2015. “Aqui, foi mais acolhedor, deram mais importância”, E.05/2015. Existe uma

“horizontalidade na relação que se estabelece com as pessoas, considerando os seus pontos fortes, as suas fraquezas, as competências, quer pessoais, sociais e profissionais, orientando o seu percurso em função dos seus objectivos futuros, apoiando as pessoas a terem consciência das suas competências sem prescrever percursos”, E.07/2015. “Os profissionais conhecem detalhadamente o perfil das pessoas com quem trabalham, conhecem efectivamente a realidade destas pessoas” e “estabelecem com as entidades parceiras todos os contactos necessários para que a intervenção seja efectuada da forma mais positiva e construtiva possível, dando resposta às necessidades individuais de cada um com base no seu perfil pessoal, escolar e profissional”, E.08/2015. “A vossa abordagem é muito personalizada. Vão de encontro ao perfil das pessoas e das suas expectativas e não arranjam trabalho só por arranjar”, E.10/2015. “Claramente, os níveis de relação são claros: no concelho, a SEACOOOP, nos parceiros, a SEA e, na freguesia, os técnicos”, E.09/2015.

Concluída a análise da componente metodologia, na perspectiva dos sujeitos e dos técnicos de intervenção, torna-se pertinente analisar a componente parceria, cujas dimensões de análise são: o perfil da entidade parceira e as suas necessidades e contributos. A este respeito, as relações de parceria estabelecem-se no sentido de unir e reunir esforços com o objectivo de proporcionar à população uma resposta o mais completa e adequada possível, tendo sempre presente uma visão holística do sujeito de intervenção. No âmbito do CLDS Cascais, a parceria estabeleceu-se por existir a “necessidade de satisfazer e responder às necessidades diagnosticadas, relacionadas com o eixo do emprego e da formação profissional”, E.07/2015. No âmbito da formação profissional, imprescindível à melhoria das competências profissionais para uma maior adequação ao mercado de trabalho atual, justificou-se a parceria com base na “resposta a necessidades formativas identificadas pela agência e às quais a instituição a que pertença dá resposta”, E.08/2015. No que concerne à acção social, nomeadamente à equipa de RSI que acompanha a freguesia de Alcabideche, a parceria prende-se com a “resolução de problemas sociais diagnosticados, nomeadamente, carências alimentares, financeiras, desemprego, habitação, saúde e integração”, “problemas diagnosticados nas comissões de freguesia”, E.09/2015. No sentido de reforçar a intervenção no território, a CMC “através de uma forma de intervenção mais próxima com a população que está abaixo do limiar da pobreza”, pretendeu “a melhoria e a otimização do atendimento e do acompanhamento às famílias beneficiárias de RSI, desde 2009”, sendo “parceiros de soft skills” da agência de empreendedores sociais, E.10/2015. Por fim, e analisando a componente população-alvo considerada nas entrevistas, os dados demonstram a qualidade dos

serviços prestados, quer pelo grau de confiança estabelecido com os técnicos da FE Adroana, quer pelo grau de satisfação da população ao recorrer aos serviços prestados pela SEA, designadamente população em geral e parceiros. Para além de ser o “único serviço de emprego na freguesia”, E.07/2015, “o trabalho da agência tem tido vários impactos positivos, mas para mim talvez o mais evidente seja o *empowerment* que a população adquire, reflete-se na sua motivação para aprender e melhorar a sua formação pessoal, escolar e profissional”, E.08/2015. “As pessoas ficam satisfeitas por saber que existe alguma instituição que me ajuda neste processo. Não estão sozinhas, há um acompanhamento”, E.10/2015. “Saem com uma auto-estima mais elevada, sabem que podem voltar, é valor e não tem preço existir um sítio que presta esse serviço. Por vezes, compensa mais do que uma integração profissional”, E.09/2015. No âmbito do CLDS, a agência de empreendedores sociais, “superou os resultados e as metas delineadas inicialmente”, gerou uma “mudança no paradigma existente” porque “nas parcerias que estabelece, toca as pessoas e influencia e, por conseguinte, as parcerias estabelecidas influenciam a eficácia e a eficiência da intervenção na freguesia”, embora “priorize as pessoas e o trabalho a ser desenvolvido e secundarize as metas e o cumprimento dos resultados”, E.07/2015. A mudança passa pela percepção de que ainda “há pessoas que não estão disponíveis nem capacitadas para o mercado de trabalho”, E.09/2015. Consequentemente, “a metodologia utilizada pela agência diferencia-se pelo facto de ter em consideração a pessoa e não o utente”, prestando-lhe “um tratamento dignificante, através de uma perspectiva não hierarquizada”, exercendo apenas o “papel de dinamizador e catalisador” numa abordagem de “aprendizagem mútua”, E.07/2015. Contudo, os constrangimentos associados às empresas sociais também são sentidos dentro e fora da SEA, pois “dentro das limitações que têm fazem um excelente trabalho”, E.09/2015, mantendo “a parte funcional e a humana”, onde “ninguém sai de mãos a abanar”, E.09/2015.

Para finalizar a análise e discussão dos dados e, tendo como ponto de partida o conceito de integração profissional, resta abordar os principais obstáculos à inserção profissional, considerando as perspectivas dos sujeitos de intervenção e a do partenariado. Por parte dos sujeitos de intervenção, os argumentos são diversos: a língua portuguesa, “a língua para mim é o mais difícil”, E.01/2015; as dificuldades de aprendizagem, “tenho dificuldade em somar”, E.01/2015; a falta de certificação escolar e de documentação (no caso dos emigrantes) “estou à espera de documentação para pedir a escolaridade, estou a tratar da equivalência”, E.04/2015; a ausência de resposta às candidaturas realizadas não permitindo ao candidato ter a percepção do

que poderá estar a fazer de errado “não respondem às minhas candidaturas, acho que é por causa da minha idade”, E.03/2015; a indisponibilidade de horários “muitas vezes, não pude aceitar ofertas porque não conseguia ajustar horários por causa da minha filha”, E.05/2015 e a falta de recursos e de competências informáticas, “estou no desemprego, não tenho computador, nem internet. Há muita gente da minha idade que não viveu a época dos computadores, nem sabe qual é o botão de desligar”, E.06/2015. No que se refere à opinião do partenariado, na perspectiva de um dos técnicos de intervenção, um dos maiores obstáculos à integração profissional é o não existirem “intervenções de raiz para quebrar as relações intergeracionais transmitidas”, E.09/2015. Outro, além de referir a escolaridade como elemento interferente nas condições de empregabilidade, “estou sempre a colocar empregada doméstica e construção civil”, E.10/2015, chama a atenção para as características actuais da população “em seis anos, a população é mais idosa e doente com constrangimentos para aceitar trabalhos”, E.10/2015.

## CONCLUSÕES

As empresas sociais surgiram como uma resposta à integração socioprofissional de públicos em desvantagem ou em situações de vulnerabilidade e, paralelamente, de combate à exclusão social, através da promoção do emprego e das competências profissionais necessárias à (re)inserção no mercado de trabalho. Para tal, associa duas componentes imprescindíveis ao crescimento e consolidação da economia social: a mudança e a inovação (Luz, 2014; CESE, 2012; CESE, 2013; Foncea, 2012; Amy Po-ying & Kam-tong Chan, 2010; Vidal & Claver, 2003). Por conseguinte, o combate ao desemprego e o aumento da empregabilidade e das condições de empregabilidade dos públicos em desvantagem face ao mercado de trabalho são o seu âmbito de actividade, daí que, em Portugal, se denominem de empresas de inserção (Quintão, 2008). Segundo Caleiras (2004) e Ferreira (2014), o desemprego e, em particular, o desemprego de longa duração está conotado com situações de marginalização social. Consequentemente, a principal finalidade deste estudo consiste em sistematizar as metodologias de intervenção praticadas pela agência de empreendedores sociais e analisar o impacto decorrente da sua aplicabilidade, bem como criar indicadores de integração profissionais que possam ser aplicados pelo serviço social para diminuir o fosso em relação ao mercado de trabalho, considerando sempre as expectativas profissionais e as competências sociais, escolares e profissionais das pessoas, com o objectivo final de uma verdadeira e efectiva inclusão activa.

A presente investigação é o fruto da análise de um estudo de caso - uma cooperativa multisectorial de solidariedade social, que se propõe a equipar à classificação de «empresa social». Embora a nível nacional e europeu o conceito ainda não esteja harmonizado, dada a multiplicidade e diversidade de âmbitos de actividade destas empresas, este estudo pretende sistematizar e contribuir para a compreensão do conceito. Contudo, a teoria parece ser unanime no que se refere aos objectivos sociais, ao reinvestimento dos lucros, aos estatutos jurídicos e às partes interessadas. Maioria das empresas sociais têm como objectivo principal a criação de emprego, a incubação e desenvolvimento de soluções inovadoras, como resposta às necessidades de públicos desfavorecidos ou em situação de desvantagem, gerando coesão e inclusão social, promovendo deste modo uma cidadania activa. O âmbito de actividade mais comum deste tipo de empresas é o da integração profissional. Analogamente, a agência de empreendedores sociais, através das fábricas do empreendedor, pretende capacitar a população mediante uma metodologia que

conceptualmente percepciona o sujeito de intervenção no seu todo. Consequentemente, é possível constatar os níveis de confiança, de satisfação e de realização pessoal decorrentes da metodologia aplicada, que se refletem numa melhoria da qualidade de vida da população. Podendo estes vir a ser alguns dos indicadores a considerar na medição do impacto social da intervenção. A população inscrita na FE Adroana caracteriza-se por ter habilitações escolares predominantemente ao nível do 9º ano. Em contrapartida, 7,6% não possui escolaridade ou tem escolaridade inferior ao 1.º ciclo. No que se refere à nacionalidade 21,8% da população inscrita não é portuguesa. No que se refere às faixas etárias da população inscrita, 19,86% da população situa-se na faixa etária entre os 16 e os 29 anos, 35,39% encontra-se entre os 30 e os 44 anos e 44,75% tem mais de 45 anos. Quanto à duração do desemprego, 59,21% da população atendida no 1.º semestre de 2015 estava em situação de desemprego de longa duração e 24,9% da população estava em situação de desemprego de curta duração. À procura de 1.º emprego, estava 6,14% da população atendida no 1.º semestre de 2015. Em relação aos apoios sociais, 9,36% da população inscrita é beneficiária do rendimento social de inserção e 59,91 % não recebe quaisquer tipo de apoios sociais. Considerando as especificidades da população, o espaço + *emprego*, através da combinação das diferentes metodologias (*job mentoring* e *personal branding*) pretende apoiar toda a população residente na freguesia de Alcabideche, independentemente da escolaridade, da nacionalidade, da idade, do género ou dos percursos profissionais. Sendo estes alguns dos factores que influenciam o acesso ao emprego, são o ponto de partida para a adequação da intervenção nas áreas do emprego, da formação e qualificação, bem como na criação de negócios (*Go empreende*) e na promoção de competências empreendedoras. Extendendo também a sua metodologia a parceiros, através da dinamização de projectos de intervenção comunitária e animação territorial, que visam a promoção de comunidades sustentáveis (*In local*).

Adicionalmente, com o objectivo de consertação de estratégias, estabeleceu uma parceria com o Centro de Emprego de Cascais. Esta parceria não só permitiu que a agência de empreendedores sociais ampliasse a sua intervenção, como também se tornou num recurso de apoio à contratação, através das medidas que o IEFP executa e, ainda, se reflectiu no aumento das integrações profissionais e no estreitamento de relações. No entanto, constata-se que parte da população entrevistada não está satisfeita com os serviços prestados no Centro de Emprego de Cascais, nomeadamente, em relação ao atendimento e às informações prestadas. Optando por recorrer à agência de empreendedores sociais, onde o atendimento é positivo e

construtivo e lhes é prestado um serviço de qualidade. No seu papel de mediador-promotor, no processo de *participação* e *adequação* das características pessoais e sociais da população face ao mercado de trabalho e, no sentido de melhorar e ampliar a sua estratégia de intervenção, a agência de empreendedores sociais apostou recentemente na mobilização do tecido empresarial local.

No que concerne às limitações da metodologia aplicada pela agência de empreendedores sociais, verifica-se que não existe nenhuma abordagem específica para os desempregados qualificados, validando-se esta constatação com a ausência da referência a qualquer metodologia específica para este tipo de população. Outras das limitações constatadas, decorrentes do estudo realizado, são a parca e precária oferta de emprego que condiciona o número de integrações, o uso perverso das medidas de apoio à contratação que não estimula a aceitação de ofertas de emprego, a diminuta oferta formativa ajustada às características da população e às necessidades do tecido empresarial que constrange a promoção do perfil de empregabilidade da população e, por fim, a ausência de resposta ao nível do empreendedorismo na freguesia de Alcabideche que condiciona a criação de valor. Consequentemente, sugere-se que as limitações apresentadas se transformem no ponto de partida para novas ou melhoradas perspectivas de actuação. Deste modo, a fábrica do empreendedor da Adroana traduz-se numa ferramenta de apoio à população desempregada, baseada numa relação “horizontal”, sem prescrição de percursos, tendo como objectivo primordial a satisfação das expectativas e a promoção do potencial de empregabilidade tendo em vista o acesso ao emprego e, consequentemente, à participação efectiva e plena na sociedade.

## FONTES

- Decreto-lei n.º 323/81, de 4 de dezembro, publicado no Diário da República n.º 279, I série.
- Decreto-lei n.º 523/99, de 10 de dezembro, publicado no Diário da República n.º 286, I série.
- Decreto-lei n.º 7/98, de 15 de janeiro, publicado no Diário da República n.º 12, I série-A.
- Portaria n.º 140/2015, de 20 de maio, publicado no Diário da República n.º 97, I série.
- Decreto-lei n.º 17/2000, de 8 de agosto, publicado no Diário da República n.º 182, I série-A.
- Decreto-Lei n.º 519-A2/79, de 29 de dezembro, publicado no Diário da República n.º 299, I série
- Decreto-Lei n.º 169-D/75, de 31 de março, publicado no Diário da República n.º 75, I série
- Lei n.º 4/2007, de 16 de janeiro, publicado no Diário da República n.º 11, I série
- Decreto-Lei n.º 133/2012, de 27 de junho, publicado no Diário da República n.º 123, I série
- <http://www4.seg-social.pt/legislacao>
- <https://www.iefp.pt/>
- <http://www.pordata.pt/>
- [https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpgid=ine\\_main&xpid=INE](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpgid=ine_main&xpid=INE)
- Relatório da caracterização geral de Cascais «retrato territorial do concelho de Cascais»
- Documentação interna

## BIBLIOGRAFIA

- Aires, Sérgio (2010), "Bridges for inclusion", *Sociológico*, II, (20), pp. 69-73.
- Albarello, Luc *et al.* (1997), *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais*, Lisboa, Gradiva.
- Almeida, João F. (1993), "integração social e exclusão social: algumas questões", *Análise Social*, XXVIII, (123-124), pp. 829-834.
- Amaro, Rogério (2000), "A inserção económica de populações desfavorecidas, factor de cidadania", *Sociedade e Trabalho*, (8/9), pp. 33-48.
- Ávila, Patrícia (2005), *A literacia dos adultos: competências-chave na sociedade do conhecimento*, Tese de Doutoramento em Sociologia, Lisboa, ISCTE.
- Azevedo, Mário (2009), *Teses, relatórios e trabalhos escolares: sugestões para estruturação da escrita*, Lisboa, Universidade Católica Editora.
- Bardin, Laurence (1977), *Análise de Conteúdo*, Lisboa, Edições 70.
- Capucha, Luís (2005), *Desafios da Pobreza*, Oeiras, Celta Editora.
- Capucha, Luís (2010), "Acesso universal a qualificações certificadas: para a ruptura da relação entre insucesso escolar e desigualdades sociais", *Sociológico*, II, (20), pp. 47-55.
- CRP (2000), *Constituição da República Portuguesa IV revisão constitucional*, Coimbra, Livraria Almedina.
- Diogo, Fernando (2010), "Precários voláteis e trajetórias de emprego em carrossel, o caso dos beneficiários do RSI", *Sociológico*, II, (20), pp. 29-38.
- Eco, Umberto (1977), *Como se faz uma tese em Ciências Humanas*, Lisboa, Editorial Presença.
- Ferreira, Aida (2014), *Serviço Social e Desemprego de Longa Duração*, Lisboa, Editorial Cáritas.
- Ferreira, Silva (2013), "Terceiro Sector e Estado-Providência em Portugal", em F. Carreira da Silva (org.), *Os Portugueses e o Estado-Providência*, Lisboa, Imprensa de Ciências Sociais.
- Figueira, Águeda (2013), *Os cinco lugares de impacto da exclusão/inclusão social (corpo, trabalho, cidadania, território e identidade)*, Dissertação de Mestrado em Serviço Social, Vila Real, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.
- Gomes, Maria do Carmo (2003), "Literexclusão na vida quotidiana", *Sociologia, Problemas e Práticas*, (41), pp. 63-92.
- Moura, Maria (2006), *Serviço social e modelos de intervenção: da sociedade industrial à sociedade do risco*, Tese de Doutoramento em Ciências do Serviço Social, Porto, Universidade do Porto, Instituto de Ciências Biomédicas de Abel Salazar.
- Pardal, Luís e E. Soares Lopes (2011), *Métodos e Técnicas de Investigação Social*, Porto, Areal Editores.
- Parente, Cristina *et al.* (2011), "Efeitos da escolaridade nos padrões de inserção profissional juvenil em Portugal", *Sociologia, Problemas e Práticas*, (301), pp. 69-93.
- Payne, Malcolm (2005), *Modern Social Work Theory*, Houndmills, Palgrave Macmillan.
- Rodrigues, Eduardo (2000), "O Estado-Providência e os processos de Exclusão Social: considerações teóricas e estatísticas em torno do caso português", *Sociologia*, I, (10), pp. 173-200.

## Integração profissional & serviço social: um estudo de caso.

Santos, Ana (2010), *O contributo do serviço social para a inserção profissional de jovens com deficiência intelectual e desenvolvimental ligeira*, Dissertação de Mestrado em Serviço Social, Lisboa, ISCTE.

Silva, Manuela (2000), “A Economia Social – Uma ponte para a nova cultura empresarial?”, *Sociedade e Trabalho*, (8/9), pp. 28-32.

Vala, Jorge (1986), “A análise de conteúdo”, em A. Santos Silva e J. Madureira Pinto (orgs.), *Metodologia das Ciências Sociais*, Porto, Edições Afrontamento.

Vilelas, José (2009), *Investigação: o processo de construção do conhecimento*, Lisboa, Edições Sílabo.

## BIBLIOGRAFIA WEB

- Alves, João, Rita Cheta e Alexandre Martins (2008). Programa Rede Social em Portugal. Projectos e dinâmicas locais nas áreas do emprego e da formação. VI Congresso Português de Sociologia. Universidade Nova de Lisboa. Faculdade de Ciência Sociais e Humanas. *Mundos Sociais: saberes e práticas*. Disponível em: <http://www.aps.pt/vicongresso/pdfs/329.pdf>. Acesso em: 18 Fev. 2015.
- Baptista, Isabel (2013). Avaliação da implementação da Recomendação da União Europeia sobre Inclusão Activa: um estudo das políticas nacionais. Portugal. Disponível em: <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=9955&langId=pt>. Acesso em: 31 Mar. 2015.
- Bonilla, Blanca (2007), "Impacto, impacto social y evaluación del impacto", *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, (15), Vol. 3. Disponível em: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2257248>. Acesso em: 20 Dez. 2014.
- Caleiras, Jorge (2004). Globalização, Trabalho e Desemprego: trajectórias de exclusão e estratégias de enfrentamento. VIII Congresso Luso-Afro-Brasileiro de Ciências Sociais. Universidade de Coimbra. Faculdade de Economia. Disponível em: <http://www.ces.uc.pt/lab2004/inscricao/pdfs/painel11/JorgeCaleiras.pdf>. Acesso em: 27 Mar. 2015.
- Caleiras, Jorge (2008). A articulação das estratégias de emprego e inclusão social: um overview português. Portugal. Disponível em: [http://iefp.eapn.pt/docs/Bridges\\_for\\_inclusion\\_-\\_overview\\_portugues.pdf](http://iefp.eapn.pt/docs/Bridges_for_inclusion_-_overview_portugues.pdf). Acesso em: 20 Dez. 2014.
- CDFUE (2010). Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia. Disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:083:0389:0403:pt:PDF>. Acesso em: 9 Out. 2014.
- CESE (2012), "Empreendedorismo social e empresas sociais", PARECER, C 24. Disponível em: [http://www.eesc.europa.eu/resources/docs/ces1584-2011\\_ac\\_pt.doc](http://www.eesc.europa.eu/resources/docs/ces1584-2011_ac_pt.doc). Acesso em: 18 Fev. 2015.
- CESE (2013), "Medir o impacto social", PARECER, INT/721. Disponível em: <https://dm.eesc.europa.eu/eescdocumentsearch/Pages/opinionsresults.aspx?k=medir%20o%20impacto%20social>. Acesso em: 14 Jun. 2014.
- COM (2013) 690 final. Comissão Europeia. Comunicação da comissão ao parlamento europeu e ao conselho sobre reforçar a dimensão social da união económica e monetária. Bruxelas. Disponível em: <http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2013/PT/1-2013-690-PT-F1-1.Pdf>. Acesso em: 10 Out. 2014.
- Fonca, Millán et al. (2012), "Empresas sociales y evaluación del impacto social", *CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*, (75), pp. 179-198. Disponível em: [http://www.ciriec-revistaeconomia.es/banco/CIRIEC\\_7508\\_Diaz\\_et\\_al.pdf](http://www.ciriec-revistaeconomia.es/banco/CIRIEC_7508_Diaz_et_al.pdf). Acesso em: 26 Out. 2014.
- Gonçalves, Carlos M. (2000). Desenvolvimento vocacional e promoção de competências. Comunicação apresentada no II Encontro Internacional de Formação Norte de Portugal/Galiza, Porto. Disponível em: [http://www.psicologia.pt/artigos/ver\\_artigo.php?codigo=A0123](http://www.psicologia.pt/artigos/ver_artigo.php?codigo=A0123). Acesso em: 31 Mar. 2015.
- Luz, Helena (2014). The "inclusive entrepreneurship": empowerment, social change and innovation strategies of the social economy. Conference The Welfare State in Portugal in the Age of Austerity. Instituto Superior Bissaya Barreto. Disponível em: <http://www.iseg.ulisboa.pt/mkt/content/the-welfare-state-in-portugal-in-the-age-of-austerity/Papers/The%20Inclusive%20Entrepreneurship%20Empowerment,%20Social%20Change%20and%20Innovation%20Strategies%20of%20the%20Social%20Economy..pdf>. Acesso em: 28 Jan. 2015.

## Integração profissional & serviço social: um estudo de caso.

- OCDE, (2014). Education at a Glance 2014. Disponível em: [http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/education/education-at-a-glance-2014\\_eag\\_highlights-2014-en#page75](http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/education/education-at-a-glance-2014_eag_highlights-2014-en#page75). Acesso em: 11 Abr. 2015.
- Perista, H. e Susana Nogueira (2004). Empresas sociais em Portugal: uma breve análise com base em estudos de caso. in Actas dos ateliers do V Congresso Português de Sociologia, Associação Portuguesa de Sociologia. Disponível em: [http://www.aps.pt/cms/docs\\_prv/docs/DPR4616dcd72e64e\\_1.pdf](http://www.aps.pt/cms/docs_prv/docs/DPR4616dcd72e64e_1.pdf). Acesso em: 26 Out. 2014.
- Po-Ying Ho, A. e Kam-Tong Chan (2010), "The social impact of work-integration social enterprise in Hong Kong", *International Social Work*, LIII, (1), pp. 33-45. Disponível em: <http://isw.sagepub.com/cgi/content/abstract/53/1/33>. Acesso em: 26 Out. 2014.
- Quintão, Carlota (2008). Dez anos de empresas de inserção em Portugal – revisão dos dados oficiais e de estudos recentes. VI Congresso Português de Sociologia. Universidade Nova de Lisboa. Faculdade de Ciência Sociais e Humanas. *Mundos Sociais: saberes e práticas*. Disponível em: <http://www.aps.pt/vicongresso/pdfs/723.pdf>. Acesso em: 26 Out. 2014.
- Santos, Patrícia e Pedro Candeias (2014). Education at a Glance 2014: OECD Indicators: Pela primeira vez, em 2012, cerca de um em cada três adultos nos países da OCDE atingiu uma qualificação de nível superior. Observatório das Desigualdades [online]. Disponível em: <http://observatorio-das-desigualdades.com/2014/12/22/education-at-a-glance-2014-oecd-indicators-pela-primeira-vez-em-2012-cerca-de-um-em-cada-tres-adultos-nos-paises-da-ocde-atingiu-uma-qualificacao-de-nivel-superior/>. Acesso em: 11 Abr. 2015.
- Vidal N. e Núria Claver (2003), "Las empresas sociales en el ámbito de la integración por el trabajo", *CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*, (46), pp. 39-62. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17404602>. Acesso em: 26 Out. 2014.

## **ANEXOS**

Anexo A – Identificação dos blocos temáticos para a elaboração dos guiões de entrevista

**Sujeitos de intervenção**

<b>Trajectória Profissional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiências profissionais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Início da vida profissional (nº de empregos)</li> <li>- experiências profissionais exercidas)</li> </ul>
<b>Situação profissional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Duração do desemprego</li> <li>- Motivos/Origem do desemprego</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Início do desemprego (curta/longa duração) - factor(es) que desencadearam a situação de desemprego (condições contratuais, causa do despedimento, escolaridade, idade, falta de competências, outras)</li> </ul>
<b>Qualidade de vida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impactos/consequências do desemprego na esfera privada e profissional</li> <li>- Sentimentos/Situação emocional, psicológica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- alterações do quotidiano em função da perda de rendimento (pessoal e social)</li> <li>- emoções, sentimentos</li> </ul>
<b>Intervenção/Metodologia da FE/SEA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoio/Mitigação do Impacto</li> <li>- Adequação da intervenção</li> <li>- Necessidades formativas/aquisição de competências</li> <li>- Integração profissional</li> <li>- grau de satisfação das pessoas abrangidas pela intervenção</li> <li>- novas metodologias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- emoções, sentimentos face à intervenção ocorrida</li> <li>- tipo de metodologia utilizada</li> <li>- factor distintivo entre metodologias (emoções e sentimentos despertados)</li> <li>- sentimento despertado face ao apoio/intervenção prestada</li> <li>- aquisição ou não aquisição de competências/formação (formal ou informal)</li> <li>- Integração/participação ou não integração/participação em atividades prestadas pela agência de empreendedores sociais</li> <li>- sugestões dadas pelos participantes para melhorias na intervenção</li> </ul>

## Técnicos de intervenção

<p><b>Parthenariado</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perfil da Entidade parceira</li>   <li>- Necessidades e Contributos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- características e valências da organização/instituição</li> <li>- necessidades de intervenção (ausência de respostas a nível de emprego)</li> <li>- metodologia da agência de empreendedores sociais</li> <li>- complementariedade de respostas</li> <li>- apresentação de candidatos a ofertas de emprego</li> <li>- prestação e esclarecimento de informações relacionadas com o emprego/medidas de apoio à empregabilidade</li> </ul>
<p><b>Metodologia de Intervenção da FE/SEA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Processo</li> <li>- Resultados</li> <li>- Avaliação da metodologia da SEA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sentimento/avaliação face à metodologia da agência de empreendedores sociais (a marca pessoal, as técnicas de procura de emprego e o job mentoring)</li> <li>- critérios de adequação ao perfil do desempregado</li> <li>- sentimento/avaliação face aos apoios sociais/medidas de apoio à contratação existentes</li> </ul>
<p><b>População-alvo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avaliação do Impacto da Intervenção dos serviços da SEA na população/territórios-alvo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- grau de confiança, aumento da auto-estima das pessoas que procuram a agência de empreendedores sociais</li> <li>- grau de satisfação com o atendimento e trabalho de parceria entre instituições</li> </ul>

## Anexo B - Guiões de entrevista

### **Guião de entrevista realizada aos sujeitos de intervenção**

- 1) Quando iniciou a sua vida profissional? Fale-me um pouco das experiências profissionais que teve ao longo do seu percurso. Que experiências?
- 2) Está desempregado/a há quanto tempo? Há quanto tempo está desempregado e que motivos estiveram na origem do desemprego?
- 3) Qual/quais o(s) motivo(s) que originou o desemprego?
- 4) Como se sente em relação ao/ na situação de desemprego?
- 5) Que consequências? Que impactos têm tido o desemprego na sua vida, em termos pessoais, sociais e económicos?
- 6) Na sua opinião, o acompanhamento que recebe ou recebeu na FE/na Agência tem contribuído para “aliviar” ou combater o que referiu anteriormente? Em que medida estamos a ajudar?
- 7) Sente que necessita de formação ou mais escolaridade para o exercício da sua profissão atualmente?
- 8) Sente que o atendimento de que foi beneficiário que recebeu foi adequado às suas características/perfil profissional?
- 9) Que diferenças sentiu/encontrou em relação a outras respostas às quais já tenha tido acesso? Quais eram as suas expectativas?
- 10) Foi integrado profissionalmente, em formação ou outra atividade promovida pela Agência?
- 11) Sente que sem a intervenção da agência/FE e respetivos parceiros teria tido o mesmo sucesso?
- 12) O que acha que podia ser feito para melhorar o apoio que prestamos a pessoas que procuram emprego?

### **Guião de entrevista realizada aos técnicos de intervenção**

- 1) Qual o âmbito de atuação/intervenção da (sua) instituição no território? Há quanto tempo estão no concelho/freguesia/bairro?
- 2) No momento da parceria com a agência, que necessidades previam satisfazer?
- 3) No plano da integração profissional, qual é a sua opinião em relação à forma de atuação/metodologia adotada pela Agência? Nomeadamente a marca pessoal, as técnicas de procura de emprego e o job mentoring.
- 4) Qual ou quais são os fatores distintivos do modo de intervenção da Agência?
- 5) Considera que se tem conseguido combater o desemprego, o subemprego, o emprego precário e informal através da metodologias diferenciadas que adotamos de acordo com o grupo-tipo de desemprego?
- 6) Qual acha ser o impacto mais evidente do trabalho da Agência na vida das populações abrangidas?
- 7) Sente que a nossa atividade tem causado mudança(s) no concelho/freguesia/bairro?
- 8) Como se sente em relação às políticas sociais de apoio ao desempregado?

Anexo C – Quadro de caracterização dos participantes

<b>Participantes</b>	<b>Género</b>	<b>Idade</b>	<b>Nacionalidade</b>	<b>Escolaridade</b>
E.01/2015	F	22	Guineense	9º ano
E.02/2015	F	22	Guineense	6º ano
E.03/2015	M	54	Portuguesa	9º ano
E.04/2015	M	20	Guineense	9º ano
E.05/2015	F	30	Portuguesa	12º ano
E.06/2015	F	41	Portuguesa	9º ano
	<b>âmbito de intervenção</b>	<b>experiência de intervenção no território (nº de anos)</b>	<b>Categoria profissional do TI</b>	<b>Habilitações literárias do TI</b>
E.07/2015	Empowerment dos actores e das comunidades	2 anos	Coordenadora comunitária do programa K'cidade da Fundação Aga-khan	Licenciatura em Ciências da Educação
E.08/2015	Formação profissional	55 anos	Técnica superior de serviço social – Coordenadora de acções de formação (EFA, VA, EFJ, APZ)	Licenciatura em Política Social
E.09/2015	Divisão de intervenção social da Câmara Municipal de Cascais	10 anos	Técnica Superior	Licenciatura em Psicologia
E.10/2015	Santa Casa da Misericórdia de Cascais	17 anos	Técnica de RSI	Licenciatura em Serviço social

Anexo D - Estratégias de intervenção da Agência de Empreendedores Sociais

<b>Go empreende</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- estratégia de apoio à criação de micro-iniciativas numa lógica de empreendedorismo inclusivo</li> <li>- abordagem diferenciada que visa potenciar as micro-iniciativas, a partir dos recursos endógenos das comunidades locais e dos territórios</li> <li>- tem por objecto a implementação de uma tecnologia social específica</li> </ul>
<b>+ Emprego</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>job mentoring</i> – recolha de informação</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Personal Branding</i> ou Marca Pessoal</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>In Local</i> - estratégia de animação territorial que através do reforço do trabalho em rede</li> </ul>
<b>GIP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sessões de informação sobre medidas de apoio ao emprego, de qualificação profissional e de reconhecimento, validação e certificação de competências e de empreendedorismo.</li> <li>- Sessões de apoio à procura de emprego</li> <li>- Receção e registo de ofertas de emprego</li> <li>- Apresentação de desempregados a ofertas de emprego</li> <li>- Colocação de desempregados em ofertas de emprego</li> <li>- Controlo da apresentação periódica dos beneficiários das prestações de desemprego</li> <li>- Integração em ações de formação</li> </ul>

Anexo E - Síntese da transcrição das entrevista realizadas aos sujeitos de intervenção referente à componente da qualidade de vida.

E.01/2015	“deixei de mandar dinheiro à minha mãe” “Com o subsídio não consigo pagar todas as minhas despesas e ainda vou ao banco alimentar” “Sem trabalho, sem dinheiro, estava a pensar coisas horríveis” “Tenho uma amiga que me ajuda com as despesas”
E.02/2015	“é não ter dinheiro para a comida, reduzia nos pães, no leite. Não havia bolachas”
E.03/2015	“A minha vida foi reduzida a menos de metade” “tive que me juntar com a minha esposa e perceber o que podíamos abdicar” “reduzi a televisão, a internet, os jantares e os almoços fora aos fins-de-semana” “Acham que estão a pagar muito às pessoas” “ando todos os dias a fazer contas à vida, tiro o extracto do multibanco dia sim, dia não”
E.04/2015	“mal cheguei, não consegui ir à escola” “em termos de finanças não chegava como a gente quer, mas dava para orientar a renda” “desde que comecei a trabalhar, o meu pai perdeu o RSI, vamos orientando” “senão continuava à procura e a pedir ajuda” “recorri a várias instituições”
E.05/2015	“enquanto vivi com o pai da minha filha, era tudo mais fácil” “depois tive de me privar de muitas coisas, os meus pais ajudavam-me com os alimentos” “o RSI era só para pagar as contas” “às minhas amigas disse muitas vezes: este mês não dá”
E.06/2015	“rescindimos saídas, a miúda teve de cortar nas festas de aniversário e nas saídas e do cafezinho na rua” “a comida eram os meus sogros que me davam” “se eu me enfiar em casa sem o cafezinho, eu morro pode ser considerado um luxo, mas não é” “contraímos dívida e estamos a pagá-la à segurança social” “o rendimento diminuiu, mas não acabou” “Sei que não vou conseguir pagar a faculdade à minha filha, por isso ela vai regredir e fazer um curso profissional que lhe dará equivalência ao 12º ano.” “estou no desemprego, não tenho computador, nem internet”

## Curriculum Vitae

<p><b>Dados pessoais</b></p> 	<p><b>Nome:</b> Ana Cláudia Fernandes de Andrade</p> <p><b>Filiação:</b> Jorge Vitor de Andrade e Lídia Ferreira Fernandes de Andrade</p> <p><b>Data de Nascimento:</b> 03 de Julho de 1978</p> <p><b>Naturalidade:</b> S. Jorge de Arroios</p> <p><b>Nacionalidade:</b> Portuguesa</p> <p><b>Morada:</b> Rua Estrela de Prata n.º 49 3.º Esq. Adroana, 2645-627 Alcabideche</p> <p><b>Endereço electrónico:</b> <a href="mailto:acfae@iscte-iul.pt">acfae@iscte-iul.pt</a></p> <p><b>Telefone/telemóvel:</b> 967478051</p>
<p><b>Educação e Formação</b></p>	<p><b>2013 – presente</b> - frequência do mestrado em serviço social - ISCTE</p> <p><b>2009 – 2010</b> - Pós-graduação em Tradução Jurídica e Económica de Inglês – Universidade Europeia</p> <p><b>2003 – 2004</b> - Licenciatura em Tradução</p> <p><b>2000 – 2003</b> - frequência da Licenciatura de Linguística</p> <p><b>1993 – 1996</b> - 12.º ano – Técnico Profissional de Animação Sócio-cultural</p>
<p><b>Experiência Profissional</b></p>	<p><b>Janeiro de 2014 a Agosto de 2015</b> Técnico de Emprego – Fábrica do Empreendedor da Adroana.</p> <p><b>Setembro de 2012 a Junho de 2013</b> Técnica Superior de Actividades Extra-curriculares de Inglês – Escola EB1 de Manique.</p> <p><b>Outubro de 2010 a Dezembro de 2011</b> Assistente administrativa e empregada de balcão – Living Life.</p> <p><b>Agosto de 2008 a Setembro de 2009</b> Tradutora free-lance – MB Editores.</p> <p><b>Novembro de 2000 a Novembro de 2008</b> Operadora de caixa – Jumbo de Cascais.</p>

<b>Competências Pessoais</b>	<b>Linguísticas:</b> Inglês – nível avançado Francês, Espanhol e Italiano – nível intermédio Alemão – nível básico.
<b>Competências Técnicas</b>	<b>Informáticas:</b> utilizador avançado do MS Office e possui conhecimentos de PHC. <b>Pedagógicas:</b> Inicial de Formadores (CCP)
<b>Outras competências</b>	Boa capacidade de comunicação; gosto por trabalho autónomo e em equipa; forte sentido de responsabilidade e de organização; boa capacidade analítica e de resolução de problemas sob pressão. Carta de condução - categoria B.