

**UNIVERSIDADE DO ALGARVE**

**VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS  
CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA  
TORRE DE NATAL**

**(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO**



**Emília Máxima dos Reis Pedro**

Dissertação

**Mestrado em Educação Social**

**Trabalho efetuado sob a orientação de:**

**Professora Doutora Rosanna Maria Barros Sá**

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

**VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES  
FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO**

**Emília Máxima dos Reis Pedro**

Dissertação do Mestrado em Educação Social

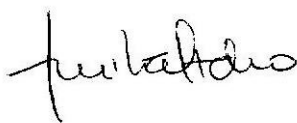
**VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES  
FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO**

**Declaração de autoria do trabalho:**

Declaro ser a autora deste trabalho, que é original e inédito. Os autores e trabalhos consultados estão devidamente citados no texto e constam da listagem de referências incluída.

© Copyright

A Universidade do Algarve tem direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicitar este trabalho através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital , ou de qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, de o divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'F. Almeida'.

## **DEDICATÓRIA**

Dedico esta dissertação aos meus queridos pais, por tudo o que têm investido em mim, aproveitando a oportunidade para me justificar pelos momentos em que estive ausente durante o período da investigação.



## AGRADECIMENTOS

À minha orientadora, a Professora Doutora Rosanna Maria Barros Sá por ter orientado a investigação, pelo apoio e incentivo para melhorar a cada dia, exigindo sempre mais e me apoiando para seguir em frente.

À minha família que muito me ajudou neste momento difícil, principalmente a minha irmã Anisabel Pedro, o meu “cunhado” Higinio Pinho, à minha sobrinha Rute Pedro e a minha cunhada Irene Pedro.

Ao Sr. Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Faro, pela compreensão e por ter possibilitado a realização da investigação.

Às Ajudantes de Lar, colegas de trabalho e profissionais que muito admiro e que de imediato se prontificaram a participar.

Aos restantes colegas de trabalho que colaboraram a fornecer informação, a Dr.<sup>a</sup> Telma Viegas, a Dr.<sup>a</sup> Sandra Marreiros e o Mestre Dinis Caetano.

À amiga Professora Dr.<sup>a</sup> Claudia Luísa pelo apoio prestado.

Às colegas Sandra Generoso e Sofia Santos pelo companheirismo, apoio e ajuda.

Aos amigos que deram o seu apoio moral.

## **RESUMO**

Presentemente, o envelhecimento populacional é uma realidade tanto em Portugal como nos restantes países da Europa. Para fazer face a esta realidade, surgiram diversas respostas sociais. O Lar de idosos é uma das respostas social que surgiu para tentar fazer face e esta realidade, que para além de oferecer uma alternativa às famílias, serviu também para gerar emprego. Os cuidadores formais, profissionais habilitados para trabalhar nos lares, surgiram da necessidade de tratar de pessoas idosas, cada vez mais dependentes e com necessidades especiais. Neste momento, é uma classe profissional muito em voga, solicitada constantemente para trabalhar tanto em instituições de solidariedade, como em entidades particulares.

Compreender as formas particulares de vivências e experiências profissionais dos cuidadores formais dos idosos do Centro Social da Torre de Natal, em todas as suas dimensões, incluindo a influência que a sua profissão terá sobre a sua vida pessoal, social a familiar, foi o desafio.

### **PALAVRAS-CHAVE:**

Cuidador formal, idoso, instituição

## **ABSTRACT**

Presently, population aging is a reality both in Portugal and in other European countries. To address this reality, there were several social responses. The nursing home is one of the social responses that emerged to try and tackle this reality, which in addition to offering an alternative to families, also served to generate jobs. Formal caregivers, professionals qualified to work in the homes, arose from the need to treat older people increasingly dependent and special needs. At this time, is a professional class in vogue, constantly requested to work both in charities, and in particular entities.

Understanding the particular forms of experiences and professional experiences of formal caregivers of elderly Torre de Natal Social Center, in all its dimensions, including the influence that their profession will have on your personal life, social family, was the challenge.

## **KEYWORDS**

Caregivers, old people, institution

## ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>10</b>
<b>I - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>14</b>
ENVELHECIMENTO .....	14
<i>Terceira idade</i> .....	27
<i>Quarta idade</i> .....	28
<i>Geriatría</i> .....	28
<i>Gerontologia</i> .....	31
INSTITUCIONALIZAÇÃO .....	33
<i>Asilo</i> .....	42
<i>Hospício</i> .....	43
<i>Lar de idosos</i> .....	44
QUESTÕES DE PROFISSIONALIDADE E PRÁTICA DOS CUIDADORES FORMAIS.....	48
<b>II - METODOLOGIA</b> .....	<b>63</b>
TIPO DE INVESTIGAÇÃO.....	63
ESTUDO DE CASO .....	64
TÉCNICAS DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO .....	66
INQUÉRITO POR ENTREVISTA.....	66
OBSERVAÇÃO DIRETA .....	73
ANÁLISE DOCUMENTAL .....	79
<b>III – ANÁLISE DE DADOS</b> .....	<b>81</b>
APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO .....	86
CARACTERIZAÇÃO DO GRUPO .....	87
ANÁLISE DE DADOS DOS INQUÉRITOS POR ENTREVISTA E OBSERVAÇÃO .....	90
<b>IV - CONCLUSÕES</b> .....	<b>157</b>
<b>V – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>161</b>
<b>VI - ANEXOS</b> .....	<b>167</b>
ANEXO 1 - GUIÃO DO INQUÉRITO POR ENTREVISTA .....	167
ANEXO 2 - CONSENTIMENTO INFORMADO .....	171

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

ANEXO 3 - TRANSCRIÇÕES DE INQUÉRITOS POR ENTREVISTA .....	185
ANEXO 4 - DIÁRIO DE CAMPO .....	389
ANEXO 5 - ANÁLISE DE CONTEÚDO DOS INQUÉRITOS POR ENTREVISTA .....	418
ANEXO 6 – INFORMAÇÃO RECOLHIDA ATRAVÉS DA ANÁLISE DOCUMENTAL .....	585
ANEXO 7 – CURRICULUM VITAE.....	586

## **SIGLAS**

ABVD - Atividades básicas da vida diária  
ACT - Acordo Coletivo de Trabalho  
ADL - Atividades do dia-a-dia  
AIVD - Atividades instrumentais da vida diária  
AVC - Acidente Vascular Cerebral  
AVD - Atividades de vida diária  
CD – Centro de Dia  
CGTP – Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses  
CT - Código de Trabalho  
DGAS - Direção Geral de Ação Social  
DL – Decreto de lei  
EFA - Educação e Formação de Adultos  
FNE - Federação Nacional dos Sindicatos da Educação e outros  
GCPAS e CID - Grupo de Coordenação do Plano de Auditoria Social e CID – Crianças, Idosos e Deficientes – Cidadania, Instituições e Direitos  
IPSS – Instituição Privada de Solidariedade Social  
RCCC - Rede Nacional de Cuidados Continuados  
RCCCI - Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados  
SAD - Serviço de Apoio Domiciliário  
SCMA – Santa Casa da Misericórdia de Abrantes  
SCMF – Santa Casa da Misericórdia de Faro  
UGT – União Geral de Trabalhadores  
UMCCI - Unidade de Missão para os Cuidados Continuados Integrados  
UMP - União das Misericórdias Portuguesas  
SINTAP - Sindicato dos trabalhadores da administração pública e de entidades com fins públicos  
SITESE - Sindicato dos trabalhadores técnicos e de serviços  
STAL - Sindicato nacional dos trabalhadores da administração local  
UGT – União Geral de Trabalhadores

## INTRODUÇÃO

O foco da investigação são os cuidadores formais, profissionais intitulados por Ajudantes de lar, a desempenhar funções no Lar de idosos do Centro Social da Torre de Natal, de propriedade da Santa Casa da Misericórdia de Faro.

Trata-se de um estudo bastante pertinente, na medida em que procura aprofundar o conhecimento sobre este grupo, que assumiu a profissão de prestar os cuidados necessários aos idosos a residir no lar, pessoas que vivem cada vez mais anos, alguns em situação de grande dependência, uma mera consequência do envelhecimento. Os cuidados prestados aos idosos realizam-se em ambiente institucional, uma resposta social atual para fazer face às necessidades sentidas pelas famílias, em virtude das mudanças produzidas na sociedade, não tendo disponibilidade de assegurar o pleno cuidado aos seus entes queridos.

Inicialmente surgiram várias questões que suscitam o interesse, tais como a perceção dos cuidadores relativamente à importância do seu trabalho, o modo de executar as suas funções, os obstáculos e dilemas existentes, a satisfação, a motivação, as expectativas relativamente ao futuro profissional, a vivência com as emoções, os motivos que conduziram a enveredar pela profissão, a formação profissional e as eventuais alterações provocadas na sua vida.

Assim sendo foram formuladas as seguintes hipóteses: será que a experiência profissional como cuidadora é importante? Será que as vivências influenciam as cuidadoras? Será que a formação profissional faz diferença para as cuidadoras?

Na sequência das diversas questões levantadas, surgiu o problema de investigação, que segundo Stake (2010) se trata de uma questão complexa, cuja resposta não é óbvia. Assim sendo, o problema de investigação formulado é o seguinte: quais as formas particulares de vivências e experiências profissionais dos cuidadores formais dos idosos do Lar da Torre de Natal, em todas as suas dimensões, incluindo a influência que a sua profissão terá sobre a sua vida pessoal, social e familiar?

O tema da investigação é bastante pertinente, baseia-se nos cuidadores formais, uma profissão essencial nos dias de hoje, no contexto dos lares de idosos, uma das respostas sociais existentes tanto em Portugal como nos restantes países da Europa,

detentores de um elevado índice de população envelhecida (Ballesteros, Pinquart, & Torpdahl, 2009).

A escolha dos participantes na investigação incidiu sobre o grupo de ajudantes de lar, os profissionais que vivem uma relação íntima com o objeto de estudo, ou seja, os detentores das vivências e experiências existentes no seio do Lar da Torre de Natal (Rousseau & Saillant, 2000).

O Lar da Torre de Natal foi escolhido para desenvolver a investigação por existir o seu conhecimento há 11 anos e daí haver diversas vantagens, tais como conhecer os cuidadores, o restante pessoal e a Direção da Misericórdia, com os quais se estabelecem boas relações, tanto profissionais como pessoais. Para além do relacionamento existente com o pessoal da instituição, existe o bom relacionamento com os utentes, os respetivos familiares e o pleno conhecimento do funcionamento do lar.

Embora haja vantagens, existem também desvantagens, tais a posição de superioridade hierárquica em relação ao grupo dos cuidadores formais, a falta de vontade com as funcionárias mais recentes na instituição e a permanência constante no palco da investigação, condicionando o tempo livre para dedicação à mesma.

O trabalho com idosos tem sido uma experiência muito enriquecedora em função do relacionamento humano existente, o contacto direto com as pessoas, numa vertente humana e social, ouvindo, tentando ajudar, aconselhando e orientando da melhor forma possível, indo de encontro às aspirações de cada um, explorando as suas potencialidades e agindo de modo a promover o bem-estar comum, é um desafio diário. Para além do contato existente com os idosos, surge também o contacto com os cuidadores, os profissionais que diariamente prestam os cuidados necessários aos idosos e que suscitaram o interesse em realizar a investigação.

Com esta investigação espera-se contribuir para o enriquecimento do material existente nesta matéria, fundamentado com uma grande experiência prática. Os resultados da investigação vão permitir refletir sobre a profissão dos cuidadores formais, sugerir melhorias à instituição sobre o funcionamento do serviço e tornar público o ponto de vista destes profissionais.

Assim sendo, a investigação foi levada a cabo para conhecer a perceção dos cuidadores em relação ao trabalho desempenhado no dia-a-dia, para constatar se existe



motivação para o desempenho das suas tarefas e para descrever as particularidades profissionais dos mesmos, foram definidos os seguintes objetivos a atingir:

## **OBJETIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS**

- 1) Conhecer qual a perceção dos cuidadores em relação ao trabalho desempenhado no seu dia-a-dia,
  - 1.1) Saber o grau de importância que os cuidadores atribuem ao seu trabalho,
  - 1.2) Perceber qual é a imagem da sua profissão,
  - 1.3) Compreender se os cuidadores se sentem realizados profissionalmente,
  
- 2) Saber se os cuidadores se sentem motivados para desempenhar as suas tarefas quotidianas,
  - 2.1) Conhecer quais são as tarefas desempenhadas no seu trabalho,
  - 2.2) Saber qual é o seu grau de satisfação em relação ao seu trabalho,
  - 2.3) Perceber quais são as suas expectativas em relação ao futuro profissional,
  
- 3) Descrever os cuidadores, do ponto de vista profissional,
  - 3.1) Conhecer o percurso profissional dos cuidadores,
  - 3.2) Saber em que circunstâncias foram admitidos para trabalhar no lar de idosos,
  - 3.3) Conhecer se os cuidadores possuem formação profissional,
  - 3.4) Compreender se de parte da entidade patronal existe algum reconhecimento do seu trabalho,
  - 3.5) Perceber se existem perspetivas de evolução na carreira,
  
- 4) Perceber qual é a influência que a profissão exerce sobre,
  - 4.1) A sua vida pessoal,
  - 4.2) A sua vida social,
  - 4.3) A sua vida familiar,

A dissertação possui seis capítulos, a fundamentação teórica, a metodologia, a análise de dados, as conclusões, as referências bibliográficas e por fim os anexos. Na fundamentação teórica fez-se a revisão da literatura relativamente aos três pontos principais da dissertação, o envelhecimento, a institucionalização e os cuidadores formais, abordando as questões de profissionalidade e a prática. No capítulo seguinte foram abordados os autores respeitantes às questões metodológicas, de acordo com a metodologia escolhida, e foi traçado o desenho da investigação que conduziu à produção dos resultados. Na análise de dados procedeu-se à apresentação da instituição, à caracterização do grupo de cuidadores e foi realizada a devida análise sobre toda a informação recolhida, através de técnicas de recolha de informação, como a análise documental, a observação e os inquéritos por entrevista. Por último, nas conclusões apresentou-se a reflexão final, referiu-se as limitações, assim como as contribuições do estudo, e por fim fizeram-se propostas para futuras investigações.

Por último, aplicou-se as normas da 6.º edição da American Psychological Association (APA).

## I - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica da investigação assenta em três pontos fundamentais, o envelhecimento, a institucionalização e as questões de profissionalidade e prática dos cuidadores formais.

### ENVELHECIMENTO

A vida desenvolve-se de tal forma que a idade cronológica passa a ser definida pelo avançar do tempo (Goldfarb, 1998). A idade cronológica de cada pessoa é a idade que consta no seu documento de identificação, partindo de um prisma contabilístico (Fontaine, 2000).

O Homem e o tempo influenciam-se mutuamente, produzindo profundas mudanças nas subjetividades e diferentes representações que lhes permitem lidar com a questão temporal (Goldfarb, 1998).

A idade pode ser biológica, psicológica ou sociológica, à medida que se destaca o envelhecimento em diferentes proporções das várias capacidades dos indivíduos. Contudo, a transformação da velhice em problema social não pode ser encarada apenas como efeito do aumento demográfico da população idosa, assim sendo, a problemática do envelhecer centra-se mais em torno do funcionamento da sociedade no qual está inserida do que no próprio volume (Dourado & Leibing, 2002).

A idade biológica está associada ao envelhecimento orgânico, cada órgão sofre alterações que reduzem o seu funcionamento ao longo da vida e a sua capacidade de se autorregular, tornando-se cada vez menos eficaz, sendo que cada órgão tem o seu próprio ritmo de envelhecimento (Fontaine, 2000).

A idade social diz respeito ao papel, aos costumes e aos estatutos do sujeito relativamente aos outros elementos da sociedade, bastante influenciados pela história e pela cultura do país (Fontaine, 2000).

A idade sociocultural serve para explicar muitos comportamentos, hábitos e estilos de relacionamentos interpessoais, com base na cultura instituída na sociedade, uma vez que dizem respeito aos papéis sociais assumidos frequentemente, tais como o casar, ter filhos ou obter a reforma. Muitas das vezes, a idade sociocultural dá azo a

determinados estereótipos acerca da velhice que levam a aplicação de rótulos de acordo com a idade e com o que é suposto suceder nessa altura na vida de cada um, quando muitas das vezes tal pode não se verificar (Fonseca, 2006).

A idade psicológica refere-se às aptidões comportamentais que o sujeito pode utilizar em resposta às alterações do ambiente, engloba fatores tais como a memória, a inteligência e a capacidade de empreendimento, que ao serem conservados possibilitam uma melhor autoestima, e a manutenção de um nível elevado de autonomia e de controlo (Fontaine, 2000).

Durante a idade adulta, principalmente na velhice, as componentes biológicas têm que ser cruzadas com outras situações de natureza psicológica e ambiental, de modo a atingir uma visão integrada e completamente global de fatores como a saúde, a competência, a personalidade e o bem-estar psicológico (Fonseca, 2006).

As pessoas, independentemente da idade cronológica, têm outras idades, por exemplo, um estudante de 60 anos pode ser mais jovem psicologicamente que um colega de 20 anos (Fonseca, 2006).

O envelhecimento é um conjunto de processos sofridos pelo organismo depois da sua fase de crescimento, podendo também ser denominado por senescência, por se tratar de um envelhecimento normal. O envelhecimento não se trata de um estado, mas sim de um processo de deterioração crescente e diferencial que atinge todos os seres vivos com uma velocidade e gravidade variável de pessoa para pessoa, culminando com a sua morte (Fontaine, 2000).

O envelhecimento não significa velhice, pois a velhice é o estado que representa um grupo das pessoas maiores de sessenta anos (Fontaine, 2000).

O envelhecimento é inevitável e universal, pois surge em todos os organismos, até em condições de excelência genética e ambiental (Tavares, Pereira, Gomes, Monteiro, & Gomes, 2007). Ninguém está imune ao envelhecimento.

No envelhecimento biológico a velhice manifesta-se de forma mais concreta com a idade, através do surgimento de doenças, pela forma de nos deslocarmos, e através das mudanças no aspeto, sendo as rugas um dos sinais mais visível (Fontaine, 2000).

A maior parte das mudanças ocorridas no envelhecimento verificam-se ao nível do aspeto das pessoas - os músculos, os órgãos internos, os ossos, os sentidos, a mobilidade, que modificam-se de um modo mais acelerado, embora não tenham

necessariamente que se manifestar da mesma forma para todas as pessoas (Tavares et al., 2007).

O envelhecimento biológico é um processo com efeitos visíveis, porém cujo mecanismo interno continua desconhecido. A esperança máxima de vida para as espécies animais é definida geneticamente, e a diversidade dos efeitos genéticos individuais no envelhecimento faz com que seja pouco provável que fatores externos como a alimentação ou a medicina produzam grandes resultados na esperança de vida das espécies. Ainda assim, tais fatores poderão produzir efeitos consideráveis nos indivíduos, podendo assumir capital importância na prevenção e na cura de patologias relacionadas com a idade (Fonseca, 2006).

O envelhecimento é um fenómeno do processo de vida que se destaca pelas transformações bio-psico-sociais particulares, relacionadas com o passar do tempo, e embora seja geral, afeta cada pessoa de forma diferente, dependendo de diversos fatores tais como o estilo de vida, as características do meio ambiente e o condição nutricional de cada pessoa (Kawasaki & Diogo, 2001a). O envelhecimento é um processo sentido e vivido de maneira diferente por cada pessoa, sendo que, os estilos de vida adotados por cada um, as doenças, os acidentes e a predisposição genética podem acelerar o processo de envelhecimento (Tavares et al., 2007). O envelhecimento psicológico sucede com as alterações das motivações e das atividades intelectuais (Fontaine, 2000).

O envelhecimento é um processo diferencial, as consequências por razões desconhecidas, diferem de pessoa para pessoa, nem todos os órgãos, nem todas as funções psicológicas envelhecem ao mesmo tempo. Há pessoas que resistem ao envelhecimento, tendo inclusive um melhor desempenho com o evoluir da idade, enquanto outras pessoas sofrem de patologias e declinam de dia para dia. De forma simultânea, e envelhecimento tanto revela dados objetivos, como a degradação física e a redução tendencial dos funcionamentos perceptivos e de memória, como dados subjetivos, que formam a imagem que o sujeito faz do seu próprio envelhecimento, fazendo com que cada pessoa tenha uma idade diferente (Fontaine, 2000).

Para a compreensão do envelhecimento, é fundamental ter em consideração uma abordagem “long life span”, ou seja, uma abordagem de “vida inteira” que contempla as alterações psicológicas ao longo da vida toda (Fontaine, 2000).

Os fatores psicológicos misturam-se necessariamente com os fatores culturais, sociais e biológicos, que interagindo entre si, acabam por definir a forma como se vive e se envelhece (Paúl, 1997).

A maior parte das teorias sobre o envelhecimento baseiam-se em dois tipos, as ambientais e as programadas, teorias com argumentos efetivamente explicativos sobre a complexidade do envelhecimento, embora nenhuma seja esclarecedora por si só. As teorias ambientais dizem respeito às mudanças físicas que resultam de situações pontuais do ambiente externo a que o sujeito está sujeito, por outro lado, as teorias programadas referem-se às ações que estão programadas geneticamente e que provocam o envelhecimento (Tavares et al., 2007).

A velhice é uma construção da realidade dos idosos, uma vez que a sua perspectiva de vida, as suas atividades, e a sua postura relativamente à sociedade, estão condicionados em função de definições e teorias de velhice, que referem o tipo de comportamento a adotar (Romans, Petrus, & Trilla, 2003).

A velhice representa a fase da vida em que as capacidades, resistências físicas e autonomia vão diminuindo gradualmente (Fernandes, 1997). O ser humano necessita de se conhecer, de saber avaliar as alterações sofridas pelo seu corpo, identificando os sinais revelados pelo envelhecimento, e todas as oportunidades de manutenção e autocuidado que durante toda a vida são essenciais para um envelhecimento bem-sucedido (Brêtas, 2003).

Antes o envelhecimento era visto como o percurso de cada pessoa, a diferença de umas pessoas para as outras era a velocidade e o grau do envelhecimento e a velhice iria culminar em senilidade ou demência. A imagem da velhice tem vindo a evoluir para uma quadro mais positivo, que faz todo o sentido manter. As invenções farmacológicas associadas à melhoria das condições de vida e o aumento do nível cultural conduziram ao aumento do número de pessoas idosas com bom funcionamento, boa saúde e felizes por viver (Fontaine, 2000).

A velhice não pode ser vivida de forma dramática, nem ser vista como uma inferioridade ou um fardo a suportar pela sociedade, muito menos ser vista como uma deficiência tardia, mas sim, como sendo um potencial das pessoas, exigindo que seja facilitado o acesso aos recursos sociais, educativos e científicos de modo a proporcionar

o máximo de qualidade de vida ao idoso, considerando as vertentes física, psicológica e relacional (Carvalho & Batista, 2004).

De uma forma geral o grande desafio é possibilitar que as pessoas vivam o máximo de tempo possível, através de uma velhice bem-sucedida, baseada em diversos fatores, tais como a longevidade, a saúde biológica, a saúde mental, a eficácia intelectual, a competência social, a produtividade, a manutenção da própria autonomia e o bem-estar subjetivo (Fontaine, 2000). Os idosos mantêm-se saudáveis e produtivos durante muito mais tempo (Tavares et al., 2007).

O processo de envelhecimento e velhice têm sido uma preocupação desde as primeiras civilizações, porém, foi no século XX que estas questões passaram a ser abordadas com maior ênfase (Berger & Mailloux-Poirer, 1995). A contínua referência aos idosos, os debates científicos, os congressos e o destaque dado pela comunicação social, espelham o interesse pela velhice (Romans et al., 2003). Os investigadores mostram interesse tanto do ponto de vista teórico como do ponto de vista prático, em estudar intensamente o envelhecimento, com o intuito de melhor compreender os seus mecanismos (Fontaine, 2000).

O acréscimo de problemas relativos ao envelhecimento criaram a necessidade de perceber melhor este ciclo da vida humana, que durante bastaste tempo tem sido negligenciado em prol de áreas como a infância e adolescência, vistas tradicionalmente como mais interessantes (Fonseca, 2006; Fontaine, 2000e).

Para conhecer bem os idosos é necessário conhecer os processos de envelhecimento, assim como os fatores referentes à dinâmica das populações, às condições materiais de vida ou à maneira como a organização social e política de uma determinada região ou de um determinado país encaram a velhice (Fonseca, 2006).

O envelhecimento é um fenómeno que se observa em todos os países (Fontaine, 2000). Portugal é um país cada vez mais envelhecido, sendo os idosos o grupo etário predominante (Tavares et al., 2007).

O envelhecimento da população está associado em grande parte à quebra brutal do número de jovens, paralelamente ao aumento de idosos a necessitar de cuidados, à quebra na taxa de natalidade e ao aumento das migrações (Phillips, 1996).

Em Portugal, o envelhecimento da população é cada vez mais acentuado, devido aos baixos índices de fecundidade e mortalidade, em função da evolução da medicina e

da evolução tecnológica (Oliveira, 2008). Os progressos verificados na Medicina, aliados à melhoria das condições de vida a partir da Segunda Guerra Mundial, são fatores que potenciaram o envelhecimento populacional (Fontaine, 2000).

O aumento da população idosa resulta de diversos fatores, tais como o aumento da esperança de vida, o declínio da fecundidade, a diminuição do número de jovens, a diminuição da mortalidade, a maior capacidade de resistir a doenças, os progressos da medicina, a diminuição da mortalidade infantil, a melhoria das condições de vida, os movimentos migratórios, sendo a diminuição da natalidade o fator mais significativo (Fernandes, 1997; Romans et al., 2003; Sousa et al., 2004; Tavares et al., 2007). O envelhecimento é o resultado da modernização e do desenvolvimento (Kawasaki & Diogo, 2001a).

A fecundidade e a mortalidade estiveram quase equilibrados durante milénios, contudo esse equilíbrio foi quebrado através de duas consequências da industrialização, a redução abrupta da mortalidade infantil na sequência da quase erradicação das doenças infecciosas, e o crescimento da esperança de vida (Fontaine, 2000).

O aumento da esperança média de vida, a melhoria das condições sanitárias e médicas, o alargamento e a consolidação das pensões, são alterações sociais que permitem fornecer uma nova conceção de velhice, longe da reforma, e da deterioração mental e física (Romans et al., 2003).

O prolongamento da vida pode-se considerar um dos maiores feitos da atualidade, pois nunca foi possível viver durante tanto tempo (Carvalho & Batista, 2004). A velhice gera determinadas diminuições nas capacidades, embora tal fato não seja impeditivo de desenvolver a vida em pleno (Romans et al., 2003).

O conceito de família nuclear tem vindo a mudar, relativamente à sua estrutura e à sua dinâmica, as famílias aumentam verticalmente e diminuem horizontalmente, ou seja, numa família existem mais gerações, contudo, o número de elementos cada vez é menor, devido ao aumento da esperança de vida, à progressiva diminuição da taxa de natalidade, aos novos processos familiares, nomeadamente, o aumento de divórcios e consequentes recasamentos, e também devido ao número crescente de pessoas a morar sozinhas (Sousa et al., 2004).

A velhice cronológica verifica-se quando o sujeito faz os 65 anos, a habitual idade da reforma, uma definição objetiva, contudo sujeita a erro, quando a idade suscita



efeitos diferentes de pessoa para pessoa, tais como os níveis de saúde, a aptidão funcional e a socialização (Romans et al., 2003).

Os idosos são pessoas com mais de 65 anos e significa estar ultrapassado, obsoleto, ou seja, é uma desvalorização para quem perde as forças para trabalhar porque já passou determinada idade, estando numa situação de reforma (Fernandes, 1997). A reforma representa o início da velhice, com toda a carga negativa associada que se reflete na autoestima da pessoa em questão (Fonseca, 2006).

O envelhecimento social surge através da alteração de estatuto do trabalhador, do ativo ou assalariado, com a passagem à reforma, fazendo parte do grupo de reformados, inativos ou da terceira-idade. A vivência da transição para a reforma difere muito de pessoa para pessoa, pois há pessoas que consideram a reforma como uma morte social, sentindo-se inúteis socialmente e postos de parte, podendo esse sentimento trazer dificuldades ao nível psicológico (Fontaine, 2000). A reforma é um conceito que serve de fronteira para fazer algumas definições acerca da velhice (Romans et al., 2003).

A idade de reforma pode diferir em função do país, do sexo e da profissão, contudo, convém ressaltar que o grau de velhice não depende da idade de reforma nem dos anos vividos, uma vez que, com a mesma idade há pessoas mais velhas do que outras (Romans et al., 2003). O número de reformados é cada vez maior e tal reflete-se no plano económico (Fontaine, 2000).

Para muitas pessoas, a reforma é uma das mudanças mais significativas que se verifica durante a velhice, e que requer um reajustamento na vida de cada um. O trabalho por um lado admite que o dia-a-dia seja devidamente organizado, com determinados horários, com certas rotinas, de forma a atingir objetivos, por outro lado, o trabalho também permite assumir certas funções e um determinado papel social, contribuindo desta forma para a criação da identidade das pessoas. A reforma não implica simplesmente ocupar os tempos livres, mas, implica a adaptação a uma nova realidade económica, física e social que conduz à adoção de novos papéis. A reforma afeta cada pessoa de uma determinada forma, dependendo para isso de diversos fatores tais como a personalidade, o valor financeiro da reforma, o estado de saúde, o tipo de trabalho efetuado, o sexo, o estado civil, etc, cuja conjugação proporciona a vivência de uma nova situação positiva ou negativa (Tavares et al., 2007).

Futuramente será possível e recomendável que se crie um sistema de reforma flexível, em que se deixe de trabalhar gradualmente, permitindo que o idoso permaneça ativo durante mais tempo, evitando o drama da reforma de um dia para o outro (Romans et al., 2003).

O envelhecimento deve ser visto como um conceito criado em função do que é visto na sociedade, com uma base social num dado contexto histórico. Antigamente os mais velhos detinham a sabedoria, baseada na experiência de vida, contudo, com a evolução dos tempos essa sabedoria tem vindo a ser desvalorizada, assim como os mais idosos, uma categoria social a que se associa a ideia de incapacidade, doença, pobreza, solidão, vagabundagem e exclusão, que necessita de ajuda e solidariedade Públicas (Fernandes, 1997). A fragilidade é um conceito que se associa frequentemente aos velhos (Carvalho & Batista, 2004).

A solidão do idoso não significa estar efetivamente só, muitos idosos estão rodeados de gente, contudo encontram-se isolados, destacando que o pior de tudo, até nem é o tempo passado, mas sim o isolamento existente entre as gerações (Romans et al., 2003). A solidão existe cada vez mais, assim como o simples isolamento por atomização social, que por sua vez impõem novas necessidades de relacionamento e de valorização pessoal, sendo fundamental a colaboração da família, do círculo de amigos e dos núcleos disponíveis para o convívio interpessoal (Carvalho & Batista, 2004).

Existe uma conceção negativa, deteriorante e subvalorizada associada à velhice que está longe de ser racional e fundamentada (Tavares et al., 2007). Existem diversos mitos e estereótipos relativamente à capacidade dos idosos que traduzem a ideia de que independentemente de estarem doentes são incapazes de se desenvolver. A inutilidade, a solidão, a dependência e as diminuições, são fatores normais nos idosos, negligenciando-se os idosos sem problemas, que são autónomos, capazes, saudáveis, curiosos e que possuem alegria de viver (Fonseca, 2006).

A velhice é vista como um defeito e ser velho é visto como uma ofensa (Carvalho & Batista, 2004). A imagem do idoso normalmente é associada à desvinculação, passividade, inoperância, saudade, extravagância, degradação e marginalização, diversos mitos e estereótipos negativos criados pela cultura e pelas relações sociais, que influenciam tanto a capacidade para se deslocar, como a capacidade para trabalhar, e

como consequência, os idosos têm tendência a adaptar a sua vida à condição e à avaliação que a sociedade faz da velhice (Romans et al., 2003).

A vida na sociedade que nos permite adquirir valores tais como o companheirismo, a solidariedade, a competitividade, o individualismo, o egoísmo ou o respeito pelos idosos. Pertencer a uma sociedade é sentir uma ligação com a mesma, através de um projeto, significa pois, possuir a mentalidade dessa sociedade, embora nem sempre tal seja aplicável aos idosos, não se aplicando a igualdade de direitos relativamente aos idosos (Romans et al., 2003).

Apesar do discurso acerca dos direitos dos idosos e da evolução que se verifica relativamente à assistência prestada aos mesmos, a verdade é que a sociedade atual convive mal com a velhice, pois no fundo, representa o seu fracasso e a falta de capacidade para evitar a degradação (Carvalho & Batista, 2004).

Existe uma ideia generalizada de que a velhice corresponde a uma espécie de segunda infância, preenchida com todos os fatores da infância, a dependência e a redução de responsabilidade individual que conduz a uma clara redução do estatuto social do idoso (Fonseca, 2006).

As ideias pré-concebidas sobre a pessoa idosa provocam atitudes de apatia e de resignação, que impedem determinadas iniciativas que os idosos podiam experimentar para se manter socialmente ativos. Contudo, falar de idosos é fundamental não cair no exagero, no protecionismo, no paternalismo, não dramatizar os problemas, importa resolvê-los, com vista a atingir a meta de construir uma imagem social positiva para o idoso (Romans et al., 2003).

O idadismo ou “ageism” é um termo que designa o estereótipo, a caricatura, o preconceito ou a discriminação com base na idade, neste caso propriamente em relação às pessoas idosas, uma atitude que permanece e que influencia forma como nos comportamos com os idosos. O idadismo pode surgir de diferentes formas e manifestar-se através de mais formas ainda, seja através da aplicação de expressões ou através de ações de exclusão dos idosos. O estereótipo mais enraizado sobre a velhice é que se traduz em comportamentos conversadores, implacáveis e resistentes à mudança, os idosos são pessoas com iniciativa limitada, apresentam dificuldades em aceitar novos projetos e baseiam-se na arte e na espiritualidade. A única maneira de evitar a caricaturização dos idosos na sociedade, é olhando simplesmente para a pessoa idosa

como uma pessoa que ela é, com direitos e obrigações, com alegria e ansiedade, com ambição e desilusões, como um ser humano que vive como qualquer outro (Fonseca, 2006).

A gerontofobia é um termo que surge para ilustrar aquelas pessoas que evitam a todo o custo, confrontar-se com o envelhecimento por acarretar diversas imagens, tais como a inatividade, o aborrecimento, a doença, a depressão, as incapacidades, divulgadas com frequência, independentemente de ser verdade, contudo, completamente opostas à sociedade em que estamos inseridos e nos inspira para o futuro, cuja juventude se procura perpetuar (Fonseca, 2006).

O processo de envelhecer caracteriza-se pela rejeição da morte por parte do ser humano, recusando-a com todas as suas forças, rejeitando assim a velhice. O ser humano tenta inventar mitos para negar a morte, pensando nos meios para aceitá-la. Pode-se assim entender que o envelhecimento é todo o processo contínuo, dinâmico e complexo que difere de pessoa para pessoa, sendo um processo natural resultante de um desgaste do próprio mecanismo e de erros cometidos ao longo da vida (Morin, 1999). Todos os organismos vivos são mortais e o fim natural do processo de envelhecimento é a morte (Fontaine, 2000).

A velhice é associada a uma etapa de deterioração, de involução, de declínio intelectual e os idosos são vistos como um grupo impregnado de incapacidades, cujas aptidões físicas, emocionais e cognitivas vão diminuindo. Determinados problemas cognitivos que aparecem na velhice, tais como a diminuição na velocidade do seu processamento, poderão não ser uma consequência direta do envelhecimento, mas refletir outros fatores, como a falta de motivação, a inatividade, a depressão, os efeitos secundários da medicação, a pobreza, o isolamento social, e a falta de cuidados (Tavares et al., 2007).

As investigações sugerem que a perda da memória a longo prazo não é um fenómeno característico no envelhecimento, até porque tudo indica haver uma perda da memória no curto prazo, verificada com um défice cada vez maior, à medida que avança a idade (Fonseca, 2006).

Segundo Tavares et al. (2007) e segundo Fontaine (2000), na velhice surgem alterações no processamento da memória a curto prazo, usada na retenção dos acontecimentos mais recentes, com tendência a perder-se. Contudo, Tavares et al.

referem que na memória a longo prazo ou sensorial, a perda é mínima ou nenhuma, daí os idosos falarem de forma segura acerca de acontecimentos passados durante a sua infância e juventude.

A velhice como etapa vital baseia-se em admitir que a passagem do tempo provoca efeitos nas pessoas, levando a que transitem de uma etapa para outra. A velhice embora possa sugerir limitação fomenta outras capacidades, tais como a experiência, a tranquilidade, a visão de justiça, que transformam os idosos em seres bastante valiosos (Romans et al., 2003).

Face à perda de capacidades de compreensão e de aprendizagem é fundamental adotar medidas de combate, tais como o exercício físico e o exercício das capacidades cognitivas, com o intuito de compensar essas mesmas perdas (Fonseca, 2006).

Uma abordagem objetiva acerca da velhice deve ter em consideração o fator cronológico, ou seja, a idade, juntamente com os fatores sexo, educação, profissão, sociedade e estatuto social, isto é, deve ter uma visão global através de conjugação de diversos fatores (Romans et al., 2003).

A falta de apoio informal aos idosos normalmente acontece, devido a um grande afastamento potenciado pelo próprio idoso, através da não criação de laços ou ruturas ao longo da sua vida (Paúl, 1997). A perda de relações e entes significativos, normalmente acarreta sentimentos de vazio e depressão de menor ou maior intensidade (Tavares et al., 2007). A solidão é uma vivência interna de vazio existencial, de uma consciência aguda, de um sentimento de dor, sem desespero nem remorsos, um ponto fundamental para toda a problemática referente ao bem-estar subjetivo do idoso, estando claramente associada à desvalorização social (Paúl, 1997).

A reforma, a viuvez, o estado de saúde e a morte de amigos são fatores que alteram tanto as estruturas familiares, como as estruturas sociais, e o desempenho de papéis sociais significativos para o idoso (Tavares et al., 2007).

As diferentes definições de velhice, provenientes da Biologia, Psicologia, Sociologia e Medicina concordam, que numa sociedade, existe uma relativa incapacidade para decidir quem são os idosos (Romans et al., 2003).

O envelhecimento acarreta muitas mudanças fisiológicas no organismo do idoso, debilitando-o, tornando-o vulnerável, conduzindo ao surgimento de doenças, cujos

sintomas se vão agravando e afetam diretamente a sua qualidade de vida (Kawasaki & Diogo, 2001a).

Os idosos não são necessariamente dependentes, contudo, a tendência para o envelhecimento populacional contempla frequentemente, o aumento de situações crónicas incapacitantes, com problemas de dependência e/ou défice funcional que exigem cuidados a médio ou longo prazo (Lage, 2005).

O envelhecimento não é uma doença, contudo a experiência da doença na velhice é complexa, uma vez que os idosos tendem a sofrer de diversas incapacidades ou patologias, estando para isso medicados (Marques & Dixe, 2010).

Os sujeitos que eventualmente vivem uma velhice com doenças que lhes conduzem a situações de maior dependência, possuem o estigma da invisibilidade. O investimento em saúde é constante, a doença e a dependência destacam-se, sendo necessário o tratamento mais adequado para garantir o bem-estar dos doentes, assim como é essencial conhecer as doenças, falar sobre a fragilidade humana, sobre a sua condição resultante do sofrimento, sobre a noção da inevitabilidade da morte, de forma a aceitar a velhice e tratá-la com respeito (Maffioletti, Loyola, & Nigri, 2006).

Existe um aumento considerável de doenças crónicas e também de situações de incapacidade provocadas por acidentes, contribuindo para que a pessoa sobreviva, porém, às vezes em situação de dependência de terceiros (Marques & Dixe, 2010).

Existem cada vez mais idosos e aumenta o número de doenças crónicas e degenerativas, como a demência, que podem tornar o idoso dependente e necessitado de auxílio de cuidadores (Costa, Brum, Chaves, Peçanha, & Silva, 2011).

A demência é frequente na velhice, o seu aparecimento e afirmação dependem tanto da idade avançada, como outros fatores, tais como a doença de Alzheimer, os Acidentes Vasculares Cerebrais (AVCs), a malnutrição, a medicação, a depressão e o abuso de álcool (Tavares et al., 2007).

A doença de Alzheimer é muito frequente nos nossos dias, deriva de uma deterioração progressiva dos neurónios, particularmente do córtex cerebral, caracteriza-se pelo esquecimento progressivo e geral, que conduz a um estado de confusão e que afeta a realização das mais simples rotinas do dia-a-dia (Tavares et al., 2007).

Os AVCs resultam da obstrução, ainda que por vezes seja temporária, de um vaso sanguíneo que reduz o fluxo sanguíneo essencial numa determinada parte do cérebro (Tavares et al., 2007).

A demência é uma doença que de forma gradual e irreversível, afeta o raciocínio, a mente, a percepção, a atenção, a capacidade de compreender e identificar, a linguagem e a personalidade, tornando o idoso cada vez mais dependente de cuidados, limitando-o e proibindo-o de efetuar as mais simples atividades da vida diária (AVDs), e, complicando cada vez mais o relacionamento com a família, amigos e trabalho (Silveira, Caldas, & Carneiro, 2006).

As AVDs baseiam-se na alimentação, na higiene, na mobilidade e na eliminação (Marques & Dixe, 2010). As AVDs também consistem na higiene, na alimentação, nas eliminações, na mobilidade, na medicação, na integridade cutânea e na deslocação (Kawasaki & Diogo (2001b).

É necessário escutar e compreender o idoso com demência de forma a criar uma relação construtiva entre o idoso e o cuidador, sendo necessário conhecer e desenvolver habilidades de comunicação não-verbal. Pouco se pode fazer para evitar ou inverter o quadro clínico, no máximo pode se adiar a evolução da demência, caso o diagnóstico tenha sido realizado inicialmente (Silveira et al., 2006).

O conceito de senilidade é denominado por envelhecimento patológico (Fontaine, 2000). O processo de senilidade pode conduzir a dificuldades na alimentação, tais como problemas na mastigação e na deglutição, aumentando por exemplo, o risco de aspiração brônquica do vômito (Kawasaki & Diogo, 2001b). A velhice acarreta inúmeros fatores, tais como os riscos inerentes à sua condição, a consequente precaridade, a confrontação com a fragilidade da vida, a doença e a inevitável morte. A convivência com idosos tornou-se no melhor método para educar-nos em relação à precaridade e à fragilidade da vida, tanto em contexto familiar como em contexto institucional (Carvalho & Batista, 2004). O envelhecimento tornou-se num grave problema social, tendo em conta as condições de vida e de bem-estar que os idosos estão sujeitos (Kawasaki & Diogo, 2001a).

O envelhecimento tem uma tendência crescente e irreversível, a população idosa cresce a um ritmo mais acelerado que a população total, em todos os países

desenvolvidos a necessitar de uma intervenção complexa, sendo que esta preocupação se manifesta pelo aumento de estudos e investigadores (Fernandes, 1997).

Está previsto que em meados do Séc. XXI, o número de idosos se sobreponha ao número de jovens, o que irá influenciar a estrutura social e familiar de diversos países, porém há que destacar que esses idosos terão características muito diferentes das verificadas atualmente, tais como, melhores condições de habitação, níveis de educação mais elevados, mais e melhor acesso a cuidados de saúde, diferentes valores e preferências, mais consciência dos seus direitos, outras expectativas, maior responsabilidade de recursos sociais, maior força de expressão, percursos de vida mais preenchidos e erráticos, e menor rejeição à institucionalização, que naturalmente, conduzirão à criação de mais e melhores serviços que promovam a independência, a autonomia, e acima de tudo, uma maior qualidade de vida (Sousa et al., 2004).

A verdade é que não podemos mencionar que a velhice é uma etapa maravilhosa da vida, há perdas e o fim da vida é real, contudo, não significa que pelo simples fato de ser idoso, se perca a dignidade pessoal, muito menos a capacidade de participar na sociedade (Fonseca, 2006).

Os idosos são um capital cultural que representa o futuro, uma vez que podem ser a solução para atingir determinadas transformações sociais (Romans et al., 2003).

### *Terceira idade*

O termo terceira idade aplica-se em substituição do termo velhice, servindo para se referir às pessoas que já viveram mais tempo (Groisman, 1999).

As expressões utilizadas habitualmente, como “terceira idade” ou “sénior” são simples eufemismos usados para camuflar o sentido negativo associado à velhice (Carvalho & Batista, 2004).

O termo terceira idade surgiu na década de 60 em França, sendo utilizado para representar a idade da reforma. Assim sendo, a primeira idade correspondia à infância, uma fase sem produção mas com a perspetiva de crescimento, e, a segunda idade correspondia à vida adulta, uma fase com produção. É muito natural o surgimento de termos representativos da velhice, uma vez que a maior parte das pessoas idosas resista



a ser chamada de velha, um termo que está associado a algo descartado, ultrapassado e fora de moda (Schneider & Irigaray, 2008).

É muito natural que existam termos alternativos para denominar a velhice, pois por si é já tem um nome feio, e para além disso acaba por acarretar uma grande carga negativa que está indiscutivelmente associada à velhice.

O facto de existir diversas expressões para nomear a velhice demonstra que o processo de envelhecimento é um processo complexo, evitado, negado e até receado. O preconceito existe, sendo fundamental haver uma reeducação para ultrapassar as ideias preconcebidas sobre a velhice, revertendo essa ideia existente. É preciso mudar, alterar a maneira de pensar, de modo a que a velhice seja aceite como sendo natural e os idosos sintam orgulho da sua condição, em virtude da sua experiência de vida, do seu saber e da sua liberdade (Schneider & Irigaray, 2008).

A dificuldade em falar na velhice e nos idosos, com a preocupação de não associar figuras nem categorias, levou a que se criassem termos como “veteranos”, a “idade dourada” ou “seniores” (Fonseca, 2006).

#### *Quarta idade*

Já existe uma quarta idade, dado que para além da quantidade de população idosa ser cada vez maior, as idades são cada vez mais elevadas (Sousa et al., 2004).

A expressão quarta idade surgiu na sequência do aumento da esperança média de vida, havendo cada vez mais idosos com idade muito avançada, ainda mais velhos do que os idosos da terceira idade.

#### *Geriatrics*

A Geriatrics surgiu no início do século XX como especialidade médica e representa os cuidados a prestar aos idosos (Berger & Mailloux-Poirer, 1995; Groisman, 1999). A Geriatrics é o ramo dos cuidados de saúde relacionado com a fisiologia, a psicologia do envelhecimento e o diagnóstico de doenças de afetam o idoso (Potter & Perry, 2006).

O termo Geriatrics representa a vertente médica (Berger & Mailloux-Poirer, 1995).

A Geriatria figura o aspeto terapêutico da Gerontologia, estuda as formas para combater as consequências do envelhecimento, interessando sobretudo à farmacologia que se encarrega de criar e aperfeiçoar os tratamentos (Fontaine, 2000).

A Geriatria tem sido o mote para promover inúmeras ações de formação destinadas à profissionalização de cuidadores, dada a realidade de cada vez existir mais idosos, muitos deles a necessitar de auxílio na prestação de cuidados. Por outro lado, existem também muitos adultos desempregados sem possuir a escolaridade obrigatória, a beneficiar de subsídios estatais que acabam por ser conduzidos para este tipo de curso de formação, um curso de Educação e Formação de Adultos (EFA), de nível 2, com equivalência ao 9.º ano de escolaridade, acaba por impulsionar o surgimento dos cuidadores formais.

O curso de formação de formação em Agente de geriatria destina-se à prestação de cuidados de apoio direto à população envelhecida, tanto na própria residência como em ambiente institucional, de forma a promover o seu bem-estar, segundo orientações técnicas, e com base em princípios deontológicos. O referencial de formação é composto por formação de base, constituída por quatro áreas de competência-chave, a Cidadania e Empregabilidade (CE), a Linguagem e Comunicação (LC), a Matemática para a Vida (MV) e as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). O referencial também possui formação tecnológica que se baseia em inúmeras Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD) que vão desde a velhice, psicologia, deontologia e ética profissional, animação, saúde, higiene, alimentação... (Agência Nacional para Qualificação e o Ensino Profissional I. P. (ANQEP), 2008)

Os cursos de formação de cuidadores baseiam-se na pessoa e nas suas condições, assumem a velhice como uma questão social e baseiam-se em propostas de reabilitação psicossocial (Maffioletti et al., 2006).

Os recursos humanos são o pilar para o sucesso ou insucesso de qualquer instituição, tendo em conta o contexto dos lares de idosos, poder-se-á dizer que são fundamentais para o cumprimento da sua missão, uma vez que a qualidade dos serviços prestados está diretamente relacionada à qualidade humana dos cuidadores. Para além da formação académica e profissional, deve se valorizar determinadas características pessoais, tais como a sensibilidade, idoneidade, afetividade, etc. A seleção dos funcionários é fundamental, há que escolher as pessoas que, para além de todas as

capacidades técnicas, possam garantir o respeito pelo bem-estar e direitos dos utentes. Tendo em conta a diversidade de utentes e a evolução das organizações, para corresponder à exigência de qualidade, permanentemente, os colaboradores devem atualizar os conhecimentos através de ações de formação, bem como também deverão ser submetidos a avaliações de desempenho, no sentido de melhorar o serviço prestado (GCPAS & CID, 2005).

É fundamental contar com pessoas para trabalhar e para tal revela-se necessário proceder à sua profissionalização através de formação adequada e atribuição de diplomas que irão garantir um desempenho profissional remunerado e socialmente valorizado. É essencial possuir determinados conhecimentos sobre a velhice, tais como, saúde, terapias específicas, animação cultural, atividades para melhorar a qualidade de vida, etc, que irão permitir o reconhecimento do agente, que por sua vez, estará apto para ocupar uma colocação melhor, detendo uma posição de competitividade (Fernandes, 1997).

Os cursos de formação de cuidadores inserem-se no âmbito do cuidar como atividade doméstica associada à reprodução da vida, numa atividade pública e remunerada, movida pela imposição de existir mais qualificação para se prestar uma assistência de qualidade. A formação é fundamental para as pessoas que começam a trabalhar como cuidadores, uma vez que incide sobre o envelhecimento, sobre as patologias associadas e sobre as respostas sociais que motivam atitudes de acolhimento ou rejeição. O curso de formação de cuidadores tende a contribuir tanto para o desenvolvimento de uma rede de serviços alternativos assim como para a construção de uma nova atitude da sociedade no que respeita ao cuidado oferecido aos velhos (Maffioletti et al., 2006). Assim sendo, a formação prática no posto de trabalho servirá para maximizar a qualidade do atendimento prestado ao idoso (Brêtas, 2003).

Para realizar o seu trabalho corretamente, o cuidador deve possuir formação adequada e especializada para o efeito, contudo, durante a prestação de cuidados ao idoso, deve ser supervisionado por um profissional com formação específica (Kawasaki e Diogo, 2001b).

Segundo Fernandes (1997) os trabalhadores especializados têm tendência a solidificar-se, embora Brêtas (2003) e Maffioletti et al. (2006) mencionem a falta de profissionais capacitados nesta área.

## *Gerontologia*

À semelhança da Geriatria, a Gerontologia surgiu no século XX como especialidade médica, realiza o estudo de todas as alterações morfológicas, fisiológicas, psicológicas e sociais sucessivas aos efeitos do passar do tempo e que se refletem no organismo através do envelhecimento, independentemente de qualquer patologia. (Fontaine, 2000; Groisman, 1999).

O processo de envelhecimento sob todos os aspetos é designado por Gerontologia (Berger & Mailloux-Poirer, 1995). A Gerontologia representa o estudo de todas as vertentes do envelhecimento, e das suas consequências (Potter & Perry, 2006).

A Gerontologia estuda a vivência das pessoas que envelhecem, independentemente de serem saudáveis ou doentes, visando todos os fatores culturais e da vida do indivíduo na sociedade. A Gerontologia tem diversas facetas e está associada a diversas disciplinas, tais como a psicologia, a sociologia, as ciências políticas, a filosofia e a história. O termo Gerontologia, de uma forma precisa, descreve o papel a desempenhar junto ao idoso. A Gerontologia é uma ciência imprecisa, ainda com muito por descobrir, em virtude do vasto campo de investigação onde se insere (Berger & Mailloux-Poirer, 1995).

A Gerontologia procura dar destaque à velhice através da cidadania, visando essencialmente reformular a rede de assistência, permitindo evidenciar os velhos a partir do momento em que aceita-os tanto como sujeito social como sujeito de direitos (Maffioletti et al., 2006).

É fundamental promover o ensino da Gerontologia junto dos cuidadores, por um lado, considerando a velhice, relacionada com o envelhecimento biológico, com o lugar que o velho ocupa no social, na família, com as consequências sobre a vida dos sujeitos envelhecidos como referência para receber cuidados diferenciados, por outro lado, considerando a singularidade única e particular de cada indivíduo, como base para uma assistência individualizada que tenha em conta o modo como cada um vive a sua velhice e doença, no contexto em que se insere (Maffioletti et al., 2006).

A Gerontologia Social existe como licenciatura na Universidade em Coimbra<sup>1</sup>, destina-se ao desenvolvimento de competências que visam a intervenção comunitária, atuando na gestão das organizações, nos serviços e recursos sociais gerontológicos, e na formação no âmbito da Gerontologia Social. Para além do exercício da Gerontologia Social como saída profissional, a licenciatura permite trabalhar em organizações de carácter social ou privado, destinadas a prestar serviços e cuidados diretos a idosos.

Há que promover os instrumentos de defesa da integridade pessoal, principalmente daquelas pessoas que vivem em situações menos favorecidas. Toda a gente deve ter capacidades de se adaptar às mudanças sociais, que por sua vez, irão potenciar o desenvolvimento dos sentimentos e das emoções, ao longo de toda a vida, independentemente do espaço, a educação sendo um direito de toda a gente deve estar atenta a todas as pessoas, sem descurar os idosos (Romans et al., 2003).

Compete à Educação Social evitar que os idosos sejam simples recetores passivos fazendo com que assumam uma postura ativa na identificação e resolução dos seus problemas, sendo para tal necessário, exercer uma Educação Social genuína, pensada e planeada em prol das pessoas idosas. Numa sociedade competitiva é fundamental recuperar a força social dos idosos, respeitando o facto de haver ritmos diferentes, ainda assim aproveitando a sua experiência. A educação em prol das pessoas idosas deveria ser promovida no sistema educativo, junto das crianças e dos jovens que representam o futuro de qualquer sociedade, abordando a realidade do envelhecimento. A educação social deve se basear na integração, na igualdade e na participação social (Romans et al., 2003).

Tendo em conta o processo de envelhecimento, surge então a oportunidade para o Educador Social, um profissional com competências técnicas e pedagógicas, agir em prol da inclusão do idoso, não só como o próprio mas também com as restantes faixas etárias.

O Educador estando num processo de sensibilização, como qualquer pessoa, tem o direito à sua opinião e às suas opções, contudo, não tem o direito de impô-las a ninguém, para não exercer um poder manipulador, simplesmente encarregando a liberdade de exercer o seu poder educativo (Freire, 1992).

---

<sup>1</sup> Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Coimbra

Compete ao Educador Social, sensibilizar as crianças e os jovens para uma educação gerontológica com base no respeito, na aceitação e no convívio com os idosos. Permitindo que qualquer pessoa, independentemente da sua idade possa usufruir do mesmo espaço sem que haja olhares preconceituosos. Neste contexto, os projetos intergeracionais resultam muito bem, pois através da organização de atividades conjuntas é possível aproximar os idosos, tanto das crianças como dos jovens. Ao conhecer o fenómeno do envelhecimento e as suas consequências, torna-se mais fácil aceitar a velhice com naturalidade e assim viver em sociedade.

### *Institucionalização*

Admitir relações com serviços é ingressar numa nova cultura com regras, valores, convicções, requerimentos legais e perspetivas pouco familiares acerca do mundo (Sousa et al., 2004).

Durante o século XIX até meados do século XX a velhice era invisível, uma vez que os idosos permaneciam a cargo das respetivas famílias, vivendo no seu espaço privado. A velhice surgia ao público associada à pobreza, mendicidade, doença, invalidez, indigência, e as instituições hospitalares ou de beneficência atuavam para resolver as situações extremas (Fernandes, 1997).

Numa dada altura da história ocidental, as práticas do cuidar a nível público foram consideradas perigosas e perversas pela igreja, pelo que esta assumiu essa responsabilidade. O poder religioso executava as práticas de cuidar sob o domínio feminino através das irmãs da caridade, de forma intuitiva sem qualquer aprendizagem formal (Maffioletti et al., 2006).

A partir dos anos 60, em Portugal assistiu-se ao aumento gradual dos cuidados comunitários, contudo, os serviços de apoio ao idoso eram, e ainda são poucos (Sousa et al., 2004).

Foi na década de 70 que se começou a falar dos problemas do idoso e em políticas da velhice, a velhice assumiu novos contornos, tendo surgido a necessidade de integração e participação dos idosos na comunidade. As antigas políticas baseadas na assistência e segregação dos idosos carenciados foram substituídas por novas políticas

com uma filosofia de integração com o intuito de promover a autonomia e integração social dos idosos (Fernandes, 1997).

O Estado deverá dar respostas aos idosos que necessitem de cuidados desempenhados pelos cuidadores formais (Brêtas, 2003). A institucionalização do encargo social da velhice torna-se uma realidade, passando a responsabilidade dos filhos a ser transferida para a sociedade, mais concretamente para o Estado. Os filhos acabam por ficar dispensados do dever de cuidar dos próprios pais, desvinculando-se gradualmente, modificando a natureza e a intensidade dos laços existentes entre as gerações (Fernandes, 1997).

Desenvolveu-se e generalizou-se a gestão coletiva das gerações mais velhas e também se desenvolveram os mecanismos especializados e os lares de idosos, estabelecimentos de alojamento definitivo, são uma resposta social que surgiu em substituição dos antigos asilos e hospícios que possuíam uma imagem negativa. Por sua vez, os lares também possuem uma imagem quase sempre negativa, uma vez que conduzem a uma velhice pobre, triste, solitária, e representam a ultima fase até à morte (Fernandes, 1997).

O processo de institucionalização contempla diversas fases: tomar a decisão acerca da institucionalização, escolher a valência pretendida e integrar-se, podendo ser um processo curto ou demorado (Sousa et al., 2004).

É muito natural que o processo de tomada de decisão acerca da institucionalização seja difícil, o idoso normalmente não pretende abandonar a sua casa, um local íntimo e de privacidade, um lugar de identidade, detentor de objetos pessoais e lembranças que permitem a continuidade entre o passado e o presente, símbolo da sua independência, onde se sente claramente seguro. Contudo, a partir de determinada altura, pode se tornar numa fonte de vulnerabilidade para o idoso (Figueiredo, 2007; Sousa et al 2004). Tal decisão deve ser tomada com a clareza de que o principal objetivo é garantir a qualidade de vida do idoso, e para que o mesmo permaneça em casa é necessário ter a ajuda de um cuidador habilitado, estabilidade clínica, uma casa adequada ou adaptada tanto às necessidades do idoso como dos cuidadores, o acesso a variados serviços profissionais e a conveniente base financeira (Sousa et al).

Existem diversos fatores de risco que conduzem à institucionalização, tais como o como o género, a solidão, e a pobreza (Ribeiro et al., 2009).

A institucionalização normalmente sucede quando existe incapacidade funcional do idoso, associada à falta ou escassez de apoios sociais (Paúl, 1997).

O envelhecimento de um dos membros confronta a família com alguém que vai tendo doenças, provavelmente crónicas, alguém que vai perdendo as competências cognitivas e vai se tornando dependente, necessitando que a família execute diversas tarefas que muitas das vezes ultrapassam as suas competências, como os cuidados de saúde, ou a sua capacidade, devido à falta de tempo para trabalhar e conciliar os cuidados prestados ao idoso como o cuidado a prestar aos próprios filhos (Sousa et al., 2004).

Quando o idoso se torna mais dependente, de acordo com cuidadores familiares, a forma ideal de prestar cuidados é através da conjugação dos cuidados prestados por si juntamente com um serviço de apoio domiciliário flexível, um cuidado mercantil com intervenções diárias mais duradoras que pressupõe ter disponibilidade financeira. Por outro lado, há cuidadores familiares que defendem que a alternativa passa por recorrer a dois serviços públicos, o Lar e o Hospital. Constata-se esta situação porque o setor público e o setor privado não lucrativo não têm capacidade de resposta face às situações de elevada dependência dos idosos, fazendo com que as famílias com menos recursos financeiros não possam recorrer a cuidados que permitam manter os seus familiares na comunidade (São José, 2012).

Há três momentos-chave que costumam preceder a institucionalização do idoso, a viuvez e o conseqüente receio de estar sozinho, uma situação de queda ou de doença, e, a localização da casa do idoso, quando se encontra afastada dos filhos, do Centro de Saúde ou do Hospital, sendo o lar a melhor opção para fazer face à situação do idoso (Sousa et al., 2004).

A família só recorre à institucionalização do idoso quando não possui um cuidador no seio familiar, ou quando o idoso necessite de cuidados específicos por se encontrar muito dependente (Nascimento et al., 2008).

A institucionalização acaba por ser a escolha quando todas as outras hipóteses falharam, acabando por estimular a família a tratar do idoso, que pretende afastar ao máximo, o idoso da institucionalização (Figueiredo, 2007; São José, 2012).

Alguns familiares consideram o Hospital público como sendo uma alternativa para quando já não conseguirem prestar os cuidados necessários ao idoso, tendo em



conta os baixos rendimentos que não permitem o recurso a um Lar, mesmo sendo um Lar público (São José, 2012).

A institucionalização do dependente poderá estar mais relacionada com a disposição e o bem-estar do cuidador familiar do que necessariamente com seu grau de incapacidade, dado que a família começa a stressar com a situação e procura alternativas, sendo a que a mais frequente incide sobre os internamentos sucessivos (Marques & Dixe, 2010).

Para fazer face às contínuas mudanças relacionais verificadas na velhice deverá existir espaços adequados para facilitar a adaptação do idoso, de forma a poder ter um papel ativo no desempenho das suas capacidades, e claro, iniciar e potenciar relacionamentos interpessoais significativos que permitam adotar um novo papel social (Tavares et al., 2007).

Na nossa sociedade, a ida para uma instituição é vista pela maioria das pessoas, como uma manifestação de desinteresse ou de abandono do idoso pela sua família, uma vez que os cuidados prestados aos idosos são vistos como um dever familiar. O recurso a uma instituição é visto como uma negligência e um conseqüente descartar de uma obrigação pertencente à família, embora, seja reconhecido que cada vez mais, os serviços prestados pelas instituições são fundamentais, tanto para os idosos como para as suas famílias. No final de vida dos idosos, as instituições oferecem serviços impregnados pelo estigma do abandono familiar, uma visão preconceituosa relativamente aos equipamentos sociais destinados aos idosos, provavelmente devido à novidade, uma vez que no passado, tais serviços eram realizados no seio exclusivamente familiar, porém, como o acréscimo do número de idosos e com as mudanças verificadas na estruturas familiares, o assunto transformou-se socialmente, embora, sendo estranho e imprevisível (Sousa et al., 2004).

A crescente procura de instituições de longa permanência devido às mudanças familiares e demográficas levou a que surgissem instituições privadas para idosos com fins lucrativos, com nomenclaturas diferentes, tais como Casa de Repouso, Clínica Geriátrica, transformando o conceito de Asilo, cujo sentido de amparo e proteção foi substituído pelo aspeto assistencial, passando assim a acolher idosos de outros extratos sociais (Ribeiro et al., 2009).

Em Portugal surgem os primeiros equipamentos privados, dando azo para a discussão sobre o equilíbrio entre motivações de lucro e de qualidade (Sousa et al., 2004).

Verifica-se a criação de autênticas clínicas ou abrigos para idosos, constantemente descobertas pela comunicação social, onde os mesmos são agrupados em habitações vulgares, sem condições nem adaptações mínimas, e também sem pessoal formado para prestar assistência aos idosos, havendo suspeitas de situações de violência e maus tratos, derivado à falta de formação dos cuidadores e devido à escassez de recursos (Kawasaki & Diogo, 2001a).

As instituições que realizam serviços de apoio ao idoso são instituições sem tradição, instituições privadas sem fins lucrativos com implantação local, de acordo com diretrizes do governo, sem experiência e com técnicos sem formação específica em Geriatria e/ou Gerontologia. Embora existam poucos ou nenhuns estudos profundos sobre a qualidade das instituições e serviços prestados, é notória a reduzida qualidade física de muitas instituições, o pouco interesse pela autodeterminação dos utentes, e inclusive, alguns casos de atitudes e conduta opressiva da parte de funcionários (Sousa et al., 2004).

As instituições de cuidado social assumem ajudar as pessoas necessitadas assim como também assumem a responsabilidade pelo seu bem-estar, de pessoas incapazes de se autogerir, rótulo comumente associado aos idosos institucionalizados, considerados dependentes ou socialmente incompetentes. Quando as pessoas são institucionalizadas, as instituições assumem a responsabilidade de gerir a sua vida, assim sendo, tanto a instituição como o seu pessoal, têm a responsabilidade de manter os utentes bem do ponto de vista físico, contudo, sem ter em consideração os seus desejos, ignorando os seus direitos à sua autonomia (Sousa et al., 2004).

As instituições impõem aos seus utentes, um estilo de vida diferente, caracterizado por fronteiras, normalmente de caráter físico, tais como a existência de muros e portões de acesso que condicionam o acesso ao exterior, e ao mesmo tempo envolvem uma realidade de vida em grupo, sem que os utentes possuam muitos dos seus objetos pessoais e com uma rigorosa calendarização, neste contexto, poder-se-á dizer que os idosos institucionalizados começam a viver um processo de perda de identidade. O contexto em que se trata do idoso é fundamental, no seio das instituições os idosos são

tratados num ambiente restrito, com cuidados e tratamentos específicos, culminando numa dependência física e numa perda de autonomia para os utentes (Sousa et al., 2004)

O idoso institucionalizado é acompanhado, vive numa comunidade segregada, marginalizada e rejeitada pela sociedade, sendo a solidão uma realidade, embora o idoso se encontre rodeado de pessoas (Romans et al., 2003). A velhice é frequentemente encoberta pela vergonha e pelo internamento institucional, que tem se revelado como um potencial fator de exclusão (Carvalho & Batista, 2004).

Quando os idosos discordam em viver numa instituição, não podendo abandonar esse espaço, sentem-se desconfortáveis, desanimados, em stress e muitas das vezes deprimidos (Paúl, 1997).

O domínio da personalidade é extremamente importante para perceber melhor o comportamento dos idosos e a suas reações à institucionalização (Fontaine, 2000).

Se o desenvolvimento das pessoas é um direito ao longo da vida, não parece lógico que as instituições contribuam para dar a impressão de que a velhice seja um período de indiferença e solidão inevitável, sendo então necessário promover ações educativas que proporcionem a participação ativa de todos os cidadãos, sem excluir os idosos. É fundamental não transformar as instituições sociais em lugares de desvinculação para os idosos (Romans et al., 2003).

Segundo Nascimento, Moraes, Silva, Veloso e Vale (2008), a institucionalização gera dois sentimentos contraditórios, a rejeição e a aceitação. Por um lado, de acordo com Nascimento et al., existe o sentimento de rejeição que está associado ao abandono e exclusão social que produz efeitos negativos na sociedade, por outro lado, há a aceitação quando não estão reunidas condições de prestar cuidados na própria habitação do idoso.

A institucionalização é o último recurso, sendo indicada somente para situações de acentuada falta de autonomia do idoso (Paúl, 1997; Sousa et al., 2004).

A institucionalização mais tardia possível (só quando considerada necessária) ou a desinstitucionalização, resultam tanto de políticas como de medidas de apoio apelativas à solidariedade familiar, aplicadas nos países ocidentais. A família, unidade básica de convivência, é um elemento-chave, ficando deste modo o cuidado socialmente partilhado entre a família e o Estado. As políticas de desinstitucionalização, centradas

no caráter instrumental da família, procuram reduzir custos das políticas sociais e de saúde relativamente a questões sensíveis dos cuidados aos idosos (Lage, 2005).

O aparecimento de estruturas formais para realizar os cuidados aos idosos de natureza técnica não invalida a participação das famílias nesse processo, muito pelo contrário, deverá existir uma íntima colaboração entre ambas de forma a haver um equilíbrio, cujo contributo familiar será o apoio emocional (Sousa et al., 2004). Alguns idosos reconhecem as necessidades de caráter emocional, sendo assim, esses idosos necessitam de cuidados holísticos que exigem o dispêndio de muito tempo e energia (São José, 2012).

Tendo em conta a insatisfação sentida relativamente ao modelo das instituições sociais, existem esforços no sentido de criar novos modelos de desenvolvimento das instituições, cujo requisito principal, é haver uma perspetiva partilhada tanto pelos idosos, como pelos seus familiares e pelas instituições, com base na manutenção da dignidade, autorrespeito, valorização e autonomia no controlo da tomada de decisão do idoso (Sousa et al., 2004).

Os serviços existentes de apoio aos idosos são os Centros de Convívio, os Centros de dia (CD), os Serviços de Apoio Domiciliário (SAD) e os Lares de idosos (Sousa et al., 2004).

O Centro de Convívio é uma resposta social que dá apoio a atividades de índole social, recreativa e cultural, elaboradas e promovidas com a participação ativa das pessoas idosas de uma determinada comunidade, cujos objetivos são evitar a solidão e o isolamento, estimular a participação e integração dos idosos na vida social, incentivar as relações intergeracionais e ajudar para adiar ou evitar o internamento dos idosos em instituições (Segurança Social, 2013, Apoio social para pessoas idosas – Centro de Convívio, para. 1).

O Centro de Convívio procura fomentar o relacionamento entre as pessoas com vista a lutar contra a ausência de atividade e a solidão, dois fatores essenciais para a inclusão. Os utentes dos Centros de Convívio de um modo geral, são mais jovens que os utentes beneficiários das valências existentes (Rocha, 1998).

O CD é uma resposta social desenvolvida em instalações próprias que presta serviços para satisfazer as necessidades básicas, desde refeições, cuidados de higiene ou tratamento de roupa, a idosos necessitados que mantêm a sua residência habitual, sendo

prioritária a sua admissão quando o idoso se encontra em situação de risco. Para além das necessidades básicas, esta valência também oferece apoio psicossocial e promove as relações sinterpessoais entre os idosos e outras faixas etárias, com vista a combater o isolamento, estando para isso em articulação com a comunidade (Direção Geral da Ação Social (DGAS), 1996a). O CD funciona durante oito horas por dia e recebe idosos que não estejam muito dependentes (São José, 2012).

O SAD é uma resposta social que tem muita procura, estando numa fase de expansão, presta cuidados de forma personalizada, na residência de pessoas que não podem realizar as suas necessidades básicas. O SAD colabora com as pessoas no sentido de promover uma melhoria da sua qualidade de vida e da sua família, tentando adiar ou até evitar a institucionalização, através da prestação de diversos cuidados, tais como, cuidados de higiene e conforto, confeção e entrega de refeições, tratamento de roupa, arrumação e limpeza, podendo oferecer outros serviços, como o acompanhamento ao exterior ou convívio (DGAS, 1996b).

O SAD exerce funções diariamente durante curtos períodos de tempo, em certos casos, com intervenções a rondar os 30 minutos por dia, ou seja, é um serviço que não presta intervenções diárias de longa duração (São José, 2012).

O SAD presta cuidados aos idosos a que o CD não consegue dar resposta. Quando o SAD presta cuidados a idosos mais dependentes, a necessitar de cuidados permanentemente, estes acabam por ficar sozinhos em casa durante várias horas. (São José, 2012). O SAD é um serviço de se revela inadequado para idosos com um elevado grau de dependência, uma vez que o tempo destinado a prestar cuidados a cada utente é pouco e não assegura assistência para as 24h do dia.

O CD e o SAD revelam deficiências em diversos fatores, tais como, a limitação de oferecer apoio instrumental e a incapacidade de responder às necessidades de apoio afetivo (Paúl, 1997).

Os cuidados continuados corresponde a um conjunto de serviços que se destinam a prestar cuidados a doentes ao longo do tempo, por intermédio de um coordenação de um grupo da saúde, saúde mental e serviço social, que visa promover saúde e a qualidade de vida, impulsionando aa melhoria dos cuidados prestados (Quintela, 2002).

Na Rede Nacional de Cuidados Continuados (RNCC) existem quatro unidades de internamento, as unidades de convalescença, destinadas a pessoas com uma recuperação prevista de 30 dias, as unidades de média duração e reabilitação, destinadas a pessoas com uma recuperação prevista de 30 a 90 dias, unidades de longa duração e manutenção, com um período de internação superior a 90 dias e as unidades de cuidados paliativos, destinadas a doentes que requerem os cuidados designados (Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RCCCI), 2011).

Embora os idosos prefiram ficar nas suas casas enquanto for possível, a procura de lares e de SAD cada vez é maior, e tal pode-se explicar pelo fato de nas famílias, existirem cada vez menos descendentes, e também pelo fato dos idosos quererem manter a sua autonomia e independência, não interferindo na vida dos filhos (Sousa et al., 2004).

O Hospital acaba por ser uma resposta, ainda que temporária, para o acolhimento de idosos, através da sua hospitalização na sequência dos seus problemas de saúde associados ao envelhecimento. Contudo, os idosos são encaminhados ao Hospital com frequência, quando os cuidadores informais necessitam de tempo para si e não têm alternativas, como por exemplo no período de férias ou em épocas festivas, às vezes colocando entraves quando têm conhecimento da alta hospitalar do idoso. Nestes casos, existem duas respostas sociais, sujeitas a vaga, que podem ajudar as famílias temporariamente, os CC através do descanso do cuidador e a valência de quarto de emergência existente em Lar, serviços de internamento temporário com vista a promover o descanso do cuidador familiar.

A hospitalização por si é algo desagradável, convive-se com desconhecidos que agem de forma estranha, possuem uma linguagem difícil de compreender, as pessoas sentem-se desconfortáveis por não ter os seus objetos, têm que cumprir determinadas regras, não têm poder de decisão, os procedimentos de saúde podem provocar dor, enfim, tudo fatores que vão influenciar a reação dos doentes à hospitalização de forma positiva ou negativa (Sousa et al., 2004).

Portugal está inserido no conjunto dos países onde consta um “familiarismo implícito”, caracterizado por uma oferta muito reduzida de serviços sociais de apoio a idoso (São José, 2012).

Tendo em conta o reduzido leque de alternativas de estruturas para os idosos, é fundamental aumentar a oferta, de modo a permitir a escolha em que se verifique a melhor adequação do idoso ao meio ambiente, ponderando sempre a continuidade das vivências dos idosos, evitando sempre a rutura com o passado (Paúl, 1997).

### *Asilos*

O asilo foi um dos pioneiros na institucionalização de idosos, tendo precedido o surgimento dos lares de idosos. Contudo, embora o asilo acolhesse um grande número de idosos, não era um equipamento destinado exclusivamente a esta população, muito menos especializado para o efeito. O asilo era um local de acolhimento para todos os necessitados, havendo uma grande heterogeneidade nos seus residentes, uma vez que este equipamento social tanto se destinavam a acolher idosos, como acolhia doentes mentais.

O asilo refere-se a lugar de amparo, proteção e acolhimento. A designação asilo utiliza-se também para identificar instituições de assistência social que abrigam idosos pobres, detentora de uma grande conotação depreciativa (Ribeiro et al., 2009). O asilo representa as instituições de carácter social que se destinavam a apoiar a pobreza, muitas das vezes sem as condições desejadas em termos de instalações e higiene, lotadas de pessoas e com dificuldades financeiras, suportando os seus serviços com os donativos recebidos e com os pagamentos simbólicos de alguns utentes, num universo onde existiam muitos indigentes. Em função de todas as dificuldades existentes e um vasto leque de utentes em situação de pobreza extrema, os asilos padeciam do estigma da imagem conferida à institucionalização, sofrendo os efeitos do preconceito.

As freiras eram as cuidadoras que prestavam auxílio em instituições de caridade, procurando apoiar os desgraçados da sorte (Groismam, 1999).

Os asilos caracterizavam-se pela falta de privacidade dos utentes, pessoas sem condições para garantir a própria sobrevivência, confinados a um espaço com poucas condições de habitabilidade, isolados fisicamente da vida no exterior, através dos altos muros altos existentes, fatores que contribuía para a exclusão social (Veras, 1997). Ao morar em asilos, as pessoas cortavam ligação com a sociedade, os contatos com o exterior eram mediados pela instituição, embora não estando em situação de reclusão, os

asilados também não queriam sair, viviam num local destinado ao descanso onde não existiam quaisquer atividades nem estímulos à mobilidade. Com os asilos a velhice passou a ter um lugar, deixando de estar visível na sociedade, até que caísse no esquecimento, pois para além do afastamento geográfico havia também o afastamento do mundo e da vida (Groismam, 1999).

### *Hospícios*

Os hospícios destinavam-se a acolher doentes mentais com baixos recursos, pessoas com que muitos não queriam conviver, acabando por ser segregados, ficando longe dos olhares da sociedade e sem qualquer perspectiva de recuperação, estando simplesmente “armazenados” num espaço sem quaisquer condições de habitabilidade, normalmente com a sua capacidade lotada.

Os hospícios são provenientes da Irmandade da Misericórdia, a instituição que construiu o primeiro equipamento para exercer a caridade, embora com assumidas dificuldades financeiras, que para além de acolher pessoas com doença mental, também acolhia pessoas que necessitassem de amparo, dando alojamento, alimentação e apoio religioso (Oda & Dalgarrondo, 2005).

Os utentes dos hospícios viviam assumidamente sem condições de habitabilidade, em espaços lotados, em situação de autêntica reclusão forçada, havendo inclusive grades em janelas para evitar eventuais fugas de doentes mentais, sem possuir a assistência adequada, contradizendo os princípios de uma recuperação desejada (Oda & Dalgarrondo, 2005). Embora os utentes vivessem segregados seria desejável que o equipamento de acolhimento fosse especializado na sua patologia, tivesse condições adequadas e implementasse terapias com vista à recuperação e à inserção na sociedade. No seio das instituições psiquiátricas, através de relações de sujeição exercia-se o poder através das hierarquias existentes, que por sua vez provocavam conflitos com os utentes que discordavam, e que nenhum técnico qualificado alguma vez se opôs, sendo fundamental combater essa opressão vivida (Foucault, 1984).

Os doentes mentais ao ser diferentes das outras pessoas destacam-se e eram mal vistos na sociedade, logo, pretendia-se que fossem para um local que ficasse longe dos olhares para que não incomodassem ninguém. Assim sendo, eram colocados em



hospícios, sem qualquer contacto com a sociedade, sujeitos a um espaço e sujeitos a regras, inibidos de exercer qualquer atividade social, numa sociedade em que se defendia a igualdade. Logo, acabava por ser contraditório porque ao excluir as pessoas devido à sua doença, para além de fomentarem o desejo de confronto, não dão oportunidades de recuperar dessa doença, nem de recuperar como pessoas.

### *Lar de idosos*

Lar de idosos é um tipo específico de casa, com características e uma configuração própria, cujos elementos não são só os seus residentes, mas também aqueles que colaboram para a sua existência e crescimento (Grupo de Coordenação do Plano de Auditoria Social e CID – Crianças, Idosos e Deficientes – Cidadania, Instituições e Direitos (GCPAS & CID), (2005).

O Lar de idosos é uma estrutura que suscita uma opinião depreciativa tanto pela parte dos idosos como da parte dos familiares, havendo uma certa relutância em recorrer a este tipo de serviço (Figueiredo, 2007).

Os lares têm que possuir capacidade de adaptação, tendo sempre em conta o tipo de residentes que acolhe. O idoso é o centro das atenções do lar, que deve sempre tentar responder às suas necessidades (GCPAS & CID, 2005).

A disponibilidade de um bom lar de idosos é cada vez mais um fator chave no processo de tomada de decisão acerca da melhor solução para o idoso, segundo a perspetiva dos utentes idosos, um bom lar deve ter um quarto individual, boa alimentação, enfermagem, fisioterapia, educação física, animação, empregados simpáticos e competentes sem haver muita rotatividade, saídas ao exterior – passeios e atividades de lazer na comunidade, segurança e não ser demasiado grande, fatores que provocam menos remorsos nos filhos e facilitam a adaptação e integração dos idosos (Sousa et al., 2004).

Para garantir o bem-estar dos utentes, os lares devem oferecer o respeito pela dignidade, independência, privacidade, direito de escolha e autonomia. Atendendo ao fato da maioria dos idosos serem dependentes, necessitando constantemente de ser vigiados e supervisionados, acaba por impossibilitar o cumprimento de alguns requisitos mencionados anteriormente (Sousa et al., 2004).

Por vezes geram-se conflitos no seio dos lares, motivados pelo apoio do idoso à família, pelo apoio do idoso ao lar, ou por queixas infundadas de idosos com demência ou com diminuição de capacidades sensoriais, por perceber mal, ou simplesmente não perceber as coisas, gerando um clima de desconfiança (Sousa et al. 2004).

Por vezes dá-se o afastamento de alguns familiares após o internamento do idoso, não comparecendo para visitas nem quando solicitados, uma situação de elevada tensão para o utente que se sente rejeitado, e para a instituição que acaba por tomar as decisões da responsabilidade da família (Sousa et al., 2004). Existe uma crença comum, até entre os cuidadores, de que as próprias famílias abandonam os idosos, colocando os mesmos em instituições de uma forma precoce Figueiredo (2007).

Para mediar conflitos, atenuar, esclarecer e ultrapassar certas situações, sugere-se a existência de técnicos com uma formação sólida, focada na questão do envelhecimento e nas estratégias de comunicação. É fundamental fomentar o envolvimento da família na dinâmica do lar, com vista à manutenção das relações familiares, obrigando a mesma a assumir as suas responsabilidades, com o intuito de melhorar a qualidade de vida do utente (Sousa et al., 2004).

O lar não se pode centrar em si próprio, deve ter abertura para com a comunidade, criando mecanismos de interação. Para os utentes dos lares é muito importante a existência da abertura para a comunidade porque permite a troca de experiências, a manutenção do contacto com o social, e a criação de sinergias entre diversas entidades (GCPAS & CID, 2005). Contudo, as residências para idosos conduzem a uma situação de relativa segregação familiar (Fernandes, 1997).

As instituições da igreja católica, com uma tradição cristã de caridade, com base na fé e práticas missionárias, constituem muitos dos agentes sociais detentores dos lares (Fernandes, 1997). A Santa Casa da Misericórdia de Faro é uma Instituição Privada de Solidariedade Social (IPSS), uma irmandade que assenta nos princípios da igreja católica, mencionados anteriormente.

Em Portugal o número de instituições de acolhimento de idosos é muito pouco expressivo e dada a sua procura crescente, conduziu para que surgissem respostas particulares com o intuito de obter lucro (Fernandes, 1997).

A sobrecarga das famílias relativamente a cuidados prestados a idosos, o grau de exigência dos cuidados, os conflitos de papéis, o stress, a falta de apoio, os conflitos

personais e sociais, a perda de autoestima, a depressão e a manutenção do posto de trabalho, são fatores que influenciam as admissões de utentes para os lares (Paúl, 1997).

Os familiares assumem um papel importante na escolha do lar, uma tarefa limitada pela enorme semelhança existente entre os lares e pelas longas listas de espera existentes, daí existir uma tendência para considerar importante a segurança, o ambiente familiar, a privacidade e a capacidade de resposta às aspirações do idoso (Sousa et al., 2004).

A adaptação ao lar é condicionada pela forma de tomada de decisão, ou seja, se a decisão de ir morar para o lar foi tomada em consciência pelo próprio utente, a sua adaptação será mais fácil, por outro lado, se a decisão do utente foi forçada pela família ou por técnicos, ou se foi tomada por outros, a sua adaptação será dificultada, normalmente conduzindo à depressão do idoso (Sousa et al., 2004).

Os idosos a viver nos lares já viveram muitas perdas, encontram-se num meio limitado que assume o comando de muitos aspetos da sua vida, ficam desanimados, deprimem-se, adotando comportamentos passivos e de perda de autonomia. Este tipo de comportamentos está associado aos lares, sugerindo um efeito negativo, caso os mesmos não se reflitam em termos de satisfação de vida, podendo até ser uma das causas das deficiências cognitivas, verificadas com frequência nos idosos institucionalizados (Paúl, 1997).

A comunidade de idosos a residir nos lares corre o risco de dependência, perda de controlo e desânimo devido às políticas institucionais, devido às características do ambiente e também devido ao comportamento dos funcionários. Assim sendo, certos cenários estimulam comportamentos mais adequados do que outros, contribuindo assim, para o bem-estar das pessoas que os integram (Paúl, 1997).

A tendência futura é a criação de mais lares, em zonas do interior do país, onde residem muitos idosos dispersos em pequenas localidades (Fernandes, 1997). É fundamental criar uma rede assistencial com base na imagem da doença e da dependência, uma vez que aumenta a preocupação com o elevado custo financeiro, emocional e físico que incide sobre as famílias dos velhos adoecidos (Maffioletti et al., 2006).

## QUESTÕES DE PROFISSIONALIDADE E PRÁTICA DOS CUIDADORES FORMAIS

O aumento progressivo da população idosa criou a necessidade de prestação de cuidados no longo prazo (Lage, 2005). As alterações demográficas e epidemiológicas conduziram ao aumento de doenças que podem condicionar a autonomia do idoso, exigindo assistência permanente por parte dos cuidadores, um desafio da atualidade (Nascimento et al., 2008).

O cuidador é um sujeito que executa trabalhos para fazer face à incapacidade temporária ou definitiva do idoso (Crespo & López, 2008; Nascimento et al., 2008).

Os cuidadores a trabalhar em Lar são trabalhadores de apoio, possuem a profissão de Ajudantes de lar e são profissionais semiqualeificados ou especializados (Acordo Coletivo de Trabalho entre a Santa Casa da Misericórdia de Abrantes e outras e a FNE - Federação Nacional dos Sindicatos da Educação e outros (ACT entre SCMA e outras e a FNE e outros), (2001).

Os ajudantes de Lar fazem o acompanhamento diurno e noturno dos idosos, no interior ou exterior dos serviços ou equipamentos, colaboram nas funções de alimentação do utente, no entretenimento dos tempos livres, executam cuidados de higiene e conforto aos utentes, recolhem roupa suja que entregam na lavandaria, e procedem à arrumação e distribuição de roupa lavada.

Todos os cuidadores do Lar da Torre de Natal trabalham por turnos, existem três turnos rotativos, das 24h às 8:30h, das 8:30h às 17h e das 15:30h às 24h. O trabalho por turnos existe pela necessidade de manter o Lar em pleno funcionamento durante 24h por dia, a prioridade é sempre garantir a prestação de cuidados aos utentes, tentando ir de encontro às preferências e necessidades das cuidadoras.

No exercício do trabalho por turnos, os profissionais também realizam trabalho noturno, isto é, no período compreendido entre as 22h e as 7h (Lei 7/2009 que aprova a revisão do Código de Trabalho (CT)).

Em relação à carreira profissional, os Ajudantes de Lar podem ser promovidas através da evolução na vertical, com a passagem do grau I para o grau II depois da prestação de três anos de bom e efetivo serviço, com base no tempo de serviço prestado desde 1 de dezembro de 1998. Para além da única promoção possível para os Ajudantes

de Lar, do grau I para o grau II, é possível efetuar reclassificações na profissão, podendo os trabalhadores ser reclassificados horizontalmente nos graus que correspondem à sua categoria profissional (ACT entre a SCMA e outras e a FNE e outros, 2001).

Algumas ajudantes de lar inicialmente desempenharam funções de Vigilante, Auxiliar de limpeza, Auxiliar, Empregada Auxiliar e Trabalhadoras de Serviços Gerais, tendo sido reclassificadas para Ajudantes de lar. As cuidadoras inicialmente desempenharam tarefas de limpeza, por diversos motivos, provavelmente por não haver necessidade de contratar cuidadoras no momento, pelo facto de não terem formação profissional adequada ou então por não terem a experiência profissional desejada. Por outro lado, e mais recentemente, outras cuidadoras foram admitidas de imediato como ajudantes de lar, podendo se explicar com o raciocínio inverso, ou seja, pela necessidade no momento da admissão, por possuírem formação adequada, por possuírem experiência profissional ou até mesmo pelo fato do valor salarial ser superior. Só uma cuidadora foi promovida para ajudante de lar II, sendo que as restantes mantêm o grau inicial.

Em Portugal desconhece-se a existência de associações sindicais direcionadas exclusivamente para as Ajudantes de Lar, assim como para os trabalhadores das IPSS. A medição da sindicalização por setores em Portugal baseia-se em dados pouco consensuais, uma vez que os indicadores dos sindicatos não coincidem com os indicadores das entidades patronais (Stoleroff & Naumann, 1993). Muitos dos trabalhadores inscritos nos sindicatos não pagam as quotas e não participam no movimento sindical, logo não se poderá considerar esses casos, por outro lado, também pode haver situações em que a entidade desconhece que os profissionais estão sindicalizados por não se quererem expor, com receito de não ser bem aceites, sendo possível efetuar o pagamento das quotas diretamente nos sindicatos.

Há diversos fatores que influenciam a tomada de decisão dos trabalhadores em sindicalizar-se, pois para além de toda a subjetividade associada, costuma haver motivos de ordem pessoal (Stoleroff & Naumann, 1993). Assim sendo, normalmente os profissionais recorrem aos sindicatos quando se encontram em situações indesejadas e procuram um apoio para interceder junto da entidade patronal. Não havendo essa necessidade, os trabalhadores não recorrem a sindicatos, achando inclusive que se trata de uma perda de dinheiro. As cuidadoras do Lar da Torre de Natal não estão

sindicalizadas provavelmente por não sentirem essa necessidade, uma vez que existe abertura para o diálogo com a entidade patronal não havendo grandes divergências, e provavelmente também por motivos de ordem financeira, evitando ter mais uma despesa com a quota mensal.

Existem sindicatos locais, tais como o Sindicato dos Trabalhadores da Administração Pública e de entidades com fins públicos (SINTAP), pertencente à UGT, o Sindicato Nacional dos Trabalhadores da Administração Local (STAL), pertencente à CGTP, o Sindicato dos Trabalhadores da Função Pública do Sul e Açores, o Sindicato dos Trabalhadores Técnicos e de Serviços (SITESE), que podem dar esse apoio aos profissionais das IPSS, embora não se trate de funcionários públicos como muita gente pensa. O que nos leva a refletir sobre a questão das IPSS, não são função pública e não se regem pela mesma legislação laboral, logo não possuem as mesmas regalias, contudo, na tomada de certas decisões já são equiparadas à função pública, como por exemplo quando se trata da extinção de dias de tolerância, ou então quando diz respeito a aumentos salariais.

Os vencimentos das cuidadoras são calculados com base em orientações dadas pela União das Misericórdias Portuguesas (UMP) em consonância com o estipulado no acordo coletivo de trabalho existente (ACT entre SCMA e outras e a FNE e outros, 2001), sendo de salientar que a última atualização salarial remonta a dezembro de 2010.

O início da prestação de cuidados poderá estar relacionado com uma situação de doença ou acidente, com uma saída do Hospital, com a viuvez, ou com a perda ou demissão da pessoa que já prestava cuidados. O cuidador define-se numa só relação existente entre si e o doente idoso, que de alguma forma, perdeu a sua independência e autonomia (Figueiredo, 2007).

Cuidador formal é alguém remunerado com a responsabilidade de cuidar de outras pessoas (Figueiredo, 2007; Nascimento et al., 2008), normalmente possuem uma escolaridade reduzida, muitas das vezes não têm formação específica para exercer a atividade profissional, a grande maioria enveredando pela profissão em virtude de situações de desemprego, o que facilita a oferta de pessoas interessadas em cuidar, independentemente da formação profissional possuída (Kawasaki & Diogo, 2001a; Kawasaki & Diogo, 2001b).

Muitos cuidadores formais possuem como experiência, simplesmente o facto de terem cuidado de familiares (Kawasaki e Diogo, 2001a).

Os cuidadores formais são predominantemente do sexo feminino, provavelmente devido à imagem tradicional da mulher como cuidadora no seio da família, cuja função é tratar dos filhos ou dos idosos, dado que por natureza, para além de se destinar a tratar da família, também é responsável pela vida doméstica (Kawasaki & Diogo, 2001a). São mulheres prestáveis, disponíveis, solidárias, sensíveis, decididas, que procuram resolver problemas, realizam diversas atividades em simultâneo, consideram-se as melhores na sua atividade profissional, sendo características mais visíveis no sexo feminino (Silveira et al., 2006).

Os setores não familiares que se destinam à prestação de cuidados continuam a apoiar-se nas mulheres detentoras de baixas qualificações com a oferta de baixos salários, sendo por isso pouco atrativo para os homens (São José, 2012). Embora a remuneração seja reduzida, o argumento não é suficiente para desmotivar os homens a prestar cuidados, uma vez que a prestação de cuidados no masculino é mal vista, tanto pela parte dos homens como cuidadores, como da parte dos idosos, dada a cultura existente.

As evoluções no seio das famílias ditas tradicionais, devido ao acréscimo de divórcios e ao aumento de famílias monoparentais, produzem efeitos na responsabilidade de cuidar, ficando geralmente entregue a uma só pessoa, normalmente uma mulher (Phillips, 1996).

As estruturas familiares tradicionais mudaram de forma radical, os papéis protagonizados pelas mulheres na sociedade sofreram mudanças muito importantes, ao verem reconhecidos os seus direitos como cidadãs, ao entrar no mercado de trabalho, aspirando pela realização de uma carreira profissional (Carvalho & Batista, 2004). Os cuidadores formais constam num recente e vasto mercado de trabalho, sobretudo para as mulheres, independentemente do facto de possuir qualquer formação profissional (Kawasaki & Diogo, 2001a).

No âmbito da fraca estrutura assistencial de idosos, o trabalho do cuidador tem pouca visibilidade, cingindo-se naturalmente às mulheres (detentoras de uma capacidade maternal inata), tanto a nível familiar como público. A pouca visibilidade dos cuidadores está inerente à rejeição social, que remete à solidão os que têm a ousadia

de permanecer próximo do sofrimento e da dor. A invisibilidade atribuída ao papel do cuidador conduz à sua desvalorização, evitando que tenha oportunidades de formação.

O cuidador formal ou informal tem uma ocupação com um elevado desgaste, tanto emocional como físico, que se encontra associado à falta de formação (Maffioletti et al., 2006). Os cuidadores formais, com ou sem formação, cada vez mais se inserem no mercado de trabalho, ocupando uma posição importante na prestação de cuidados ao idoso debilitado ou dependente (Kawasaki & Diogo, 2001b).

A dificuldade, a dor e as preocupações inerentes ao ato de cuidar levam à procura do seu significado para se poder conhecer e prosperar, numa perspetiva existencial. Atribuir um significado ao cuidar é um mecanismo de sublimação, de tornar sublime o cuidado, com base nos princípios morais e religiosos, ajudando a enfrentar as dificuldades associadas ao cuidar, facilitando a tarefa aos cuidadores, atribuindo um sentido à vida com base nos próprios valores, de modo a interpretar e avaliar as próprias experiências (Silveira et al., 2006).

O cuidado invisível reúne as experiências pessoais de cada indivíduo assim como a oportunidade de dar um acolhimento atencioso e humanizado, respeitando o paciente em particular. Por outro lado, os cuidados visíveis, tais como o apoio nas atividades de vida diária (AVDs), são orientados pelos cursos de formação como complemento dos cuidados invisíveis. Contudo, possuem uma importância secundária uma vez que dispensam uma formação académica, podendo ser realizados de forma mecânica e descuidada, mesmo por pessoas com formação técnica e nível sociocultural elevado, aquando da falta da atitude de cuidado invisível (Maffioletti et al., 2006).

Os cuidadores formais assumem para si a responsabilidade de cuidar, devem sensibilizar os idosos para estratégias de autocuidado habituais nas AVD, assim como realizar AVD quando necessário, como por exemplo, o banho ou a alimentação (Maffioletti et al., 2006). A tarefa de cuidar de pessoas dependentes não se resume só ao apoio nas AVDs, tais como a alimentação, a higiene, a mobilidade e a eliminação (Marques & Dixe, 2010). A prestação de cuidados entendida como a assistência nas AVDs fica aquém da realidade, uma vez que não considera a vertente emocional nem a vertente efetiva, fulcrais para a um melhor entendimento sobre a prestação de cuidados (Figueiredo, 2007). Cuidar de adultos dependentes, para além do cuidado do ponto de vista físico, no que concerne ao apoio nas AVDs, pressupõe a prática de apoio



emocional, psíquico, e também o apoio em tarefas adicionais, como passear, dar apoio no acesso a diversos serviços, tais como os transportes ou as finanças (Phillips, 1996).

Existem atividades instrumentais da vida diária (AIVDs), atividades que contribuem para a vida quotidiana e solicitam melhor desempenho da capacidade funcional, tais como lavar e passar a roupa, confeccionar refeições, realizar serviços de limpeza e atividades extra, como as deslocações ao exterior, ou seja, ir ao banco, à farmácia, ao supermercado, etc, as primeiras atividades que ficam comprometidas quando o idoso fica debilitado (Kawasaki e Diogo, 2001b).

A prestação de cuidados prevê a realização direta de serviços, tais como o apoio nas atividades básicas da vida diária (ABVDs) e as atividades instrumentais da vida diária (AIVDs) (Figueiredo, 2007).

Cuidar do idoso vai mais além do que o apoio nas atividades do dia-a-dia (ADL), que engloba tarefas como a higiene, o deitar, o vestir, a mobilidade, etc, e, refere as ADL-instrumentais, tais como telefonar, dar a medicação, levar ao médico, etc, tendo em consideração a localização das tarefas, podendo se realizar dentro ou fora de casa (Paúl, 1997).

É importante destacar a frequência e o tipo de cuidados prestados ao idoso, que variam de acordo com determinados fatores dinâmicos, que se desenvolvem ao longo do tempo, admitindo novos aspetos, funções e sentimentos (Paúl, 1997).

Cuidar é visto como desenvolvimento, gratidão, dádiva, amor, obrigação, reparação, dever, gestão de conflitos, transformação, preenchimento, necessidade de afeto ou de carinho, cargo, descobrir potencial, aprendizagem, desejo de Deus (Silveira et al., 2006).

Para se prestar cuidados é fundamental haver humanismo. O humanismo acontece por si, sem qualquer tipo de manipulação, com o objetivo de mudar algo. As pessoas têm o poder para fazer, para agir, podendo até mudar o mundo, sendo capazes de se superar e de evoluir sendo humanas, aplicando o amor e a comunicação. Na prestação de cuidados, o diálogo é essencial, a educação passa pelo diálogo, pela comunicação que se estabelece na interação entre sujeitos, que permite a transformação. Assim sendo, a educação é um processo de constante emancipação e libertação das pessoas (Freire, 1992).

Cuidar é uma forma de autorrealização, abordada como uma maneira de atribuir significado ao ato de cuidar. Alguns cuidadores referem ter melhorado como pessoa, a partir do momento em que passaram a cuidar. Cuidar é visto como um benefício, tanto para o cuidador, como para o idoso dependente e para os familiares que deixaram de participar no cuidado (Silveira et al., 2006).

Os cuidados invisíveis apontam para a posição ética do cuidador, a possibilidade de uma assistência que pretende oferecer um cuidado individualizado, respeitando a autonomia e a singularidade, admitindo que o cuidador tem em consideração todas as informações disponíveis sobre o paciente, que são importantes para si (Maffioletti et al., 2006). A aplicabilidade da ética no âmbito do cuidador de idosos vai para além da legislação e das normas existentes, exigindo reflexões da parte do cuidador relativamente à tomada de decisões, autonomia e respeito pelo idoso (Nascimento et al., 2008).

As atividades de cuidar devem se basear no respeito no mútuo respeito entre o cuidador e o idoso, procurando sempre prestar um cuidado individualizado, em prol do bem-estar, sem descurar o lado afetivo, promovendo uma melhoria da qualidade de vida do idoso (Nascimento et al., 2008). O relacionamento afetivo e a experiência anterior dos cuidadores são de primordial importância para uma assistência total ao idoso, contudo não asseguram a competência para prestar o cuidado, uma vez que este exige pelo menos uma formação adequada (Kawasaki & Diogo, 2001a).

Cuidar é um veículo que conduz à manutenção ou inclusão social com base na cidadania, tanto para o cuidador como para o velho, o cuidar assume uma perspectiva social, evitando a exclusão e a estigmatização (Maffioletti et al., 2006).

Um ambiente de cuidado é um ambiente em que predomina o respeito, a atenção, o reconhecimento e a aceitação dos indivíduos com as suas dificuldades e limites, procurando dar-lhes assistência (Nascimento et al., 2008).

No relacionamento existente entre o cuidador e o idoso dependente deverá haver um esforço da parte do cuidador para fornecer afeto, compreender e estimular o idoso, embora existam momentos de ansiedade, desalento e fadiga, resultantes das suas vivências subjetivas, que poderão fomentar algumas dúvidas relativamente ao relacionamento (Silveira et al., 2006).

O cuidado é bastante abrangente, pois engloba a dimensão técnica, biológica, psicológica, social e espiritual (Kawasaki & Diogo, 2001b).

O cuidador formal é uma profissão que surgiu da nova mentalidade de dar assistência aos velhos, devido às dificuldades existentes, tais como a necessidade que os elementos do agregado familiar têm de trabalhar, a prestação de serviços desregulamentada, a falta de uma rede de serviços públicos especializada e a obrigação de minimizar custos (Maffioletti et al., 2006).

Ser cuidador formal está em voga, ao cuidadoras cada vez mais são solicitados no mercado, pela necessidade de institucionalizar os seniores incapazes de ficar sozinhos em casa. Ser cuidador é uma profissão complexa e exigente, cujos profissionais devem possuir um vasto conhecimento, desde os cuidados básicos de higiene e saúde, relacionamento pessoal, animação, etc...

Os profissionais que trabalham com o processo de envelhecimento enfrentam o desafio de cuidar sem possuir, isto é, como se deve tratar sem invalidar a autonomia do utente. Na velhice, o objetivo pretendido é manter a autonomia do utente, promovendo o autocuidado, respeitando sempre a capacidade do idoso e só introduzir o cuidador quando necessário, colocando o cuidador em segundo, pois o cuidador principal do idoso deverá ser o próprio (Brêtas, 2003).

Os cuidadores formais trabalham num ambiente difícil, com utentes de idade muito avançada, no declínio das suas vidas, com graves problemas de saúde, a maioria tristes e desmotivados (Berger & Mailloux-Poirer, 1995). Para tal, é necessário que o cuidador possua um forte apoio emocional para poder ultrapassar o seu dia-a-dia de trabalho (Costa et al., 2011).

Por vezes o cuidado realizado ao idoso torna-se uma função difícil e complexa que produz os mais diversos sentimentos, tais como ansiedade, incerteza e desalento, embora noutras vezes o cuidado realizado possa gerar satisfação e bem-estar quando se consegue um bom resultado, independentemente dos esforços exigidos de índole física e psicológica (Ribeiro et al., 2009).

Os cuidados formais costumam ser solicitados quando os cuidados informais, prestados pelos familiares ou outras pessoas da rede informal, tais como amigos ou vizinhos, deixam de responder de maneira eficiente às exigências do idoso. Os cuidados formais não são substitutos perfeitos dos cuidados informais, pois embora os cuidadores

formais assegurem as tarefas realizadas normalmente pelos familiares, nunca é a mesma coisa, e essa distinção baseia-se tanto em fatos objetivos como subjetivos. Do ponto de vista objetivo considera-se que o tempo despendido pelos cuidadores formais é menor, relativamente aos cuidados informais, quando se executam as mesmas tarefas, por outro lado, do ponto de vista subjetivo, considera-se que receber cuidados de alguém íntimo tem um sabor melhor, tendo em conta a perspetiva emocional e social, embora os idosos admitam que os cuidadores formais possam realizar as tarefas de índole instrumental (Sousa et al., 2004).

Em relação à individualização ou exclusividade da relação existente entre o cuidador e o idoso, por mais conhecimentos que os cuidadores possuam, relativamente aos processos de desenvolvimento individuais e familiares, normalmente nunca conhecem bem o utente, em detrimento dos seus familiares, salvo se, se verificar o afastamento desses mesmos familiares, na fase da velhice dos utentes. Os cuidadores não tratam exclusivamente de um idoso, embora tenham a tendência para admitir que sabem tudo sobre o idoso, mais do que a própria família, deduzindo que a sua prática profissional assegura uma perceção mais precisa sobre as necessidades e os problemas existentes (Sousa et al., 2004).

As relações existentes entre o cuidador e o idoso, e por outro lado, as relações existentes entre o cuidador e os familiares geram muitos sentimentos. Quando os idosos não conseguem lidar com as dificuldades podem ter comportamentos inexplicáveis que incomodam o cuidador, que para além de ter que saber lidar com situações de doença também têm que lidar com a subjetividade própria das relações humanas (Ribeiro et al.).

É natural que os familiares considerem que os cuidadores são pouco atenciosos e carinhosos, uma vez que dividem a sua atenção por muitos utentes, sendo natural que tratem todos da mesma forma. Os cuidadores consideram as famílias como insistentes, bastante exigentes e pouco colaborantes, preocupando-se exclusivamente com o seu familiar e com a sua vida, enquanto os cuidadores por sua vez, têm de tratar dos outros utentes. É vantajoso criar uma relação de colaboração entre familiares e os profissionais, pois ao diminuir a resistência da família, pode-se reduzir muitas das queixas dos cuidadores, podendo inclusive as tarefas ser partilhadas, dando continuidade aos trabalhos, e os idosos serem mais bem servidos (Sousa et al., 2004).

No curto espaço de tempo, o ato de cuidar provoca sentimentos opostos nos cuidadores, tanto otimistas, como pessimistas, tais como afeto, ira, tolerância, intransigência, carinho, tristeza, mágoa, irritação, desalento, pena, desgosto, revolta, insegurança, pessimismo, solidão, dúvidas em relação aos cuidados, receio de também ficar doente, receio do utente sofrer, receio do utente falecer (Silveira et al., 2006).

A condição de cuidador sugere excesso de trabalho, normalmente relacionado com a falta de informação necessária para desempenhar os cuidados, e também devido a situações de conflitos familiares (Nascimento et al., 2008).

Por vezes os cuidadores ficam arreliados e lamentam o comportamento agressivo de alguns dos idosos, queixando-se de não ver o devidamente reconhecido o esforço despendido regularmente no seu trabalho, falando em dar sem ter o devido retorno, embora se mantenha a sua solidariedade no cuidar, e os idosos se sintam muito culpados (Silveira et al., 2006).

Ao fim de muito tempo, os cuidadores de doentes com demência podem acumular sentimentos de ira, de hostilidade e de culpa, o que aumenta as hipóteses de desenvolver problemas de saúde mental e física (Bandeira et al., 2006). Os cuidadores realizam uma grande quantidade de tarefas, que por sua vez, os coloca numa situação de grande vulnerabilidade e stress e que aumenta o risco de sofrer de diversos problemas de índole emocional e física (Crespo & López, 2008). A função desempenhada pelos cuidadores é stressante, provocando muitas das vezes a irritação, a frustração e o isolamento dos cuidadores, com o stress a refletir-se no seu bem-estar emocional e na sua saúde física (Lage, 2005; Phillips, 1996).

O stress do cuidador é um processo, mais do que um acontecimento, devendo ser analisado em função do contexto (Paúl, 1997). O stress surge quando existe um desequilíbrio perceptível entre as exigências impostas aos cuidadores, os seus recursos e a sua capacidade para solucionar os problemas, ou seja, as condições, as circunstâncias difíceis e os obstáculos que os cuidadores enfrentam no seu dia-a-dia de trabalho (Lage, 2005).

Muitas das vezes o stress do cuidador advém da falta de gratidão e de reconhecimento pela ajuda recebida, da parte dos idosos, que devido às suas perturbações cognitivas e a certas manifestações hostis, não conseguem se expressar. Cuidar de um idoso não é sinónimo de stress, havendo certamente, aspetos bastante

gratificantes que conseguem ultrapassar a tensão vivida durante o cuidado prestado, tais como a solidariedade, a intimidade e a felicidade que se recebe de se proporcionar um fim de vida mais doce, um grande motivo para tornar positiva a eventual sobrecarga, e desgaste físico associados (Paúl, 1997).

Normalmente o cuidar de um idoso sugere uma sobrecarga, tanto psicológica como física, geradora de sentimentos ambivalentes e de conflitos pessoais e familiares, explicados pelo contexto associado a cada família e pelo enquadramento socioeconómico. Muitos cuidadores estão deprimidos, exprimem afeto negativo, têm maior probabilidade de utilizar drogas psicotrópicas e de ter mais sintomas de perturbação psicológica, relativamente à população em geral (Paúl, 1997).

O stress para além de ser visto como um elemento externo que produz efeitos negativos nas pessoas, deve ser visto como uma relação entre o sujeito e o seu ambiente, tendo em consideração a situação dos cuidadores, considera-se que cada cuidador é diferente, possui determinadas características psicológicas e sociais que vão influenciar a sua habilidade para experimentar e lidar com determinada situação de cuidado, aparentemente semelhante (Bandeira et al., 2006).

Em termos de saúde física, os cuidadores também denotam alguns problemas, tais como a Diabetes, artrite, úlceras e anemia (Paúl, 1997).

Os cuidadores de doentes com demência possuem uma excessiva sobrecarga, tanto do ponto de vista físico, como do ponto de vista emocional e psicológico, que provocam danos à sua saúde, dando destaque ao stress e à depressão, cuja intensidade poderá variar em função da avaliação e da maneira de lidar com as situações de maior ou menor intensidade de stress. Quando a situação de stress é prolongada, isto é, uma situação de stress de resistência, o organismo tem tendência a adaptar-se, embora essa experiência fomente sensações de desgaste e de cansaço. A ansiedade é um sintoma que normalmente surge na sequência de diversas situações da vida diária, contudo, os níveis mais severos encontrados nos cuidadores acusam eventuais fatores stressores originados pela situação de cuidado, que podem acarretar níveis patológicos do sintoma, como a presença de transtorno de ansiedade generalizada (Bandeira et al., 2006).

Os aspetos associados à personalidade do cuidador estão diretamente ligados ao procedimento de avaliação subjetiva da situação, ou seja, a forma como o sujeito atribui significados às situações vividas, através de um procedimento interativo em que a

personalidade tem o papel principal, sendo necessário encarar a influência da personalidade, determinada de forma indireta sobre a percepção do stress. Assim sendo, cada cuidador pode desenvolver diversas estratégias de enfrentamento - *coping* - para trabalhar com o stress provocado pelo cuidado prestado a doentes crónicos e dementes, que possuem alterações de humor e de personalidade, perdas parciais de memória, dificuldades de reconhecimento e dependência física. A aplicação da análise lógica da situação, a procura de informação, a regulação afetiva, os sentimentos de autoeficácia, o senso de domínio, o controlo da situação, e o apoio recebido, são estratégias que contribuem para enfrentar e ajudar a resolver os problemas que derivam da demência e que acarretam efeitos menos nocivos para a saúde mental e física dos cuidadores (Bandeira et al., 2006).

O stress que deriva do cuidar, varia em função da forma como cada cuidador lida com a situação de cuidado (Bandeira et al., 2006) e varia de acordo com diversos fatores pessoais e situacionais (Paúl, 1997).

O stress, para além de afetar a saúde do cuidador, também pode afetar a saúde do doente, assim sendo, ao manter a saúde psicológica do cuidador, a probabilidade de estabilizar o doente é maior (Bandeira et al., 2006).

A situação de exaustão, tanto psicológica como física, negligenciada até há relativamente pouco tempo, consolida-se como uma nova área de intervenção para os profissionais adequados, que por sua vez, deverão intervir de forma a prevenir situações de risco associado (Lage, 2005). É fundamental apoiar os cuidadores, de forma a ajudá-los a cuidar e a cuidar-se melhor (Crespo & López, 2008).

O empregador deverá dar o apoio necessário aos cuidadores, no sentido de atenuar a sobrecarga a que estão sujeitos, evitando a rutura na prestação de cuidados ao idoso, o stress psicológico e os custos excessivos na saúde mental e física a que estão sujeitos (Paúl, 1997).

Os cuidadores enfrentam três dilemas: assistir à perda de capacidades e discernimento, tentando manter o ânimo; o tipo de relacionamento a manter com um idoso com dependência, habitualmente associada à infância e aos cuidados inerentes, e não à autonomia nem à idade adulta; e por último, cuidar de idosos que enfrentam a indesejável velhice, relacionada com ideias de doença, dependência e morte (Sousa et al., 2004).

A morte é um acontecimento natural que corresponde ao final da vida humana, e que na perspetiva fisiológica equivale ao fim das funções vitais (Fontaine, 2000; Tavares et al., 2007).

O maior sentido atribuído à morte provém do contexto cultural em que sucede, cujo significado e impacto emocional associados, variam de forma considerável. A reação à morte não se manifesta de forma linear, diferindo de pessoa para pessoa, em função da cultura, religião, personalidade e natureza da morte (Fontaine, 2000; Tavares et al., 2007).

Existe uma tendência cultural e social para ocultar a morte, o que torna mais difícil a adaptação à perda, tendo presente que encarar a morte é uma função marcante e bastante emotiva na velhice (Sousa et al., 2004).

Até meados do século XX, permanecia a ideia de que a morte era natural em qualquer faixa etária, nos dias de hoje reina a ideia de que a morte precoce é considerada como má e fora do tempo, ao contrário da morte na velhice, vista como natural e como sendo boa, tendo em conta que os projetos de vida já estão realizados. A sociedade prepara as pessoas para morrer na velhice, por intermédio de um processo de afastamento gradual que se verifica com a morte social através da redução de papéis desempenhados, havendo posteriormente morte biológica (Sousa et al., 2004).

O grau de controlo relativamente à morte diz respeito à capacidade para influenciar a forma, o método e o momento da morte, cuja extensão do controlo contribui para ter uma morte boa ou má, tentando evitar uma morte má. Existe uma contradição, ou seja, o desejo de uma morte rápida e fácil, mas ao mesmo tempo, existe o desejo de ter algum tempo de preparação (Sousa et al., 2004).

O stress é uma consequência natural dos casos de morte, seguido de um processo de negação que é necessário ultrapassar através da compreensão e aceitação do limite da vida, aceitando a morte como sendo normal (Tavares et al., 2007).

O luto é um processo normal verificado após uma morte que abrange diversos sintomas universais, tais como o stress, a tristeza, os pensamentos sobre o morto e o desejo de volta do morto. A religião e a espiritualidade contribuem para que as pessoas lidem com a morte e façam o luto (Sousa et al., 2004). Só é possível ultrapassar a perda de alguém, aceitando a morte e superando o luto (Fontaine, 2000).



A realidade está muito longe da imagem catolicista do morto em casa, no seu leito, rodeado pela família, embora muitos idosos tenham preferência por morrer dessa forma, a maioria morre nos Hospitais. Muitos idosos não se identificam com nenhuma igreja, pelo que os profissionais de saúde poderão desempenhar um papel fundamental no que respeita ao acompanhamento na sua morte, ao auxiliar a aceitar a morte em paz e de uma forma digna e serena, um direito que todas as pessoas possuem (Fontaine, 2000).

O cuidado de proteção é um trabalho invisível, prestado ao idoso, de forma a proteger a sua própria imagem, tentando disfarçar e diluir os efeitos do envelhecimento (Paúl, 1997).

O cuidador deve ser um agente de saúde, respeitando a vertente social ao afastar a figura da enfermidade, e respeitando também, a vertente de saúde com base na doença, embora possa existir uma desconsideração no cuidado técnico de saúde, uma vez que não se justifica o esforço pelo bem cuidar, pois a velhice e seu destino são irreversíveis (Maffioletti et al., 2006). O fator tempo é crucial na relação do cuidador com o idoso, uma vez que é limitado até ao final da vida do utente, ou seja, até à sua morte (Sousa et al., 2004).

Para que os profissionais sejam capazes de exercer as funções de cuidador, é fundamental que possuam determinados conhecimentos e competências (Lage, 2005). O cuidador deve possuir uma atenção absoluta e adquirir alguma formação para lidar com os doentes com demência (Bandeira et al., 2006).

A discussão pública sobre os cuidadores de idosos é assunto debatido cada vez mais e surgiu a partir do momento em que a velhice deixou de permanecer no seio privado de cada família (Brêtas, 2003).

Pretende-se preparar cuidadores de idosos com uma nova mentalidade, capazes de enfrentar a velhice, criando uma nova subjetividade para que essa velhice surja de uma forma mais construtiva, encarando a velhice, a doença, a dependência e a morte como fazendo parte da vida, e logo, encaradas com naturalidade (Maffioletti et al., 2006).

Os cuidadores muitas das vezes acabam por acumular funções, trabalhando em regime de polivalência, restando pouco tempo para se dedicar ao trabalho com os idosos, ainda assim, mostram-se satisfeitos porque a função que desempenham tem-se

revelado como uma possibilidade de inserção no mercado de trabalho (Ribeiro et al., 2009).

Muitos cuidadores reconhecem para si o risco de institucionalização na velhice, tendo em conta o seu perfil e fatores semelhantes aos idosos, tais como o género, a solidão, e a pobreza, a institucionalização pode ser melhor compreendida (Ribeiro et al., 2009).

## II - METODOLOGIA

### TIPO DE INVESTIGAÇÃO

Considerando que a investigação é todo o sistema de construção de conhecimentos com o objetivo de originar um novo conceito ou apenas complementar algum estudo em determinada área, ao realizar um trabalho de investigação devemos ter em conta o tipo de investigação que se pretende fazer, isto é, devemos clarificar o trabalho a desenvolver tendo em conta os objetivos a atingir, a metodologia e tempo de investigação.

Metodologia é um termo aplicado com diferentes sentidos que habitualmente tanto está relacionado à ciência que estuda os métodos científicos, como está relacionado a técnicas de investigação, e até mesmo a uma determinada aproximação da epistemologia (Pardal & Correia, 1995).

Esta investigação é de tipo Qualitativa. Na investigação qualitativa o investigador procura não se colocar como perito, perante o que pretende saber, mas sim marcando uma relação de subjetividade perante o investigado (Cervo & Bervian, 1978).

O método de investigação qualitativa foi inspirado nos métodos utilizados na investigação antropológica e etnográfica, sendo de extrema importância valorizar as interações entre o sujeito e os intervenientes no estudo uma vez que frequentam o local de estudo, dando importância ao contexto (Fernandes, 1991).

Na abordagem qualitativa o investigador não é perito, tendo em conta de que se trata de uma nova relação sujeito-objeto, marcada pela intersubjetividade que se destaca no desenvolvimento do conhecimento, sendo o sujeito e o objeto, seres humanos, o sujeito produtor de conhecimento e o objeto detentor de saber e de experiência, encontrando-se ligados entre si. Os sujeitos ou participantes de estudos têm ou tiveram uma experiência num fenómeno particular, são detentores de uma prática e um saber importante, sendo as figuras principais de qualquer estudo. Numa abordagem qualitativa é muito habitual se investigar “com” e não “para” os participantes, estando o investigador lado a lado dos sujeitos (Rousseau & Saillant, 2000).

O investigador qualitativo tem que possuir a capacidade de ser observador a ao mesmo tempo ser sujeito na investigação, de forma a melhor compreender o objeto de

estudo, tendo a plena consciência de que a produção de conhecimento científico advém do senso comum, e para ser validado há que infiltrar-se nele (Santos, 1988).

O investigador que aplica a metodologia qualitativa pretende obter uma compreensão total sobre o fenómeno em estudo, observando, descrevendo, interpretando e apreciando tanto o meio, como o fenómeno, sem o intuito de os querer controlar (Fortin, Côté, & Vissandjée, 2000a). A investigação qualitativa assenta no princípio de que o conhecimento mais profundo dos problemas é estudar o que representam certas atitudes, comportamentos ou convicções (Fernandes, 1991).

O objetivo principal da investigação qualitativa é descrever ou interpretar, em detrimento da avaliação, tratando-se de uma extensão da aptidão do investigador para dar um sentido ao fenómeno, sendo fundamental a compreensão tanto do investigador como dos participantes no seio de uma investigação rigorosa e sistemática (Fortin et al., 2000a).

Segundo o raciocínio indutivo característico da abordagem qualitativa, o investigador, propositadamente, não pondera os seus conhecimentos sobre o estudado nem as teorias explicativas existentes para tentar explicar o observado, irá aprofundar a revisão da literatura, principalmente no final da investigação para confrontar com os resultados obtidos (Rousseau & Saillant, 2000).

Na investigação qualitativa não existe apenas uma interpretação objetiva da realidade, isto é, pressupõe-se que existem tantas interpretações como tantos investigadores que a procuram interpretar (Fernandes, 1991).

A metodologia qualitativa é uma vantagem, tendo em conta o facto de poder gerar hipóteses passíveis de futuras investigações (Fernandes, 1991).

Estamos na presença do paradigma interpretativo, segundo Cohen e Manion (1990) este paradigma entende o mundo subjetivo da experiência humana, foca o interesse no indivíduo, reúne esforços para alcançar e compreender o interior da pessoa, assim sendo, o investigador começa por estudar o indivíduo e depois então, procura entender as suas interpretações do mundo que o rodeia.

Na investigação em questão, o foco principal são os cuidadores formais, uma vez que se pretende conhecer e compreender estes profissionais de forma a conhecer as suas vivências e experiências que resultam do exercício da sua profissão.

O investigador trabalha com a experiência e a compreensão, melhorando os resultados com base no indivíduo em estudo, num determinado momento e lugar, ou seja, com casos particulares que posteriormente poderão ser comparados com outros estudos, noutros momentos e lugares (Cohen & Manion, 1990).

## MÉTODO: ESTUDO DE CASO

Falar em metodologias implica diretamente fazer referência aos métodos. Em geral, o método tem o sentido de ordem que deve impor os processos necessários para atingir um fim ou um dado resultado desejado. Nas ciências, entende-se por método o conjunto de processos que o espírito humano deve empregar na investigação e demonstração da verdade, e que possui um conteúdo mais preciso que a metodologia (Cervo & Bervian, 1978; Pardal & Correia, 1995).

O método é um conjunto de operações estabelecidas em diversos níveis, com vista a atingir determinados objetivos, ou seja, é um plano orientador de trabalho. O método orienta a pesquisa, respeitando um sistema de normas que possibilita a escolha e articulação de técnicas com o objetivo de ser possível o processo de verificação empírica (Pardal & Correia, 1995).

O método escolhido para realizar o estudo foi o “estudo de caso”. O estudo de caso pressupõe que o investigador permaneça bastante tempo no local de investigação em contacto com atividades relativas ao caso, para constatar e refletir sobre o mesmo (Stake, 2005). Nesta investigação foi escolhido o estudo de caso por haver grande conhecimento relativamente ao objeto de estudo, haver uma presença constante no local da investigação e haver um interesse em compreender melhor o objeto de estudo de forma a refletir e tentar melhorar.

O estudo de caso analisa casos particulares de forma intensiva (Pardal & Correia, 1995). Este tipo de estudo baseia-se numa investigação aprofundada de um sujeito, de uma família, de um grupo ou de uma organização (Duhamel & Fortin, 2000).

O estudo de caso destaca-se pela perspicácia que permite reunir dados sobre um caso particular, o número limitado de sujeitos facilita a execução e promove a repetição destes mesmos estudos que se revelam fundamentais para uma melhor compreensão dos fenómenos (Duhamel & Fortin, 2000).

Numa determinada situação (caso), o estudo de caso permite perceber o particular na sua complexidade, através da análise intensiva e sob condições muito limitadas que poderá possibilitar generalizações empíricas, contudo, de validade provisória (Pardal & Correia, 1995).

O estudo de caso caracteriza-se pela flexibilidade, pois permite a aplicação de diversas técnicas de recolha de informação tanto em função do quadro teórico, como em função das hipóteses elaboradas, ou pela especificidade da situação, sempre de forma a permitir o conhecimento e caracterização da situação em análise (Pardal & Correia, 1995).

Um estudo de caso sem experimentação é útil para descrever, investigar, compreender um fenómeno complexo ou para analisar teorias, tendo como base um estudo em profundidade dos dados do fenómeno. Os métodos aplicados nos estudos de caso sem experimentação procuram captar informação suficiente sobre o tema de estudo de forma a transmitir toda a sua complexidade através de uma narração (Duhamel & Fortin (2000).

Segundo Stake (2005) existem três tipos de estudos de caso, o intrínseco, o instrumental e o coletivo. No Estudo de caso intrínseco o objetivo principal da investigação é compreender o caso particular, por outro lado, no estudo de caso instrumental o caso tem uma importância secundária, sendo o apoio que permite o entendimento de algo que ultrapassa o próprio caso, e por último, no estudo de caso coletivo existem diversos casos estudados em conjunto, para investigar um fenómeno, uma população ou uma condição geral (Stake, 2005).

De acordo com as definições de Stake, no estudo de caso em questão foi aplicado o estudo de caso intrínseco. Aplica-se o estudo de caso Intrínseco porque se pretende estudar um caso em particular, um caso com características muito próprias e muito peculiares.

O estudo de caso apresenta diversas vantagens, nomeadamente a informação detalhada que é possível adquirir, e a análise completa, que permite tirar ideias, realizar ligações entre variáveis e verificar hipóteses. Contudo, o estudo de caso tem limitações, nomeadamente a impossibilidade de generalizar a outras populações ou situações, assim como, os dados produzidos poderão ser incompletos e impossíveis para efetuar comparações (Duhamel & Fortin 2000).

As críticas ao estudo de caso baseiam-se na fragilidade do seu poder de generalização, na desvalorização e também no caráter prático-utilitário da maioria dos quadros teóricos (Pardal & Correia, 1995).

Antes de começar a investigação, o investigador deve pedir autorização para efetuar o estudo num determinado estabelecimento, explicando o que consta no seu processo, identificando os participantes e os recursos imprescindíveis (Fortin, Grenier, & Nadeau, 2000b).

Em maio de 2012 foi solicitada a autorização para a realização da investigação, ao Sr. Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Faro, foi explicado o objetivo do estudo, foram indicados os participantes e os recursos necessários, assim como todas as etapas do processo de investigação.

## TÉCNICAS DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO

As técnicas de recolha de dados são um instrumento para a realização de uma investigação, uma forma de se levar a cabo as diversas operações que constituem o método, de modo a efetuar a verificação empírica, comparando as hipóteses com os dados recolhidos na amostra (Pardal & Correia, 1995).

As técnicas de recolha de dados devem ser escolhidas em função do tipo de dados a investigar (Ruquoy, 1997). Assim sendo, para a escolha das técnicas de recolha de informação, foi tido em conta o problema de investigação, assim como os objetivos a atingir com a mesma.

A técnica não é autónoma do método, a técnica é escolhida em função do método em causa, da investigação e das hipóteses formuladas (Pardal & Correia, 1995).

A principal técnica a utilizar vai ser a entrevista de investigação. Para além desta técnica, serão utilizadas duas técnicas secundárias, a observação (através de notas de campo), e a análise de documentos.

## INQUÉRITO POR ENTREVISTA

Cada vez mais os investigadores fazem uma abordagem aprofundada do ser humano, uma vez que se interessam pelo indivíduo, pela sua maneira de ver o mundo,

pelas suas ideias, pelas suas convicções e para tal, o inquérito por entrevista é fundamental (Ruquoy, 1997).

De acordo com a expressão “métodos qualitativos” subentende-se a utilização de técnicas de recolha de dados com base em vários tipos de conversações entre entrevistadores e entrevistados, sendo que o inquérito por entrevista é a base de diversas investigações (Crouch & McKenzie, 2006).

O inquérito por entrevista é uma forma peculiar de comunicação verbal e uma técnica de recolha de dados usada com muita frequência (Fortin et al., 2000b). No âmbito da investigação qualitativa é a técnica mais utilizada para recolha de dados (Crouch & McKenzie, 2006). O inquérito por entrevista é uma técnica de recolha de informação veiculada através da comunicação verbal, contudo sem se poder omitir os sinais de comunicação não-verbal (Almeida & Pinto, 1990).

O inquérito por entrevista permite colher informações junto dos participantes relativamente a factos, ideias, atitudes, comportamentos, sentimentos, preferências e expectativas, sendo de destacar, que só é colocado à disposição do investigador a informação que os participantes consentirem fornecer (Fortin et al. 2000b).

A técnica do inquérito por entrevista possibilita o estudo de certas ideias, permite comparar respostas e permite averiguar razões e sentimentos (Bell, 1997).

O inquérito por entrevista normalmente reúne três funções: servir de método exploratório para estudar conceitos, relações entre variáveis e formular hipóteses; servir de elemento principal na medida de uma investigação; e, servir de complemento para outras técnicas de investigação (Fortin et al., 2000b).

A utilização do inquérito por entrevista qualitativa possibilita que o investigador possa aceder a diversos temas importantes, o que lhe possibilita a hipótese de levantar vários pontos, dando a oportunidade do sujeito adequar o seu conteúdo (Bogdan & Biklen, 1994).

O inquérito por entrevista tem diversas vantagens, pode se aplicar a quase todos os setores da população, costuma ter maior taxa de resposta do que as verificadas nos questionários, possui uma maior eficácia na busca de informações no que respeita a assuntos complexos, com uma carga emocional elevada assim como na análise de sentimentos (Fortin et al., 2000b).



Por outro lado, o inquérito por entrevista também apresenta inconvenientes, tais como o tempo imprescindível e o seu custo elevado (Fortin et al., 2000b).

A entrevista semidiretiva vai servir de base para o estudo, este tipo de entrevista é o ideal porque dá uma liberdade de expressão máxima ao narrador, que ao seu ritmo pode divagar livremente, assumindo um papel muito importante (Thompson, 1992). Ao longo da entrevista deve existir um ambiente descontraído onde o entrevistado se sinta completamente á vontade para expor as suas opiniões (Bogdan & Biklen, 1994).

O entrevistador apenas sugere a temática, a sua interferência deverá ser mínima (quase de ouvinte) e o entrevistado fala livremente de forma não condicionada. Desenrola-se uma entrevista aberta com uma finalidade exploratória, adequada à realidade, que decorre como se fosse uma conversação informal se tratasse (Thompson, 1992). O participante pode ser convidado a expandir as suas ideias e a continuar a conversação, e o entrevistador por sua vez, deve estar atento e demonstrar o seu interesse. As questões de resposta livre dão liberdade ao entrevistado para dizer o que entender, exprimindo-se pelas próprias palavras e criando as suas respostas. As questões abertas têm a vantagem de estimular o livre pensamento facilitando a exploração das respostas em profundidade, embora para certos entrevistados seja difícil construir e organizar as respostas (Fortin et al., 2000b).

A aplicação da entrevista semidirigida pressupõe a teoria implícita do entrevistado relativamente à temática abordada (Flick, 2005).

Pretende-se conhecer as diversas perspetivas pessoais dos entrevistados promovendo a sua livre expressão, no sentido de perceber qual o seu posicionamento e motivos para possuir certos pontos de vista, evitando influenciá-lo por conflitos de valores que surjam ocasionalmente (Bogdan & Biklen (1994).

A entrevista semidirectiva deve responder a dois requisitos que à partida parecem contraditórios. Por um lado designa a possibilidade do entrevistado organizar o seu pensamento acerca o objeto de estudo, mas por outro lado, o objeto de estudo vai excluir várias opiniões do entrevistado do campo de interesse, e aí, surge a vertente parcialmente diretiva das intervenções do entrevistador, no sentido de conduzir a conversação para o objeto de estudo. O inquérito por entrevista permite ter acesso às representações dos indivíduos, contudo, tal só é possível de forma imperfeita (Ruquoy, 1997).

A entrevista semidirigida tem vantagens e desvantagens. Tem como vantagens o facto de na descrição de situações pontuais ser possível realizar comparações; a flexibilidade quanto ao tempo e duração; e a pertinência em recolher um elevado número de dados diversificados (Gil, 1999; Selltiz et al., 1987). Por outro lado, as desvantagens da entrevista semidirigida poderão ser as seguintes: a limitação do número de sujeitos do estudo, a fiabilidade, o entrevistado pode dispersar-se demasiado com o perigo de seguir noutra linha de pensamento que não a pretendida (Gil, 1999; Selltiz et al., 1987).

O inquérito por entrevista é uma técnica dispendiosa, porque sendo presencial vai exigir muito tempo, tanto para o investigador como para o participante (Fortin et al., 2000b).

Nas entrevistas semidiretivas deverá existir um guião de entrevista, um documento fundamental que é formado por num conjunto de itens a ser abordados durante a entrevista, os pontos de referência através do qual o entrevistador se deve guiar, para se ir lembrando dos assuntos a questionar. O guião serve para orientar o inquérito por entrevista, pois os itens vão sendo abordados pelo entrevistador. O narrador por sua vez, tem liberdade para falar à vontade, muitas das vezes antecipando-se e respondendo a diversas questões do guião, evitando assim que o entrevistador aborde essas mesmas questões. Com o desenrolar da entrevista, o entrevistador deve ir consultando o guião, e sempre que achar conveniente, por ser propício o assunto, deve abordar os itens em falta (Poirer, Clapier-Valladon, & Raybaut, 1995). A colocação e sequência das questões não está predeterminada, sendo deixadas à livre organização do entrevistador (Fortin et al., 2000b).

O guião da entrevista tem perguntas agrupadas por assuntos e objetivos, permite que a informação subentendida pelo entrevistado se torne mais clara, transmitindo o conhecimento através das respostas que irão permitir a sua posterior interpretação (Flick, 2005).

O guião de entrevista<sup>2</sup> foi elaborado de acordo com os objetivos a atingir na investigação, de forma tentar responder às diversas questões de investigação, que conduzem ao problema de investigação. Embora se pretendesse que os participantes

---

<sup>2</sup> Vide Anexo 1

falassem livremente, o guião para além de conduzir durante o inquérito por entrevista, serviu para ajudar a focar nos pontos fundamentais para a investigação.

A marcação do dia da entrevista, hora e local será colocado à consideração do entrevistado. Cabe a este, decidir o que se torna mais confortável para si que, concerteza permitirá que se sinta mais à vontade, contribuindo da melhor forma para o sucesso da investigação. Assim sendo, o entrevistador deve marcar o inquérito por entrevista e ser pontual (Fortin et al., 2000b).

O inquérito por entrevista deve ser realizado num local onde o narrador se sinta à vontade, de preferência sozinho com o entrevistador. O inquérito por entrevista deverá ser realizado num espaço onde não haja interferências ou ruídos que possam permitir distrações e até prejudicar as gravações (Fortin et al. 2000b; Thompson, 1992). Isto, tendo em consideração que recolha de dados por vezes acarreta dificuldades (Fortin et al., 2000b).

Questionou-se previamente o grupo de cuidadores acerca do melhor local para realizar as entrevistas e a resposta dada por todos os participantes foi a mesma, preferiam ser entrevistadas no local de trabalho. Para tal, o espaço escolhido foi uma sala de reuniões existente num edifício anexo ao Lar, um espaço reservado, agradável e longe de eventuais interrupções.

Uma das primeiras dificuldades foi marcar os inquéritos por entrevista num horário que não causasse transtorno para as entrevistadas, ou seja, agendou-se todos os inquéritos por entrevista no horário de serviço das cuidadoras, em períodos que não causavam qualquer inconveniente para a instituição. A consulta do horário do pessoal foi crucial, uma vez que as folgas e os turnos realizados são rotativos, logo era importante a sua consulta para não comprometer a investigação.

É fundamental informar ao entrevistado sobre a importância e finalidade da investigação, bem como sobre a posição a ocupar (Fortunato & Ruscheinsky, 2004). Assim sendo, solicita-se a gravação da entrevista, explica-se sobre o uso a dar à gravação, assim como também se explica que a sua participação é voluntária e baseia-se num compromisso de confidencialidade (Fortin et al., 2000b)

Numa linguagem compreensível, simples e comum, o investigador explica o estudo aos entrevistados, destacando os objetivos, toda a informação que pretende obter com o mesmo e claro, qual a posição a ocupar pelo entrevistado, de forma, a que o

mesmo decida participar de livre vontade e com pleno conhecimento de causa (Fortin, Prud'homme-Brisson, & Coutu-Wakulczyk, 2000c).

Todos os cuidadores formais foram esclarecidos sobre o propósito da investigação, bem como da sua importância. Também foi explicada a posição ocupada pelos participantes, foi explicado que iriam desenrolar uma conversa com base num guião de entrevista, que os participantes eram convidados a dar a sua opinião sobre as questões, responderiam se quisessem, podendo desistir de participar na investigação a qualquer momento.

Os inquéritos por entrevista às 14 cuidadoras iniciaram-se a 17 de novembro de 2012 e terminaram a 29 de dezembro de 2012.

Antes de realizar o inquérito por entrevista apresentou-se o consentimento informado<sup>3</sup> à pessoa entrevistada, um documento fundamental a realizar antes do inquérito por entrevista. A informação acerca do estudo deve estar anexada ao consentimento informado, ou simplesmente estar escrita no mesmo, cuja cópia deverá ser entregue aos participantes (Fortin et al., 2000c). O documento do consentimento informado foi apresentado às cuidadas antes de dar início ao inquérito por entrevista para que se procedesse à sua assinatura.

A ética é fundamental, deve se informar aos participantes que o estudo baseia-se no compromisso de confidencialidade, e que, por conseguinte, tudo o que for falado não será revelado, evitando que as pessoas se sintam oprimidas, e se expressem livremente sem quaisquer receios (Bogdan & Biklen, 1994).

Através do consentimento informado é possível gravar os inquéritos por entrevista e celebrar um compromisso de confidencialidade com as entrevistadas (Bell, 1997).

Deve se utilizar códigos, conhecidos somente pelo investigador, para identificar cada entrevistado, preservando desta forma o anonimato dos participantes evitando qualquer exposição, caso alguém consulte a investigação. Assim sendo, no inquérito por entrevista, o nome dos entrevistados deverá ser substituído por um número, dado que o nome do sujeito não interessa propriamente para o investigador. A confidencialidade refere-se a informação íntima e pessoal, cujos dados não podem ser divulgados sem a expressa autorização do entrevistado (Fortin et al., 2000c).

---

<sup>3</sup> Vide Anexo 2

É fundamental que o entrevistador colabore de forma direta para o desenrolar do inquérito por entrevista, através de uma empatia natural, para além de ter atitudes de compreensão, de facilitação e de abertura para com o narrador. Durante o inquérito por entrevista, o entrevistador deverá dar indicações de forma clara para o sujeito (Fortin et al., 2000c).

O entrevistador e o narrador complementam-se (Poirer et al., 1995), o entrevistado é mais do que um objeto de estudo, sendo coautor da investigação, desempenhando um papel fundamental (Fortunato & Ruscheinsky, 2004).

O equipamento de suporte à gravação dos inquéritos por entrevista deverá existir em duplicado, ou seja, rádio-gravadores, microfones e pilhas, que no caso de existir alguma falha, possa haver outro em funcionamento. É escusado ser dizer, que embora se tenha o equipamento em duplicado, antes dos inquéritos por entrevista, há que testar tudo.

Normalmente os inquéritos por entrevista com a presença do gravador podem provocar o constrangimento do entrevistado, pelo que será conveniente desvalorizar a presença do equipamento áudio, na tentativa de quebrar o gelo e tentar que o entrevistado se sinta o mais à vontade possível, de forma a transmitir informação de qualidade (Thompson, 1992).

Depois de testar o equipamento áudio, pôs-se em prática o protocolo da entrevista já mencionado anteriormente, ou seja, todos os passos a seguir para dar início à entrevista. Iniciou-se a entrevista cumprimentando os participantes, explicando a investigação, solicitando autorização para gravar a mesma, apresentando o consentimento informado, tendo também ficado acordado disponibilizar-se os dados posteriormente.

Antes de dar início ao inquérito por entrevista, foi combinado com cada cuidadora um código a utilizar durante a entrevista, ou seja, um pseudónimo que consta nas gravações e nas transcrições das entrevistas, de forma a evitar identificar alguma cuidadora e também para as mesmas se sentissem confiantes, sem recear em falar. Mais tarde, ao tratar da informação recolhida, os pseudónimos foram substituídos por algarismos e cada entrevista foi codificada com a letra E seguida do respetivo algarismo.

Durante as entrevistas algumas participantes emocionaram-se, foi muito difícil gerir essa situação, em certas situações desligou-se o rádio, as participantes fizeram uma pausa, beberam água, foram aconselhadas a manter a calma e a continuar a entrevista.

No final das entrevistas, as participantes mostram satisfação e vaidade junto dos restantes colegas de trabalho, por participar nas mesmas, sentindo-se importantes com o feito. Contudo, durante as entrevistas estavam bastante nervosas e ansiosas, e também extremamente preocupadas em prestar um bom contributo para a investigação, e claro, em fazer boa figura. Para além de quererem colaborar com a investigação, o grupo de cuidadores ficou na expectativa da investigação produzir mudanças e melhorias no seu serviço.

Finda a entrevista é conveniente proceder à sua gravação para formato informático, um formato mais prático do que a tradicional cassette de áudio. Torna-se mais fácil ouvir e transcrever a entrevista e à medida que se vai ouvindo e passando a gravação para trás, as hipóteses de danificar essa mesma gravação são menores, torna-se também mais prático para a tarefa de transcrever.

No final da entrevista transcreve-se a mesma<sup>4</sup>, uma tarefa bastante demorada e muitas vezes ingrata (Dubouloz, 2000). A transcrição da entrevista é uma tarefa que demora muito tempo, para cada hora de gravação corresponde a pelo menos seis horas de transcrição, quando se trata de gravações com o discurso difícil ou com algum dialeto, a transcrição poderá demorar o dobro do tempo estimado (Thompson, 1992).

Depois de realizada a transcrição da entrevista deve se fazer a sua leitura para confirmar se faltam palavras, rever a ortografia, e corrigir se for necessário.

## OBSERVAÇÃO DIRETA

A observação faz parte da ciência. A observação é a técnica mais antiga de recolha de dados que perdura num cenário onde as técnicas evoluíram bastante, estando cada vez mais sofisticadas (Pardal & Correia, 1995).

Observar é selecionar informação importante através dos órgãos sensoriais, ao abrigo da teoria e da metodologia científica, de forma a poder descrever, explicar e atuar sobre a realidade em causa (Carmo & Ferreira, 1998).

---

<sup>4</sup> Vide Anexo 3

A observação considera-se como técnica científica quando é planeada sistematicamente e suscetível ao controlo, e tem como propósito gerar informação pretendida pelas hipóteses de trabalho (Pardal & Correia, 1995).

Na investigação científica, a observação serve de apoio para a recolha de informação, através da qual se faz uma interpretação direta (Stake, 2010). A observação é a base da recolha de dados, através da observação direta e através de instrumentos de registo dessas mesmas observações (Bisquerra, 1989). A observação é a base do conhecimento e traduz-se no elemento central do processo de investigação, consiste em examinar com o intuito de conhecer e compreender melhor a realidade, fundamenta-se em conhecimentos prévios e reflete a intuição e perspicácia do investigador (Fortin et al., 2000a).

A observação utiliza-se quando o objeto de estudo requer informação dificilmente recolhida através de outras técnicas de recolha de dados, devendo se aplicar a mesma quando existem suspeitas que os sujeitos possam modificar as suas respostas ou até omitir certas informações. Em determinados casos, a observação pode se aplicar como uma técnica complementar de recolha de dados (Fortin et al., 2000b).

Ao realizar a observação direta, neste caso, ao praticar a observação participante, o investigador deve penetrar totalmente na situação em estudo e sendo o sujeito que recolhe dados no terreno, deve ter consciência para observar e registar comportamentos concisos (Fortin et al., 2000b). Na observação participante o observador vive a situação, o que lhe permite conhecer o fenómeno em estudo a partir do seu interior, enquanto na observação não-participante, o observador é um simples espectador (Pardal & Correia, 1995).

A observação participante admite um nível mais elevado de exatidão na informação do que a observação não-participante, contudo, a sua realização é mais complexa devido aos fatores relacionados com a distinção dos estatutos do observador e do observado, na distinção social de papéis relativamente ao fornecimento e captação de informação e na aceitação cultural do observador pelo observado (Pardal & Correia, 1995).

Neste estudo aplicou-se a observação participante despercebida pelos observados, neste tipo de observação o investigador envolve-se com a população observada através

de um papel social e assume um papel delicado, tendo que passar despercebido, claro, sem dar a conhecer o seu papel de observador (Carmo & Ferreira, 1998).

A penetração na vida coletiva, a entrada em espaços restritos, a convivência com rotinas e rituais, a exposição do sentido dos costumes e da sua experiência ou história de vida exigem abertura da parte da comunidade observada e, que ao mesmo tempo esta aceite culturalmente o observador, cuja discrepância é acusada pelo próprio estilo cultural (Pardal & Correia, 1995).

A observação participante pode ser condicionada pela representação social da investigação e respetivos papéis, ao colocar os promotores da investigação numa posição hierarquicamente assimétrica (Pardal & Correia, 1995).

O observador tem dois papéis fundamentais, por um lado tem a função de averiguar o comportamento humano, procurando verificar de forma objetiva se determinado tipo de comportamento humano existe ou não, por outro lado, o observador é um informador, alguém que inserido num contexto particular percebe o significado de um comportamento (Fortin et al., 2000a).

A aceitação cultural é um processo demorado de mudança de comportamentos, afetando os protagonistas da investigação, sujeitos ou comunidades, numa relação recíproca, guiada para um objetivo comum que é o observado dar e dar-se a conhecer, e o observador, compreender e transmitir conhecimento (Pardal & Correia, 1995).

A investigação com base na observação é extremamente educativa, permite que o investigador ao se integrar no grupo em estudo, consiga captar melhor a informação, para melhor perceber e explicar, embora corra o risco de se fundir com essa realidade, transformando-se e adaptando-se aos moldes do grupo, podendo perder a sua perspetiva de observador, pondo em causa a veracidade do estudo. Assim sendo, as notas de campo são fundamentais para realizar o registo da observação, existindo diversas técnicas para realizar o seu registo (Cohen & Manion, 1990). De acordo com) A observação deverá ser registada com base nos objetivos da investigação e nas hipóteses a verificar (Fortin et al., 2000b).

Por vezes o investigador poderá ficar perdido no seio da informação, havendo situações de excesso, de falta ou de suposta informação, pelo que se torna necessário criar ferramentas capazes de possibilitar a seleção da informação indispensável para a resolução do problema de investigação, para tal, há que criar indicadores que permitam



uma melhor orientação no terreno. Um indicador é uma ferramenta criada com o intuito de divulgar determinados aspetos importantes de uma certa realidade, de outra forma não perceptíveis, com o objetivo de compreender, diagnosticar ou de atuar sobre a mesma. Os indicadores sociais surgem devido ao reconhecimento da sua utilidade, tendo sempre em consideração a sua aplicabilidade tanto na análise da realidade como para a intervenção dos atores sociais (Carmo & Ferreira, 1998).

A observação gera enormes quantidades de dados que devem ser abreviados e reunidos de forma a ser analisados, para o efeito se poderá utilizar a estatística, por exemplo através da frequência da observação dos comportamentos (Fortin et al., 2000b).

O investigador deve se questionar acerca do seu envolvimento com o grupo-alvo, isto é, sobre a intensidade do mergulho que pretende dar sobre o objeto de estudo, uma vez que o seu envolvimento acarreta consequências importantes para estudo. Assim sendo, quanto maior for o afastamento do investigador, menor será o seu aproximação à zona privada do objeto a observar (Carmo e Ferreira, 1998).

Durante a observação o investigador tem acesso a determinadas informações confidenciais, pelo que se subentende que respeitará o sujeito, apenas revelando as informações quando estiver autorizado (Carmo & Ferreira, 1998).

Para levar a cabo a observação existe um conjunto variado de instrumentos, desde o mais simples caderno de notas até à mais sofisticada câmara de vídeo, sendo o caso que vai indicar ao investigador quais os meios mais adequados a aplicar (Pardal & Correia, 1995).

No final de todas as observações há que tirar notas de imediato e depois realizar um pequeno relato, como se passasse as notas de campo a limpo, pois esse pequeno relato se transformará num relatório extensivo com o propósito de descrever todos os detalhes da observação, sendo possível anexar pormenores úteis tais como, observações físicas do espaço ou descrições de observações não verbais (Dubouloz, 2000).

No final de cada observação é fundamental realizar rapidamente o seu registo, para evitar a perda de informação importante, um bloco de notas é um objeto essencial que deve acompanhar sempre o investigador, para registar de forma breve as primeiras impressões através de pontos que mais tarde auxiliem no registo pormenorizado dos resultados da observação. Há que ter especial atenção ao registo dos apontamentos uma

vez que ao se aperceberem, os sujeitos poderão reagir mal, pelo que se recomenda que se tente memorizar a observação para registar assim que seja possível. O primeiro apontamento é essencial, porém é insuficiente, de preferência no próprio dia tem que ser completar com uma narração mais pormenorizada em que se registem por ordem cronológica as ocorrências observadas, as interpretações, as hipóteses que conduziram à observação, assim como outros dados relevantes que deverão constar no diário de pesquisa (Carmo & Ferreira, 1998). A recolha de dados por vezes acarreta dificuldades acrescidas com a necessidade de fazer o registo imediato, fora dos olhares do sujeito (Fortin et al., 2000b).

O diário de pesquisa deve ser utilizado periodicamente como fonte de reflexão no qual se deve registar novas ideias que surjam posteriormente, permitindo efetuar correções e adaptações (Carmo & Ferreira, 1998).

Qualquer investigador deverá possuir a maturidade emocional e a ética suficientes para saber lidar com o dilema da dupla lealdade, por um lado para a comunidade académica a aguardar resultados interessantes do ponto de vista científico, e por outro lado para a população-alvo que esteve a agir normalmente (Carmo & Ferreira, 1998).

A Observação pode ser não-estruturada quando o investigador age livremente sem utilizar meios técnicos. Este tipo de observação confere subjetividade, suscita interesse numa fase exploratória da investigação como procedimento para conduzir a própria estruturação da observação. A observação é estruturada quando o investigador atua com dados sistematizados, tidos como importantes para a compreensão do fenómeno em estudo, apoiando-se em instrumentos técnicos especializados que permitam um alto nível de exatidão. A observação estruturada pode se basear num guião ou num roteiro-registo de comportamentos observados, ambos realizados em função dos indicadores criados no método, com indicação dos aspetos a observar. Se estes roteiros forem gerados e corretamente estruturados como suporte flexível, podem abrir caminho para informação importante não prevista (Pardal & Correia, 1995).

A maior desvantagem da observação é a subjetividade dos diversos investigadores porque pode gerar enviesamentos no que respeita tanto à escolha das situações a observar assim como ao registo das observações (Fortin et al., 2000b). Outra desvantagem da observação é o fato de ser excessivamente cara, em função do tempo que é necessário se despende (Ruquoy, 1997).

A observação participante tem como principal vantagem a oportunidade de perceber o estilo de vida de uma população de uma forma aprofundada, obtendo informação integrada sobre a sua cultura, por outro lado, tem como desvantagem a morosidade e a dificuldade em quantificar os dados.

A observação iniciou a 06/01/2013 e terminou a 19/02/2013. Foram realizadas três observações não-estruturadas por cuidadora, no seio da rotina habitual do funcionamento do lar, enquanto desempenhavam as suas funções. A observação foi realizada em locais estratégicos, junto dos utentes, pois embora se estivesse dentro da normalidade, era importante que nenhuma cuidadora se sentisse observada diretamente.

Depois de realizadas as observações, de imediato eram registadas num bloco de notas e assim que fosse possível, era feito o seu registo em formato informático. As observações foram registadas no diário de campo<sup>5</sup> sem revelar a identidade das participantes. As notas de campo foram numeradas por ordem de observação, tendo sido codificadas para NC juntamente com o número da respetiva observação.

Optou-se por fazer as observações durante o período do dia, para que as cuidadoras não estranhassem a presença do observador. A realização das observações foi complicada derivado ao fato das cuidadoras trabalharem por turnos. Era impossível observar todas as cuidadoras no tempo pretendido, umas vezes por se encontrarem a trabalhar de noite, outras vezes por se encontrarem de folga.

Inicialmente as observações eram aleatórias, sem qualquer preferência entre as cuidadoras, contudo para se poder realizar o total de três observações por cuidadora, teve que passar a haver uma planificação de acordo com o horário do pessoal, de forma a tentar antecipar as observações das cuidadoras antes que começassem a trabalhar por turnos. Mesmo havendo a planificação prévia das observações a realizar, muitas vezes surgiam imprevistos que impossibilitavam a sua realização, tendo sido necessário planear novamente essas mesmas observações.

---

<sup>5</sup> Vide Anexo 4

## ANÁLISE DOCUMENTAL

A análise documental é uma técnica de recolha de informação essencial para qualquer investigação, trata-se de uma tarefa difícil e complexa que exige paciência e disciplina ao investigador (Pardal & Correia, 1995). Ao examinar qualquer tipo de fonte, primeiramente há que garantir que se trata de documentos genuínos (Thompson, 1992).

A análise documental é uma técnica de recolha e de verificação de dados que contempla o acesso a fontes pertinentes, escritas ou não, considerando a aplicação de outras técnicas de investigação, como por exemplo a observação, o inquérito por entrevista, a análise de conteúdo, a investigação-ação, mantendo normalmente uma relação complementar que muitas das vezes leva à criação de novo material empírico através da criatividade do investigador (Saint-Georges, 1997).

A análise documental é uma técnica de recolha de informação que obedece a uma estratégia dupla, uma vez que poderá reunir os dados relatados no inquérito por entrevista com a informação recolhida dos documentos. Através desta técnica de recolha de informação é possível complementar e enriquecer a investigação (Fortunato & Ruscheinsky, 2004).

Para pôr em prática a análise documental é necessário definir claramente o objeto de estudo, formular corretamente as hipóteses, detetar o grau de imparcialidade das fontes e comparar somente o comparável, isto de forma a facilitar a análise dos documentos, selecionar a informação, poupar trabalho e claro, poupar tempo (Pardal & Correia, 1995).

Existem diversas fontes escritas oficiais que poderão ser consultadas no âmbito da investigação. De acordo com a natureza da investigação, o investigador tem vários tipos de documentos à sua disposição, normalmente menos quantidade que desejaria. Existem diversos tipos de documentos, tais como fontes históricas, arquivos oficiais e privados, documentos pessoais, estudos, imprensa, etc. (Pardal & Correia, 1995).

Do ponto de vista precisamente delineado, as fontes oficiais são documentos que provêm de uma autoridade pública, com base na lei, dependem unicamente do Estado e possuem um caráter único (Saint-Georges, 1997).

Existem também documentos oficiais privados para denominar os documentos provenientes das entidades privadas, sejam pessoas ou coletividades, que normalmente têm um período estipulado de conservação em arquivo (Saint-Georges, 1997). As fontes primárias são sempre preferíveis porque oferecem um grau de confiança mais elevado, porém sempre relativo (Pardal & Correia, 1995).

O acesso a fontes escritas oficiais costuma ser difícil, nem todos os documentos oficiais estão imediatamente acessíveis aos investigadores por serem considerados confidenciais (Carmo & Ferreira, (1998; Saint-Georges, 1997).

Para realizar a análise documental, no início de janeiro do presente ano, solicitou-se a devida autorização ao Provedor da instituição. Tratou-se de um simples pedido verbal, que de imediato foi aceite com bom grado, sem haver necessidade de realizar um pedido formal. É de salientar que essa facilidade de acesso, abdicando de uma credencial passada pelo orientador da dissertação foi possível devido vínculo existente com a instituição (Carmo & Ferreira, 1998).

A consulta documental foi realizada através dos processos individuais dos funcionários em questão, arquivados no Setor de Recursos Humanos da instituição. O acesso aos processos individuais é condicionado por se tratar de documentação confidencial. O processo individual de cada trabalhador continha a fotocópia do documento de identificação, o contratos de trabalho, informação relativa à formação profissional assistida, informação relativa a faltas por baixa, etc...

A informação recolhida dos processos individuais das cuidadoras serviu de base para realizar a caracterização do grupo. A informação recolhida serviu também para confrontar com a informação resultante dos inquéritos por entrevista.

Para além dos processos individuais das cuidadoras, também foram consultados documentos internos, com vista a realizar a apresentação da instituição. A consulta documental foi realizada no mês de janeiro do presente ano.

### III – ANÁLISE DE DADOS

A fase seguinte consiste na análise, interpretação e discussão dos dados. Servirá para analisar e verificar a relevância e significado dos dados recolhidos, em relação aos propósitos e objetivos da investigação.

Após a recolha de dados, há que organizá-los, tendo em conta que existe informação recolhida através dos inquéritos por entrevista, através das observações e através da análise documental, para depois se proceder à análise desses mesmos dados (Dubouloz, 2000).

Cada investigador tem tendência para criar o seu próprio método, tendo em conta o objeto de investigação, os objetivos, a teoria ou outros fatores (Ruquoy, 1997).

O investigador deve usar processos que lhe permitam confirmar as declarações do entrevistado, comparando as diferentes respostas dos entrevistados, conferindo as comunicações verbais com as comunicações oriundas de documentos, etc. (Ruquoy, 1997).

Os documentos escritos devem ser analisados pormenorizadamente de modo a permitir o seu alcance real e apurar o seu grau de confiança e autenticidade, através de um sentido crítico (Saint-Georges, 1997).

A análise dos dados recolhidos nas entrevistas resume-se à realização de uma análise de conteúdo, esta análise mede a frequência, a ordem e a intensidade de determinadas palavras, expressões, frases, factos, ou eventos, definem-se categorias de acontecimentos em função dos dados, embora as características do conteúdo a medir normalmente sejam definidas previamente pelo investigador (Fortin et al., 2000b).

No âmbito da investigação qualitativa, depois da transcrição das entrevistas gravadas realizou-se a análise de conteúdo, uma prática tradicional de análise do material escrito (Flick, 2005).

A análise de conteúdo permite determinar comportamentos tipo, temas e relações que serão classificados segundo um processo de análise de acordo com os objetivos da investigação (Duhamel & Fortin, 2000). Permite também avaliar o significado das palavras, o discurso do entrevistado e admite de certa forma a subjetividade da interpretação do investigador (Quivy & Campenhoudt, 2008).

A análise de conteúdo incide sobre a transcrição da entrevista com o objetivo de adquirir através de uma atuação objetiva e sistemática da explicação das palavras, indicadores de natureza quantitativa ou qualitativa, de forma a criar inferências relativamente às mensagens concebidas. As inferências têm por objetivo ilustrar tanto as causas das mensagens, como as suas consequências (Bardin, 2011).

O procedimento de análise de dados da entrevista origina um trabalho de descoberta, classificação, comparação sistemática do material que levará à criação progressiva de hipóteses, ou até de um esboço mais construído de inteligibilidade de uma situação, de um facto ou de um processo, num dado campo experimental (Ruquoy, 1997).

Numa análise de dados de inquéritos por entrevista, é necessário fazer uma análise de conteúdo, assim sendo, começa-se por criar uma grelha de análise para encontrar o material para a respetiva análise, depois procede-se à comparação sistemática do material recolhido para no final validar diversas interpretação e hipóteses formuladas (Maroy, 1997).

As categorias e temas são utilizados em diferentes etapas da pesquisa, embora através de diferentes estratégias que permitem recolher diversas formas de conhecimento (Morse, 2008).

O principal objetivo da análise qualitativa de entrevistas é criar categorias ou classes importantes de ações, objetos, acontecimentos ou pessoas, seguido da definição das próprias propriedades, concebendo um sistema ou um conjunto de relações entre essas mesmas classes (Maroy, 1997). Um dos pontos principais é a utilização de categorias aplicadas ao material empírico que não são propriamente extraídas dele, apesar de serem constantemente confrontadas com ele e se necessário, alteradas (Flick, 2005).

O uso deste método de análise de conteúdo auxilia no reconhecimento e descrição das características das categorias, associando-as às unidades de contexto retiradas da própria entrevista ou da sua transcrição, desde que não se confunda categorias com temas. Quando se confrontar as categorias entre si, poder-se-á subdividi-las em subcategorias e até em pequenas unidades de registo para facilitar na construção das respetivas inferências. O propósito das categorias é facilitar a identificação, descrição e

classificação das relações existentes entre as diversas categorias e subcategorias (Morse, 2008).

A análise qualitativa de materiais de entrevistas baseia-se fundamentalmente em encontrar categorias, ou seja, classes de objetos, ações, pessoas ou acontecimentos, e de seguida, tenta criar um sistema ou um conjunto de relações entre essas classes, sempre de acordo com os objetivos da análise (Ruquoy, 1997).

Na análise de conteúdo aplicou-se uma descrição analítica dado que as classes ou categorias, assim como as suas relações, surgem a partir dos dados de forma indutiva (Maroy, 1997).

A análise de conteúdo é essencial quando se recorre a material de natureza qualitativa, como é o caso das entrevistas, considerando a sua individualidade, riqueza mas também o seu aspeto às vezes contraditório, sinuoso, recheado de mensagens impercetíveis, contestações, retrocessos, desvios, fugas ou evidências enganadoras (Bardin, 2011).

A análise de conteúdo realizada através da transcrição das entrevistas conduz à satisfação coerente do rigor metodológico e da profundidade inventiva, normalmente difíceis de conciliar, com o propósito de avaliar no texto a regularidade que aparecem certas características de conteúdo (Quivy & Campenhoudt, 2008).

A análise de conteúdo permite observar a interação existente entre o investigador, o campo de estudo e os participantes (Flick, 2005). Neste caso em particular, investigador e participantes já se conhecem.

Normalmente aplica-se o modelo de análise qualitativa de conteúdo quando já existem outras investigações ou teorias sobre o objeto de estudo (Hsieh & Shannon, 2005).

Quando o investigador quer extrair os temas do texto, lê parágrafo a parágrafo da transcrição da entrevista ou de um outro documento, interrogando-se a propósito do que descrevem, sempre numa perspetiva interpretativa. Os programas informáticos poderão facilitar esta tarefa, criando frases, palavras-chave e notas de rodapé, de acordo com o destaque atribuído em certos segmentos de texto (Morse, 2008).

A descrição simples, o investigador usa uma teoria existente na matéria, para criar à priori, um esquema de análise que lhe possibilite classificar o seu material. Assim



sendo, retira parcelas do seu material que correspondem aos conceitos e às categorias aplicadas na teoria ou na matéria (Ruquoy, 1997).

O ponto mais importante é a confiabilidade e a viabilidade do uso do método de análise de conteúdo, ponderando basicamente a aplicação de codificações de mensagem normalmente através de programas informáticos. (Morse, 2008). Nesta investigação em particular, não se aplicou esta situação pela limitação existente de recursos, tendo-se optado por criar um quadro para realizar a análise de conteúdo, com categorias, sub-categorias, unidades de contexto e inferências.

É possível realizar cálculos de frequências e de correlações de diversas coincidências em cada categoria, reportá-los ao rol de ocorrências codificadas ou cruzá-los para testar determinadas hipóteses de partida (Ruquoy, 1997).

A discussão de resultados numa investigação, apresenta 3 funções primordiais: extrair conclusões, interpretar os resultados e apresentar as implicações desses resultados (Quivy & Campenhoudt, 2008).

Na interpretação dos dados, devemos ter em atenção dois aspetos: a construção de tipos, modelos e esquemas através do uso dos conceitos teóricos, relação com as variáveis quantificadas e realização de comparações pertinentes e a ligação com a teoria, pressupondo uma definição metodológica e teórica do investigador na opção entre as alternativas disponíveis de interpretação da realidade.

Nesta fase, há que fazer a leitura dos dados da entrevista, com o objetivo de descobrir padrões. Para o efeito, comparam-se as várias declarações acerca de cada assunto, examina-se como a pessoa pensa sobre os vários assuntos abordados. Posteriormente relaciona-se as declarações da pessoa e procuraram-se encontrar padrões de conjunto compreensíveis.

Após a transcrição dos 14 inquéritos por entrevista, foi elaborada a grelha para se proceder à realização da análise de conteúdo das entrevistas<sup>6</sup>. A grelha em questão possui quatro campos, as categorias, as sub-categorias, as unidades de contexto e as inferências. De acordo com o problema de investigação que procura ilustrar as vivências e experiências profissionais dos cuidadores formais, foram formulados os objetivos da investigação, e através destes, foram criadas as categorias e sub-categorias, com base no guião da entrevista. As categorias criadas foram as seguintes: crença religiosa, percurso

---

<sup>6</sup> Vide Anexo 5

profissional, motivo que levou a trabalhar na instituição, fonte de rendimento, a existência de alguém influente no seu processo de admissão para a instituição, como foi o processo de adaptação ao lar, existência de alguém influente no processo de adaptação, formação profissional adequada, formação promovida pela instituição, regularidade em assistir a formação profissional, participação na integração de novos profissionais, competências a valorizar nos novos profissionais, se a sua posição influencia o dia-a-dia dos utentes, papel das cuidadoras, participação na tomada de decisões, participação nas atividades, sugestões para a animação, grau de satisfação em relação ao trabalho, gosto pelo trabalho, reconhecimento, expectativas de evoluir na carreira, aspetos positivos, aspetos negativos, obstáculos/dilemas no dia-a-dia, propostas/sugestões, participação no acolhimento dos utentes, viver no lar, alternativa a viver no lar, relacionamento com cuidadores, relacionamento com restantes colegas, relacionamento com a chefia direta, relacionamento com a Direção, importância do relacionamento, acidentes de trabalho, morte no lar, momento marcante, alterações na sua vida; com vista a procurar responder ao problema de investigação e produzir as conclusões.

As transcrições dos inquéritos por entrevista foram vistas uma a uma, por cada categoria criada, retirando-se das transcrições as diversas unidades de contexto. Na sequência desta análise, foram surgindo as sub-categorias.

Através dos dados colhidos nas entrevistas, da própria interpretação dos entrevistados em relação às situações descritas, tentou se interpretar os dados de forma a compreender as eventuais causas ou efeitos dos mesmos (Maroy, 1997).

No final da análise de conteúdo foi possível retirar as conclusões que foram descritas.

Segundo Reidy e Mercier (2000) a triangulação é uma estratégia da investigação qualitativa, para incrementar a fiabilidade dos dados que baseia-se no emprego de diversas fontes, métodos e perspectivas combinados na mesma investigação.

A triangulação fomenta um discurso científico curioso que possibilita criar uma finalidade de investigação suscetível de satisfazer os diversos e complexos fenómenos estudados (Reidy & Mercier, 2000).

Nesta investigação foi efetuada a triangulação dos dados recolhidos através dos inquéritos por entrevista, da observação e da análise documental.

## APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

A Santa Casa da Misericórdia de Faro (SCMF) é uma Irmandade que foi fundada em 1581 pelo Bispo Afonso Manuel Castro Branco, cujo objetivo social era a prestação de serviços hospitalares.

No fim do Século XIX a SCMF aumentou os seus serviços ao acolhimento de raparigas desprotegidas, tendo ficado depois a funcionar unicamente como Hospital.

Em 1979 a SCMF foi enquadrada como uma Instituição Privada de Solidariedade Social (IPSS) ao abrigo do Decreto de Lei (DL) 519/G2/79.

Em 1981 iniciaram as obras de recuperação de todo o edifício da Sede (antigo Hospital) e foi registada a primeira ação social significativa, que acolheu 19 idosos até então a residir no Albergue Distrital. Em 1982 foram acolhidos mais idosos, juntamente com os idosos provenientes do Albergue, para residir na Sede – Lar Sede, que deixara de funcionar como Hospital, em virtude da construção do Hospital Distrital de Faro (HDF).

A SCMF possui diversas valências, que vão desde CD para idosos, Centro Infantil (Creche e Jardim de Infância) de Faro, Centro Infantil da Torre de Natal, quartos particulares, Refeitório Social, SAD, Centro Social da Torre de Natal, Lar de Idosos do Montinho, Escola Profissional da fundação D. Francisco Gomes de Avelar da Santa Casa da Misericórdia de Faro, Unidade de Cuidados Continuados de longa duração e manutenção, Loja Solidária e Cantina Social

### *Centro Social da Torre de Natal*

O Centro Social da Torre de Natal encontra-se em funcionamento desde junho 1993 e fica situado nos arredores da cidade de Faro, no Sítio da Torre de Natal, uma zona rural de fraca densidade populacional.

No Centro Social existem diversos edifícios distintos, o Lar de idosos, o Centro Infantil, a Capela, quatro vivendas geminadas, uma vivenda isolada e um pavilhão multiusos, apresentando um ambiente calmo e agradável.

O Lar da Torre de Natal tem capacidade para 58 idosos, presentemente com idades que rondam os 85 anos, na sua maioria mulheres provenientes do meio rural

Existem 3 tipos de internamento: o regime de lar, os quartos particulares e as vivendas. O alojamento em regime de lar é participado pela Segurança Social; os quartos particulares assim como as vivendas, funcionam em regime não participado.

O Lar de idosos faz o acompanhamento dos utentes durante 24h por dia e possui diversos serviços, desde o apoio nas AVDs, a prestação de cuidados de enfermagem, o acompanhamento médico, o serviço de cabeleireira, a animação sociocultural, etc., um serviço simpático, num ambiente descontraído e familiar.

No Centro Social procura-se combater o sedentarismo, o isolamento e a solidão dos utentes, através da promoção da mobilidade. Tudo isso através de atividades levadas a cabo pelo grupo de animação da instituição, destacando-se a música tocada ao vivo; o projeto intergeracional existente, com atividades conjuntas entre os idosos e as crianças do Centro Infantil, e a horta intergeracional. As atividades intergeracionais visam promover o convívio, a troca de saberes e o respeito pela classe sénior.

Existe um horário alargado para visitas, em qualquer dia da semana, de forma a incentivar as visitas de familiares e amigos no vasto recinto do Centro Social, promovendo a manutenção do relacionamento dos utentes com a sua rede social de contactos. Existe abertura para que os familiares levem os utentes a passear, podendo inclusive se ausentar durante dias, colaborando para que o idoso mantenha o contacto com a comunidade.

O Lar possui um excelente espaço exterior com um jardim bastante agradável, um pequeno lago com tartarugas e um passarinho, podendo ser utilizado para atividades e visitas dos utentes.

## CARATERIZAÇÃO DO GRUPO DE CUIDADORES FORMAIS<sup>7</sup>

A caraterização do grupo de cuidadores formais é essencial para conhecer os cuidadores que tratam diariamente dos idosos do lar da Torre de Natal.

Com base na análise documental, uma das técnicas de recolha de informação já descrita anteriormente, e com base na análise de conteúdo dos inquéritos por entrevista, foi possível caraterizar o grupo em questão.

---

<sup>7</sup> Vide Anexo 6

O grupo de cuidadores do lar da Torre de Natal é composto por 14 mulheres com idades compreendidas ente os 29 e os 65 anos de idade, apresentando uma média de 48 anos de idade, na sua maioria mulheres casadas.

As cuidadoras apresentam várias naturalidades, na sua maioria são naturais de Olhão, contudo, a maior parte das cuidadoras reside na cidade de Faro e arredores.

Em termos religiosos, a grande maioria das cuidadoras são católicas e somente uma é evangélica.

A escolaridade das ajudantes de lar oscila entre o 4.º e o 12.º ano de escolaridade, sendo que a maioria das cuidadoras possui unicamente o 4.º ano de escolaridade, uma escolaridade muito reduzida, inferior à escolaridade obrigatória.

Escolaridade	Cuidadoras
4.º Ano	36%
6.º Ano	7%
7.º Ano	7%
8.º Ano	7%
9.º Ano	29%
12.º Ano	14%

Figura 3.1. – Escolaridade das cuidadoras

A maior parte das ajudantes de lar já possuía experiência como cuidadoras de idosos a trabalhar em lar, em SAD, como auxiliar de ação médica, em casas de particulares, a cuidar de familiares e em estágios de Geriatria.

Atualmente o grupo de cuidadoras é composto por 14 ajudantes de lar, 13 ajudantes de lar I e uma ajudante de lar II. Embora, inicialmente, e num passado mais remoto, as ajudantes de lar começassem por trabalhar como auxiliares de limpeza, auxiliares, empregadas auxiliares e como vigilantes. Ao mudar para ajudantes de lar, as cuidadoras passaram a trabalhar 37 horas semanais, comparando com as Auxiliares, Empregadas Auxiliares e Auxiliares de limpeza que trabalhavam 39 horas semanais. A partir do momento em que se tornaram ajudantes de lar, passaram a ter uma carga horária inferior, em virtude das tarefas desempenhadas a prestar cuidados a idosos, provocarem desgaste aos seus profissionais. Para além da redução horária, passaram

também a auferir um vencimento superior (ACT entre SCMA e outras e a FNE e outros, 2001).

A maioria das cuidadoras está efetiva no quadro da Instituição (57%), as restantes estão em regime de contrato de trabalho a termo certo, (43%) sendo uma delas já reformada pela Instituição. Assim sendo, a antiguidade das cuidadoras na Instituição varia entre 1 e 25 anos, com uma média de 7 anos por cuidadora.

A grande maioria das cuidadoras possui formação profissional adequada para exercer as funções de ajudante de lar, à exceção de uma cuidadora que não possui qualquer formação profissional. Nos processos individuais das cuidadoras consta a informação sobre algumas ações de formação realizadas por intermédio da instituição, relatadas durante os inquéritos por entrevista, embora não estejam todas documentadas nos respetivos processos.

Os processos individuais das cuidadoras mais recentes estão mais elaborados, apresentando mais informação, tal como, a experiência profissional anterior e o curriculum vitae, demonstrando uma evolução no que respeita ao arquivo existente no seio da instituição.

O vencimento base das ajudantes de lar oscila entre os 491,94€ e os 542,29€, sendo que a maior parte das cuidadoras (64%) auferem o salário de 491,94€ mensais. Ao valor do vencimento base são acrescentados 25%, relativos ao subsídio de turnos, sendo de salientar que todas as funcionárias fazem turnos (ACT entre SCMA e outras e a FNE e outros, 2001).

Vencimento base	Cuidadoras
542,29 €	7%
531,65 €	7%
515,1 €	14%
510 €	7%
491,94 €	64%

Figura 3.2. – Vencimento base das cuidadoras

## ANÁLISE DE DADOS DOS INQUÉRITOS POR ENTREVISTA E DA OBSERVAÇÃO

Embora todas as ajudantes de lar tenham relatado o seu percurso profissional, torna-se complicado reproduzir, tendo em conta que cada uma tem o seu próprio percurso. De qualquer modo, as anteriores experiências das cuidadoras apresentam semelhanças entre si, apresentando inclusive um padrão. Assim sendo, vão ser descritas as suas ocupações anteriores, por ordem decrescente de frequência.

As ajudantes de lar já desempenharam funções de prestação de cuidados a idosos em lar “fui trabalhar pra o Lar de Santa Bárbara... sempre como ajudante de lar” (E7), em SAD “houve alguém que me convidou para que eu fosse pró apoio domiciliário” (E8), como auxiliares de ação médica “arranjei trabalho no Hospital, como auxiliar de ação médica” (E14), a cuidar de familiares “vim cuidar da minha mãe porque a minha mãe teve dois AVC’s” (E9), em estágios de cursos profissionais de Geriatria “mais tarde fiz outro curso de, de Geriatria... Aí já correu melhor, já gostei, pronto ah, na parte da, das aulas práticas, na parte da, do, do estágio” (E5) e em casas de particulares

fui trabalhar pra essa casa do, do senhor. Ah, o senhor estava bom, andava, fazia a sua vida normal, agora a senhora é que não, tinha-lhe dado uma trombose e tinha ficado apanhada do lado esquerdo e eu fui pra lá pra ser ajudante, pra ajudar na casa, na higiene da senhora, essas coisas todas (E13)

As cuidadoras trabalharam como empregadas na restauração, cafés, serviço de copa e discoteca “vim trabalhar pra um café... Nesse café fazia comida. Era ajudanta do chefe” (E1) As profissionais trabalharam na agricultura “eu comecei com dezassete anos a trabalhar na terra” (E4), em serviços de limpeza “comecei a fazer limpezas, digamos assim, em prédios em acabamentos” (E5), como operadoras fabris “comecei a trabalhar numa fábrica de plásticos...é uma matéria-prima que agente deita pra dentro de uma máquina e sai cápsulas” (E1), como pequenas empresárias “já fui gestora, deh, de um café, já um quiosque também meu aqui em Faro” (E3), trabalharam em instituições de apoio a crianças e jovens “trabalhei na Casa dos Rapazes” (E2), trabalharam em atendimento ao público “trabalhei em supermercados, fui empregada de

balcão, de cafés... Atendimento, mesas, balcão, atendimento ao público” (E11), frequentaram curso de formação profissional “tirei o curso de, de Geriatria” (E9), foram operadoras de lavandaria “trabalhei numa lavandaria” (E2), foram comerciais “já fui vendedora também de enciclopédias, hum dessas coisas, hum, de perfumes” e até já foram mariscadoras “sempre fui à maré” (E11).

O desemprego foi a causa que levou as funcionárias a trabalhar na instituição, de acordo com Kawasaki e Diogo (2001a) e Kawasaki e Diogo (2001b)

Ao ver-me desempregada, uma vizinha disse-me que na Santa Casa precisavam de funcionárias, fui pedir trabalho à Santa Casa, deram-me logo trabalho, vim pra o Lar da Torre de Natal (E14).

Constata-se também a existência de situações de despedimento do emprego anterior para poder trabalhar na instituição

Eu tirei o curso de massagista, ah tenho um curso de massagista, ah acreditar também, ah, e sei lá pensei que poderia exercer essa profissão aqui, foi por isso que foi uma das razões porque me inscrevi... despedi-me de um lado para vir para o outro (E3).

A maioria das cuidadoras trabalha exclusivamente na instituição, sendo a sua única fonte de rendimento “É só mesmo o meu ordenado que ganho aqui ... Não faço mais nenhuma outra função, só trabalho aqui mesmo” (E7).

Contudo, existem cuidadoras que possuem um part-time nos tempos livres, a passear uma senhora “trabalho aqui na Santa Casa e tenho mais uma senhora a quem eu vou passear todos os dias, ou à tarde ou de manhã, ou quando eu tiver vagar” (E1), e a tratar de casas “Tenho uma, duas casas onde faço algumas horas, ah nos tempos livres” (E6).

Existem admissões feitas por intermédio de pessoas influentes na instituição, por solicitação ao Provedor



Na altura não tinha emprego eh, e falei com um senhor...falei com o Sr. Costa...O Sr. Costa é um, um utente que sempre esteve, agora tá utente, mas sempre teve aqui e trabalhou como voluntário (pausa) e, e tinha muito intimidade (pausa) com o senhor, ah, com o Sr. Provedor e foi por intermédio do Sr. Costa que eu consegui este emprego (Ilda E8).

A responsável pelo lar também foi influente no processo de admissão das cuidadoras, ao colaborar na integração de estagiários oriundos de cursos de formação profissional promovidos pelo Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP), ajudando a ultrapassar as dificuldades, orientando nas tarefas do dia-a-dia, com vista a atingir os objetivos pretendidos. Para além disso, há que destacar claramente o mérito próprio de cada cuidadora, no desempenho das suas tarefas profissionais.

Fiquei desempregada, fui pró, pó Centro de Emprego... fiz outro curso de, de Geriatria também pelo Centro de Emprego... comecei a vir estagiar, e gostei, e fiquei... havia uma possibilidade de ficar porque havia uma vaga ... as intervenientes, pronto foi a pessoa responsável pelo lar e foi o Centro de Emprego e eu também que intervim a meu favor também (risos)... se não fizesse as minhas funções como deve de ser também se calhar não tinha sido convidada a ficar (E5).

Verifica-se também a inexistência de pessoas influentes no processo de admissão das cuidadoras “(Nunca existiu ninguém influente nos meus processos). Inscrevo-me, se me aceitam, aceitam, se não me aceitam, (pausa) paciência” (E3).

O processo de adaptação das cuidadoras ao lar correu bem devido a diversos fatores, tais como, o facto de já terem experiência de trabalho, segundo Kawasaki e Diogo (2001a), pois uma vez que as tarefas desempenhadas já são conhecidas, a sua integração é facilitada. Ainda de acordo com Kawasaki e Diogo, muitas das vezes as cuidadoras possuem a experiência de tratar dos próprios familiares, tais como os próprios pais ou avós; o bom acolhimento levado a cabo tanto pelas colegas como pelos utentes, essencial para que os novos profissionais se sintam bem; o bom ambiente de trabalho, como refere Silveira et al. (2006) é muito importante porque ajuda na

integração das cuidadoras, contribuindo para que haja harmonia, evitando assim os conflitos; e, o profissionalismo demonstrado pelas cuidadoras, de acordo com Silveira et al. Há que reconhecer o mérito de cada cuidadora que se dedica diariamente à prestação de cuidados a idosos, dando o melhor de si, tentando sempre realizar o seu trabalho da melhor forma possível.

Correu muito bem. Houve logo, pronto, um grande à vontade, ah, uma, uma empatia também com os utentes, ah, com as colegas ... Pronto, fazia, fazia o meu trabalho, chegava a horas eh correu tudo bem, havia sempre aquela, em que nós trabalhamos com as colegas e sabemos com quem trabalhamos com, não, não houve problemas nenhuns (E5).

Foi fácil porque pronto já estava habituada, ah, já era um trabalho, o que estava a fazer, como cuidava, cuidei um ano da minha mãe, já sabia mais ou menos o que fazia e como também trabalhei na ACASO, foi fácil a adaptação (E9).

No primeiro dia, vim trabalhar, gostei muito logo do ambiente, as colegas ofereceram logo para me ajudar, foi tudo muito bom. Gostei, gostei muito... não senti dificuldade porque pronto, eu já estava habituada a lidar com idosos... comecei bem o meu trabalho (E13).

A utente estava prostrada para a frente, e antes de começar a dar a refeição a funcionária tentou posicionar o melhor possível a utente, tentando endireitar a cabeça da mesma com a sua mão esquerda. A funcionária enquanto deu a refeição à utente, manteve sempre o contacto visual, olhando-a sempre nos olhos e conversando, perguntando se gostava da comida, dizendo que fazia muita falta comer... A utente esteve sempre sem falar e resistiu sempre em comer. A funcionária insistiu sempre com a utente, e dada a dificuldade da utente em comer, a funcionária começou a cantar, numa tentativa de distração. A utente fixou a funcionária nos olhos, sorriu e foi comendo a refeição (NC8).

No início algumas cuidadoras apresentaram algumas dificuldades, tais como a falta de experiência profissional, conhecer a instituição e os seus hábitos, conhecer e saber lidar com as pessoas, dúvidas que provocaram momentos de ansiedade, incerteza, desalento e fadiga, como relatam Silveira et al. (2006) e Ribeiro et al. (2009). Quando algumas cuidadoras se deparam com os primeiros obstáculos vivem momentos difíceis que geram diversos sentimentos que acabam por afetar o seu comportamento, revelando alguma vulnerabilidade.

Essas cuidadoras referiram também a falta de apoio das colegas, que se divertiam com a situação, incentivando-as a desembaraçar-se sozinhas.

As dificuldades sentidas pelas cuidadoras foram superadas rapidamente através da experiência profissional, tanto para quem já possuía, como para quem adquiriu posteriormente a trabalhar na instituição

Logo o primeiro dia não, na minha opinião, na minha opinião correu bem, ah, apesar de elas terem se divertido muito, andarem a dizer que andavam a fugir de mim, claro eu andava atrás das pessoas porque não sabia os sítios, nem as coisas, e elas a rirem-se à gargalhada (E3),

Vi-me às aranhas porque era a primeira vez que eu fazia a higiene a um homem... depois habituei-me bem ah mas, ah, mas foi um, foi um dia, uf (pausa) pra esquecer (risos) porque me disseram “desenrasca-te”, “tá bem”. (E4),

Eu já tinha experiência ah profissional, não é? Ah, quando nós chegamos a um sítio, pois claro, não conhecemos os costumes da casa, não sabemos como lidar com as pessoas porque não as conhecemos. Mas, passados dois, três dias já, já tava bem, já conseguia, foi fácil de adaptar-me aqui (E7).

O processo de adaptação ao lar foi complicado para algumas cuidadoras que achavam que não seriam capazes de desempenhar as funções solicitadas “Ao principio senti-me, pensei, eu secalhar não sou capaz de desempenhar o papel” (E14),

Foi um bocadinho complicado porque nunca tinha entrado num lar e a primeira vez que entrei num lar foi para trabalhar. Lembro-me perfeitamente do primeiro dia de trabalho aqui no lar, fui trabalhar com uma Encarregada a tratar de uma pessoa que eh só tinha buracos (E2).

Durante o processo de adaptação de algumas cuidadoras ao Lar, as colegas ajudaram nesse sentido, colocando-as à vontade, explicando o serviço e o funcionamento do lar

No primeiro dia que eu vim trabalhar pra aqui, trabalhei com uma colega que pronto, ela ensinou-me como é que as pessoas, ah principalmente no piso onde eu trabalhei no primeiro dia, como as pessoas, em estado é que pessoas estavam, como é que ah havia de tratar delas, a maneira. Ah, e depois tive o apoio de outra colega também, que bastante me ajudou em, costumes da casa eh tudo ... No primeiro dia que trabalhei foi com a colega Micaela, gostei bastante de trabalhar com ela, uma pessoa muito atenciosa e pôs-me logo à vontade. Ah, no outro dia foi com a Fernanda, a Fernanda ensinou-me, pronto, eu já sabia trabalhar mas ela ensinou-me muita coisa aqui dentro, como é que se, como funcionava a casa porque aqui é difícil nos primeiros dias, não é? (E7).

A responsável pelo lar também foi influente no processo de adaptação das cuidadoras, orientando nas tarefas do dia-a-dia e ajudando a superar as dificuldades sentidas

Ao princípio senti-me, pensei, eu secalhar não sou capaz de desempenhar o papel, mas tive duas colegas que me auxiliaram, me ajudaram ... houve uma principalmente que me ajudou muito, também tive uma boa chefe, também ajudou e até agora tenho (pausa) tenho chegado até, até aqui (E14).

E – Ah, há alguém, há alguém que tenha sido influente na sua adaptação? Acha que alguém intercedeu por si para conseguir adaptar-se neste serviço? Ou...

e – Há, pois talvez há, que eu já falei já atrás, um bocadinho o à vontade, a explicação também das colegas mais velhas que, que nos põem, que puseram à vontade e que me indicavam as coisas, ah a pessoa responsável que pronto, ah, dizia o que é que, o que é que era preciso, o que não era o que é que fazia, o que devia de fazer (E5)

A maioria das cuidadoras possui formação profissional adequada para o cargo exercido, e de acordo com o GCPAS e CID (2005), os profissionais são a base de qualquer Instituição, na medida em que são o veículo para conduzir ao sucesso ou insucesso. Assim sendo, qualquer instituição que visa atingir o sucesso investe no desenvolvimento dos recursos humanos, de forma a prestar um serviço de qualidade com vista a atingir a excelência.

A formação profissional das cuidadoras vai desde a Geriatria e animação de idosos “a Santa Casa tem oferecido várias formações profissionais, Geriatria, ah, animação de idosos, várias, ah, tenho umas quantas” (E4), psicologia do idoso “tenho vários, várias formações, agora já após essas que já foram depois, feitas mesmo já pela Santa Casa, que é os cuidados, eh, ao idoso, pronto, dentro da saúde do idoso, a psicologia do idoso” (E5), o luto “tirei outra formação do luto” (E9) e o apoio ao cliente “tirei uma, uma formação de prevenção do idoso e tirei, eh, tirei também, ah, como é que havemos de lidar com o cliente” (E11), há cuidadoras que possuem formação de higiene e segurança no trabalho, gestão de conflitos e primeiros socorros

eu já tirei um curso de Geriatria ... fiz um na Inglaterra, uma formação que é Higiene e Segurança, depois fiz também de Gestão e Conflitos cá... O que eu já tirei mas não fiquei com a formação completa foi o de Primeiros Socorros (E14)

Para além da formação em Geriatria, já referida anteriormente, há quem possua o curso de Massagista, um curso bastante enriquecedor cujos conhecimentos podem se aplicar na prática dos cuidadores

eu tirei o curso de massagista ... os cursos que me aparecem no, no local de trabalho, relacionados com a profei, com a profissão para aperfeiçoamento vou, tento sempre fazê-lo, já fiz hum (pausa) de, de, eh ger, gerir conflitos no trabalho ... higiene, higiene e alimentação do, do acamado, da pessoa com problemas na deglutição, já fiz muitos, vários cursos , na (pausa) fiz um da, proposto pela União das Misericórdias, que achei extraordinário, excelente, muito bom mesmo, que não focasse coisas que nós não conhecêssemos no geral mas focava os pormenores de certas coisas que fazem toda a diferença no dia a dia ao tratar as pessoas, como por exemplo, e algo que nunca ninguém, já tinha feito uma data de formações, fiz uma até bastante longa, acho que de seis meses, não me lembra as horas, relacionada com a profissão, nunca ninguém me tinha explicado como é que funcionava uma cadeiras de rodas, para que é que era cada pormenor da cadeira de rodas, inclusive as rodas pequenas para se porem naquela posição para criar mais estabilidade, quer dizer, porque aquilo não tá mais ao meio. Ao fim, ao cabo pormenorezinhos (E3).

Somente uma cuidadora referiu não possuir qualquer formação profissional “não tenho formação nenhuma” (E7), de acordo com Maffioletti et al. (2006) existem cuidadoras que exercem funções sem possuir qualquer formação profissional. Esta situação também se verifica, embora no lar da Torre de Natal, cada vez haja menos cuidadoras a exercer funções nessas condições. Normalmente as cuidadoras admitidas sem possuir formação profissional, possuem experiência profissional e posteriormente acabam por frequentar ações de formação promovidas pela instituição.

Assim sendo, a instituição tem promovido diversas ações de formação, desde a Geriatria, a animação de idosos, o luto, a gestão de conflitos e os primeiros socorros

tenho que eu tirei aqui, tirei aqui na, também aqui no lar. Veio cá um, veio cá a enfermeira, veio cá o senhor dos primeiros socorros, veio cá uma senhora professora, uma, uma, pronto não sei, pois eu tirei o curso de, de internato (E1).

A maioria das ações de formação promovidas pela instituição são ministradas nas próprias instalações, uma boa estratégia para permitir não só a sua frequência, como a proximidade com a realidade. Segundo relata Brêtas (2003), a formação prática em posto de trabalho é uma mais-valia que contribui para realizar um serviço de qualidade em prol dos idosos. Para além do principal objetivo da formação profissional ser a prestação de cuidados ao idoso, a qualidade assume uma posição de destaque.

Grande parte das ações de formação que as cuidadoras possuem foram oferecidas pela instituição “tenho vários, várias formações, agora já após essas que já foram depois, feitas mesmo já pela Santa Casa” (E5), havendo cuidadoras que possuem até mesmo a sua totalidade “as formações que tenho adquirido, são aqui, feitas pela Santa Casa” (E10).

Por se aplicar nas tarefas desempenhadas no dia-a-dia de trabalho, a maioria das cuidadoras tem preferência por frequentar ações de formação de Geriatria “só mesmo se fosse, tivesse a possibilidade de tirar o curso aqui de Geria, Geriatria. Aí eu gostava bastante de tirar esse curso” (E7), e afins - a prestação de cuidados continuados “Gosto muito de, dos Cuidados Continuados, tem ali coisas mesmo que é bom agente saber” (E4) e os primeiros socorros

eu prefiro e gostava ainda de fazer, ainda não perdi a esperança de fazer é o, os primeiros socorros que acho que um, é um curso que muito elucidativo, é muito, pronto, e no nosso dia a dia, mesmo sem ser no trabalho, pode-nos ser preciso e pelo menos temos umas, ficamos com as luzes, ah pronto (E5).

As ações de formação de Geriatria, o ramo da Medicina que procura fazer face às consequências do envelhecimento, de acordo com Fontaine (2000), surgem na instituição com demasiada frequência. A Geriatria é a base do serviço prestado no lar de idosos, daí a insistência da instituição em promover este tipo de ação de formação,

investindo no desenvolvimento dos seus colaboradores, com vista a prestar um serviço de qualidade aos seus utentes.

Contudo, de acordo com as cuidadoras é necessário inovar, focando por exemplo, a atenção no trabalhador, facilitando o seu trabalho através do ensino de técnicas adequadas, valorizando o próprio trabalhador. A Gerontologia é pouco falada no seio da instituição, sendo a Geriatria muito divulgada, provavelmente por falta de conhecimento. Era interessante começar a abordar mais a vertente gerontológica, nomeadamente através da oferta formativa já existente na instituição, mudando os conteúdos, inovando e estimulando a participação dos profissionais, algo aborrecidos com o facto da oferta formativa ser muito semelhante.

já fiz muitos, vários cursos, na (pausa) fiz um da, proposto pela União das Misericórdias, que achei extraordinário, excelente, muito bom mesmo, que não focasse coisas que nós não conhecêssemos no geral mas focava os pormenores de certas coisas que fazem toda a diferença no dia a dia ao tratar as pessoas, como por exemplo, e algo que nunca ninguém, já tinha feito uma data de formações ... Ah, os temas que estão dando nestes assuntos, já estão demasiado batidos, é o que eu lhe digo. Só se realmente, focalizarem como foi esse da União das Misericórdias, focalizarem no, no trabalhador, na maneira de lhe facilitar a vida, as posições que ele pode adotar para lhe facilitarem a vida, ao fim ao cabo, valorizarem realmente o trabalhador, porque o trabalhar ao fim ao cabo, é quase visto, quer dizer, como uma extensão de uma máquina, como uma extensão biológica, de uma máquina, não como um ser humano que está tratando de outros seres humanos que precisa de um determinado conforto e precisa de saber determinadas técnicas, para facilitar o seu trabalho e ao fim ao cabo, sentir também, que isso é reconhecido, quer dizer, as técnicas existem, aquilo tem que ser reconhecido (E3).

As cuidadoras manifestaram interesse em aprender informática, embora tenham a noção de que no desempenho da sua função, pouco ou nada irão aplicar nesse âmbito “eu gosto muito de informática, eu gosto muito dessa área mas não me vejo pegada ao



um computador, eu vejo-me a pegar aos idosos, mas gosto, gosto muito de informática. Agora tirei um, que gostei muito” (E13).

Para além da informática existe interesse em frequentar uma ação de formação de fotografia “Tenho uma formação que eu gostava bastante de tirar, de momento ainda não foi possível mas é paixão mesmo por Informática e Fotografia” (E11).

Existe também o interesse de frequentar uma ação de formação que desse a equivalência ao 9.º ano de escolaridade “gostava de ir a fazer um do nono ano que é o B3, que é o, pronto pra ficar completo, era o que eu gostaria de fazer” (E9).

A maioria das cuidadoras respondeu que participa na integração de novos profissionais, tentando ensinar o trabalho, as normas da instituição, contribuindo obviamente para a sua integração.

Sim, sim, participo quando vem uma colega nova, claro que a colega não conhece instalações, não conhece nada, não conhece os idosos e eu tento ajudar. Olhe a fazer isto ou aquilo, a indicar-lhe a melhor maneira de começar o trabalho porque a rapariga não sabe as coisas. Conforme ajudaram a mim, eu ajudo as minhas colegas (E13).

Ao transmitir o seu conhecimento, as cuidadoras tentam evitar que os novos profissionais sintam dificuldades em adaptar-se, uma vez que já passaram pela mesma situação “Gosto de ajudar, gosto de dar a minha iniciativa para eles poderem enfrentar as coisas de outra maneira, pra não ficarem assustados, como eu fiquei quando cá entrei” (E2), promovendo o bom ambiente de trabalho, entre colegas e utentes

Sim, ah, participo, ah para poder ajudar, ah, (pausa) a colega. Ah, na maneira do nosso trabalho pra entrar, ah, (pausa) pronto, pra que a pessoa se sinta à vontade (pausa) eh e tenha um ambiente de bom, um bom ambiente juntamente de uns com os outros, para nós se dermos sempre bem e para que o idoso também se sintam bem (E8).

Somente uma cuidadora referiu que ainda não se tinha proporcionado a situação de colaborar na integração de novos profissionais “Ainda não aconteceu ter que ajudar uma pessoa nova cá no serviço” (E11).

As cuidadoras defendem que para desempenhar as suas funções é fundamental gostar do que se faz, pois assim o trabalho custa menos, como relatam Silveira et al. (2006), ao dizer que para prestar cuidados é preciso haver amor. As cuidadoras devem gostar do seu trabalho para poderem fazer face às dificuldades sentidas no dia a dia e assim ultrapassá-las mais facilmente. É fundamental gostar daquilo que se faz, tanto na prestação de cuidados aos idosos como em qualquer coisa que se faça na vida, pois tudo aquilo que se faz com amor resulta sempre melhor.

As cuidadoras defendem que é necessário trabalhar com amor e carinho, estar disponível para ajudar, ter interesse, força de vontade, agilidade a desempenhar as tarefas, ser humilde, atencioso, ter sentido de humanismo, paciência, calma, compaixão, compreensão, simpatia, boa disposição, de acordo com Maffioletti et al. (2006) que defende que o cuidar é um potencial do ser humano ao reconhecer a condição humana das pessoas e também uma atitude em prol do ambiente e do social. Cuidar é mais do que tratar de alguém necessitado, é aplicar um vasto leque de qualidades e sentimentos em prol de alguém como nós, com vista ao seu bem-estar e à sua integração como pessoa na sociedade.

As cuidadoras são bastante empenhadas no seu serviço, aspirando sempre por aprender, fazer mais e melhor “Eu com o meu trabalho nunca tou satisfeita, mas, ah, mais ou menos. Porque eu queria sempre fazer um pouquinho mais. Gostava de, pronto, (pausa) melhorar um pouquinho mais e sempre parece que nunca, nunca tamos a fazer o suficiente” (E4). Segundo Fernandes (1997), há que proceder à profissionalização dos colaboradores, através de formação adequada que permita adquirir conhecimentos específicos de forma a permitir uma posição de competitividade.

A formação profissional é o veículo que permite que as cuidadoras aprendam mais, e que aliado à experiência profissional permite inovar, de forma a desempenhar um serviço de qualidade e manter uma postura competitiva.

As cuidadoras gostam do seu trabalho e por isso consideram-se satisfeitas, de acordo com Ribeiro et al. (2009), a prestação de cuidados pode proporcionar satisfação e bem-estar quando se consegue um bom resultado. De acordo com os autores, as

cuidadoras sentem satisfação porque gostam do resultado do seu trabalho, ou seja, o bem-estar proporcionado aos idosos.

As cuidadoras referem também que se não gostassem do seu trabalho evitavam porque dessa forma não valeria a pena desempenhar a função “é uma coisa que eu gosto de fazer, é um trabalho que eu gosto de fazer, porque também se não gostasse era evitado porque não valia pena!” (E14).

As cuidadoras sentem-se realizadas com o trabalho desempenhado porque fazem aquilo de que gostam. No exercício das suas tarefas dão o seu melhor e sentem-se bem por tratar os utentes da melhor forma.

Acho que tou a fazer o meu melhor por isso sinto-me realizada. Vou para casa com a consciência tranquila, que, levo o coração bem, bem, sei lá, não sei explicar, que trato bem, que vou, vou consciente que a pessoa que eu trato, fica bem tratada (E2).

As cuidadoras desempenham as suas tarefas com gosto “Enquanto tratou do utente, a funcionária esteve a brincar e a cantar. No final quando me aproximei, justificou-se que estava a cantar uma das músicas preferidas do utente” (NC23),

E sinto, saber a diferença de uma pessoa que trabalha com gosto e quando não se trabalha que é, é totalmente diferente. Se for preciso venho mais cedo, venho, gosto de ah, tenho aquela (pausa), aquela vontade de vir e tar aqui e começar logo com eles, se for preciso e tar, vê-los e mesmo que não esteja logo a trabalhar mas tou falando com eles, tou ali um bocadinho com eles, portanto (E5).

Somente uma cuidadora não admitiu a realização profissional, mantendo uma posição neutra “Uma profissão não me pode preencher ... Eu não me sinto realizada nem não realizada” (E3).

Trabalhar com idosos faz com que os cuidadores adquiram valores “é um trabalho que faz a gente crescer muito e tou muito satisfeita porque fez-me crescer em particular, pronto, como pessoa” (E12), de acordo com Silveira et al. (2006), cuidar é uma forma

de autorrealização, sendo que muitos cuidadores referem ter melhorado como pessoa. As cuidadoras mudaram a sua forma de estar e de pensar, a partir do momento em que começaram a desempenhar as funções de ajudante de lar, sentindo-se melhores pessoas e mostrando-se disponíveis para ajudar os outros.

Segundo Paúl (1997), existem aspetos gratificantes que conseguem ultrapassar a tensão vivida durante o cuidado prestado, tais como a solidariedade e a felicidade recebida ao proporcionar um fim de vida digno. Embora as cuidadoras desempenhem as suas funções sob tensão, o bem que recebem, acaba por superar todos esses momentos de stress.

Durante o exercício das suas funções, as cuidadoras acreditam no retorno, ou seja, no sentimento gratificante de fazer o bem, segundo Paúl (1997), as cuidadoras julgam que fazendo o bem aos idosos, mais tarde quando também precisarem, alguém lhes fará o mesmo. Todas as cuidadoras são católicas e manifestam a sua fé ao acreditar que ao fazer o bem, mais tarde quando necessitarem também vão receber o bem, sentindo-se assim, motivadas para continuar a desempenhar as suas tarefas da melhor forma.

Para as cuidadoras, ser ajudante de lar é bonito, muito importante e muito bom, uma vez que desempenham um papel fundamental, e segundo Silveira et al. (2006), o cuidar é uma forma de sublimação que se baseia em valores de acordo com princípios morais e religiosos. Embora já tenha sido referido que as cuidadoras são católicas e manifestam a sua fé quando dizem acreditar no retorno dos cuidados prestados, e embora o cuidar seja uma forma de sublimação, a maioria das cuidadoras desempenha a função por necessidade financeira, e claro, porque alguém tem que fazer este serviço. As cuidadoras consideram que ser ajudante de lar é bonito, importante e bom porque é fundamental existir alguém que preste cuidados aos idosos.

As cuidadoras focam o seu interesse nos idosos, pessoas sós, frágeis e carentes, de acordo com Fernandes (1997). Após a reforma os idosos têm tendência a ficar isolados, longe da rotina da vida profissional e dos relacionamentos sociais associados à vida ativa, e com o avançar da idade, ficam debilitados física e psicologicamente, tornando-se vulneráveis.

Segundo as cuidadoras, com o avançar da idade, muitos idosos necessitam de cuidados, de auxílio nas AVDs, e segundo Silveira et al. (2006), os idosos cada vez se tornam mais dependentes de cuidados. A maioria dos utentes residentes no Lar da Torre

de Natal são dependentes, e como tal, necessitam que as cuidadoras prestem cuidados diariamente, desde as higiene parcial e total, deslocação, alimentação, medicação, de acordo com Kawasaki e Diogo (2001a) e Kawasaki e Diogo (2001b)

Para além do auxílio prestado nas AVDs dos idosos, para as cuidadoras é muito importante ouvir e estabelecer diálogo com os mesmos, sendo que, estas ganham a confiança dos utentes e acabam por se considerar as suas confidentes, dizendo até que já desenvolveram uma psicologia para o efeito.

No desempenho das suas funções, as cuidadoras criam amizade, afinidade e cumplicidade com alguns utentes, de acordo com Silveira et al. (2006). Quando as cuidadoras estão ausentes do seu posto de trabalho, sofrem por sentir a falta dos utentes.

Segundo Sousa et al. (2004), os cuidadores têm tendência para admitir que sabem tudo sobre o idoso, mais até que a própria família.

É muito natural que as cuidadoras considerem que sabem tudo acerca do idoso, admitindo até que sabem mais do que a própria família, em virtude do tempo partilhado com os mesmos, e em virtude do relacionamento existente, as cuidadoras tornam-se íntimas de alguns utentes. Contudo, embora desenvolvam um bom relacionamento com os utentes e até sejam suas confidentes, é claro que não sabem tudo acerca do utente.

sinto-me satisfeita porque faço aquilo que gosto e assim muito bem na companhia dos utentes e quando vou de férias ou que tenho uns, que vou de folga, ah fiz de uma certa hora lembro-me muito dos meus utentes, são, ao fim ao cabo fazem parte da minha família, é uma segunda família que eu tenho (E8)

Assim sendo, as cuidadoras desempenham um papel importante ao tentar colmatar a lacuna existente no que respeita ao relacionamento pessoal dos utentes, que ao ser institucionalizados, têm pouco contacto com a comunidade e têm pouco convívio com os seus familiares e amigos, vendo reduzida a sua rede social de contactos.

A funcionária despiu a utente na sua cama, enrolou-a num toalhão de banho, sentou-a numa cadeira para banhos e conduziu-a para a casa de banho. A funcionária conversou sempre com a utente, foi carinhosa, tratou sempre a

utente por minha querida. Foi rápida a dar o banho à utente. No final do banho de imediato enrolou a utente no toalhão de banho (NC7)

Há idosos que necessitam de se relacionar com outras pessoas, e de acordo com Carvalho e Batista (2004), para fazer face ao isolamento é necessário fomentar novos relacionamentos, sendo essencial a colaboração da família, amigos e núcleos disponíveis para o efeito. Muitos dos idosos a residir no Centro Social da Torre de Natal estavam em situação de isolamento nas suas casas e compete aos colaboradores da instituição, promover o seu relacionamento com os outros utentes, colaboradores, familiares, amigos e outras pessoas que manifestem interesse, através de atividades desenvolvidas dentro ou fora da instituição, em prol da inclusão social.

As cuidadoras consideram-se como sendo família dos utentes, abordando duas vertentes. Por um lado, a prestação de cuidados aos idosos que as suas famílias não executam, de acordo com Sousa et al. (2004), os cuidadores formais passam a cuidar dos idosos quando os cuidados prestados informalmente, pela família ou rede de vizinhança, deixam de responder de forma eficiente às necessidades do idoso. A maioria dos idosos admitidos no Lar da Torre de Natal possui alguma dependência, necessitando de cuidados específicos.

Ainda Sousa et al. (2004) referem que os cuidados prestados pelos cuidadores formais não substituem perfeitamente os cuidados prestados pelos cuidadores informais, devido ao tempo despendido ser menor e também porque os cuidados de alguém íntimo, isto é, de algum familiar, têm sempre um sabor melhor.

Ao cuidar dos utentes, as cuidadoras têm a plena consciência que passam a ocupar um lugar, outrora pertencente aos cuidadores informais, ou seja, os filhos ou os vizinhos, daí se considerarem sua família. Contudo, há que ter em consideração que as cuidadoras do lar prestam cuidados a diversos utentes, sendo para isso necessário ter uma organização de trabalho que acaba por se basear em rotinas, com vista ao bom funcionamento do lar. As cuidadoras obedecem a regras, e claro, vêm o seu tempo limitado para poder prestar o serviço a todos os utentes, assim como, também possuem técnicas para executar as suas tarefas e possuem experiência profissional, sendo muito natural que demorem menos tempo que os cuidadores informais. Os utentes necessitam de atenção e é muito provável que aspirem que o cuidado prestado demore mais tempo,

para assim poderem estar num contacto mais próximo com alguém. Em relação ao sabor do cuidado prestado por uma pessoa íntima como referiram Sousa et al. (2004), é muito natural que os utentes assim o prefiram, e ao ter essa percepção, as cuidadoras procuram preencher essa lacuna, daí consideram os utentes como sua família, assumindo inclusive uma postura protetora em relação aos utentes que sentem falta do relacionamento com os seus entes queridos.

Por outro lado, o relacionamento familiar estabelecido entre os cuidadores e os utentes do lar. Segundo as cuidadoras, são elas que têm mais contacto com os idosos e mais afinidade, porque conhecem, ajudam e dão carinho, pois fazem um acompanhamento diário, em detrimento do acompanhamento realizado pela própria família, que em certos casos não existe ou então ninguém visita o idoso no lar “os familiares não os virem visitar, muitos estarem, praticamente como se costuma dizer, abandonados” (E6), segundo Figueiredo (2007), e também segundo Sousa et al. (2004) que defende se tratar de uma situação excepcional, que se verifica quando há o afastamento dos familiares na velhice.

Ao tratar diariamente dos utentes, as cuidadoras criam afinidade e acabam por ter mais contacto com os mesmos do que a própria família, porém, não é o suficiente para serem tidas como família, dado não existir um passado comum nem uma construção sólida de laços afetivos que o justifique. Assim sendo, por mais que as cuidadoras tentem substituir a família dos utentes, nunca conseguem.

O termo família foi empregue pelas cuidadoras de forma simpática para ilustrar o tratamento humanizado existente no lar da Torre de Natal, tendo em conta que a maioria dos utentes, embora tenha família, recebe poucas, ou até nenhuma visitas. A opinião de Sousa et al. não vai de encontro com a realidade, uma vez que o facto de os utentes não receberem visitas não é uma situação excepcional.

as ajudantes de lar neste momento nas Instituições são as pessoas que mais em contacto tão com os utentes, é o cuidador que tá vinte e quatro horas sobre vinte e quatro horas com eles... Vinte e quatro horas, tão sempre (risos), sempre em contacto com eles, ah sai umas entram outras. E é a pessoa que, nós somos as pessoas que mais sabemos da vida deles, entre aspas, ah o que é que se passa ou quando têm uma dor, quando não se

sentem bem ou estão tristes, quando não, nós conhecemos logo, às vezes não é preciso dizer nada, vemos logo as carinhas, que há, que há qualquer coisa que não tá bem eh e somos muito importantes porque precisam muito de nós e saber que têm ali alguém que tá presente para tudo o que eles precisam eh, é muito importante, tanto na vida deles como na nossa... os utentes ah confiam e desabafam e, e somos uma família e dali ã passa nada e pronto e tá tudo bem (E5)

Segundo Sousa et al. (2004) o surgimento de estruturas formais para prestar cuidados aos idosos não invalidada a participação das famílias, devendo existir uma colaboração próxima entre ambas para que a família preste o apoio emocional necessário e haja um equilíbrio. Embora os idosos vivam no lar, a família deverá estar presente e deverá participar ativamente, no sentido de prestar o apoio emocional que os utentes aspiram e que as cuidadoras, ainda que tentem, não conseguem responder de forma eficiente. O Educador social desempenha um papel fundamental para auxiliar nessa participação ativa (Romans et al., 2003).

Segundo Sousa et al. (2004), tendo em conta a insatisfação sentida em relação aos modelos das instituições sociais, existem esforços no sentido de criar novos modelos de desenvolvimento das instituições, com uma perspetiva partilhada tanto pelos idosos, os familiares e as instituições. A partilha de responsabilidades entre a instituição, os idosos e a família é fundamental, contudo trata-se de um trabalho muito árduo, na medida em normalmente os familiares disponíveis para colaborar com a instituição são muito poucos, alegando falta de tempo. Ainda assim, há que trabalhar afincadamente neste sentido, com vista a proporcionar o bem-estar e a felicidade dos idosos, sendo fundamental a intervenção do Educador Social, com vista a conduzir todo este processo.

As cuidadoras mostram-se sensibilizadas com o facto de os utentes abandonarem as próprias casas, por necessitarem dos serviços prestados no lar, de acordo com Paúl (1997), a sobrecarga da família em relação aos cuidados prestados, o grau de exigência de cuidados, os conflitos de papéis, o stress, a falta de apoio, os conflitos pessoais e sociais, a perda de autoestima, a depressão e a manutenção do posto de trabalho são fatores que influenciam a admissão de idosos nos lares. A maioria dos utentes é admitida no lar pela dificuldade que a família tem em prestar cuidados cada vez mais



exigentes, de acordo com o seu horário de trabalho e a sua vida pessoal, gerando stress e diversos conflitos, devido à falta de apoio sentida.

Estou muito satisfeita com o meu trabalho, ah, é um trabalho que eu faço com gosto, ao longo destes anos. Tenho feito com gosto, tenho feito com prazer, porque, pronto, vejo que o utente precisa, vejo que o utente coitado deixou ficar a casa dele e vir pra um lar é muito custoso (E1).

No lar existem reuniões com alguma frequência e sempre que solicitado, as cuidadoras costumam participar na tomada de algumas decisões operacionais, segundo Nascimento et al. (2008), a ética aplica-se no cuidado ao idoso, através das reflexões do cuidador no que respeita à tomada de decisões.

Sempre que possível, as cuidadoras são ouvidas e participam nalgumas tomadas de decisão, uma vez que acompanham diariamente os utentes e possuem uma perspetiva diferente da Direção devido às funções que exercem, e cujo conhecimento deve ser valorizado.

As ajudantes de lar concordam com o método de trabalho adotado, uma vez que têm oportunidade de falar abertamente sobre o serviço, ter conhecimento de determinadas situações, dar opiniões e discutir ideias, de acordo com Silveira et al. (2006), as cuidadoras mostram-se disponíveis para colaborar ativamente.

Num trabalho de equipa revela-se fundamental o agendamento de reuniões para transmitir conhecimento a todo o grupo. Tendo em conta que se trabalha por turnos, as reuniões ainda se tornam mais importantes, uma vez que é o momento em que se consegue reunir todo o grupo de cuidadores com a sua chefia. Ao participar nas reuniões, as cuidadoras sentem o apoio da sua chefia, ganhando assim segurança e confiança para enfrentar as situações que se deparam no seu dia-a-dia de trabalho. É muito importante que as cuidadoras comuniquem e transmitam a sua visão sobre o serviço, pois ao ser ouvidas sentem atenção e vêem o seu trabalho valorizado.

Por sua vez, as cuidadoras sentem que devem retribuir esse apoio, ajudando da melhor forma a sua chefia, com aquilo que sabem fazer, isto é, trabalhar para resolver as situações da melhor maneira possível. As cuidadoras acham que é importante haver diálogo para fomentar o espírito de equipa, o bom ambiente de trabalho e também para

tentar inovar, de acordo com Silveira et al. (2006). O diálogo é fundamental neste tipo de serviço, pois para além de contribuir para uma prestação de serviços de qualidade, contribui para que haja bom ambiente de trabalho, para que as pessoas se sintam bem, continuem motivadas para continuar para prestar um bom trabalho e tenham abertura para inovar. Para além dos efeitos benéficos que se refletem profissionalmente, o bom ambiente de trabalho também se reflete pessoalmente, uma vez que as cuidadoras ao se relacionarem bem, fomentam a criação de laços efetivos entre si, promovendo inclusive, programas sociais nos tempos livres.

Embora a tomada de decisões com a colaboração das cuidadoras seja limitada e meramente operacional, é de salientar o espírito de união resultante das reuniões de trabalho.

Sim, normalmente a minha colega, a minha chefe, pronto faz reuniões e agente vamos às reuniões e damos a nossa opinião, ah, a nossa chefe pede a nossa opinião e agente damos, repartimos opiniões e prontos e é praticamente, praticamente é isso. Temos as nossas dúvidas e damos as nossas opiniões, pois a nossa chefe pergunta e agente colabora com ela e tentamos ajudar as coisas de melhor maneira. Sim, sim, sim é muito importante, é muito, pra mim é muito importante haver reuniões, isso pra ter as nossas ideias e falarmos entre nós e tentarmos resolver as coisas de melhor maneira, as reuniões fazem parte do trabalho (E13).

As cuidadoras podem influenciar os utentes através do seu comportamento, incentivando-os a participar em atividades, começando elas por dar início para que depois os utentes sigam o seu exemplo, contribuindo assim para que se integrem e aprendam a gostar de viver no lar, proporcionando uma velhice com dignidade e com qualidade de vida, de acordo com Brêtas (2003). Ao estimular os utentes a participar nas atividades do lar, as cuidadoras contribuem para contornar os efeitos do envelhecimento, promovendo o autocuidado e a autoestima dos utentes, com vista a facilitar a sua integração na instituição e promover um envelhecimento bem-sucedido. De acordo com Fontaine (2000), a imagem da velhice tem evoluído para um quadro

mais positivo, através da melhoria das condições de vida e do aumento do nível cultural, cada vez há mais idosos felizes por viver.

Embora exista uma animadora no lar, estando presente ou não, sempre que podem, as cuidadoras participam em diversas atividades de animação, tais como transportar os utentes para o local indicado, passeios no exterior, de acordo com Phillips (1996), brincar, dançar, cantar, praticar exercícios de mobilidade “a gente faz a ginástica para incentivá-los a fazerem também a ginástica” (E13), bater palmas, jogar às cartas, jogar dominó “ajudamos a fazer animação, jogar às cartas ou jogar ao dominó” (E9), participar em dramatizações “Já participei numa, o ano passado, numa, na festinha de Natal, ah gostei muito, fiz, acho que, fiz de pastor, já não, sim, fiz de pastor. Uma dramatização” (E10), independentemente do fato de serem utentes autónomos ou dependentes “a gente participa, sai muitas vezes à rua com eles, na cadeirinha” (E1). A participação das cuidadoras nas atividades de animação do lar é muito importante, uma vez que estas desenvolveram cumplicidade com certos utentes, em virtude do cuidado prestado, estando mais próximas de si do que a própria Animadora. Assim sendo, as cuidadoras desempenham um papel fundamental para fazer a ponte entre os utentes e a Animadora, que por vezes sente dificuldade em realizar determinadas atividades devido à desmotivação e à pouca mobilidade dos idosos.

danço com eles, vou buscá-los até mesmo aqueles que são assim um mais das perninhas, mais tremelicas, agarro-me a eles e danço, e canto, e bato palmas eh e vou buscá-los. E cantam quando não podem dançar, cantam e às vezes até se levam, pronto, os micros pra pé deles para eles sentirem que a voz deles tá a sobressair e sentem-se todos contentes (Tânia E5).

Para além de auxiliar os utentes nas AVDs, as cuidadoras proporcionam momentos de distração aos mesmos, de forma a promover a sua autoestima, a sua integração na instituição e o seu bem-estar. No seio institucional, para além de se apoiar os utentes nas rotinas de higiene, através do auxílio nas AVDs, há que promover o relacionamento humano, sendo fundamental desenvolver atividades com vista a um envelhecimento bem-sucedido.

As atividades de animação são muito importantes num lar, uma vez que contribuem para fomentar a aproximação e o convívio entre as cuidadoras e os utentes, promovendo a sua integração no seio da instituição, de acordo com os princípios da educação social.

Por vezes, durante as festas as cuidadoras confortam os utentes que se encontram tristes e emocionados

durante as, as festas, tarmos atentos a algum, um ou outro que esteja mais triste porque há sempre aquele momento em que as pessoas ficam mais emocionadas, com o ambiente e que se lembram de outras coisas, ah da vida, delas, e e lembram-se dos familiares, lembram-se, recuam no tempo, e que ficam muito emocionados e nós temos de estar atentas a essas pessoas mais sensíveis e provavelmente, o melhor é retirá-los, até possível ah para o pé daquelas que tão mais alegres e dar uma voltinha uma com elas, dar-lhes um c, um apoio moral (E6).

As cuidadoras gostam de participar nas atividades de animação, para além de se distraírem, aprendem muito com os utentes que transmitem os seus saberes. De acordo com Romans et al. (2003), a velhice desenvolve capacidades como a experiência, tranquilidade e visão de justiça, tornando os idosos em seres bastante valiosos.

Com base na sua experiência de vida, os utentes do lar da Torre de Natal transmitem muitos dos seus conhecimentos às cuidadoras, existindo um diálogo curioso quando se faz a analogia entre os costumes do passado e os costumes do presente, assim como se discutem também as mudanças, a evolução e até a regressão, no que respeita por exemplo, a determinados valores outrora existentes. Assim sendo, segundo Carvalho e Batista (2004), o convívio com idosos revela ser um excelente método educativo.

Nos dias de festa, as funcionárias ficam tão absorvidas pelo trabalho que nem se apercebem do tempo passar “o tempo passa muito mais rápido (risos) nesses dias de festa (risos)” (E6). Para além de haver muito trabalho nos dias de festa, as cuidadoras gostam de trabalhar nesses dias, pois enquanto trabalham divertem-se e nem dão pelo tempo passar.

Para além de gostar de participar nas atividades de animação, as cuidadoras gostam de ver a alegria que as mesmas proporcionam aos utentes. Assim sendo, a participação nas atividades de animação reflete-se positivamente, tanto para os utentes como para as funcionárias

na medida do possível, participo, prontos. Quando temos ali um bocadinho que podemos participar com a, forma... com a... Com a Animadora. Tá a Animadora e mesmo quando a Animadora não está, a gente, num bocadinho que a gente tenha, tenta sempre ah, (pausa) tar ali um bocadinho a dar animação ao idoso mesmo pra ver se eles não estão assim tão parados, para dar outra estima ao idoso. Gosto e adoro porque, (pausa), ah, tá bem que a gente participa mas mesmo assim eles também nos retrib, retribuem com muita coisa que eles também sabem, eles ensinam-nos muita coisa, mesmo coisas antigas, poemas que eles nos dizem, prontos. É bom pra nós e é bom pra o idoso! (E14)

Embora as cuidadoras participem nas atividades de animação, o tempo disponível para o efeito é pouco, de acordo com Crespo e López (2008), os cuidadores realizam uma grande quantidade de tarefas que conduzem ao stress e a uma grande vulnerabilidade física e emocional.

As cuidadoras desempenham muitas funções de natureza diversa que exigem esforço físico e disponibilidade mental. Muitas das vezes estão assoberbadas em trabalho e o tempo livre é pouco, contudo, existem períodos mortos em que é possível se dedicarem ao relacionamento e animação dos utentes. Nesses momentos em que existe tempo disponível, as cuidadoras deverão possuir a disponibilidade mental e motivação necessárias para o efeito.

Para colmatar essa lacuna existente, as funcionárias concordam que seria bom admitir mais pessoal para poderem dar mais atenção aos utentes, permitindo mais convívio e a realização de mais atividades, para além do tempo despendido a prestar auxílio nas suas AVDs.

Acho que tínhamos tempo para participar mais, porque isto são pessoas, não é um armazém onde arrumemos as pessoas numa prateleira, lavam-se e arrumam, não. Precisávamos de tempo para estar realmente com as pessoas. É quase impossível porque de manhã tratamos deles (pausa), mesmo assim às vezes o tempo não nos chega para fazer aquilo que tínhamos que fazer ... Era arranjar mais pessoas, para haver mais um pouco de tempo, para realmente, pelo menos à tarde a gente poder tar com eles a fazer qualquer coisa ... Fazer ginástica, a dançar, a saltar, a contar anedotas, ah, fazer palhaçadas (E3).

Segundo as cuidadoras, diariamente, deveria existir uma Animadora a prestar serviço no lar “devia de haver aqui uma Animadora que viesse cá todos os dias, um bocado, ou manhã ou da parte da tarde” (E1).

Seria importante bom admitir um Animador Sociocultural a tempo inteiro, segundo Sousa et al. (2004), um técnico especializado para diariamente desempenhar atividades de animação com os utentes, com vista a combater a solidão e o isolamento dos utentes, contribuindo para promover um envelhecimento bem-sucedido.

Deveria haver mais equipamento e material de suporte às atividades de animação, uma piscina seria um bom investimento, “A piscinazinha pra eles porque o utente dentro da piscina sempre manobra melhor, era a fisioterapia também (pausa) e era as atividades” (E1), de acordo Sousa et al. (2004) deveria haver um Fisioterapeuta no lar.

Deveria haver mais atividades, tais como, jardinagem “tinha pensado também em, em jardinagem, para os próprios utentes poderem participar um pouco na jardinagem, uma vez que temos um bom espaço, tentar preencher esse espaço com flores, plantas mas tudo feito pelas mãos dos utentes” (E11), jogos, ginástica “Talvez nós pudéssemos fazer mais, sei lá, jogos ou ginástica com eles” (E12), mais um dia de música durante a semana “uma vez por semana ou assim, vem cá o Filipe também tocar” (E1), “só se for mais um diazinho de música aqui” (E7), mais passeios, por exemplo idas à praia “poderiam sair mais vezes, dar mais passeios, por exemplo, de verão, irem um bocadinho à praia, não fazia mal nenhum” (E14) ou idas ao cinema “Ir ao cinemazinho de vez em quando, ah, sairem mais daqui, darem mais uns passeiozinho para não tarem tanto tempo aqui dentro” (E14).

Algumas das sugestões apresentadas pelas cuidadoras implicam um investimento financeiro em equipamento, o que poderia ser incomportável para a instituição, contudo, é possível realizar atividades com pouco investimento, tais como realizar atividades com material reciclado “haviam de fazer mais jogos, pois, há coisas tão simples como jogos, com coisas de, recicláveis que não, não custa nada, economicamente, não custa” (E14), fazer jardinagem no vasto jardim existente nas instalações do lar ou realizar mais um dia de música por semana, através do Animador e Músico existe na instituição, já referido anteriormente.

As sugestões de atividades de animação apresentadas servem para fomentar a mobilidade e o exercício físico entre os utentes e promover uma velhice bem-sucedida.

Uma campanha de voluntariado seria uma solução para tentar recrutar pessoal para colaborar no lar. Dado o quadro de desemprego qualificado que o país apresenta atualmente, a captação de pessoal com formação adequada seria uma hipótese a considerar. A campanha de voluntariado poderia ser desenvolvida através de diversos meios de comunicação, tais como o contacto pessoal, a internet, a rádio, os painéis de publicidade, etc ...

talvez uma campanha de voluntariado, em que há muitas pessoas aí disponíveis e com falta até de se ocuparem ... E ali estão numa vida, às vezes muito medíocre e que, até se sentem mal de, de não poder ajudar os outros. Ah, talvez uma campanha em que fossem de porta em porta, e contactar as pessoas porque havia talvez de haver muita pessoa que fizesse de bom gosto, eh que viesse ajudar quem mais precisa. Até eles ajudavam-se a eles próprios, também (E6)

Somente uma cuidadora referiu não haver nada a alterar no âmbito da animação “o dia a dia é sempre um dia, e outro igual ao outro e também, e sendo dias de festa tão mais satisfeitos e então penso que não, não vejo nada a modificar” (E8).

Para as cuidadoras existe pouco reconhecimento da parte dos familiares e até da parte dos próprios utentes, muitos deles saturados e sem qualquer raciocínio válido “é pouco reconhecido às vezes, até pelos familiares, que é muito pouco reconhecido. Já

não falo dos utentes, dos utentes, porque os utentes não têm aquele raciocínio que deviam de ter porque eles coitadinhos, jáh, já estão saturados” (E6).

De acordo com Sousa et al. (2004), os familiares não reconhecem o trabalho dos cuidadores, consideram que os cuidadores são pouco atenciosos e carinhosos, por dividirem a sua atenção por todos os utentes, sendo muito natural que tratem todos da mesma forma.

Embora as cuidadoras se relacionem melhor com alguns utentes, no exercício das suas funções procuram tratar todos da mesma maneira, evitando exceções, de forma a serem justas e conseguirem tratar de todos em tempo útil. Relativamente ao apoio afetivo, as cuidadoras fazem o que está ao seu alcance, contudo esse apoio é insuficiente, assim sendo, compete à família acompanhar o utente e colaborar com a instituição nesse sentido.

Por vezes, existem conflitos motivados pelos familiares ausentes, que das poucas vezes que visitam o seu familiar, põem em causa toda a organização do serviço, quando simplesmente estão a chamar a atenção do utente, por se sentirem culpados pela sua institucionalização.

Por outro lado, de acordo com Silveira et al. (2006), os utentes não reconhecem o trabalho dos cuidadores, que embora mantenham a solidariedade no cuidar, ficam chateados e lamentam o comportamento agressivo de alguns idosos, que mais tarde acabam por se sentir culpados. Esta situação é muito frequente, muitas das vezes há mal entendidos criados pelos utentes que apenas pretendem chamar a atenção da família, que pouco aparece no lar, incomodando as cuidadoras, que obviamente ficam chateadas com a situação.

Às vezes, são aquelas pessoas que, aquelas que ainda têm o juízo e nos ofendem, e nos dizem alguma coisa mas, ah, é preciso ultrapassar porque normalmente quem vem pra cá já vem um pouco gasto, não é? E há pessoas que ainda têm algum juízo e criticam-nos sempre, e porque roubam, e porque atrapalham, e porque eu estou a pagar é para você me fazer, quer dizer, nós temos que aprender a saber lidar com todas estas situações e manter o profissionalismo (pausa) mas ah, às vezes custa-nos um bocado, pronto, são ossos de ofício (E10).



De acordo com Sousa et al. (2004), os conflitos existentes entre a instituição, os utentes e os familiares, criam um clima de desconfiança. Tal como acontece no lar da Torre de Natal, sempre que existem conflitos, depois permanece um ambiente de desconfiança, que é necessário ultrapassar. Por vezes há situações extremamente complicadas, contudo, só é possível ultrapassar com muito profissionalismo.

As cuidadoras reconhecem que a Direção da instituição não faz o devido reconhecimento do seu trabalho.

Reconhecimento, reconhecimento não há, mas a consciência da gente é que manda, não é preciso de haver reconhecimento prá gente pra tratar bem o utente, prá gente querer bem o utente. Eles são a nossa vida mas ah, tá bem que a entidade patronal não, não, não reconhece o nosso trabalho que é um trabalho, é um trabalho que havia de ser bastante reconhecido, mas pronto, o que interessa é a nossa, a nossa Gerente, ela conhece muito bem quem, o que agente faz (E1).

As cuidadoras trabalham muito, e embora haja muita gente que não compreende o seu trabalho, as mesmas desvalorizam, justificando que a instituição até assume publicamente o seu empenho, embora não o reconheça financeiramente porque os seus vencimentos são muito baixos relativamente ao trabalho desempenhado

Sim, existe o reconhecimento, não monetário, ah pronto, já tem sido falado em certas entrevistas, ah, que reconhecem o nosso trabalho, os nosso esforço diário, que não é pago pelo que se tá a ganhar, mas há, há reconhecimento, nesse, no sentido de pelo menos se a palavra é apresentada, nas reuniões é porque há, existe reconhecimento (E6).

Contudo, as cuidadoras destacam o facto de o vencimento ser certo “É pouco, mas é certo, é que eu digo, mais vale ser pouco mas ser certo, agente chega ali, aquele dia temos lá o dinheirinho pra gente se governar” (E13).

Assim sendo, o que interessa mesmo às cuidadoras é a chefia do lar reconhecer quem trabalha, e os contratos de trabalho a termo certo irem sendo renovados “da minha parte acho que já tive o reconhecimento, foi terem-me renovado o contrato” (E12), até as cuidadoras atingirem a situação de efetividade no quadro da Instituição

Eu acho que sim, porque o reconhecimento, ah, da minha parte, que eu acho foi fortificado e acho que isso para mim é o maior reconhecimento de todos porque já estou na casa, já me considero da casa e isso para mim foi, é o maior reconhecimento de, de tudo (E5).

Para as cuidadoras o reconhecimento do seu trabalho é acessório, uma vez que tratam muito bem dos utentes, independentemente do facto de haver reconhecimento ou não. Contudo, se existisse o devido reconhecimento da parte da entidade patronal, as cuidadoras ficariam mais satisfeitas e motivadas para desempenhar as suas tarefas diárias.

os nossos ordenados também são muito baixos à vista do trabalho que nós temos porque isto é um trabalho muito sacrificado eh que não é pago por dinheiro nenhum mas se houvesse um bocadinho de reconhecimento mais da parte dos nossos chefes (pausa) nós até ficávamos mais contentes, mais felizes e até poderíamos desempenhar ainda melhor o trabalho (E8).

As cuidadoras desvalorizam a baixa remuneração auferida “a gente aqui no lar a tratar das pessoas que a gente trata, a gente não pode olhar ao ordenado, olhar ao coração, temos que trabalhar com o coração” (E1).

De acordo com as cuidadoras, trata-se de um trabalho ingrato na medida em que poucas pessoas o querem fazer, e constantemente surgem imprevistos, sendo necessário empenhar-se com vista a realizar as suas tarefas sempre da melhor forma, que de acordo com Maffioletti et al. (2006), trata-se de um trabalho com pouca visibilidade. As cuidadoras exercem um trabalho pouco atrativo, com idosos, muitos deles dependentes, outros no final da vida, ou seja, fatores com uma grande conotação negativa. Ser cuidadora, normalmente não costuma ser um sonho mas uma necessidade, estando o

desemprego, e claro, a necessidade financeira na sua origem. Contudo, ao enveredar pela profissão, as cuidadoras dedicam-se bastante para desempenhar as suas tarefas da melhor maneira.

Em primeiro lugar, ah devem de, quando se entra num sítio, haver ah humildade e depois está, ter interesse por aquilo que se apresenta na frente, e pronto, e ter interesse. E além de interesse, ter força de vontade para que, e gostar daquilo que faz para que o trabalho não custe. Se faça com, hum um certo amor, um certo carinho, e que se faça pronto, que se goste mesmo que é para não custar...gosto de ser útil a quem mais precisa para que um dia talvez, ah tenha a sorte de, de fazerem também a mim porque todos nós vamos caminhando pro, pronto, para essa decadência e que precisamos todos uns dos outros...os meus problemas, ah, não os trago para o trabalho, essa é a primeira, ah, pronto, todas as funcionárias, deviam de fazer, ah pois trata-se de pessoas idosas, de pessoas que já estão com muitos problemas, e que nós não temos que transmitir os nossos (pausa) ah, e como tento dar sempre o meu melhor, acho que tem muita influencia o meu trabalho. Dou sempre o meu melhor...tou sempre atenta ao menos em estar, sempre atenta, ah, às reações deles, positivas ou negativas, referente ah a cada uma delas, nós também temos reações diferentes porque se um utente tiver alegre, ah, é evidente, ele tá feliz, nós ainda damos mais um empurrãozinho para que ele ainda fique mais feliz. Ah, o utente, eh que está triste, tentamos reagir de outra maneira, vamos devagarinho, vamos fazer uma perguntinha, vamos, ah, puxando por, por ele, para que ele diga qual é o motivo de estar triste, e a partir daí depois (pausa) independentemente ah do problema de cada pessoa, ah temos o nosso, a nossa psicologia a desenvolver..."(Ah, é um papel muito importante), porque desempenham um trabalho, que, dificilmente se encontra pessoas a quererem desempenhá-lo. (pausa) Temos um trabalho, ah, que temos que dar tudo de nós, é, é um trabalho, um bocadinho, muito ingrato, ah a agente nunca sabe como se espera o dia a dia, há sempre uma novidade (E6)

Já conformadas com a posição ocupada na instituição, as cuidadoras não possuem quaisquer expectativas de evoluir na carreira profissional, unicamente demonstrando interesse em continuar ao serviço da instituição, a desempenhar as mesmas funções no Lar da Torre de Natal. Como já foi referido, para as cuidadoras é fundamental renovar o seu contrato de trabalho a termo certo, com vista a atingir a situação de efetividade no quadro da instituição.

Segundo as cuidadoras, dentro da instituição, e neste setor de atividade torna-se difícil a evolução na carreira profissional por falta de cargos a ocupar.

O futuro profissional, eu gostaria de continuar a trabalhar sempre nisto porque é o que eu gosto de fazer, é mesmo o que eu gosto de fazer, não me tou vendo trabalhar noutro sítio porque, e aqui se for possível ... Eu penso que não porque, penso que não, não tenho mais perspetivas de, de carreira além de continuar cuidar de idosos só, mais nada. Não há hipótese de crescer mais, não vejo por onde... (E7)

Assim sendo, as próprias cuidadoras reconhecem esta situação, referindo a hipótese de eventualmente poderem ser promovidas a Encarregadas. Contudo, nenhuma cuidadora manifestou interesse em ser Encarregada, por manifesta falta de capacidade de liderança

eu acho que, mudar para uma categoria mais elevada, acho que, eu não me estou a ver aí, porque eu gosto mais de ser mais orientada, se, daqui só, nesta área, seguir só para Encarregada, pra superior, sei lá, mas não me sinto bem aí, porque o caso, o facto de ser Encarregada é, é, uma pessoa que tem que orientar, tem que mandar, e há, há pessoas que não entendem, isso como uma orientação, entendem mais como mandar e eu não me estou a ver muito bem nessa, sinto-me bem aqui nesta área em que estou ... eu vejo-me bem como estou, acho que, não me estou, não, não quero muito mais. Eu estou bem assim... (E10)

Uma cuidadora reconheceu que não tem perspectivas de evoluir na carreira, mas admite o desejo de mudar para o Centro Infantil, dado possuir um curso de formação adequado “De evolução não, mas no meu caso por exemplo, posso tar aqui no lar, não queira dizer se me surgir uma oportunidade em ir pró, po Infantário que eu não possa experimentar também aquela outra parte” (E11).

Para além dos aspetos positivos da profissão já referidos anteriormente, as cuidadoras reforçaram os seguintes aspetos: ser útil para os idosos, tratar bem e acarinhar os idosos, o bem-estar, alegria e felicidade proporcionados aos utentes e o contributo dado na integração dos utentes no Lar

Ah, sim, aspetos positivos, pois ah, (pausa) nós, ah, quando lidamos com os utentes, ah, desde que eles se vão, se sintam bem, nós conseguimos que eles se sintam bem, eu acho que isso é positivo. Que eles se sintam, que gostem de cá estar porque muitos sofrem muito por tar aqui em vez de tarem em casa, eh se nós conseguirmos que eles gostem um pouquinho de tar cá, acho que já é positivo (E4)

o retorno do tratamento dado, nomeadamente o amor e carinho, o convívio e amizade vividos tanto com as colegas de trabalho “gosto de trabalhar no local onde trabalho porque nem todos os lares são iguais a este aqui, eu gosto, gosto das colegas, somos todas amigas, somos uma equipa, trabalhamos em conjunto, é muito bom” (E13), como com os idosos, assim como a partilha de vivências e experiências e a consequente aprendizagem com os mesmos

Aspetos positivos (pausa), a amizade que fazemos cá com os utentes. Amizade, a convivência porque ao fim ao cabo eles têm muito para partilhar connosco, as experiências deles, as vivências. Acho que isso é muito interessante, que aprendemos sempre com essas pessoas (E11)

A ênfase dada ao sentimento de família, a aquisição de paciência, tolerância, compreensão e determinados valores “Ajuda-nos muito, ah, a adquirir paciência, tolerância, compreensão, é uma das melhores escolas em termos humanos que eu

conheço desta profissão. Em termos humanos, é uma das melhores escolas que eu conheço” (E3), a valorização pessoal dos cuidadores e a preparação para cuidar de familiares.

uma valorização pessoal, aprendi, ah, aprendi muito e estou a aprender, não só com os utentes, também com, pronto, tudo o que me envolve nesta área. Ah, sinto-me preparada porque, graças a Deus, ainda tenho os meus pais vivos e sinto-me preparada para um dia quando chegar à vez de ter os meus familiares, ah, pronto que necessitem de apoio, de ajuda, mais, mais de perto, eu sinto-me, sinto-me preparada para ajudar (E10).

No desempenho das tarefas diárias, para além dos aspetos negativos já mencionados anteriormente, as cuidadoras reforçaram os seguintes aspetos: falta de tempo disponível “A funcionária foi dando as colheres de sopa à utente, olhando constantemente para os lados e para o relógio” (NC2), há momentos em que as cuidadoras têm mais trabalho, como é o caso das refeições, dado existirem muitos utentes dependentes que é necessário auxiliar na alimentação e também por coincidir com o horário de almoço de uma parte dos cuidadores, estando menos pessoal disponível; falta de pessoal “Enquanto deu a refeição à utente, a funcionária esteve sempre atenta ao que se passava ao seu redor, com os outros utentes, mostrando-se disponível para ajudá-los, dando indicações quando necessário” (NC19), há períodos em que existe menos pessoal disponível, sendo a refeição um momento crítico pelos motivos já referidos anteriormente

não tou vendo assim grandes coisas negativas, além de, muitas vezes nós queremos fazer mais e não podemos porque não temos tempo ou porque as colegas estão doentes e não há empregadas para trabalhar e muitas das vezes a gente quer fazer mais, não consegue porque estamos sozinhas (E7);

a falta de material para realizar as suas tarefas normalmente devido a esquecimento, tal como medicamentos. Devido ao grande volume de funções para desempenhar, as cuidadoras andam quase sempre à pressa, esquecendo-se de preparar o

material, acabando por parar a meio das tarefas para ir buscar o material necessário, atrasando o serviço

Quando retirou a fralda suja com fezes, à utente que se encontrava deitada na cama, é que a funcionária reparou que não tinha material para limpar a Sr.<sup>a</sup>, saiu do quarto e foi buscar toalhete descartáveis ao carro de apoio situado no corredor, deixando a utente à sua espera (NC15),

no meu caso é assim mais quando falha o medicamento (pausa) que começam os utentes, começam a reclamar claro e (pausa), pronto não, não o tenho ali, atrapalha porque tenho, que tenho que ir buscar lá dentro ... não deixam meter na caixinha, ah, uma pessoa perde logo o ritmo, ou seja, eu tou, tou na altura, vou dando os medicamentos, depois de repente, falta aqui um. Tenho que ir lá dentro buscar, depois quando volto já o utente tá reclamando (E4);

A falta de material para realizar as higiènes “A fralda suja estava aberta no chão, e quando me aproximei a funcionária de imediato se justificou, dizendo que não tinha sacos do lixo, que realmente não havia na despensa devido a rotura de stock” (NC20), não existir material por rotura de stock é uma situação pontual; a falta de roupa - normalmente há um grande volume de roupa por lavar, mas por vezes a lavandaria do Lar não consegue dar resposta, nem deixar um stock de reserva nas rouparia dos andares, sendo necessário as cuidadoras se dirigirem às suas instalações num edifício anexo, para ir buscar a roupa necessária, parando as suas tarefas a meio, e claro, atrasando o serviço

às vezes quando os vamos levantar ah de manhã e pronto mudamos sempre a roupinha toda e gostamos de mudá-los todos e fazemos a higiene e às vezes até nos falta o material para fazermos a higiene ou o material para fazermos mesmo, para os vestirmos, vesti-los mesmo desde calças a tudo e às vezes é, é um dilema porque pronto temos que despachar e temos que tratar das pessoas e temos que ainda lhes dar atenção e ao mesmo tempo

temos que ir tratar de outros assuntos que podiam ficar ... Também perdemos mais tempo porque um, um bocadinho mais de tempo, porque às vezes tá acessível, a gente tem de tratar do utente e tá ali tudo acessível e outras vezes por qualquer razão a gente não tem ali as coisas e já perdemos mais tempo. E é um obstáculo, e torna-se um obstáculo (E5);

a falta de ajudas técnicas para facilitar no cuidado aos utentes, na sua maioria dependentes, de acordo com Kawasaki e Diogo (2001a). As ajudas técnicas facilitam bastante o serviço das cuidadoras, pois evitam que as cuidadoras exerçam tanto esforço físico e permitem demorar menos tempo. No lar existem algumas ajudas técnicas, contudo, não existem cadeiras elevatórias, um equipamento dispendioso mas bastante útil para realizar as transferências de utentes dependentes. Ainda assim, é fundamental investir na manutenção das ajudas técnicas existentes, dado o grande uso e desgaste constantes, assim como também investir na aquisição de novo equipamento

às vezes nós deparamo-nos com a falta de equipamento. Refiro-me por exemplo, às ah cadei, ah cama, aquelas cadeiras elevatórias para pôr aquelas pessoas pesadas ...os acessos, ah, às casas de banho e, e as cadeiras de rodas às vezes um pouco, pronto, há certas falhas, que, deviam ter mais um bocadinho mais de atenção (E10);

o sofrimento dos utentes que não se integram no lar, tristes e com falta de apoio familiar, e a frustração sentida por não conseguir contribuir para a sua adaptação. Segundo Paúl (1997), quando os idosos vão morar para o lar contrariados, sentem-se desanimados, ficam deprimidos, adotando comportamentos passivos e de perda de autonomia. De acordo com Paúl, a falta de apoio informal, isto é, da família e dos amigos, costuma acontecer quando existe um grande afastamento potenciado pelo idoso.

Normalmente esses utentes ficam amargurados, relacionam-se pouco, não querem participar em atividades, ficam revoltados, reclamam constantemente e por vezes se tornam agressivos. É extremamente complicado lidar com esta situação porque o utente normalmente rejeita tudo o que é oferecido dentro da Instituição, perturbando o



funcionamento normal do lar. Nestes casos, a adaptação ao lar é mais difícil, para fazer face a este tipo de situação aplica-se o profissionalismo e procura-se conquistar o idoso.

Os negativos (pausa) pois (pausa), nós, sentimos muito, quando (pausa), eles não se sentem bem aqui, nós queremos que eles se sintam (pausa). Isto custa-nos a nós também, acho que é a parte negativa que isto tem eh é que nós queremos que eles se sintam bem e muitas vezes não conseguimos eh e isso também dói ... há muitos utentes que não conseguimos que se adaptem ao lar e acabam até às vezes por falecer e não conseguimos adaptar, com a tristeza e deixam-se levar às vezes, (pausa) isso por nós não conseguirmos que eles se, se adaptem (E4).

Os imprevistos que atrasam o serviço, de acordo com Lage (2005), no dia-a-dia dos cuidadores surgem obstáculos, circunstâncias difíceis e problemas por resolver. No Lar da Torre de Natal também surgem imprevistos que têm de ser resolvidos, por vezes afetam toda a rotina de trabalho, havendo adaptações e atrasando o serviço,

é um serviço que também, ao fim ao cabo, está bastante esquematizado. Quer dizer, é isto, isto, isto e isto para fazer, é, é, pronto claro que acontecem imprevistos. Alguém cai, alguém se magoa, ah, alguém que, ah, é assim, podem acontecer imprevistos. Mas, quer dizer, essa esquematização também já engloba, digamos assim, esses imprevistos, quer dizer, porque já estamos mais ao menos, isto é o, a, a prática acaba por fazer a perfeição, já estamos mais ou menos treinadas, digamos assim, como reagir em determinadas situações, quer dizer por isso em quase todas as situações e depois continuar, depois continuar a dar continuidade à rotina do, do trabalho, por isso ... Claro que se perde tempo, claro que depois se tem de acelerar, o, o saltar algumas etapas de alguns processos, mas quer dizer, faz tudo parte (E3);

as situações de emergência, ao suceder, de imediato se dá assistência ao utente, deixando as tarefas habituais para segundo plano, sendo necessário adaptar o serviço

Às vezes quando tamos a fazer um turno, tamos duas colegas, ah, de tarde ou de noite que uma pessoa adocece, temos que chamar a ambulância, temos que os mandar pró Hospital, aí temos que tar à espera que a ambulância chegue, temos de tar ali prontas ah pra virem buscar o utente, inclusive temos que tar ao pé do utente até que chegue a ambulância, não os podemos abandonar, temos de tar ah ao pé deles e em cima do acontecimento, tudo ali como deve ser e entretanto fica uma colega sozinha a tratar de tudo o resto e é complicado (E5);

a doença, de acordo com Marques e Dixe (2010), a experiência da doença na velhice é muito complexa porque os idosos tem tendência a sofrer de diversas incapacidades ou patologias, ficando medicados. A maioria dos utentes do lar tem bastante medicação para fazer face às doenças, ainda assim, não se conseguem livrar do sofrimento nem da dor associados.

a morte, segundo Tavares et al. (2007), a morte é um acontecimento natural que diz respeito ao final da vida humana, cujo sentido atribuído provém do contexto cultural em que sucede, o significado, e o impacto emocional variam de acordo com a cultura, religião, personalidade e natureza. Tendo em conta que alguns utentes se encontram perto do final da vida, a morte é um assunto muito presente no lar que acaba por gerar um certo mistério entre as cuidadoras. Estas receiam a morte por motivos culturais, mas também porque procuram evitar toda a logística associada, e claro, a todo o custo tentam evitar.

A perceção da ausência dos utentes por hospitalização ou por morte,

Os aspetos negativos, ah é os aspetos negativos também em relação aos utentes é quando lhes acontece alguma coisa, que vão para o Hospital, que morrem e que às vezes estamos em casa de folga ou de férias e que chegamos aqui e já não encontramos e às vezes até nos dizem coisas que, que marcamos e que ficamos ah com aquilo pronto (E5)

Os utentes, alguns deles lúcidos, que necessitam e falam mal, tanto dos cuidadores como da Instituição. De acordo com Sousa et al. (2004), por vezes há conflitos provocados por utentes com diminuição de capacidades sensoriais, por perceber mal ou simplesmente não perceber as coisas. Estas situações são frequentes, os utentes por vezes fazem más interpretações e provocam conflitos, por vezes ofendendo os colaboradores.

Os modos a tratar certos utentes “A funcionária tratou a utente por “tu”, perguntando “não queres?”. A funcionária vestiu uma blusa suja à utente” (NC1), “No final do banho de imediato enrolou a utente no toalhão de banho mas quando transportou a utente do poliban para junto à cama, esta trazia espuma do banho nos pés.” (NC7). De acordo com Kawasaki e Diogo (2001a), por vezes existem suspeitas de situações de maus tratos, devido à falta de formação dos cuidadores.

A jovem cuidadora de 29 anos faltou ao respeito à utente quando a tratou por “tu”, “Ao tratar a utente por “tu” a funcionária tentou colocar-se ao mesmo nível da utente, evitando a barreira existente entre utentes e funcionários” (NC1). Foi uma falta de educação que a mesma não se apercebeu, pensando que estava a ser simpática. O facto de as cuidadoras serem jovens e de uma geração muito recente pode provocar este tipo de situação.

Ao vestir uma blusa suja a uma utente “A funcionária voltou a vestir a blusa suja que a utente vestiu no dia anterior, quando era suposto vestir uma peça lavada em sua substituição” (NC1), e, ao trazer outra utente do banho com espuma nos pés “A funcionária foi simpática, amorosa e conversou sempre com a utente, colocando a utente a vontade. O banho dado poderá ter sido demasiado rápido, uma vez que a utente saiu do mesmo, ainda com espuma nos pés” (NC7). Poderá ter havido negligência ou serão apenas distrações das cuidadoras?

Na primeira situação, de vestir a blusa suja, temos a mesma jovem cuidadora de 29 anos. Na segunda situação, de trazer a utente com a espuma do banho nos pés, temos uma cuidadora madura de 56 anos, com o 9.º ano de escolaridade, com as mesmas habilitações literárias que a colega anterior, mas com mais maturidade e mais experiência de trabalho. Esta cuidadora destacou-se pela forma meiga, simpática e atenciosa que tratou a utente, contudo, ao suceder esta situação, poderá se considerar

como uma distração da cuidadora, provavelmente ao dar um banho demasiado rápido à utente.

Estas situações não deverão existir, contudo leva-nos a pensar se o tempo dedicado a cuidar dos utentes é suficiente. Umas vezes há mais funcionários ao serviço, outras vezes há menos, contudo, as cuidadoras já estão habituadas a uma rotina e um ritmo de trabalho, que independentemente de haver muito ou pouco pessoal ao serviço acabam por tratar os utentes da mesma forma.

Há certas coisas que a pessoa vê aqui que não gosta. Não é preciso tar a mencionar mas há coisas ah que se vê aqui e que não se gosta, há certos modos de tratar as pessoas, há, há pessoas que agente vê que se devia tratar de uma maneira, e tá-se a tratar de outra e à pessoa custa-lhe, não é? E é assim a vida (E2).

A funcionária não colocou babete ao utente, aproximando da sua boca, a chávena almoçadeira que segurava com a mão esquerda, para não sujar a roupa, dando a refeição com a mão direita. A funcionária justificou-se dizendo que preferia dar o jantar ao utente para evitar que o mesmo não sujasse como costuma acontecer quando come sozinho. O jantar foi dado ao utente com rapidez e o utente sem poder falar por estar a comer, levantou o braço para que a funcionária abrandasse o ritmo (NC 34).

De acordo com Sousa et al. (2004), existem alguns casos de atitudes e conduta opressiva da parte de funcionários. Os cuidadores sem que se apercebam têm comportamentos opressivos para com os utentes, achando que estão a agir da melhor forma. A cuidadora exerceu um comportamento opressor ao dar o jantar ao utente com rapidez, não permitindo que falasse.

A funcionária preocupou-se em poupar o babete descartável do utente, dando o jantar à boca, evitando que o mesmo se sujasse. A cuidadora provavelmente pensou que estaria a ajudar, ao poupar um babete e a evitar que o utente sujasse a roupa. Porém, exerceu um comportamento inibidor de autonomia, não permitindo que o utente, ainda que com alguma dificuldade, comesse sozinho.

As cuidadoras ao tratar os utentes com rapidez mostram ter prática naquilo que fazem, tentando acabar as suas tarefas atempadamente para se precaver caso exista algum imprevisto com alguém que tenha que ser socorrido, atrasando todo o serviço.

A falta de convívio e de ocupação nos tempos livres dos utentes, de acordo com Carvalho e Batista (2004), para evitar a solidão e o isolamento social, há que promover o convívio interpessoal, sendo para isso fundamental a colaboração da família, amigos e núcleos disponíveis para o efeito.

É muito importante promover atividades que ocupem os tempos livres dos utentes e fomentem o convívio dos mesmos com os funcionários, família e a comunidade, para evitar o isolamento social. Presentemente, existem atividades de animação sociocultural de segunda a sexta feira, e sempre que possível, existem saídas ao exterior.

negativo, sinceramente, ah, algumas coisas não é? Como por exemplo, (pausa), ah, acho, é a tal coisa, acho que, que os utentes precisavam de mais, de ser, mas haver mais animação, haver mais, como é que eu hei de dizer? Ah, ocupar mais um bocadinho o tempo deles (E9),

#### O desgaste inerente ao trabalho por turnos

Os turnos são, porque o ser humano funciona por ritmos e perde os seus ritmos, quer dizer, o organismo fica completamente desequilibrado ... estamos a criar uma sociedade doente ... só nos vai gerar mais problemas. Porque essa, essa sociedade além de ter um baixo nível de informação, vai ter também um baixo nível de saúde mental e nós no lares já estamos a ver que a maior parte das pessoas que vêm para cá, têm problemas mentais, quer dizer, quase todos eles têm problemas mentais, porque foram sujeitos a uma pressão que não os deixava seguir o mínimo do ritmo natural de vida e os turnos prejudicam enormemente ... os turnos estão completamente desadequados. Claro, que tem que se trabalhar as vinte e quatro horas mas com turnos seguidos porque o ser humano não está feito para fazer turnos, eu compreendo que haja turnos ... essa dos turnos, é uma das coisas que desgasta mais a humanidade. O, o, biologicamente nós não estamos

preparados para, para fazer turnos, quer dizer, para andar sempre ao descontrolo, tem que haver uma rotina, tem que haver um certo, não é o noite nem é o dia, é um certo, é um tempo certo para isto e para aquilo e para queloutro, é para dormir, é para acordar, para comer. Porque nós somos animais de hábitos ... nós perdemos completamente a noção do tempo (E3),

O desgaste psicológico associado ao cuidado aos idosos, de acordo com Phillips (1996), os cuidadores desempenham uma função stressante, que por vezes provoca irritação, frustração e o seu isolamento. Esta situação verifica-se, os cuidadores trabalham sob uma enorme tensão, ficando desgastados psicologicamente.

Nós também, ah, acho que precisávamos de, de um apoio, pa, precisávamos no aspeto de, damos diariamente, quando todos os dias, ah e não temos uma fonte para ir buscar, nada, para nós, portanto se fosse, se houvesse ah um apoio moral (E6).

E para terminar, a falta de segurança no recinto lar da Torre de Natal “não termos segurança, na segurança derivado ó (pausa) à casa onde estamos, ao sítio que é ... não temos segurança, pelo menos nos turnos” (E14), de acordo com Kawasaki e Diogo (2001a), existem estabelecimentos que acolhem idosos sem condições. O lar da Torre de Natal está situado no Sítio da Torre de Natal, uma localidade isolada nos arredores da cidade da Faro, que acaba por gerar o sentimento de vulnerabilidade às cuidadoras durante o período noturno, em virtude da grande dimensão e do isolamento existente.

Para melhorar o serviço, as cuidadoras fizeram as seguintes propostas: admissão de pessoal para substituir as cuidadoras ausentes do serviço por motivo de férias ou de Baixa. A admissão de cuidadoras em regime de substituição poderá ser uma solução para manter o funcionamento normal do lar

há falta de funcionários, talvez admitirem mais, porque naquelas, há fases em que há colegas, em que entram de Baixa, outras estão de férias e depois os turnos que para aquelas que estão de serviço torna-se mais dificultoso e que o serviço tem que aparecer feito, as pessoas não, não têm culpa eh e

temos que tratar das mesmas pessoas, uma funcionária, como se tivéssemos duas, por exemplo. Portanto, nessas alturas de Baixa, de férias, ah admitirem pessoal para substituir essas funcionárias (E6);

ter mais tempo disponível para desempenhar as suas tarefas, e logo poder dar mais apoio aos utentes para além da ajuda prestada nas AVDs. Com a admissão de pessoal em regime de substituição, consegue-se manter o funcionamento normal do lar, e aí as cuidadoras dispõem de mais tempo para se relacionar com os utentes

nós termos mais tempo para eles, ah, em qualquer área que eles precisem. Não é só na higiene, não só, é em tudo, é o geral, e nós não temos tempo para dispor o tempo que eles precisam. É sempre o mínimo, ah, podíamos estar dez minutos, se o utente precisa de meia hora, só temos cinco minutos, por exemplo, para dar para eles. E, mas é esses cinco minutos, pronto, que eles têm que eu acho pouco, pouco tempo (E6)

investir em ajudas técnicas para auxiliar na prestação de cuidados aos utentes, fazendo manutenção e adquirindo equipamento “Adquirindo, fazendo mais manutenção, porque às vezes é mais a falta da manutenção, porque há equipamento que se for arranjado, não, não precisa comprar novo, basta ser arranjado” (E10);

haver apoio psicológico tanto para os utentes como para os funcionários “memo pras ajudantes de lar, nós havíamos de ter um bocadinho, já digo uma vez por mês, ter um, um apo, um psicólogo (pausa) pra nós falarmos, porque é sempre bom e memo os utentes igual” (E9).

De acordo com Lage (2005), a situação de exaustão psicológica, negligenciada até há relativamente pouco tempo, revela-se como uma nova área de intervenção para os profissionais adequados, que irão intervir para prevenir situações de risco associado. E segundo Paúl (1997), o empregador deverá dar o apoio necessário aos cuidadores com vista a atenuar a sobrecarga a que estão sujeitos, evitando a rutura na prestação de cuidados ao idoso.

O lar deveria investir em apoio psicológico para utentes e funcionários, com vista a intervir atempadamente, evitando assim a evolução de determinados casos;

Haver mais atividades de animação para os utentes “acho que, que os utentes precisavam de mais, de ser, mas haver mais animação, haver mais, como é que eu hei de dizer? Ah, ocupar mais um bocadinho o tempo deles” (E9).

Solicitar o acompanhamento dos familiares na fase terminal da vida dos utentes “Eu acho que quando uma morre num lar devia estar, é assim, eu acho que devia ter um, a família ao pé” (E9), de acordo com Fontaine (2000), segundo a imagem catolicista, a pessoa morre em casa, no seu leito, rodeada pela família, que embora seja da preferência de muitos idosos, a maioria morre nos Hospitais. As cuidadoras são católicas e defendem que a morte, ainda que seja no lar, deve ser acompanhada pela família. Embora nem sempre seja possível determinar o momento da morte de alguém, a ideia principal é que haja um acompanhamento dos familiares aos utentes, principalmente quando ficam mais debilitados, havendo mais hipóteses de se avizinhar a sua morte. Contudo, existem casos muito pontuais de familiares que manifestam interesse em acompanhar o idoso na morte.

De acordo com Sousa et al. (2004), o surgimento de estruturas formais para cuidar de idosos não invalida a participação da família, muito pelo contrário, a família deve colaborar para fornecer o apoio emocional necessário, para que exista um equilíbrio.

Segundo Fontaine (2000), os profissionais de saúde poderão desempenhar um papel fundamental no que respeita ao acompanhamento na morte. Assim sendo, na falta dos familiares restam os funcionários, que acabam por desempenhar essas funções.

A construção de uma rampa de acesso ao 1.º andar para utilizar em caso de emergência, segundo Kawasaki e Diogo (2001a), existe equipamento de acolhimento aos idosos sem adaptações mínimas.

Como numa situação de emergência provavelmente não se utilizaria o elevador, seria bom construir uma rampa para o efeito, embora o lar já esteja equipado com escadas para saídas de emergência

eu sugeria uma rampa de acesso porque por vezes de inverno e mesmo no verão poder vir a acontecer um problema qualquer na caixa elétrica e temos muitos utentes que precisam sempre de ajuda, uns nas cadeiras de rodas outros com muletas e prontos (E11);



criar um turno intermédio com mais um cuidador entre as 12h e as 20h, um período em que existe um grande volume de trabalho e por vezes há imprevistos e situações de emergência associadas tanto aos utentes, como às funcionárias,

se houvesse um turno, que, que se pudesse fazer, mas tinha que ser uma coisa muito bem ... Um turno, se calhar, por exemplo do meio-dia às oito. Um turno intermédio. Que pronto, que ficasse uma colega que desse a parte de, que tivesse a parte do almoço, a parte do lanche, e tava pós jantares. E ajudava porque às vezes é, é complicado, acontece certas situações que pronto às vezes só duas colegas veem-se às vezes aflitas porque às vezes acontece alguma situação de alguma doença emergente que acontece na altura com algum colega e depois temos a parte da medicação e se houvesse um turno intermédio, se calhar até era uma coisa que podia (E5);

criar turnos fixos,

Não rotativos, fixos, porque o organismo aí adapta-se a uma determinada realidade, tá a perceber? Porque ao fim ao cabo, ah a partir do momento que você faz turnos, você se é casada, perde, é impossível continuar a haver, quer dizer, a não ser que já haja uma grande afinidade, uma grande cumplicidade, um grande afeto. Quer dizer, continuar a haver algum relacionamento com alguém, por ao fim ao cabo, o relacionamento e o afeto, também se fabricam, digamos assim, nas rotinas ... é nas rotinas diárias que se cria, que se vai criando a cumplicidade e os afetos, quer dizer, não é, não é à distância e não havendo essas rotinas, qualquer casamento se perde (E3);

haver supervisão num período mais alargado de tempo para evitar que os cuidadores assumam o comando do serviço e fiquem demasiado à vontade “será preciso uma maior vigilância digamos assim, não será bem vigilância mas será uma supervisão porque ah as pessoas em determinados turnos, ao fim ao cabo, estão a ser chefes, sentem-se mais à vontade” (E3). De acordo com Kawasaki e Diogo (2001a), por vezes

existem suspeitas de situações de violência e maus tratos devido à falta de formação dos cuidadores.

O reforço da segurança nas instalações do lar, principalmente durante a noite, por exemplo através da contratação de um segurança “nós havíamos ter um segurança, ainda durante o dia não, acho acho que não necessitávamos. Mas da parte da noite, havíamos de ter um segurança” (E14), ou então, colocando um cão de guarda,

quando tamos a fazer o turno da noite, e pronto sejamos sinceras que isto à noite, eh, é um bocadinho, há pessoas que têm medo, há outras que não, mas sugeria um animal de estimação para nos poder acompanhar na segurança dos utentes e mesmo pela nossa própria segurança, uma vez que estamos cá duas mulheres à noite, de modo que um animalzinho sempre ajudava no alerta de qualquer situação que pudesse vir a acontecer ... mesmo para salvaguardar a nossa segurança e a segurança dos utentes (E11);

melhorar o serviço em prol dos funcionários “se calhar, melhorar o serviço (pausa) mais em, em relação a, ah (pausa) pronto, ah aos funcionários” (E5), de acordo com Crespo e López (2008), é essencial apoiar os cuidadores com vista a ajudá-los a cuidar e a cuidar-se melhor. Seria interessante acompanhar mais os funcionários para tentar perceber as suas necessidades, para poder promover atividades em seu benefício.

Colocar uma caixa de sugestões à disposição de todos os interessados para poder dar sugestões ou conselhos para melhoria do serviço

tinha outra sugestão também, era termos uma caixa, tipo de uma tómbola disponível e que cada pessoa que achasse mesmo funcionários da casa, mesmo visitas, mesmo pessoas que pudessem vir cá, poder dar a sua sugestão ou aconselhar que talvez se pudesse fazer melhor, fazer assim ou... (E11);

fazer um aumento salarial “podíamos ganhar mais um pouco porque derivado ao trabalho que nós temos, em tudo, em todos aspetos, acho que podíamos ganhar mais um pouco!” (E14). O aumento de salário seria bom para reconhecer o desempenho das

cuidadoras, dar notoriedade ao trabalho desempenhado e motivar para continuar a prestar um serviço de qualidade.

As cuidadoras, às vezes acompanhadas por alguns utentes, costumam participar no acolhimento efetuado pela responsável do Centro Social, aos novos utentes do lar “Participamos, ah, portanto, ah é sempre a superior a acompanhar” (E6).

As cuidadoras dirigem-se à porta do lar “às vezes parece uma procissão ali à porta prá gente receber o utente” (E1), cumprimentam o novo utente, apresentam-se, explicam quais são as suas funções, explicam as regras de funcionamento, mostram as instalações e o equipamento do lar, apresentam os outros utentes, mostram-se disponíveis para ajudar e põem o novo utente à vontade.

Durante o acolhimento as cuidadoras mostram simpatia, são sorridentes e carinhosas com os utentes, de acordo com Sousa et al. (2004), segundo a perspetiva dos utentes, um bom lar deve ter empregados simpáticos, e Silveira et al. (2006) refere que cuidar é visto como dádiva, amor, necessidade de afeto ou de carinho. Para se ser cuidador é fundamental ter simpatia, sorrir e tratar os idosos com carinho, para que estes se sintam bem, principalmente quando se trata de fazer o seu acolhimento, normalmente um momento difícil para o idoso que abandona a sua casa.

As cuidadoras estabelecem diálogo com os novos utentes, perguntam o seu nome, de onde são, como estão, como se sentem, os seus gostos, brincam com o utente, mostram-se disponíveis para quando necessitar.

Depois de a família abandonar o lar, as cuidadoras fazem companhia ao utente, e procuram confortá-lo para que não se sinta só.

Sim, sim. Quando eu, ah, tou, tou de serviço, claro. Ah, dirijo-me a eles, ah, digo o meu nome, como é que me chamo, pergunto o nome da senhora ou do senhor. Na altura, às vezes, ah, até pergunto a idade assim na, tipo brincadeira, ah, o que é que gosta de fazer, o que é que não gosta, se quer saber onde é que fica o quarto. Se for uma pessoa independente também acompanhamos, se for uma pessoa, ah, dependente, levamos lá ou, ah, ou ah na cadeira, ou vamos, levamos ao quarto, dizemos à pessoa onde fica a casa de banho ou onde é que fica a campainha ou para tocar em alguma emergência, ah, se precisar para (pausa), para ir à casa de banho ou coiso,

para não hesitar em nos conta, em falar connosco ah pronto, e um bocadinho ali, ah, talvez aquele bocadinho até a pessoa olhar e conhecer-nos bem que é para nos fixar, para quando houver alguma coisa e sentirem à vontade, brincamos, ah pra pessoa ficar ali um bocadinho integrada já na (pausa), na pronto na chegada que é, que é um bocadinho às vezes dolorosa ... nós acompanhamos até a pessoa desde que chegue até se ir deitar ... se fôr de verão até podemos se fo, sugerir que, se for uma pessoa independente que vai connosco, que vai, dar a conhecer a Instituição à volta, ao Jardim ou pronto, pra, pra conhecerem melhor, aí... Se for um dia que, que dê para isso, a gente até faz isso, vamos com os utentes mostrar ah o exterior da Instituição (E5)

O diálogo estabelecido entre as cuidadoras e os novos utentes é uma técnica de quebra-gelo inicial para descontrair o idoso e auxiliar na sua integração. Através das questões colocadas, as cuidadoras procuram saber de forma subtil, quais são as limitações do utente e as ajudas necessárias para fazer cuidar do utente da melhor forma possível

gosto de perguntar o nome deles. Ah, como é que estão, como é que eles se sentem, tenho o interesse na maneira como chegam ao lar, se andam ou não andam, se comem sozinhos, se é preciso ajuda para se vestirem, tento sempre ir para poder lidar com eles melhor (E7).

Quando as cuidadoras estavam ausentes do posto de trabalho no momento do acolhimento do utente, ao voltar ao serviço, dirigem-se aos novos utentes e estabelecem diálogo “geralmente quando eu venho da folga, muitas vezes já me tem acontecido, eu chego cá e temos utentes novos, eu dirijo-me a eles” (E7).

Durante o acolhimento as cuidadoras procuram conhecer, confortar e animar os novos utentes, normalmente destroçados por abandonar a sua casa. Normalmente é um momento triste e alguns utentes até choram “haver uma pessoa, um familiar que apoiasse nas primeiras horas porque muitos entram eh e começam a chorar” (E6).

O acolhimento é algo positivo que serve para dar as boas vindas aos novos utentes, mostrar as instalações do lar, apresentar os funcionários, facilitar o relacionamento com o idoso e contribuir para a sua integração no lar

É de extrema importância e, e todos devíamos fazer, a todos mesmo, porque a pessoa vai sentir-se melhor, vai sentir-se integrada, vai sentir-se recebida numa casa em que há pessoas que estão aqui pra ajudar. Eu acho que é positivo mesmo, esta participação (E10).

O acolhimento é muito importante, na medida em que vai transmitir a primeira impressão sobre o lar ao idoso, cuja imagem provavelmente permanecerá para sempre “temos que participar na admissão dos utentes porque a nossa, a primeira impressão é a que vai ficar pra eles, é muito importante a gente participarmos no primeiro dia que eles chegam” (E13).

As cuidadoras concordam com o tipo de acolhimento efetuado no lar

Acho que nós aqui, até os pomos bastante como se fosse em casa, pronto, ah não, não é, vêm pra aqui e tão aí e pronto, não se mexem mais, ah nós explicamos, temos um barzinho, ah, que eles podem ir beber o cafezinho, se quiserem beber, um suminho, comprar um chocalatinho, qualquer coisa, ah, e pronto, acho que até não, não, isto está a funcionar bem (E4),

contudo, as cuidadoras acham que os familiares acompanham o idoso por pouco tempo, de acordo com Fernandes (1997), a institucionalização do encargo da velhice é uma realidade e os filhos desvinculam-se gradualmente do dever de cuidar dos próprios pais. A opinião do autor vai de encontro à realidade, mas embora os idosos sejam integrados em Instituições por necessidade na prestação de cuidados, os filhos devem acompanhar os pais. O momento do acolhimento do idoso no lar é muito importante, há muita informação para receber, é o primeiro dia no lar, há o lado emocional que normalmente está sensível, daí ser fundamental o devido acompanhamento dos filhos, com disponibilidade e sem pressas para se ir embora...

acho que os familiares deviam estar um pouco mais ah ao lado dessas pessoas, um pouco mais de horas, logo no início, pelo menos no primeiro dia quando entram. Ah, havia um familiar em que, desse mais apoio porque nós somos desconhecidos para eles (E6)

Para tentar melhorar o acolhimento dos idosos as cuidadoras deram as seguintes sugestões: os familiares deveriam ter uma participação mais ativa, permanecendo mais tempo junto do idoso; todos os funcionários e utentes válidos deveriam dar as boas vindas ao novo utente; a realização de uma animação também seria uma hipótese “podia-se fazer, ah, pronto, uma animação ou qualquer coisa quando ele, quando ele chegasse, uma, pronto, a gente, a gente juntar-se todas e certos utentes também que estivessem bons e assim a gente arreceber o utente” (E1), os utentes do lar serem todos apresentados em particular ao novo utente “No final, a funcionária disse à utente o nome dos outros utentes que já estavam na sala, como se estivesse a apresentá-los, dizendo que iam ficar próximos a fazer companhia” (NC27),

na minha opinião devíamos apresentar os utentes todos porque ele não vai conviver só com os estão no quarto, vai conviver sim com os utentes todos que estão no lar. Então devíamos ir de um a um, apresentar a pessoa nova que chegou, é essa a minha sugestão (E13);

para além das cuidadoras terem mais tempo disponível para acompanhar os utentes, como já foi referido anteriormente, a prática de um atendimento personalizado é uma sugestão, segundo Maffioletti et al. (2006), com base nos princípios da ética do cuidador, deverá existir a possibilidade de oferecer um cuidado individualizado, respeitando a autonomia e a singularidade do utente. De acordo com Nascimento et al. (2008) o cuidar deve se basear no mútuo respeito entre o cuidador e o idoso, com vista a prestar um cuidado individualizado em prol do bem-estar, sem descurar o lado afetivo, promovendo uma melhoria na qualidade de vida do idoso. Cada vez mais, revela-se fundamental prestar um cuidado personalizado aos idosos, com base em princípios éticos, adaptando o serviço em função da condição de cada utente, promovendo o seu bem-estar, mesmo que isso implique alterar as rotinas existentes no lar

a agente também não somos muitas e, quando vem alguém, talvez uma pessoa, pronto, pudesse ficar mais tempo com essa pessoa, mas a gente não tem só aquele utente. É muito complicado mas talvez uma pessoa, de ajudante de lar, talvez pró primeiro dia pra, prontos, pra fazer uma visita guiada, pra, prontos, pra ficar o dia assim com ele. Mas é muito complicado porque agente também já não somos muitas (risos) e são muitos utentes (E12).

Cada vez mais, os idosos vivem mais tempo, devido a diversas inovações, nomeadamente da medicina. De acordo com Oliveira (2008), em Portugal o envelhecimento da população cada vez é mais acentuado, devido às baixas taxas de natalidade e mortalidade, em função da evolução tecnológica e da evolução da medicina.

Contudo, os idosos estão cada vez mais dependentes, de acordo com Lage (2005), os idosos não são necessariamente dependentes, porém, a tendência para o envelhecimento da população normalmente prevê o acréscimo de situações crónicas incapacitantes, com problemas de dependência que exigem cuidados a médio ou longo prazo. A maioria dos utentes residentes no lar da Torre de Natal possui alguma dependência, necessitando de cuidados especializados.

cada vez estamos a ter pessoas com mais idades, a medicina ah está avançando bastante, ou não, ah mas quer dizer cada vez, há mais meios de manter as pessoas vivas e dependentes durante muito tempo. E lá está a tal coisa, a intenção, as famílias não tomam conta deles, alguém vai ter de tomar e são as ajudantes de lar (E3)

Os idosos deixam de ter uma vida ativa, ficando sem utilidade para a sociedade e passando a viver à margem da mesma, muitos deles isolados, sozinhos em casa, com comportamento antissocial, transmitem a atual imagem da velhice, os velhos que ninguém quer que fiquem escondidos da sociedade. De acordo com Fernandes (1997), aos idosos está associada a imagem de incapacidade, doença, pobreza, solidão,

vagabundagem e exclusão. Como refere o autor, os idosos, alguns deles com incapacidades, têm tendência a se isolar.

deixa-se de ser gente e a partir do momento que se deixa-se de estar a trabalhar, deixa-se de ser pessoa, deixa-se de ser útil, deixa-se de pertencer à sociedade, não se tem lugar na sociedade, por isso os lares, ao fim ao cabo, são uma segregação, digamos assim, das pessoas que chegaram a uma determinada idade e que nós não os quisemos na sociedade, porque que se babam, porque fazem as necessidades, porque, nhenhenhenhe, porque perdemos os afetos com eles, porque não sabem o que dizem, porque perderam as inibições, porque se for preciso têm sexo onde lhes apetece ou fazem necessidades onde lhes apetece, quer dizer, e nós não queremos ver esse tipo de situações mas elas existem, fazem parte da humanidade, somos nós (E3)

Assim sendo, há idosos conscientes da sua situação que concordam com a decisão de ir morar para o lar, indo de boa vontade, cuja adaptação é notoriamente mais fácil. De acordo com Nascimento et al. (2008), há a aceitação da institucionalização quando não estão reunidas condições para prestar cuidados na própria habitação do idoso.

Contudo, há outros idosos que vão viver para o lar contrariados. De acordo com Nascimento et al. (2008), existe o sentimento de rejeição à institucionalização quando se trata de situações de abandono ou exclusão social.

Ainda há outros idosos que vão para o lar convencidos de que se trata de uma estadia temporária para realizar um determinado tratamento, mas rapidamente se apercebem que não existe qualquer tipo de tratamento. Os últimos, juntamente com os idosos contrariados, muito rapidamente ficam revoltados por abandonar as suas casas, os seus bens e o ambiente familiar. Estes utentes têm uma adaptação mais difícil, sofrem muito, ficam revoltados com tudo e com toda a gente, tentando manipular as pessoas. Segundo

Paúl (1997), quando os idosos não concordam em morar numa instituição, não podendo abandonar as suas instalações, sentem-se desconfortáveis, desanimados, em stress e por vezes ficam deprimidos.



De acordo com Sousa et al. (2004), a adaptação ao lar é condicionada pela forma de tomada de decisão, ou seja, se a decisão for tomada em consciência pelo próprio idoso, a sua adaptação será mais fácil, porém, se a mesma decisão for forçada pela família ou por outras pessoas, a sua adaptação será mais difícil, conduzindo normalmente à sua depressão. A visão dos autores corresponde perfeitamente com a realidade, como já foi constatado anteriormente.

Viver num lar é bom, desde que os idosos aceitem essa realidade,

há pessoas que vêm para o lar e adap, adaptam-se bem, e há outras que não, há pessoas que vêm descontra vontade, dizem que vêm por quinze dias e depois nunca mais cá aparecem, e as pessoas sofrem muito com isso. Aqueles que vêm de livre vontade, pois estão bem, estão como se estejam na casa deles, mas é preciso vir de livre vontade porque nós já tivemos aqui casos, tivemos cá uma senhora que veio descontra vontade, o filho pôs-a aqui, e nunca mais cá apareceu e ela morreu de desgosto (E2)

A decisão de ir viver para um lar deverá ser tomada quando: o idoso se encontra sozinho em casa, de acordo com Sousa et al. (2004), a decisão de institucionalizar o idoso é tomada quando após a viuvez, surge o receio de estar sozinho; quando o idoso não pode ir viver para a casa de familiares ou quando o mesmo não possui uma rede de apoio informal, como a ajuda de familiares ou vizinhos, segundo Sousa et al. (2004), a decisão de institucionalizar o idoso surge quando a casa dos filhos fica muito afastada.

Muitos idosos vão viver para o lar porque os filhos não podem tratar deles, uma vez que trabalham, e face às necessidades não podem abandonar os empregos. Segundo Sousa et al. (2004), a família executa diversas tarefas de cuidado ao idoso, porém, às vezes ultrapassa as suas competências em virtude da falta de tempo para trabalhar e conciliar com os cuidados prestados; e, também há filhos que não possuem condições nas próprias casas para acolher os pais.

com a crise que se está, toda agente precisa de trabalhar e quem tem idosos em casa terá que deixar de trabalhar, e que nem toda agente pode fazer, por isso, eu, sou da opinião que as pessoas venham para o lar porque no lar são

tratadas, são, comem, bebem, têm caminha, têm roupinha lavada e têm tudo. Por isso eu sou da opinião de que as pessoas, quem não tratar dos idosos que os ponha no lar. Quem não pode! Porque nem toda agente tem condições para tar em casa (E2)

Por outro lado, também existem utentes admitidos para o lar que estavam melhor nas suas casas, autónomos e cujos filhos têm disponibilidade para qualquer ajuda que fosse necessária “há outras pessoas que têm as famílias em casa e metem as pessoas no lar” (E1), segundo Figueiredo (2007), existe a convicção de que as próprias famílias abandonam os idosos, institucionalizando-os antes de haver essa necessidade. De acordo com Marques e Dixe (2010), a institucionalização do idoso dependente, poderá estar mais relacionada com a disposição e o bem-estar do cuidador familiar do que propriamente com grau de incapacidade do idoso, uma vez que a família começa a stressar com a situação.

É verdade realmente que no lar da Torre de Natal existem idosos que podiam perfeitamente estar nas próprias casas, ainda que necessitassem de algum auxílio pontual, podiam estar em casa.

Os idosos a viver no lar estão segregados, vivem num espaço particular, confortável, onde são bem tratados, acompanhados e são protegidos, possuem cuidados de enfermagem, assistência médica, pessoas para conviver, embora sem grande contacto com a sociedade, enquanto aguardam tranquilamente pela chegada da morte. De acordo com Sousa et al. (2004), os idosos institucionalizados são tratados num ambiente restrito com cuidados e tratamentos específicos.

O Lar da Torre de Natal é bom, presta um bom serviço aos seus utentes e possui recursos inexistentes em qualquer casa particular. De acordo com Sousa et al. (2004), segundo a perspetiva dos utentes, um bom lar deve ter um quarto individual, boa alimentação, enfermagem, fisioterapia, educação física, animação, empregados simpáticos e competentes sem haver muita rotatividade, saídas ao exterior – passeios e atividades de lazer na comunidade, segurança e não ser demasiado grande. O Lar da Torre de Natal tem boa alimentação, enfermagem, médica, animação, empregados simpáticos e competentes, animais de estimação, jardim, horta intergeracional, centro

infantil, bar, igreja, saídas ao exterior – passeios e atividades de lazer na comunidade... Um vasto leque de ofertas para melhor servir os idosos.

Contudo, há que salientar que existem lares cujo funcionamento deixa a desejar, de acordo com Kawasaki e Diogo (2001a), existem eventuais situações de negligência e maus tratos, e assim sendo, os utentes devem procurar mudar para um lar com melhores condições, uma tarefa difícil, dado existirem poucos lares, pois segundo Paúl (1997), existe um reduzido leque de alternativas de estruturas para idosos, sendo necessário aumentar a sua oferta.

referindo à instituição que eu estou e que os utentes, o conforto que eles têm nesta Instituição (pausa) às vezes comparado com os familiares, com certos familiares que, que, que não ligam, pronto, não ligam nenhuma aos utentes e aos familiares próprios deles, e às vezes até são vítimas, muito vítimas, aqui ou noutra instituição igual a esta, e com conforto, igual a esta, porque há muitas, há Instituições más mas também há Instituições boas mas agora falando por mim, falando na minha, tenho que dizer que acho que aqui às vezes em certos casos era, é melhor aqui do que tarem, tarem em casa ... Tão protegidos, estão, tão vigiados, pronto, têm, têm todos médica, enfermeira, têm tudo o que lhes, eh, o que lhes é possível e as às vezes em casa, mesmo que os familiares queiram, não conseguem ... num lar menos bom talvez ah haver uma, um apoio da Segurança Social, alguém que interceda sobre isso eh e mudar. Se não houver familiares, se não houver ninguém que possa ficar com eles, mudar pra outro lar que, que seja, que seja bom e a que a pessoa tenha comodidades e, e aqui já tem acontecido, entrem pessoas práqui que não, não tão, não tavam bem, pronto (E5).

As alternativas a viver no lar são o idoso permanecer em casa com o apoio de alguém para prestar os cuidados necessários, podendo ser alguém remunerado, caso haja essa possibilidade, ou simplesmente ser um familiar que esteja disponível para o efeito, para evitar que o idoso abandone a própria casa e os próprios bens, permanecendo em ambiente familiar, com o convívio da família. De acordo com Sousa et al. (2004), para que o idoso permaneça em casa é necessário ter a ajuda de um cuidador habilitado,

eu metia lá uma senhora a tratar deles, metia uma pessoa a tratar do utente, escusava de realmente vir práqui pró lar porque a pessoa, coitada, trabalhou a vida deles e vêm ali os bens deles, e deixarem tudo pa trás e virem pra uma casa que não é deles, pessoas que têm cabecinha, dá muita volta. Assim contratavam uma pessoa, essa pessoa, ou ia lá ficar a noite, ou ia lá ficar o dia, ou ia três vezes por dia (E1);

quando já não é possível o idoso estar em casa então o melhor é ir mesmo morar para o lar, uma vez que possui os cuidados necessários e também tem convívio com outras pessoas.

De acordo com Sousa et al. (2004), o conceito de família nuclear tem vindo a mudar, aumentando verticalmente e diminuindo horizontalmente, ou seja, existem mais gerações, contudo, cada vez com menos elementos. Segundo Carvalho e Batista (2004), as estruturas familiares tradicionais mudaram radicalmente, com as mulheres a ingressar no mercado de trabalho. De acordo com Kawasaki e Diogo (2001a) tradicionalmente as mulheres eram as cuidadoras no seio da família, cuja função era tratar dos filhos e dos idosos.

Com as mudanças na estrutura das famílias, cada vez mais, existem menos elementos por geração. As mulheres, as cuidadoras tradicionais, cuja função era cuidar dos filhos, acabando por cuidar também dos idosos, emanciparam-se e ingressaram no mercado de trabalho. Aliando estes dois pontos de vista, conclui-se que as mulheres, outrora cuidadoras, deixaram de ter disponibilidade para o efeito, não restando nas famílias, pessoas disponíveis para prestar cuidados aos idosos. Assim sendo, cada vez mais, serão Instituições a prestar os cuidados que os idosos necessitam.

as pessoas em casa sentem-se mais sozinhas, é, e depois há muitos, há muitos familiares que não sabem tratar deles, como se calhar como nós, ajudantes do lar sabemos, é diferente o trabalho. Ah, só a casa, mas eu acho que o melhor mesmo a pessoa quando já não tá capaz para estar em casa, acho que o melhor é o lar. (E9)

O SAD é uma alternativa mas não resolve a situação, por não ser um serviço permanente, tem sempre que se complementar com a ajuda de familiares, que muitas das vezes não podem auxiliar o idoso. De acordo com Paúl (1997), o serviço de apoio domiciliário revela deficiências, tais como, a limitação da oferta de apoio instrumental e incapacidade de prestar apoio afetivo.

Nem sempre, é aquele, um bocadinho que nós vamos, e eu como já tive no apoio domiciliário sei que nós vamos aquele bocadinho, fazemos uma higiene, levamos o almoço e depois voltamos, a pessoa fica sozinha, fica em casa sozinha, pronto, não tem ninguém que, que olhe por ela de dia ou de noite. É só assim algum, aqueles minutos que, não é, uns minutos que uma pessoa tá ali (E8).

O CD não resolve a questão porque só funciona durante o dia “o centro do dia não é assim muito aconselhável porque a pessoa tem o apoio durante o dia” (E8). Segundo Paúl (1997), o centro de dia demonstra lacunas à semelhança do serviço de apoio domiciliário, pois a ajuda instrumental oferecida é limitada, e também não tem capacidade para dar apoio afetivo.

O Hospital também não resolve a questão, por acolher os idosos doentes, temporariamente. Segundo Sousa et al. (2004), a institucionalização pode se proporcionar quando a habitação do idoso fica longe do Hospital. De acordo com Figueiredo (2007), uma saída do idoso do Hospital poderá conduzir ao início da prestação de cuidados. Já Marques e Dixe (2010) referem que os internamentos sucessivos são uma alternativa quando os cuidadores familiares começam a stressar por tratar de um idoso dependente, embora também não resolva o problema.

Muitos familiares com idosos dependentes recorrem constantemente ao Hospital, o idoso passa por internamentos sucessivos, contudo, não resolvem o problema. O idoso entra num ciclo vicioso de viagens da sua casa para o Hospital e vice-versa, ficando cada vez mais debilitado, sofrendo com essa situação, havendo momentos em que deseja simplesmente permanecer tranquilo no conforto do seu lar, como defende Sousa et al. (2004). Para além do transtorno do idoso ir constantemente ao Hospital, por vezes os familiares achando que fica internado uns dias, no próprio dia tem alta, e com os

encargos financeiros associados, a situação torna-se inoportuna para os familiares, tanto do ponto de vista financeiro como do ponto de vista emocional.

Às vezes até fazem depósitos dessas pessoas no Hospital, pronto, as pessoas às vezes, mesmo os familiares põem no Hospital e depois esquecem-se de os ir buscar e isso aí é mais complicado porque não é, não é o sítio certo que a pessoa tenha (E5).

Os Cuidados Continuados também não resolvem a questão, de acordo com Quintela (2002) “Eu não estou a ver grandes alternativas. A não ser que haja ah uma pessoa que tenha quem cuide dele, não é? Por exemplo, nestas que mencionei atrás, ah não sei, eu não tou a ver, só cuidados continuados” (E10).

De acordo com Sousa et al. (2004), o idoso é institucionalizado após a viuvez, quando tem medo de estar sozinho, após uma situação de queda ou doença, quando a casa do idoso se encontra afastada dos filhos, do Centro de Saúde ou do Hospital. Segundo Nascimento et al. (2008), o idoso é institucionalizado quando não existe um cuidador na família ou quando o idoso se encontra muito dependente e necessita de cuidados específicos.

De acordo com Figueiredo (2007), a institucionalização acaba por ser a opção escolhida quando todas as outras hipóteses falharam.

À medida que o idoso vai necessitando de cuidados, compete à família, nomeadamente aos filhos, prestar o apoio necessário. À medida que o idoso se torna dependente, cada vez se torna mais difícil de prestar os cuidados necessários, podendo se admitir um cuidador ou então solicitar um serviço de apoio domiciliário, mas sempre com a colaboração familiar, uma vez que as duas hipóteses apresentadas não conseguem dar resposta ao problema. Com o passar do tempo, e esgotadas todas estas hipóteses, a solução é procurar um lar de idosos, um espaço com condições e pessoal especializado para cuidar corretamente dos idosos.

No geral, o relacionamento humano existente entre as cuidadoras é bom, é um relacionamento normal e as cuidadoras esforçam-se para se dar da melhor forma possível

Nós tentamos dar sempre o melhor possível porque nós trabalhamos o dia a dia, juntas, não é? Tentamos sempre dar o melhor possível para que aja um bom ambiente tanto para nós, de trabalho, para, também para, para os utentes porque não podemos andar a gritar umas com as outras, para que eles sintam segurança também, e serem um bocadinho felizes. Eh, tentamos sempre dar o melhor possível (E7)

Como em todos os outros serviços, existem pessoas, cada uma com um determinado feitio. Há uma ou outra cuidadora que às vezes fica mais nervosa e as colegas acalmam ou ignoram, desvalorizando essa situação. De acordo com Plillips (1996), a função desempenhada pelos cuidadores é stressante, muitas das vezes provocando a irritação, frustração e o seu isolamento.

Quando existem atritos há que esquecer e ultrapassar rapidamente para retomar a normalidade, evitando que os utentes se apercebam da existência de conflitos para que tal não influencie a prestação do trabalho do grupo

há sempre uma colega ou outra, que é normal, a mais nervosa, mas como ah, portanto as outras é em, é maioria, tentamos sempre ou não ligar ou acalmar a pessoa, pronto, minimizar ah o, o sistema nervoso dessa, dessa colega, por exemplo. Não me estou a referir a ninguém. Mas há, há, existe no grupo, existe sempre uma ou outra. Ah (pausa) mas, tirando esse pequeno pormenor, ah acho que estamos uma equipa, ah, muito hum unida (E6).

Como já foi mencionado anteriormente, o grupo de cuidadores é um grupo feminino. Segundo as cuidadoras, o universo feminino é propício ao surgimento de determinadas conversas e também de intrigas “é como todos os trabalhos. Onde há mulheres, há sempre, prontos, intrigas e conversas mas em termos profissionais acho que sim, acho que temos uma boa comunicação entre todas pra, pra que o trabalho corra bem” (E12).

Para além de colegas de trabalho as cuidadoras são amigas, todas juntas trabalham em grupo, um fator importante, assim como o sentido de entreajuda existente, que contribui bastante para que o trabalho corra bem, tendo em conta que o trabalho é muito

duro. As cuidadoras riem, brincam, fazem confidências, reforçando diariamente os laços de amizade existentes, ao mesmo tempo que contribuem para facilitar o próprio serviço, através do desenvolvimento de um ambiente descontraído. A comunicação entre as cuidadoras é um fator fundamental. No dia-a-dia de trabalho todas se esforçam para se entender, por dar o seu melhor, de modo a cultivar o bom ambiente de trabalho, que por sua vez se irá refletir positivamente na qualidade dos serviços prestados. As cuidadoras consideram que o seu setor é o mais unido dentro do lar. Reina o sentimento união, de equipa, e de pertença a um grupo. Este sentimento pressupõe cumplicidade e o reforço dos laços entre as pessoas, contribuindo para o bom ambiente de trabalho, e claro, para a produção de bons resultados “A funcionária conversou também com a colega que estava ao seu lado a dar a refeição a outro utente” (NC19)

com as minhas colegas, agente damos muito bem, agente brincamos, agente rimos, agente confidenciamos umas às outras, somos amigas, somos amigas, e somos companheiras e somos uma equipa de trabalho e é assim que tem que ser, assim é que agente trabalha bem e nos entendemos, gosto muito, gosto muito de trabalhar cá porque as colegas são amigas ... nós no internato somos mais unidas porque é o nosso setor, agente trabalha, agente fala do nosso trabalho em conjunto (E13)

No geral, as ajudantes de lar relacionam-se bem com o pessoal dos outros setores, salvo uma exceção pontual “Acho que nós damo-nos todas bem à exceção da lavandaria, mas isso é um caso à parte (risos)” (E4). À semelhança do sucedido no grupo das ajudantes de lar, por vezes há atritos entre os colegas de outros setores. Esses atritos são normais e rapidamente são ultrapassados através do diálogo entre as funcionárias. Uma vez mais, o universo feminino é destacado, e claro serve para justificar este tipo de situação. Embora trabalhem todos no mesmo edifício, as cuidadoras não têm tanto contacto com os colegas dos outros setores por desempenharem funções diferentes

com os restantes, pois, a gente, onde é que há muita mulher há sempre (risos) há sempre coisas. Não, os restantes, pois, umas vezes mal outras



vezes bem, lá se vai. Pois os restantes, ah, a gente, pronto, conversa-se umas com as outras mas, ah, não é tanto como a gente, com as ajudantes de lar umas com as outras porque temos mais convivência, agora com as outras, umas vezes bem, outras vezes mal, não é assim muito, muito coiso mas a gente dá-se todos bem (E1).

Assim sendo, as cuidadoras possuem menos afinidade com os outros colegas por não estarem tão próximas como acontece com o grupo das cuidadoras, não obstante, não deixam de considerar as outras colegas como amigas. As cuidadoras esforçam-se em relacionar-se bem com os colegas dos outros setores, uma vez que possuem a consciência de que para o serviço funcionar bem, é necessária a colaboração de todos, fomentando deste modo o bom ambiente de trabalho.

o meu relacionamento é com todas as secções ah de (pausa), que estejam aqui de todas as, as secções, eh, relaciono, relaciono-me bem com todos, ainda não tive nenhum problema, nem quero ter eh e é tudo de amizade, é uma, ao fim ao cabo é uma grande amizade também que impõe aqui, porque a gente tá aqui muitas horas também com colegas, também fazemos turnos e é muitas horas, e tem que haver mesmo bom ambiente e darmos bem, é mesmo, é mesmo uma coisa hum importante (E5).

Assim sendo, o sentimento de união e de grupo é novamente reforçado

eu acho que o relacionamento também é bom apesar de eles serem de setores diferentes mas a união faz a força, estamos aqui, é uma equipa não interessa se é lar, se é cozinheira, se é, se é empregada de limpeza porque esse conjunto todo somos nós, somos uma equipa (E11).

O relacionamento das cuidadoras com a sua superior é bom. Existe diálogo com as cuidadoras, que se sentem à vontade para solicitar algo que necessitem. A superior é uma pessoa compreensiva, sempre disposta a ajudar, e sempre que possível, tenta

facilitar as cuidadoras, que normalmente solicitam um determinado horário, conciliando sempre com as necessidades da instituição.

Certas cuidadoras, quando se sentem em baixo, recorrem ao gabinete da superior para conversar e pedir determinadas opiniões, de acordo com Crespo e López (2008), é fundamental dar apoio aos cuidadores.

As cuidadoras habituaram-se a conversar com a superior, independentemente de se tratar de assuntos profissionais ou assuntos pessoais. Dirigem-se ao gabinete, conversam, desabafam e dizem sentir-se melhor.

Olhe muito bem, gosto muito da minha chefe, ela facilita muito o nosso trabalho e quando nós estamos, ah, um bocadinho assim mais em baixo podemos ir ao gabinete falar com ela, ela dá opinião, agente fala e as coisas resolvem-se. Quando precisamos de um dia de folga ou de um dia de recuperação, vamos lá, falamos, dizemos que temos ou isto ou aquilo, e a nossa chefe facilita sempre. Quando ela pode ela facilita, quando não pode, pois, agente temos que compreender que nem sempre é possível (E13).

Por outro lado, as cuidadoras correspondem positivamente às solicitações da sua superior “eu acho que a nossa relação não corre nada mal (pausa) porque tudo o que eu posso eu ajudo e tudo o que a doutora me pode, me ajuda a mim, eu acho que até tamos (pausa) tamos bem” (E4).

A superior faz a gestão do lar e orienta todo o pessoal com vista a à realização das tarefas da melhor forma possível. É uma pessoa frontal e sempre que existem equívocos, de imediato a situação é esclarecida. O mesmo se aplica às chamadas de atenção “da parte da minha chefe, é sim porque dá-nos, dá-nos apoio, se for preciso também nos puxar às vezes assim um bocadinho as orelhas também puxa, mas está no lugar dela” (E14).

As cuidadoras gostam da sua superior, considerando-a como uma amiga “eu para mim não tenho nada para dizer da minha chefe. Tudo o que lhe tenho pedido, ela me tem ajudado e então penso que seja minha amiga como eu sou dela” (E2).

O relacionamento das cuidadoras com a Direção da Instituição é bom, embora seja um relacionamento mais distante. Não existe grande convivência, existem apenas

encontros esporádicos, simplesmente se cumprimentam e falam o indispensável, e claro que dadas as circunstâncias é perfeitamente normal. Contudo, é de salientar que a Direção da instituição está sempre disponível para falar e para ajudar os funcionários, de acordo com Crespo e López (2008), é importante apoiar os cuidadores

temos, um relacionamento muito, hum muito esporádico, só muito de vez em quando ... há reuniões, ah, são, são pes, ah tou-me a referir mais ao senhor Provedor, e que é uma pessoa humana, uma pessoa que está sempre bem-disposta a ouvir-nos, ah e eu inclusive até já precisei, ah, do, do apoio dele e ele ajudou-me em relação a uma filha que eu prec, que tava desempregada, depois, por motivos mais fortes, em que teve pouco tempo na instituição, saiu eh depois eu até tive a falar com ele. Foi uma pessoa impecável, compreendeu-me, não há palavras a descrever, não há (E6).

Segundo as ajudantes de lar, o relacionamento humano é importante no local de trabalho para que todos os colegas se deem em harmonia, haja bom relacionamento com os superiores, se consiga trabalhar em equipa, exista bom ambiente de trabalho, e as tarefas desempenhadas em prol do bem-estar dos utentes também corram da mesma forma. Ao haver bom ambiente de trabalho, as cuidadoras sentem-se bem, sentem-se motivadas para trabalhar e vão transmitir esse sentimento aos utentes. De acordo com as cuidadoras, no lar da Torre de Natal o relacionamento humano é muito bom.

No Lar da Torre de Natal existem alguns acidentes de trabalho envolvendo as cuidadoras. Neste contexto, as quedas assumem o destaque dos acidentes de trabalho.

As cuidadoras ficam apreensivas cada vez que se deparam com um acidente de trabalho envolvendo alguma colega, pensando que um dia lhes poderá acontecer o mesmo.

As cuidadoras acidentadas ficam tristes, nervosas e revoltadas por estarem acidentadas, questionando o porquê de lhes ter acontecido o acidente de trabalho. Ficam bastante preocupadas por não poder trabalhar e não poder fazer a sua vida normal. As cuidadoras dão muita importância às colegas e só ultrapassam esta situação difícil com a sua atenção, amizade e carinho

foi num dia que eu tava a fazer noite eh e pronto o chão tava molhado e entrei num quarto de um utente que tinha derramado água na altura, tinha e pronto, escorreguei e fiquei mal do, do joelho e pronto e também sei que destabilizei ali um bocadinho o trabalho porque as colegas ah tinham, tiveram que me, que me socorrer, e tiveram que... Foi uma situação um bocadinho difícil, tanto da minha parte que, que tava ali a acontecer a mim tanto a parte das colegas que felizmente não, podia ter sido pior mas, ah, (risos) graças a Deus até foi só aquela parte que ... Pois, eu na altura até posso dizer que fiquei um bocado revoltada ... depois passou tanto com o carinho das colegas e a amizade das colegas também, acho que superei, consegui superar melhor e foi muito importante pra mim (E5).

As cuidadoras de alguma forma, já tiveram intervenção nalgum episódio de morte no lar, de acordo com Fontaine (2000) e de acordo com Sousa et al. (2004) a morte está muito presente na velhice.

As cuidadoras tentam tudo para evitar a morte dos utentes, contudo sem o sucesso pretendido, gerando-se um sentimento de impotência.

De acordo com Sousa et. al. (2004), encarar a morte é uma função bastante emotiva e marcante. Os episódios de morte são difíceis, complicados, tristes, dolorosos, assustadores, que ficam marcados na memória das cuidadoras e vão sendo ultrapassados com o dia-a-dia.

Segundo Fontaine (2000), só é possível ultrapassar a perda de alguém quando se aceita a morte e se supera o luto. As cuidadoras vão superando a morte com a admissão de novos utentes para o lar, à medida que as camas vazias vão sendo preenchidas, trazendo novamente a vida ao quarto.

De acordo com Sousa et al. (2004) o luto é o processo normal que se verifica depois da morte, que envolve diversos sintomas, como o stress, a tristeza, os pensamentos sobre o morto e o desejo de volta do morto. Quando se trata da morte de utentes mais próximos das cuidadoras, utentes tratados diariamente, que ganharam a sua afeição e que normalmente residiam no lar há mais tempo, estas sentem muita pena, sentem a sua falta e têm mais dificuldade em superar recordando-se constantemente, por vezes mencionando até os seus nomes como referencia de algo a que estava associado.

Quando as cuidadoras vêm as camas dos utentes novamente preenchidas já ultrapassaram o processo de luto

Agente sempre, vai sempre sentido a falta, ah quando vem às vezes, mesmo, ainda hoje, nós costumamos dizer, está lá outra pessoa lá, naquele, nós costumamos dizer, ah, já está na cama de fulana tal. Vamos buscar sempre a pessoa que partiu, porque, pronto, lembra-nos, recorda-nos e quando há um bom relacionamento muito mais recorda-se (E10).

As cuidadoras ficam tristes, emocionam-se e até choram

Sim, já tive, e é, é um bocadinho, é constrangedor, é, é chocante, é pronto é (pausa), é marcante, é muito marcante porque principalmente quando a gente tamos habituados a lidar com as pessoas e assim, e a dar com elas e depois, porque para mim aqui os utentes é uma família ... Eu choro, eu pronto, fico bastante triste de, de já ter tido situações de, de fazer a reanimação e, e não conseguir, foi marcante saber que não, não pude ajudar nesse aspeto de dar a vida à pessoa e uma pessoa que gostava e que tava muito habituada. Ah, é, é, é muito difícil, portanto a morte é um assunto que além de, de assustador é, é marcante, é chocante tanto a nível pessoal, como a nível ah de (pausa) de trabalho, não é? ... ainda levei assim um, uns diazinhos assim com a ideia da pessoa e, e com a, o que eu tava fazendo e como ah aconteceu, ah, aquela imagem vinha-me, vinha-me sempre à ideia, mas pra ir superando depois, às vezes a entrada de outros, novos utentes, e o preenchimento daquelas camas que, que tão vazias, que a gente vê ali a pessoa mas depois deixa, vê outra imagem, vê outra. Temos que dar outra atenção, temos que dar, fazer outra, começar a fazer tudo de novo e ah acabamos por esquecer (E5)

De acordo com Bandeira et al. (2006), cada cuidador possui determinadas características psicológicas e sociais que vão influenciar a sua capacidade para experimentar e lidar com uma determinada situação aparentemente semelhante. À

medida que as cuidadoras vão ganhando experiência de trabalho, sentem-se mais preparadas para enfrentar a morte, confortando os familiares “depois vieram os familiares, eu falei com os familiares, confortei-os da melhor maneira possível” (E13)

De acordo com Tavares et al. (2007) a morte é um acontecimento natural que corresponde ao final da vida humana. As funcionárias a desempenhar funções de ajudante de lar têm que ter a plena consciência de que a morte no lar é natural, tendo em consideração a idade avançada dos utentes “As pessoas que estão num lar, ah, onde as pessoas têm uma determinada idade, é normal que morram” (E3), As cuidadoras têm que se conformar e têm que tentar ultrapassar da melhor forma possível, para continuar a trabalhar e a viver normalmente.

O ideal seria os utentes falecerem nas suas próprias casas, acompanhados pelos seus familiares. De acordo com Fontaine (2000), a realidade está muito aquém da imagem catolicista do morto em casa, no seu leito, rodeado da família, mas embora sendo a preferência de muitos idosos, a maioria acaba por morrer nos Hospitais.

Mas, tendo em conta que os idosos estavam sozinhos em casa, ou que a família não pode tratar deles, acabam por passar os últimos dias da sua vida no lar “Morrer no lar, pois, coitados, pois morrem sozinhos, se não for a gente a dar companhia e a acarinhá-los e essa coisa toda, pois há pessoas que antes queriam morrer na casinha deles” (E1).

Quando os idosos morrem no lar não têm a companhia da família mas sim a companhia e o carinho das ajudantes de lar. Os utentes são vigiados e têm uma morte digna, num local tranquilo, com conforto, que acaba por ser a sua casa,

a morte no lar acho é uma morte mais digna, morrer no lar do que morrer em casa sem ter ninguém, que se sintam sozinhos, os familiares não os podem ter por perto e aqui têm mais acompanhamento porque ah, pronto, em qualquer lado da situação, também é muito triste, mas aqui pelo menos estão vigiados, tão acompanhados eh e têm todos, os, as suas, os seus bens estar antes de chegar a hora da morte, têm comida, têm a higiene, têm essas coisas todas ah que fazem falta (E8)

Contudo, segundo as cuidadoras, a fase terminal do utente no lar deveria ser acompanhada por algum familiar “Eu acho que quando uma morre num lar devia estar, é assim, eu acho que devia ter um, a família ao pé, e ah, muitas vezes as pessoas morrem sem ter as famílias ao pé” (E9).

Por outro lado, quando os utentes morrem no Hospital, estão a maioria das vezes sozinhos ou então na presença de desconhecidos, numa cama, numa maca ou num corredor completamente despersonalizados.

a morrerem no Hospital é muito mais ah, abandonados, aquilo. Aqui sempre tão mais ah em casa, ah, se nós pudermos, que já tem acontecido, tar ao pé, eles quando partem lá para a outra vida. Pois, já vão, acho que tão, sentem-se mais acompanhados, devem de sentir, eu não sei, não, não sei. Pois (pausa) pelo menos morrem com alguém ao lado e no Hospital deve ser uma coisa muito triste terem além, ali metido num corredor ou numa cama e ninguém estar ao pé (E4)

Assim sendo, a morte no lar acaba por ser a melhor opção, em detrimento da morte no Hospital.

Para as cuidadoras os momentos mais marcantes no lar estão associados a situações de mortes de utentes “Marcantes são todos, porque são seres, são seres humanos em que partem, portanto, acho que deve ser considerados todos ah da mesma maneira” (E6).

Em termos pessoais as alterações provocadas na vida das cuidadoras foram as seguintes: o trabalho ao fim de semana, aos feriados, por turnos e com folgas intercaladas obrigaram a adaptar as rotinas familiares, nomeadamente no convívio com a família, tendo conduzido a uma redução do tempo destinado a este tipo de programa por incompatibilidade de horários, passando a conviver menos;

o meu trabalho é com horários, é com turnos, e, e influencia porque não posso tar muito tempo em casa, não, não, não posso tar às vezes em alturas que, pronto, acontecimentos que, que não posso dar tanta atenção à parte pessoal eh, é mais pronto, na, na na parte social também não, não posso ah

sair nem pronto, marcar nada com antecedência porque tem que ser tudo mais ou menos na altura, coisas que, que aconteçam mais na altura. Influencia um bocado na rotina do dia a dia pessoal. (E5)

a dependência de terceiros para tomar conta dos filhos “Tenho que trabalhar sempre ao fim d, a minha mãe, peço à minha mãe pra ficar com o miúdo” (E12); a ajuda financeira trazida com mais um vencimento em casa das cuidadoras, de acordo com Carvalho e Batista (2004) as mulheres afirmam-se ao entrar no mercado de trabalho.

foi o ordenado que entrou em casa (risos) é mais um ordenado que entra em casa e ajuda muito nos tempos de hoje ... na minha vida pessoal, um ordenado a mais é muito bom em casa (E13);

o stress levado para casa, segundo Bandeira et al. (2006), é um elemento externo que provoca efeitos negativos nas pessoas, sendo que cada cuidador é diferente, a reação de cada um será diferente.

o que alterou mais foi mesmo, ah, as, uma pessoa vai daqui vai stressada, por mais que não queira acaba sempre por stressar um bocadinho, chega a casa vê alguma coisa mal, pronto, os de casa pagam logo (risos) depois quando venho pra cá já a coisa vem, vem calma, os de casa já apanharam os raspanetes no mesmo dia, pronto, e já venho mais... Chego aqui, isto aqui pra mim é, é mesmo uma terapia (E4);

a valorização pessoal por poder ter aprendido a cuidar corretamente de outras pessoas, sentir-se preparada para cuidar de familiares, a maturidade, o convívio, as amizades construídas e a aquisição de valores humanos. De acordo com Silveira et al. (2006) o cuidar é considerado como uma forma de autorrealização. Ainda Silveira refere que as cuidadoras admitem ter melhorado como pessoa desde que começaram a exercer funções as suas tarefas.

As cuidadoras sentem-se realizadas com a função que aprenderam a desempenhar, podendo aplicar essa experiência em prol dos seus entes queridos. A profissão de



cuidador ajudou para que ganhassem maturidade, tendo se tornado melhores pessoas, amigas de ajudar o próximo.

A minha vida pessoal tem o grande valor. Eu senti-me como é que eu hei de dizer? Valorizada no, ah, pronto, na área de, de poder ajudar, ah, de poder preparar para, pronto, para ajudar os meus familiares, porque graças a Deus tenho os pais vivos e sei que é isso é uma mais-valia, pra mim estar, de estar certa forma estou a preparar-me para quando chegar à minha vez mais próxima, não é? Dos meus mais próximos. E acho que tem sido uma valorização, muito, muito boa mesmo, em todas as áreas, sinto-me mais madura, sinto-me mais, ah, competente, sinto-me, como é que eu hei de dizer? Um dia quando, pronto, passar pra, pra o meu lado, sinto-me com autoridade para fazer ah qualquer atividade, desde a higiene pessoal, desde tratamento, desde atenção, tudo (E10).

Em termos sociais as alterações provocadas na vida das cuidadoras foram as seguintes: a redução da quantidade de saídas, nomeadamente à noite, por exemplo, para tomar café, jantar fora ou simplesmente prolongar a noite, nunca até muito tarde caso estejam a trabalhar no dia seguinte, pois têm que descansar; a diminuição de idas a festas, devido à incompatibilidade de horários, tendo se adaptado, saindo só quando têm tempo disponível

nós temos, fazemos por turnos, como eu já disse e às vezes queremos ir qualquer lado e não podemos porque vamos entrar à meia-noite, não podemos ir a uma festa, por exemplo, a festa acaba à uma ou duas da manhã, a gente não pode, temos de ir trabalhar. Em primeiro lugar está o trabalho e então pois não podemos ir. Quando tamos de folga, organizamos a vida e vamos onde agente queremos ir, mas quando estamos a trabalhar pois, não podemos ir, claro. Este trabalho praticamente mexe com a nossa vida toda (pausa), mas se é o que agente gostamos de fazer, pois temos que adaptar (E13).

As cuidadoras reduzem o convívio social, em função da incompatibilidade com os horários dos amigos e em função do desgaste associado ao trabalho por turnos, perdendo alguns contactos da sua rede social

os turnos e tudo isso também afeta, o sair, o passear, o não sei quantos, porque as pessoas, a nós não nos apetece porque estamos cansadas, porque o organismo está desgastado, a mente está desgastada, quer dizer, apetece-lhe é estar sossegada, mesmo. Ah, e os outros depois acabam por também se cansar, ah, e também acabam por esquecer e depois os outros têm horários diferentes, têm horários hum de x a x, quer dizer, têm, têm horários que não são compatíveis, quer dizer, quando uns estão disponíveis, os outros não estão, quer dizer, acaba-se, exato. Também socialmente perde-se todo o contacto social, acaba por perder, completamente o contacto social (E3).

## CONCLUSÕES

A investigação foi realizada para tentar saber quais são as formas particulares de vivências e experiências profissionais dos cuidadores formais dos idosos do Centro Social da Torre de Natal, em todas as suas dimensões, incluindo a influência que a sua profissão teve sobre a sua vida pessoal social e familiar.

As cuidadoras consideram muito importante o trabalho realizado diariamente. As profissionais acham que ser ajudante de lar é bonito e muito bom, embora se trate de um trabalho sem visibilidade, pouco atrativo e ingrato, na medida em que poucas pessoas o querem fazer e constantemente surgem imprevistos, sendo necessário possuir conhecimentos específicos e empenhar-se com vista a realizar as suas tarefas sempre da melhor forma, demonstrando receio em agir em situação de emergência. Contudo, as cuidadoras sentem-se realizadas profissionalmente.

No seu quotidiano, as cuidadoras desempenham diversas tarefas com base na Geriatria e na Gerontologia. Para fazer face às consequências do envelhecimento, as cuidadoras prestam auxílio na realização das AVDs dos idosos e em diversas atividades em prol do bem-estar, e valorização pessoal dos mesmos, com vista a promover o relacionamento, e claro, um envelhecimento bem-sucedido.

As cuidadoras são empenhadas e consideram-se satisfeitas com o seu trabalho porque gostam daquilo que fazem. Mostram-se motivadas para aprender mais, embora a maioria das cuidadoras manifeste expressamente o interesse por áreas completamente distintas, tais como a informática, a fotografia e as crianças. O que nos leva a concluir que existe motivação para aprender, contudo, em domínios que não têm a ver com a sua profissão. Embora a grande maioria possua uma reduzida escolaridade, as cuidadoras mostram-se determinadas em aprender, provavelmente fruto do investimento existente no seio da instituição, no que respeita à formação profissional e talvez devido à aquisição de valores em função da sua profissão.

Em relação ao futuro profissional, as cuidadoras manifestaram o interesse de continuar ao serviço da instituição, a desempenhar as mesmas funções no Lar da Torre de Natal. As profissionais a trabalhar em regime de contrato de trabalho a termo certo aspiram pela renovação dos seus contratos, com vista a atingir a efetividade e constar

nos quadros da instituição, tal como as suas colegas, com vista a ganhar estabilidade na sua vida.

O percurso profissional das cuidadoras foi descrito nos inquéritos por entrevista, contudo, não foi possível responder a este objetivo devido à extensão, à grande diversidade e à heterogeneidade de respostas dadas.

As cuidadoras foram admitidas para trabalhar na instituição por se encontrarem em situação de desemprego, e embora havendo casos de despedimentos do emprego anterior para poder ingressar na instituição, é uma profissão exercida pela necessidade de trabalhar.

As cuidadoras possuem formação profissional adequada para o desempenho da profissão, à exceção de apenas uma cuidadora que não possui qualquer formação.

Segundo as cuidadoras, existe pouco reconhecimento do seu trabalho, tanto da parte dos próprios utentes, como dos familiares e até da instituição, que embora assuma o seu desempenho em público, não corresponde financeiramente. Assim sendo, as cuidadoras referem que o reconhecimento que existe é da parte da responsável do lar, demonstrando interesse e satisfação. Resignadas com a posição ocupada na instituição, as cuidadoras não possuem qualquer expectativa de evoluir na carreira profissional.

Ao desempenhar as suas tarefas, as cuidadoras adquirem valores humanos, e para além de ganhar preparação para cuidar dos próprios familiares, as cuidadoras valorizaram-se pessoalmente, enriquecendo a cada dia que passa.

Em relação a alterações na sua vida, do ponto de vista social, as cuidadoras passaram a conviver menos, em virtude do seu horário de trabalho. Do ponto de vista familiar, as cuidadoras tiveram que adaptar as suas rotinas de acordo com o seu horário de trabalho, reduzindo a sua participação em convívio familiar. Pelo mesmo motivo, as cuidadoras dependem de terceiros para tomar conta dos filhos.

A profissão de cuidador tem um enorme desgaste associado, as cuidadoras sofrem de stress que acabam por levar para as suas casas. As profissionais demonstram carência e fragilidade, por um lado procurando se apoiar e distrair com os utentes, que consideram como família, com quem provavelmente tentam compensar o défice de relacionamento familiar. Por outro lado, as cuidadoras recorrem à sua superior apenas para ser ouvidas e receber atenção, uma vez que não têm o apoio psicológico desejado.

As cuidadoras são crentes e evocam constantemente a fé, não só quando falam no retorno dos cuidados prestados, mas também quando defendem que a morte dos utentes deveria ser acompanhada pela família.

O facto de trabalhar no local da investigação acabou por complicar e atrasar a mesma, devido à necessidade de manter as aparências e o funcionamento habitual, sem chamar a atenção das cuidadoras e não comprometer a observação. Pelo mesmo motivo, durante a investigação existiu um confronto com a realidade observada e também com realidade relatada pelas cuidadoras.

Foram observadas situações incorretas, assim como foram relatadas situações que não correspondem à realidade, mas embora discordando, foram aceites na investigação.

Existiu o dilema do profissional versus observador, um duelo difícil onde foram feitos todos os esforços para assumir uma posição de neutralidade, ao relatar a realidade, mantendo o rigor científico.

Esta investigação servirá para melhorar alguns aspetos do funcionamento do Lar, vai dar notoriedade às cuidadoras participantes na investigação, vai fazer publicidade à instituição e contribuirá certamente para o enriquecimento bibliográfico.

Existiu uma grande dificuldade em obter informação sobre a profissionalidade das cuidadoras, seria interessante investir em referências bibliográficas neste domínio.

Para futuras investigações propõe-se a realização de um estudo de caso sobre o Lar da Torre de Natal, uma investigação que fale sobre a sua filosofia, as suas regras de funcionamento, que em muito contradizem o que consta na literatura sobre a institucionalização; sugere-se um estudo sobre o envolvimento da família/frequência de visitas aos idosos residentes no lar, dadas as reclamações das cuidadoras, se assumindo como família dos utentes; compreender os motivos que levam os idosos a rejeitar os lares

No final do estudo, os resultados do mesmo foram apresentados à Direção da instituição, com as sugestões de medidas a implementar, tendo ficado à sua consideração.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) entre a Santa Casa da Misericórdia de Abrantes (SCMA) e outras e a FNE — Federação Nacional dos Sindicatos da Educação e outros. (2001). In Ministério do Trabalho e da Solidariedade (MTS), *Boletim do trabalho e emprego*. (pp. 3061-3107) Lisboa: Departamento de Estudos, Prospetiva e Planeamento e Centro de Informação e Documentação Económica e Social.

Agência Nacional para Qualificação e o Ensino Profissional I. P. (ANQEP). *Referencial de formação* (2008): Catálogo Nacional de Qualificações

Almeida, J. & Pinto, J. (1990). *A Investigação nas Ciências Sociais*. Lisboa: Editorial Presença.

Apoio social para pessoas idosas – Centro de convívio (2013) Acedido a 09 de setembro de 2012, in <http://www.portaldocidadao.pt>.

Ballesteros, R. & Pinquart, M. & Torpdahl P. (2009). Psicogerontología. Perspetivas europeas para un mundo que envejece. In Ballesteros, R. (Dir.). *Psicogerontologia. Cuestiones demográficas, sociopolíticas e históricas* (pp.27-33). Madrid: Ediciones Pirámide.

Bandeira, D. & Gonçalves, T. & Pawlowski, J. (2006). Envelhecimento e dependência: Impacto sobre familiares-cuidadores de portadores de síndrome demencial. In Parente, M. (Org.), *Cognição e envelhecimento* (pp. 275-284). Porto Alegre: Artmed.

Bardin, L. (2011). *Análise de Conteúdo*. Lisboa, Portugal: Edições 70.

Bell, J. (1997). *Como realizar um projeto de investigação*. Lisboa: Gradiva.

Berger, M. & Mailloux-Poirer, M. (1995). *Pessoas idosas. Uma abordagem global*. Lisboa: Lusodidacta.

Bogdan, R. & Biklen, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação*. Porto: Porto Editora.

Brêtas, A. (2003). Cuidadores de idosos e o sistema único de saúde. *Revista brasileira de enfermagem*, Brasília, 56 (3).

Carmo, H. & Ferreira, M. (1998). Metodologia da investigação. Guia para autoaprendizagem. Lisboa. Universidade Aberta.

Carvalho, A. & Batista, I. (2004). *Educação social. Fundamentos e estratégias*. Porto: Porto Editora.

Cervo, A. & Bervian, P. (1978). *Metodologia Científica*. São Paulo: Macgraw-Hill.

- Cohen, L. & Manion, L. (1990). *Métodos de investigación educativa*. Madrid: Editorial La Muralla.
- Costa, M. & Brum, A. & Chaves, S. & Peçanha, T. & Silva, F. (2011) Programa para cuidadores de idosos com demência: um relato de experiência. *Enfermería global*, Murcia, 10 (22).
- Crespo, M. & López, J. (2008). *El estrés en cuidadores de mayores dependientes. Cuidarse para cuidar*. Madrid: Pirámide.
- Crouch, M. & McKenzie, H. (2006). The logic of small samples in interview-based qualitative research. *Thousand Oaks: Sage publications*. 45 (4), 483-499.
- Dourado, M. & Leinbing, A. (2002). *Velhice e suas representações: implicações para uma intervenção psicanalítica*. in [www2.uerj.br/~revispsi/v2n2/artigos/artigo4.html](http://www2.uerj.br/~revispsi/v2n2/artigos/artigo4.html).
- Dubouloz (2000). Métodos de análise dos dados em investigação qualitativa. In Fortin, *O processo de investigação. Da conceção à realização*. (pp. 305-320). Loures: Lusociência.
- Direção Geral da Ação Social (DGAS) (1996a). *Centro de dia*. Lisboa: Núcleo de documentação técnica e divulgação.
- Direção Geral da Ação Social (DGAS) (1996b). *Serviço de apoio domiciliário*. Lisboa: Núcleo de documentação técnica e divulgação.
- Duhamel, F. & Fortin, M. (2000). Os estudos de tipo descritivo. In Fortin, *O processo de investigação. Da conceção à realização*. (pp. 162-172). Loures: Lusociência.
- Duriau, V., Reger, R., Pfarrer, M. (2007). A Content Analysisi of the Content Analysis Literature in Organization Studies. *Research Themes, Data Sources and Methodological Refinements*. Sage Publications. 10 (1), 5-34.
- Fernandes, A. (1997). *Velhice e sociedade*. Oeiras: Editora Celta.
- Fernandes, D. (1991). Notas sobre os paradigmas da Investigação em Educação. *Noesis*. (18). 64-66.
- Figueiredo, D. (2007). *Cuidados familiares ao idoso dependente*. Lisboa: Climepsi.
- Flick, J. (2005). *Métodos qualitativos na investigação científica*. Lisboa: Monitor.
- Fonseca, A. (2006). *O envelhecimento. Uma abordagem psicológica*. Lisboa: Universidade Católica.
- Fontaine, R. (2000). *Psicologia do envelhecimento*. Lisboa: Climepsi.

Fortin, M. (2000). A apresentação e interpretação de resultados. In Fortin, *O processo de investigação. Da concepção à realização*. (pp. 329-338). Loures: Lusociência.

Fortin, M. & Coté, J. & Vissandjée, B. (2000). A investigação científica. In Fortin, *O processo de investigação. Da concepção à realização*. (pp. 15-24). Loures: Lusociência.

Fortin, M. & Coté, J. & Vissandjée, B. (2000). As etapas do processo de investigação. In Fortin, *O processo de investigação. Da concepção à realização*. (pp. 35-43). Loures: Lusociência.

A e b

Fortin, M. & Prud'homme-Brisson, D. & Coutu-Wakulczyk, G. (2000). Noções de ética e investigação. In Fortin, *O processo de investigação. Da concepção à realização*. (pp. 113-130). Loures: Lusociência.

Fortin, M. & Grenier R., & Nadeau, M. (2000). Métodos de colheita de dados. In Fortin, *O processo de investigação. Da concepção à realização*. (pp. 239-265). Loures: Lusociência.

Fortunato, E. & Ruscheinsky, A. (2004). A História Oral na pesquisa social sobre espaço urbano, *Biblos*, Rio Grande, 16, pp. 25-36.

Foucault, M. (1984). *Microfísica do poder*. Rio de Janeiro: Graal.

Freire, P. (1992). *Extensão ou comunicação*. São Paulo: Paz e Terra.

Gil, A. (1999). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. São Paulo: Editora Altas S.A..

Goldfarb, D. (1998). *Corpo, tempo e envelhecimento*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

Groisman, D. (1999). Asilos de velhos: passado e presente. *Estudos interdisciplinares sobre o envelhecimento*, 2, 67-87.

Grupo de Coordenação de Plano de Auditoria Social (GCPAS) & CID – Crianças, Idosos e Deficientes – Cidadania, Instituições e Direitos (2005). *Manual de boas práticas. Um guia para o acolhimento residencial das pessoas mais velhas. Para dirigentes, profissionais, residentes e familiares*. Lisboa: Instituto da Segurança Social, I. P..

Hsieh, H. & Shannon, S. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Sage Publications*. 15 (9), 1277-1288.

Kawasaki, K. & Diogo, M. (2001a). Assistência domiciliária ao idoso: Perfil do cuidador formal – Parte I. *Revista da escola de enfermagem da USP*. 35(3).

Kawasaki, K. & Diogo, M. (2001b). Assistência domiciliária ao idoso: Perfil do cuidador formal – Parte II. *Revista da escola de enfermagem da USP*. 35(4).



Lage, I. (2005). Cuidados familiares a idosos. In Paúl, M. & Fonseca, A. (Coordenação). *Envelhecer em Portugal* (pp. 203-229). Lisboa: Climepsi.

Lei 7/2009 que aprova a revisão do Código de Trabalho (CT).

Maffioletti, V. & Loyola, C. & Nigri, F. (2006), Os sentidos e destinos do cuidar na preparação dos cuidadores de idosos, *Ciência e saúde coletiva*, Rio de Janeiro, 11(4).

Maroy, C. (1997). A análise qualitativa de entrevistas. In Albarello, L., Digneffe, F., Hiernaux, J.P., Maroy, C., Ruquoy, D., Saint-Georges, P. *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais*. (pp. 117-155) Lisboa: Gradiva.

Marques, R. e Dixe, M. (2010). Dificuldades dos cuidadores dos doentes dependentes. *Internacional journal of developmental and educational psychology*. 1(1). pp. 487-497.

Morin, E. (1999). Por uma reforma do pensamento. In: Pena-Vega, A., Nascimento, E. *O pensar complexo: Edgar Morin e a crise da modernidade*. Rio de Janeiro: Gramond.

Morse, M. (2008). Confusing Categories and Themes. *Sage Publications*. 18 (6); 727-728.

Nascimento, L. & Moraes, E. & Silva J. & Veloso L. & Vale A. (2008). Cuidador de idosos: conhecimento disponível na base de dados LILACS. *Revista brasileira de enfermagem*. 61(4), 514-7.

Oda, A. & Dalgarrondo, P. (2005). História das primeiras instituições para alienados do Brasil. *História, ciências, saúde*. 12(3), 983-1010.

Oliveira, J. (2008). *Psicologia do envelhecimento e do idoso*. Porto: Legis Editora.

Pardal, L. & Correia, E. (1995). *Métodos e técnicas de investigação social*. Porto: Areal Editores.

Paúl, M. (1997). *Lá para o fim da vida. Idosos, família e meio ambiente*. Coimbra: Livraria Almedina.

Phillips, J. (1996). *Travail et prise en charge. Evolutions sur le lieu de travail pour les aidants familiaux de personnes handicapées et âgées*. Loughlinstown: Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail.

Poirer, J. & Clapier-Valladon, S. & Raybaut P. (1995). *Histórias de vida. Teoria e Prática*. Oueiras: Celta Editora.

Potter, P. & Perry, A. (2006). *Fundamentos de enfermagem*. Loures: Lusociência.

Quintela, M. (2002). Cuidados continuados. Uma nova relação social com a saúde das pessoas. *Pretextos*, 9, 4-5.

Quivy R., Campenhoudt L. V. (2008). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Edições Gradiva.

Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RCCCI) (2011). *Manual do prestador. Recomendações para uma melhoria contínua*. Lisboa: Unidade de Missão para os Cuidados Continuados Integrados (UMCCI).

Reidy, M. & Mercier, L. (2000). A triangulação. In Fortin, *O processo de investigação. Da conceção à realização*. (pp. 321-328). Loures: Lusociência.

Ribeiro, M. & Ferreira, R. & Magalhães, C. & Moreira, A. & Ferreira, E. (2009) Processo de cuidar nas instituições de longa duração: visão dos cuidadores formais de idosos. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 62 (6).

Rocha, G. (1998). In Guerreiro, *Trabalho, família e gerações*. (pp. 205-212). Lisboa: CIES/ISCTE.

Romans, M. & Petrus, A. & Trilla, J. (2003). Profissão: Educador social. Porto Alegre: Artmed.

Rousseau, N. & Saillant, F. (2000). Abordagens de investigação qualitativa. In Fortin, *O processo de investigação. Da conceção à realização*. (pp. 147-160). Loures: Lusociência.

Ruquoy, D. (1997). Situação de entrevista e estratégia do entrevistador. In Albarello, L., Digneffe, F., Hiernaux, J.P., Maroy, C., Ruquoy, D., Saint-Georges, P. *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais*. (pp. 84-116) Lisboa: Gradiva.

Saint-Georges, P. (1997). Pesquisa e crítica das fontes de documentação nos domínios económico, social e político. In Albarello, L., Digneffe, F., Hiernaux, J.P., Maroy, C., Ruquoy, D., Saint-Georges, P. *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais*. (pp. 15-47) Lisboa: Gradiva.

Santos, B. (1988). *Um Discurso sobre as Ciências*. Porto: Edições Afrontamento.

Sousa, L. & Figueiredo, D. & Cerqueira, M. (2004). Envelhecer em família. Cuidados familiares na velhice. Porto: Ambar.

São José, José (2012). A divisão dos cuidados sociais prestados a pessoas idosas. Complexidades, desigualdades e preferências. *Sociologia, problemas e práticas*, 69, 63-85.

Silveira, T. & Caldas, C. & Carneiro, T. (2006). Cuidando de idosos altamente dependentes na comunidade: um estudo sobre cuidadores familiares principais. *Cadernos de saúde pública*, 22(8).

Stake, R. (2005). Qualitative Case Studies. In Norman K. Denzin & Yvonna Lincoln (Eds.), *Strategies of Qualitative Inquiry* (pp. 443-466). Thousand Oaks: Sage Publications.

Stake, R. (2010). *Investigación com estúdio de casos*. Madrid: Ediciones Morata.

Stoleroff, A. & Naumann, R. (1993), *A sindicalização em Portugal: a sua medida e a sua distribuição*. Sociologia – problemas e práticas, 14, 19-47.

Selltiz et al. (1987). Questionários e entrevistas. In Louise H. Kidder (Org) *Métodos de pesquisa nas relações sociais* (pp. 15-43). São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária, Lda.

Tavares, J. & Pereira, A. & Gomes, A. & Monteiro, S. & Gomes, A. (2007). *Manual de psicologia do desenvolvimento e aprendizagem*. Porto: Porto Editora.

Thompson, P. (1992). *A voz do passado: História Oral*. Rio de Janeiro: Paz e Terra.

Veras, R. (1997). A reestruturação do Abrigo Cristo Redentor: O macroasilo transformado em uma minicidade. *Revista saúde coletiva*, 7(2), 85-104.

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### Guião de entrevista

- Vão ser aplicadas entrevistas semidiretivas com base no guião de entrevista
- O entrevistado será informado sobre a importância e finalidade da investigação, bem como a posição a ocupar.
- Antes de realizar a entrevista apresenta-se o consentimento informado à pessoa entrevistada, uma formalidade onde o entrevistado declara que aceita participar de livre vontade e que os objetivos lhe foram explicados.
- Refere-se também que a entrevista será gravada e a sua participação é voluntária com base num compromisso de confidencialidade.

#### 1) Identificação

- Código
- Possui alguma crença religiosa?
- Qual é a sua fonte de rendimento?
  - Exerce funções fora da instituição?

#### 2) Experiências

##### 2.1) Experiência profissional

- Relate o seu percurso profissional
- Que motivos levaram a enveredar por esta profissão?
- Como foi o seu processo de adaptação no lar?
- Existiram pessoas influentes?
  - Na sua admissão
  - Na sua adaptação

2.2) Qualificação/formação profissional

- Qual é o seu nível de escolaridade?
- Que formação profissional possui?
- Que conteúdos/temas de formação prefere?
- Qual a sua regularidade em frequentar ações de formação?

2.3) Quando se integram profissionais na Instituição costuma participar?

- Que profissionais?
- Porquê?
- Que competências valoriza nesses profissionais?

2.4) Costuma intervir no processo de tomada de decisões?

- Como?
- Concorda?

2.5) Costuma participar nas atividades da instituição? (animação, festas)

- Como?
- Gosta?
- O que pensa sobre a participação das ajudantes de lar?
- Quer dar alguma sugestão?

2.6) Em que medida está satisfeito com o seu trabalho/tarefas

- Que grau de satisfação atribui ao seu trabalho?
- Sente-se realizado profissionalmente?
- Existe algum reconhecimento da parte da entidade patronal?

2.7) Que expectativa tem em relação ao futuro profissional?

- Existe alguma perspectivas de evolução na carreira?

2.8) Refira aspetos positivos da profissão

2.9) Refira aspetos negativos da profissão

2.10) Refira propostas/sugestões

3) Vivências

3.1) Quando se admitem utentes costuma participar?

- Como?
- Qual é a sua opinião sobre este processo?
- Gostaria de sugerir alguma alteração?

3.2) Acha que sua posição na instituição influencia o dia-a-dia dos utentes?

- Como? Qual a sua opinião sobre o papel das ajudantes de lar?

3.3) O que pensa sobre viver num lar de idosos?

- Acha que existe alguma alternativa? Qual?

3.4) Como descreve o relacionamento humano existente no local de trabalho?

- Com os cuidadores formais
- Com os restantes colegas
- Com a chefia
- Com a Direção
- Acha que o relacionamento humano tem alguma importância no local de trabalho?  
Porquê?

3.5) Alguma vez se deparou com um acidente de trabalho?

- Como foi?
- Como lidou com a situação?

3.6) A morte

- Já teve intervenção nalgum episódio de morte no lar?
  - Como foi?
  - Como superou?
- Qual é a sua opinião sobre a morte no lar?

- Como vive a perda de um utente?

3.7) Que obstáculos/dilemas enfrenta no seu dia-a-dia?

3.8) Já viveu algum momento que considere marcante?

3.9) Em que medida a profissão influenciou a sua vida

- Pessoal

- Familiar

- Social

Obrigada pela colaboração.

ANEXO 2

CONSENTIMENTO INFORMADO

Eu, Maria Estereana Coutinho da Sylveira aceito participar de livre vontade no estudo da Universidade do Algarve - Escola Superior de Educação e Comunicação, de uma aluna do Mestrado de Educação Social, orientada pela Professora Doutora Rosanna Barros, no âmbito da sua Dissertação de Mestrado.

Foram-me explicados e compreendo os objectivos principais deste estudo, aceito responder a uma entrevista que explora questões sobre as minhas experiências e vivências como cuidador formal, e concordo que a mesma seja gravada.

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflecta em qualquer prejuízo para mim.

Autorizo a publicação de toda a informação.

Assinatura Maria Estereana Coutinho da Sylveira

Data 17/11/2012



### CONSENTIMENTO INFORMADO

Eu, Rafaela Maria Alves D. Luz aceito participar de livre vontade no estudo da Universidade do Algarve - Escola Superior de Educação e Comunicação, de uma aluna do Mestrado de Educação Social, orientada pela Professora Doutora Rosanna Barros, no âmbito da sua Dissertação de Mestrado.

Foram-me explicados e compreendo os objectivos principais deste estudo, aceito responder a uma entrevista que explora questões sobre as minhas experiências e vivências como cuidador formal, e concordo que a mesma seja gravada.

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflecta em qualquer prejuízo para mim.

Autorizo a publicação de toda a informação.

Assinatura Rafaela Luz

Data 26/11/2012

### CONSENTIMENTO INFORMADO

Eu, Isolina Vieira aceito participar de livre vontade no estudo da Universidade do Algarve - Escola Superior de Educação e Comunicação, de uma aluna do Mestrado de Educação Social, orientada pela Professora Doutora Rosanna Barros, no âmbito da sua Dissertação de Mestrado.

Foram-me explicados e compreendo os objectivos principais deste estudo, aceito responder a uma entrevista que explora questões sobre as minhas experiências e vivências como cuidador formal, e concordo que a mesma seja gravada.

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflecta em qualquer prejuízo para mim.

Autorizo a publicação de toda a informação.

Assinatura Isolina Vieira

Data 1/11/11

### CONSENTIMENTO INFORMADO

Eu, Margarida Isabel Dias Ricardo aceito participar de livre vontade no estudo da Universidade do Algarve - Escola Superior de Educação e Comunicação, de uma aluna do Mestrado de Educação Social, orientada pela Professora Doutora Rosanna Barros, no âmbito da sua Dissertação de Mestrado.

Foram-me explicados e compreendo os objectivos principais deste estudo, aceito responder a uma entrevista que explora questões sobre as minhas experiências e vivências como cuidador formal, e concordo que a mesma seja gravada.

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflecta em qualquer prejuízo para mim.

Autorizo a publicação de toda a informação.

Assinatura

Margarida Ricardo

Data 02/12/2019

### CONSENTIMENTO INFORMADO

Eu, Dina Bãudida Fidalgo Brito Guerreiro aceito participar de livre vontade no estudo da Universidade do Algarve - Escola Superior de Educação e Comunicação, de uma aluna do Mestrado de Educação Social, orientada pela Professora Doutora Rosanna Barros, no âmbito da sua Dissertação de Mestrado.

Foram-me explicados e compreendo os objectivos principais deste estudo, aceito responder a uma entrevista que explora questões sobre as minhas experiências e vivências como cuidador formal, e concordo que a mesma seja gravada.

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Autorizo a publicação de toda a informação.

Assinatura

Dina Guerreiro

Data 2 / 12 / 2012

### CONSENTIMENTO INFORMADO

Eu, Sandra Jesus Costa aceito participar de livre vontade no estudo da Universidade do Algarve - Escola Superior de Educação e Comunicação, de uma aluna do Mestrado de Educação Social, orientada pela Professora Doutora Rosanna Barros, no âmbito da sua Dissertação de Mestrado.

Foram-me explicados e compreendo os objectivos principais deste estudo, aceito responder a uma entrevista que explora questões sobre as minhas experiências e vivências como cuidador formal, e concordo que a mesma seja gravada.

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflecta em qualquer prejuízo para mim.

Autorizo a publicação de toda a informação.

Assinatura Sandra Costa

Data 08/12/2012



### CONSENTIMENTO INFORMADO

Eu, Audneia Filipa Sabala Lima aceito participar de livre vontade no estudo da Universidade do Algarve - Escola Superior de Educação e Comunicação, de uma aluna do Mestrado de Educação Social, orientada pela Professora Doutora Rosanna Barros, no âmbito da sua Dissertação de Mestrado.

Foram-me explicados e compreendo os objectivos principais deste estudo, aceito responder a uma entrevista que explora questões sobre as minhas experiências e vivências como cuidador formal, e concordo que a mesma seja gravada.

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflecta em qualquer prejuízo para mim.

Autorizo a publicação de toda a informação.

Assinatura

Audneia Filipa Sabala Lima

Data 17/12/12

## CONSENTIMENTO INFORMADO

Eu, Elisabete Maria Madalena Martins aceito participar de livre vontade no estudo da Universidade do Algarve - Escola Superior de Educação e Comunicação, de uma aluna do Mestrado de Educação Social, orientada pela Professora Doutora Rosanna Barros, no âmbito da sua Dissertação de Mestrado.

Foram-me explicados e compreendo os objectivos principais deste estudo, aceito responder a uma entrevista que explora questões sobre as minhas experiências e vivências como cuidador formal, e concordo que a mesma seja gravada.

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflecta em qualquer prejuízo para mim.

Autorizo a publicação de toda a informação.

Assinatura Elisabete M. M. Martins

Data 22/12/12

### CONSENTIMENTO INFORMADO

Eu, Patrícia Rosanna Reis aceito participar de livre vontade no estudo da Universidade do Algarve - Escola Superior de Educação e Comunicação, de uma aluna do Mestrado de Educação Social, orientada pela Professora Doutora Rosanna Barros, no âmbito da sua Dissertação de Mestrado.

Foram-me explicados e compreendo os objectivos principais deste estudo, aceito responder a uma entrevista que explora questões sobre as minhas experiências e vivências como cuidador formal, e concordo que a mesma seja gravada.

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflecta em qualquer prejuízo para mim.

Autorizo a publicação de toda a informação.

Assinatura Patrícia Rosanna Reis

Data 29/12/2012



### CONSENTIMENTO INFORMADO

Eu, Dina Bãudida Fidalgo Brito Guerreiro aceito participar de livre vontade no estudo da Universidade do Algarve - Escola Superior de Educação e Comunicação, de uma aluna do Mestrado de Educação Social, orientada pela Professora Doutora Rosanna Barros, no âmbito da sua Dissertação de Mestrado.

Foram-me explicados e compreendo os objectivos principais deste estudo, aceito responder a uma entrevista que explora questões sobre as minhas experiências e vivências como cuidador formal, e concordo que a mesma seja gravada.

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Autorizo a publicação de toda a informação.

Assinatura

Dina Guerreiro

Data 2 / 12 / 2012

### CONSENTIMENTO INFORMADO

Eu, Sandra Jesus Costa aceito participar de livre vontade no estudo da Universidade do Algarve - Escola Superior de Educação e Comunicação, de uma aluna do Mestrado de Educação Social, orientada pela Professora Doutora Rosanna Barros, no âmbito da sua Dissertação de Mestrado.

Foram-me explicados e compreendo os objectivos principais deste estudo, aceito responder a uma entrevista que explora questões sobre as minhas experiências e vivências como cuidador formal, e concordo que a mesma seja gravada.

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflecta em qualquer prejuízo para mim.

Autorizo a publicação de toda a informação.

Assinatura Sandra Costa

Data 08/12/2012

### CONSENTIMENTO INFORMADO

Eu, Audneia Filipa Sabala Lima aceito participar de livre vontade no estudo da Universidade do Algarve - Escola Superior de Educação e Comunicação, de uma aluna do Mestrado de Educação Social, orientada pela Professora Doutora Rosanna Barros, no âmbito da sua Dissertação de Mestrado.

Foram-me explicados e compreendo os objectivos principais deste estudo, aceito responder a uma entrevista que explora questões sobre as minhas experiências e vivências como cuidador formal, e concordo que a mesma seja gravada.

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflecta em qualquer prejuízo para mim.

Autorizo a publicação de toda a informação.

Assinatura

Audneia Filipa Sabala Lima

Data 17/12/12

## CONSENTIMENTO INFORMADO

Eu, Elisabete Maria Madalena Martins aceito participar de livre vontade no estudo da Universidade do Algarve - Escola Superior de Educação e Comunicação, de uma aluna do Mestrado de Educação Social, orientada pela Professora Doutora Rosanna Barros, no âmbito da sua Dissertação de Mestrado.

Foram-me explicados e compreendo os objectivos principais deste estudo, aceito responder a uma entrevista que explora questões sobre as minhas experiências e vivências como cuidador formal, e concordo que a mesma seja gravada.

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflecta em qualquer prejuízo para mim.

Autorizo a publicação de toda a informação.

Assinatura Elisabete M. M. Martins

Data 22/12/12

### CONSENTIMENTO INFORMADO

Eu, Patrícia Rosanna Reis aceito participar de livre vontade no estudo da Universidade do Algarve - Escola Superior de Educação e Comunicação, de uma aluna do Mestrado de Educação Social, orientada pela Professora Doutora Rosanna Barros, no âmbito da sua Dissertação de Mestrado.

Foram-me explicados e compreendo os objectivos principais deste estudo, aceito responder a uma entrevista que explora questões sobre as minhas experiências e vivências como cuidador formal, e concordo que a mesma seja gravada.

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflecta em qualquer prejuízo para mim.

Autorizo a publicação de toda a informação.

Assinatura Patrícia Rosanna Reis

Data 29/12/2012

### ANEXO 3

#### Entrevista 1 (E1)

E – Ah boa tarde D., D. Fernanda.

e – Boa tarde, Dr.<sup>a</sup>.

E – Ah, portanto vou dar início à minha, aqui à minha entrevista. A D. Fernanda possui alguma crença religiosa?

e – Sim, sou cristã, fui batizada e crismada.

E – Ah, muito bem. Ah, qual é, qual é a sua fonte de rendimento?

e – A fonte de rendimento é o meu ordenado e o ordenado do meu marido.

E – Muito bem. Ah, agora, portanto, da sua parte prálem deste vencimento, ah, trabalha noutro sítio?

e – Sim, trabalho aqui na Santa Casa e tenho mais uma senhora a quem eu vou passear todos os dias, ou à tarde ou de manhã, ou quando eu tiver vagar.

E – Muito bem, portanto, um part-time.

e – Sim, sim.

E – Muito bem. Ah, queria, queria perguntar-lhe acerca de, de experiência profissional, falarmos aqui um pouco. Ah, a D. Fernanda pode fazer um pequeno relato do seu percurso, onde começou a trabalhar, o que é que fazia...

e – Eu comecei a trabalhar muito nova. Comecei a trabalhar, fui criada com a minha avó e comecei trabalhar no campo, ela tinha umas fazendas, umas terrinhas, umas terras e agente começámos a trabalhar no campo. Ah, casei, vim morar prá cidade, a minha avó faleceu e depois é que eu casei, já vivia com a minha mãe na cidade da Guarda, e ah, pronto, casei, depois de casada trabalhei no Centro Social da cidade da Guarda.

E – O que é que fazia lá?

e – Ah, fazia higiene, fazia limpezas. Antigamente havia aqueles soalhos compridos e eram esfregados com a escova e lavava-se as roupa dos utentes, das pessoas que eram, que eram ali hospedadas, porque o Centro, o Centro Social da cidade da Guarda é assim, são dois lares, é um lar de mo, de meninas, e é um lar de meninos, daquelas redondezas, daquelas aldeias. Quando querem pôr os filhos a estudar não têm possibilidades, e então

vão ali pô-los porque é tudo mais barato, e trabalhei durante, lá uns três anos, depois dali fiz uma brutalidade, (risos) a madre superior despediu-me. (risos).

E – (risos)

e – Foi um aborto espontâneo e depois, pronto, eles duvidaram de mim e foi verdade, aquilo que eles, que a madre superiora pensou, hoje podia contar, mas foi tudo mentira, foi intrigas de uma colega minha, e então vim trabalhar pra um café que é o Raibax, mais tarde.

E – (E o que é que fazia nesse café?)

e – Nesse café fazia comida. Era ajudanta do chefe, fazia-se comidas, pra, pra o restaurante. Depois mais tarde vim pra, vim pra Faro, vim pra, pra o Algarve, onde é que, no Algarve, pois, comecei a trabalhar numa fábrica de plásticos, fábrica de plásticos, é uma matéria-prima que agente deita pra dentro de uma máquina e sai cápsulas, onde é que agente fabricava as cápsulas, essa cápsulas que vêm aí no Vinho do Porto, no Whisky.

E – Sim, sim.

e – E aquelas coisas todas. Fabricávamos escovas, pás, pentes. Ah, bem, trabalhei na fábrica e depois mais tarde fui operada a uma vista, em Lisboa, na, na Clínica da Reboleira onde é que eu fiquei cega da minha vista direita. Eu ali pensei que a minha vida tinha acabado ali, eu uma mulher com muita atividade, muita genica e eu pensei assim ”pronto, agora acabei aqui”, mas não, o meu genro disse: “ Não, não. Você não fica em casa, eu vou falar com o Sr. Provedor da Santa Casa da Misericórdia” porque eles eram assim muito chegados. “E você vai trabalhar, tá o Montinho”, tá um Lar que era o Montinho, para abrir “E você vai trabalhar”. Bem, o meu genro lá, lá falou com ele, com o senhor e fui a uma entrevista com ele. Uma entrevista, o senhor, ah, nessa altura foi muito simpático, muito atencioso e disse-me “olha está o lar do Montinho pra abrir agora no dia treze de junho, no dia de Santo António, então vai prá lá, pronto e assim, e abre agora no dia 13 de junho, dia de Santo António, e então vai para lá”, pronto, e assim foi, e até hoje, ainda continuo na Santa Casa.

E – Muito bem. Portanto, então sendo assim, esteve neste lar que é o Montinho, ah, entretanto depois do Montinho?

e – Depois do Montinho, ah, já lá estava há cinco anos, abriu aqui a Torre Natal, abriu a Torre Natal, que ninguém queria vir para aqui fazer noites, porque pronto, porque uma



coisa muito isolada, muito céu e então depois fui chamada ao Sr. Provedor, o Sr. Provedor disse pra eu ir vir pró Montinho, pró Lar da Torre Natal e eu vim pró Lar da Torre Natal (pausa) e então vim pró Lar da Torre Natal, vim fazer noites.

E – Ou seja, como, como ajudante de lar?

e – Como ajudante de lar.

E – Hum, hum.

e – Vim fazer noites e depois mais tarde é que eu comecei depois a fazer das quatro da tarde às oito e meia da manhã.

E – Muito bem. Vou só voltar aqui um pouco atrás. Ah, quando foi trabalhar para o lar do Montinho também era como, como ajudante do lar?

e – Ah, no Lar Montinho tinha praí umas vinte e cinco, vinte e sete pessoas, não sei bem ao certo, também foi como ajudante de lar, fui fazer a noite, depois comecei a fazer as folgas da senhora que ia da parte da tarde, entrava às quatro da tarde e saía às oito e meia da manhã.

E – Ah, muito bem, muito bem. Ah, agora aqui em relação, ah, ao Lar da Torre de Natal, penso que terá, pelo que disse, foi do Lar do Montinho pra cá pra Lar da Torre de Natal, onde permanece.

e – Onde permaneceço.

E – Muito bem. Recorda-se como, como é que foi o seu processo de adaptação, quando veio pra cá, como é que correu?

e – Eu como já tinha cinco anos desse serviço, e então adaptei-me muito bem, nós tínhamos cá duas encarregadas, que era a Carla e a Teresa, não tinham assim grande experiências de trabalho, eram umas mocinhas novas, não tinham grandes experiência de trabalho, eu é que tentei, tentei ajudá-las naquilo que sabia, na experiência que sabia, tentei ajudá-las. Pronto, onde é que houve uma relação muito bonita, eu e mais elas, depois mais tarde fui, veio o Sr. João (pausa) e pronto, continuei na mesma, a fazer das quatro às oito e meia da manhã. E depois a Carla foi-se embora tirar o curso de enfermagem, onde é que veio também a D. Lurdes.

E – Ou seja, refere-se a responsáveis.

e – A responsáveis. Veio a D. Lurdes, depois a Teresa também foi-se embora que arranjou outro trabalho, e aquela coisa toda, veio uma senhora que era a Dr.<sup>a</sup> Isa.



E – Muito bem, muito bem. Ah, mudando um bocadinho o assunto, falando em formação profissional. Ah, a D., a D. Fernanda tem, tem alguma, alguma formação profissional?

e – Tenho sim, tenho, tenho que eu tirei aqui, tirei aqui na, também aqui no lar. Veio cá um, veio cá a enfermeira, veio cá o senhor dos primeiros socorros, veio cá uma senhora professora, uma, uma, pronto não sei, pois eu tirei o curso de, de internato.

E – Sim, sim.

e – E tirei de primeiros socorros (pausa) e também veio a senhora enfermeira também a ensinar a gente, como é que se virava as pessoas e aquela coisa toda, ah, tudo vai dar ao mesmo, que é o curso de internato.

E – Sim, sim, de tratamento.

e – (De tratamento a idoso) Ah, e aqui há quatro anos, também fui renovar as ideias, também fui lá a baixo, à Santa Casa da Misericórdia tirar.

E – Também na mesma área?

e – Também na mesma área, isso vai tudo ter ao mesmo. (risos)

E – (Risos). Muito bem, ah, mudando aqui um bocadito. Ah, que temas de formação é que prefere estudar? Tem algum assunto, algum tema de eleição?

e – Geriatria, eu gosto muito.

E – De Geriatria, ah ou seja, mais ou menos de quanto em quanto tempo, ah, frequenta uma ação formação? Já me falou que há quatro anos fez uma.

e – (Há quatro anos fiz uma) e nunca mais voltei a fazer mais nada.

E – Exato, há quatro anos.

e – Eu sei que não vou aprender mais do que aquilo que sei. É tudo a mesma coisa.

E – (Risos) Ah, claro, ah, mudando aqui um pouco, quando, quando integram novos profissionais, ou seja, quando o lar admite novos colegas, a D. Fernanda participa nalguma maneira?

e – Sim, tento integrar a senhora no trabalho, tento em lhe ensinar aquilo que sei (pausa) e tento em haver sintonia entre, entre todas.

E – Exato, exato tem que haver, tem que haver um bom ambiente.

e – Porque, ah, ah, quero dizer, o falar e a comunicação faz um bom ambiente em casa.

E – Claro, com certeza. E, e quando falou aqui nessa senhora, refere-se a Fernanda quê? Portanto, refere-se a que profissionais? A ajudantes de lar ou a outros, a outros profissionais?

e – Ah, sim, ah, nós quando somos, ah, profissionais, de ah.

E – De ajudantes do lar?

e – De ajudantes de lar é uma coisa e as limpezas é outra, não temos tanta convivência com as pessoas, mas umas mais, outras menos, pois, não quer dizer que esteja um céu aberto, não, a gente também temos as nossas garreias e as nossas, as nossas desavenças às vezes.

E – (Risos). Claro, claro. Mas em termos de participação na integração deles, desses novos profissionais, ah, costuma ajudar todos ou só os da sua categoria?

e – Não, eu gosto de ajudar toda agente.

E – Ok. Independentemente do seu serviço, que faz.

e – Independente do serviço que faço.

E – Ah, muito bem. Ah, que competências, ou seja, que tipo de, de comportamento é que, é que a D. Fernanda acha estas novas pessoas devem de ter, pra poder trabalhar num lar?

e – Pois a gente aqui no lar a tratar das pessoas que a gente trata, a gente não pode olhar ao ordenado, olhar ao coração, temos que trabalhar com o coração porque são pessoas que saíram de casas delas e vieram prá qui, são pessoas que precisam de carinho, precisam de afeição, precisam de conversa (pausa), portanto a gente temos que lhe dar isso tudo.

E – Claro. Ah, agora em relação ao processo de tomada de decisão, aqui da tomada de decisões, ah, a Dona Fernanda costuma participar na tomada de decisões?

e – Sim, agente participa sempre. E, pronto, agente dá lá, às vezes, dá ideias.

E – Ah, quer, quer especificar um pouco em circunstâncias é que costuma dar essas ideias? Ah, reúnem-se, falam.

e – Falamos, reunimos, falamos, ah, decisões, ah, em, de coisas que realmente fazem na casa, como mais divertimento na casa. Devia de haver uma animadora que viesse todos os dias aqui fazer a animação, vinha todos os dias a fazer a animação, distraíam mais ah a pessoa, distraíam e havia mais atividades pra, pras pessoas fazerem.

E – Ok. Ah, agora em relação, ah, a tomada de decisões, a vossa participação. Concorde com, com a participação das ajudantes de lar na tomada de decisões? Ah, acha, acha, acha que as ajudantes do lar, que é o caso da D. Fernanda, devem de, devem participar, ah, numa tomada de decisões?

e – Sim, nós todas devemos de, devemos de participar na, nessa, nessas, decisões que a gente toma. Devemos todas participar porque há sempre coisas, há sempre coisas a tomar decisões.

E – Muito bem. Agora em, em a relação, ah, às atividades da Instituição, por exemplo, a animação que já falou, já falou na animação.

e – (Pois, animação). A animação é o que me arrelia, devia de haver aqui uma animadora que viesse cá todos os dias, um bocado, ou manhã ou da parte da tarde, havia de cá vir todos os dias uma animadora, não é conforme estão a agora a fazer, então uma vez por semana ou assim, vem cá o Filipe também tocar, tudo bem, mas animadora havia de ser todos os dias.

E – Ah, agora, agora, em relação à animação ou às atividades, mas o que diz respeito, ah, à sua participação. Costuma participar nessas atividades?

e – Sim nessas atividades a gente participa, sai muita vezes à rua com eles, na cadeirinha, ah, dançamos muitas vezes com eles, ah, a gente às vezes quando a animadora cá está, é que faz assim coisinhas pra eles fazerem papelinhos, a gente vai levá-los pró sítio onde é que, pra eles de distraírem um bocado.

E – Exato.

e – Um bocado de Fisioterapia também era bom, e essas coisas todas também.

E – Ah gosta de participar na

e – (Gosto)

E - Nas atividades?

e – Gosto de participar nas atividades.

E – Quer dizer porquê?

e – Oh, porque dá alegria dá, vê-se naquelas carinhas das pessoas que estão satisfeitas, estão contentes, e a gente trabalha sempre pró bem estar do utente.

E – Claro, com certeza. Ah, e o que é que a Dona, a Dona Fernanda pensa sobre a participação das ajudantes do lar nessas atividades? O que é que acha?

e – Havia, havia de haver mais atividades, mais, conforme, uma piscina aqui.

E – Então isso é uma sugestão.

e – Pois.

E – Mas em relação às ajudantes do lar participarem, acha bom, não acha bom?

e – Eu acho bom a gente participar nas atividades dos utentes.

E – Sim? Quer dizer porquê?

e – Porque, porque, porque eles precisam de se animar, de se distraírem, de pronto.

E – Muito bem. Ah, qual é o grau de satisfação que, que atribui ao seu trabalho?

e – Eu gosto muito daquilo que eu faço, muito, muito.

E – Poderemos dizer que, que está satisfeita?

e – Estou muito satisfeita com o meu trabalho, ah, é um trabalho que eu faço com gosto, ao longo destes anos. Tenho feito com gosto, tenho feito com prazer, porque, pronto, vejo que o utente precisa, vejo que o utente coitado deixou ficar a casa dele e vir pra um lar é muito custoso.

E – Muito bem. Ah, a D., a D. Fernanda sente-se realizada profissionalmente?

e – Sim, sim.

E – Sim. Ah, acha, acha que existe algum reconhecimento da parte da (impercetível)?

e – Reconhecimento, reconhecimento não há mas a consciência da gente é que manda, não é preciso de haver reconhecimento prá gente pra tratar bem o utente, prá gente querer bem o utente. Eles são a nossa vida mas ah, tá bem que a entidade patronal não, não, não reconhece o nosso trabalho que é um trabalho, é um trabalho que havia de ser bastante reconhecido, mas pronto, o que interessa é a nossa, a nossa gerente, ela conhece muito bem quem, o que agente faz.

E – Muito bem, muito bem. Ah, que expectativas é que tem que a D. Fernanda tem em relação ao futuro profissional?

e – expectativas, pois, eu não tenho, estou agora na reforma.

E – Ah.

e - Meti os papéis da reforma.

E – Ok, pediu.

e – Pedi, meti agora os papéis e só pedia que me deixassem trabalhar porque isto é a minha vida, eu se deixo, eu se deixo esta vida parece que deixo de viver!

E – Ou seja, ah pretende continuar trabalhar.

e – Pretendo continuar, só peço é que me deixem continuar porque eu se perder este trabalho perco a vida toda, eu faço com gosto e fh, tenho trabalhado com gosto.

E – Claro, claro. Ah, a Dona Fernanda acha que existe alguma perspetiva de evoluir na carreira?

e – Não, não, não acho perspetiva nenhuma, não vou agora evoluir mais nada que aquilo que já evolui, pois ta tudo bem, pra mim tá tudo bem.

E – Ah, quer referir alguns aspetos positivos desta, desta profissão? Será que existe algo, algo positivo?

e – Nesta prof, nesta profissão há, há positivo de a gente tratar das pessoas, dagente acarinhar as pessoas, ah, algo positivo, pois eles querem bem à gente, é algo bastante positivo, porque a gente é que é a família do utente, logo de momento que o utente entra esta casa a dentro é um membro da nossa família que entra, portanto a gente temos que tratar dele conforme tratamos do nosso pai, da nossa mãe, há muita coisa positiva aí.

E – Ah, claro, com certeza. Ah, que aspetos negativos? Vê algum?

e – Negativos, olhe negativos é quando a pessoa morre e quando a pessoa está doente ou quando a pessoa cai, que agente fica, fica aflita e agente não sabe o que lhe há de fazer. É esses, os negativos que há é esses. É a doença do utente, é a morte do utente, é, é essas coisas todas. Isso é que é negativo.

E – Claro, ah, exato. Ah, agora, queria-lhe, queria-lhe perguntar se queria sugerir ou dar, fazer alguma proposta de melhoria, acerca, aqui atrás falou...

e – Sim, melhoria, melhoria, havia muita coisa que havia de melhorar aqui, era, uma piscina pra eles.

E – Exato.

e – Mais atividade pra eles, mais, pronto, conforme eu, eu acusei atrás,

E – Exato, era isso que eu lhe ia dizer.

e - Expliquei atrás.

E - Era isso que eu lhe ia dizer.

e – A piscinazinha pra eles porque o utente dentro da piscina sempre manobra melhor, era a fisioterapia também (pausa) e era as atividades, era vir a, ah, (pausa), a animadora mais vezes aqui.

E – Exato. Eu ia referir, portanto há pouco falámos de animação.

e – Pois, pois.

E – Ah, mas agora falava no geral, para além da animação.

e – Pois, era, era uma piscinazinha, aqui é que fazia falta ao utente.

E – Exato, pra além da animação.

e – Pois, pra além da animação, pra além de vir o Filipe aí às vezes aí a tocar, era uma piscinazinha e mais as atividades, vir a animadora mais vezes aqui.

E – Muito bem, muito bem. Ah, vamos falar um pouco sobre vivências. Portanto, quando se admitem utentes pra este lar, a D. Fernanda participa?

e – Sim, temos, participamos. Ah, às vezes parece uma procissão ali à porta prá gente receber o utente.

E – (Risos).

e – Prá gente o animar, prá gente o aconchegar à gente, vai-se mostrar o quarto, vai-se casas de banho, que é dentro dos quartos, e tenta a agente animar o utente que vem da casa dele, coitado, que realmente tanto trabalhou para depois vir aqui parar!

E – O que, o que é que a D. Fernanda acha, qual é a opinião que tem sobre esta, esta participação de quando eles entram? O que é que pensa sobre isto?

e – Pois, ah, não sei o que é que hei de pensar, pois, quando eles entram, pois há pessoas que entram de boa vontade, que veem de vontade pró lar e há outras pessoas que não encaram, tornam-se umas pessoas revoltadas.

E – Exato. Mas em relação, ah, às empregadas participarem.

e – Sim, agente é bom participarmos todos, pra gente conhecer o utente e o utente conhecer a gente.

E – Claro, claro. Ah, gostaria de sugerir alguma alteração a este procedimento na forma como costumam atuar, agir? Acha que se poderia fazer de outra maneira?

e – Pois, podia-se fazer, ah, pronto, uma animação ou qualquer coisa quando ele, quando ele chegasse, uma, pronto, a gente, a gente juntar-se todas e certos utentes também que estivessem bons e assim a gente areceber o utente.

E – Claro, aqui uma pequenina alteração.

e – Sim, uma pequenina.

E – Ah, agora em relação sua à posição na Instituição, portanto, acha, acha que aquilo que faz influencia o dia a dia da, dos utentes?

e – Sim, influencia porque, pois, a gente, pois eles, eles não vêm mais ninguém se não a gente, há certos utentes aqui que não vêm familiares, não vêm nada, portanto a gente é

ah a animação deles (pausa) há outro, há outros que não, que têm as famílias, mais há muitos aí que não vêm mais ninguém se não agente, portanto ah acho que sim.

E – Muito bem. Ah, qual é, qual é a sua opinião D., D. Fernanda sobre, sobre o papel das ajudantes do lar?

e – Qual é a minha opinião? Pois a minha opinião é, pois a gente, ajudantes de lar, pois a minha opinião, a minha opinião foi o que eu já vi atrás, pois temos que ter carinho e paixão por eles.

E – Ou seja, aquilo o, o que vocês desempenham o que é que (pausa) o que é que isto representará pra pessoas?

e – Pois o que agente desempenha, o que agente desempenha é tratar dos utentes e, e tratá-los bem, mas (pausa) pois, pois, não lhe sei explicar mais nada, pois, o, o nosso desempenho no lar, pois o nosso desempenho no lar é tratar dos utentes e com carinho, e com, com meiguices e pronto, a coisa que realmente não recebam de parte nenhuma.

E – Claro, claro. Ah, o que é que a, a D., o que a D. Fernanda pensa sobre, sobre viver num lar de idosos? Tem uma opinião formada sobre?

e – Alguns, alguns agradecem o lar, sim senhora, há aqui duas secções, a pessoa que está sozinha em casa, não tem nenhuns familiares, é muito bom o lar, mas há outras pessoas que têm as famílias em casa e metem as pessoas no lar. Eu tinha outra opinião é, eu, eu metia lá uma senhora a tratar deles, metia uma pessoa a tratar do utente, escusava de realmente vir práqui pró lar porque a pessoa, coitada trabalhou a vida deles e vêm ali os bens deles e deixarem tudo pa trás e virem pra uma casa que não é deles, pessoas que têm cabecinha, dá muita volta. Assim contratavam uma pessoa, essa pessoa, ou ia lá ficar a noite, ou ia lá ficar o dia, ou ia três vezes por dia.

E – Claro. Ah, vamos, vamos falar agora sobre o relacionamento humano que existe aqui no vosso local de trabalho. Como, como é que descreve o relacionamento existente ah entre, entre, entre as ajudantes do lar? Como, como é que vocês se relacionam?

e – Não, a gente relaciona-se umas com as outras porque há muita conversa entre a gente, ah, qualquer coisa, ah, agente comunica logo umas às outras, portanto não quer dizer que agente às vezes não se zangue umas com as outras, mas aquilo passa logo rapidamente.

E – Então sendo assim, o relacionamento poderá se dizer que é

e – É bom, é bom sim senhora.

E – Exato. Ah e, e como é que é, como é que é este relacionamento com, com as restantes colegas, com os restantes, os restantes?

e – Com os restantes, com os restantes, pois, a gente, onde é que há muita mulher há sempre (risos) há sempre coisas. Não, os restantes, pois, umas vezes mal outras vezes bem, lá se vai. Pois os restantes, ah, a gente, pronto, conversa-se umas com as outras mas, ah, não é tanto como a gente, com as ajudantes de lar umas com as outras porque temos mais convivência, agora com as outras, umas vezes bem, outras vezes mal, não é assim muito, muito coiso mas a gente dá-se todos bem, pois.

E – (Impercetível).

e – Vamo-nos dando. A gente não contacta tanto com as mulheres da limpeza, com as mulheres da cozinha, conforme a gente contacta no internato pois, ah, é um contra, é mais à parte.

E – Claro, com certeza. Ah, e como é que descreve o relacionamento existente, ah, com a sua chefia direta? Portanto, com a responsável que vocês têm aqui no lar.

e – Ah, sim é tudo bom, é, quer dizer a gente, há qualquer coisa a gente socorre logo, ah, à senhora, ah, desabafamos com ela, dizemos aquilo que temos a dizer e a senhora ouve muito bem a gente. Não, não há problemas.

E – E, e como é que descreve, como é que descreve o relacionamento humano existente com, com a direção da instituição?

e – Ah, isso não há convivências nenhuma com, ele vem cá de vez em quando, cumprimenta a gente mas não há conversas nenhuma de parte a parte, só com a nossa chefe diária cá na nossa Instituição é que a gente temos mais conversas, temos, pois claro, porque qualquer coisa que haja a gente tem que ir logo diretamente à nossa chefe dizer, contar, como é que foi, como é que não foi e isto, é isto, é aquilo e ela depois faz uma análise do assunto.

E - Claro. Ah, a D., a D. Fernanda acha, acha que o relacionamento humano tem alguma importância no local de trabalho?

e – Tem, é o essencial. A gente temos que ser humanas, se não for humanas não vale a pena cá estar.

E – Ou seja, ah, a forma que vocês se dão uns com os outros, acha que tem alguma importância no trabalho.



e – Tem senhora. A importância é a gente dar bem umas com as outras pra que o trabalho corra bem, pra que a gente tenha, tenha aquela, aquele coiso de amor e carinho pra transmitir.

E – Claro, claro. Ah, vamos falar um pouco sobre acidentes de trabalho. Ah, alguma vez se deparou com algum acidente de trabalho?

e – Sim, com uma colega minha de trabalho, ia a descer as escadas, ela tropeçou, foi parar mesmo ao primeiro patamar, e eu tentei alevantar a senhora mas vi que realmente não podia alevantar que ela tinha se queixado, tava-se a queixar do pé e eu não queria esforçar, e então mandamos chamar o 112 e a senhora foi pó Hospital.

E – Claro, claro. Como é que, como é que lidou com esta situação?

e – Pois, a situação, eu tentei eu resolvê-la sozinha, mas como não pude, pois tive que realmente chamar o 112.

E – Exatamente, ah (pausa). Agora mudando, mais de, outra vez mais de assunto, ah, queria-lhe falar um pouco sobre, sobre a morte. Ah, a D. Fernanda já teve alguma intervenção nalgum episódio de morte aqui no lar?

e – Olhe, pois, episódio de morte tive com, com o Sr. João Miguel. Ah, dei-lhe a comida, desci as escadas abaixo e quando, parece que foi uma coisa, um palpite, chamei a colega, a colega estava ao pé de mim e disse: “olha vamos lá a cima ver o Sr. João”. Quando agente encarou, encarou com ele, já, pronto, já falecido. (pausa) Pronto, foi só, e esse e muitos mais, pois com vinte e quatro de casa, pois, esse e muito mais.

E - Claro, é, é.

e – (É um dos, é um dos.).

E – É um dos muitos.

e – É um dos muitos.

E – Que já perdeu o fio. Ah, como é que, como é que superou, ou aliás, como é que supera, já que vivenciou vários episódios, como é que, como é que depois supera, nesta situação de falecer o utente? O que é que faz?

e – Pois, há pessoas que deixam muita pena, todas elas deixam pena, mas a gente está aqui neste, neste, no meio de, pronto, de pessoas idosas onde é que a gente está sempre à espera, que isso aconteça, mas ah a gente temos que separar, temos que, temos que levar a vida pá frente, mas é uma coisa que custa muito, é muito doloroso.

E – Qual é a sua opinião sobre a morte no lar? O que é que acha de se morrer no lar?

e – (impercetível) Morrer no lar, pois, coitados, pois morrem sozinhos, se não for a gente a dar companhia e a acarinhá-los e essa coisa toda, pois há pessoas que antes queriam morrer na casinha deles.

E – Claro, claro, ah. A Dona Fernanda dentro dos (impercetível) (pausa) dos muitos momentos que já terá vivido nesta casa, portanto, já tem bastante tempo de casa como já referiu, ah, já viveu algum momento marcante?

e – Marcante, foi o Sr. António quando se enforcou.

E – Ou seja?

e – Não chegou a morrer porque não calhou. O Sr. lançou a corda no arame e pendurou-se, eu telefonei ao 112 e o 112 lá dá-me instruções para que corte a corda e deite o senhor de cabeça pra baixo, e então a gente conseguimos lhe dar a vida, que, o 112 chegou e o senhor viveu, não. Mas foi uma coisa que me marcou muito, vê-lo ali pendurado na corda, e foi, foi marcante, foi marcante. Esse episódio foi muito marcante.

E – Claro, muito bem. Ah, agora em relação, ah, à profissão e a eventuais alterações na sua vida. Essa profissão mudou de alguma forma

e – (Pois)

E – a sua vida pessoal, houve alguma mudança em termos pessoais?.

e – Esta profissão mudou a minha vida (pausa) mudou a minha vida em tudo porque eu vinha prá qui às quatro da tarde, levava a tarde, depois seguia a noite, não via quase as minhas filhas, crescendo, porque uma andava no ciclo, a outra andava na escola, na escola, na escola primária, mas, pronto, como o meu marido estava em casa e ajudou-me e muito também. Com a ajuda do meu marido, também me ajudou muito, não é que não houvesse garreias porque, dediquei-me muito com este trabalho, abandonei, abandonei, quer dizer, deixei a minha vida particular atrás, deixei os meus filhos, deixei o meu marido, pra me dedicar a esta vida porque eu adoro o meu trabalho, gosto muito do trabalho porque às vezes a gente podia jantar fora, deixou de jantar fora, ah, pronto, íamos a um café tomar a bica, deixámos de tomar, de ir ao café tomar a bica, pronto, eu dediquei-me a esta casa.

E – Muito bem. Muito obrigada pela sua colaboração, D. Fernanda.

e – Obrigada eu, porque me ter ouvido.

E – E muito boa tarde.

e – Boa tarde, obrigada.

## Entrevista 2 (E2)

E- Muito boa tarde.

e- Boa tarde.

E – Como está?

e- Bem, muito obrigada.

E- Então vamos dar início, vamos dar início à nossa entrevista. Ah, a Manuela possui alguma crença religiosa?

e- Sim, sou católica.

E – Ah, qual é que é a sua fonte de rendimento?

e- É aqui do lar da instituição.

E- Ok, portanto não trabalha fora da Instituição?

e- Não, não, não.

E- Portanto só trabalho aqui.

e- Só.

E – Bom, então vamos falar aqui um pouco sobre experiências. Ah, queria sobre a sua experiência profissional para tentarmos conhecê-la melhor. Ah, quer falar sobre o seu percurso profissional, como é que...

e- (Sim).

E – Começou a trabalhar onde?

e- Comecei a trabalhar muito nova, tinha 12 anos, comecei a trabalhar nas terras, apanhei al, amêndoa, alfarroba, apanhei tomate, feijão e depois cheguei a uma lavandaria, trabalhei numa lavandaria, antes de ir pra aqui, até que fechou, fechou, tive no fundo de desempregado, trabalhei na Casa dos Rapazes, por conta do fundo de desemprego e ao final de acabar lá o fundo de desemprego, entrei aqui no lar.

E – Ok. Ah, e quando veio para o lar, trabalhou sempre como ajudante de lar?

e- Quando vim pra aqui, fazíamos tudo, fazíamos limpeza, fazíamos, íamos pra a cozinha, fazíamos, fazíamos (pausa) ah ajudante de lar, tudo. Tudo, quando eu cá entrei, fazíamos tudo.

E- Eram polivalentes.

e- Éramos, exatamente.

E – Portanto até ao dia de hoje.

e- Até ao dia de hoje, cá estou. Eu entrei para cá em 98 e cá estou.

E – Ok. Portanto, como é que foi o seu processo de adaptação aqui no lar? Como é que correu?

e- Correu, foi um bocadinho complicado porque nunca tinha entrado num lar e a primeira vez que entrei num lar foi para trabalhar. Lembro-me perfeitamente do primeiro dia de trabalho aqui no lar, fui trabalhar com uma encarregada a tratar de uma pessoa que eh só tinha buracos, só tinha (pausa) não tinha nada, só se via era buracos. E eu emocionei-me muito e a encarregada disse-me “se não puder olhar, não olhe”. E eu assim fiz, mas foi só um dia. No dia seguinte continuei as minhas funções igual mas com muito custo, porque custava, custava-me muito ver as pessoas assim.

E – Muito bem.

e- (Até hoje).

E – Conseguiu ultrapassar?

e – Consegui com a ajuda de umas colegas que infelizmente já cá não estão entre nós, mas continuam.

E- Ah, portanto quer, quer dizer quem eram essas pessoas?

e- Era a Fátima.

E – Portanto, ou seja, são pessoas que lhe ajudaram a adaptar-se?

e- A adapt, exatamente.

E – Muito bem. Ah, existiu alguém influente para poder entrar dentro na Instituição?

e- Sim, sim, um senhor que está connosco, posso dizer o nome?

E- Sim, sim.

e- Senhor Costa.

E – (Ah).

e- Deu uma mãozinha para eu entrar cá.

E- Muito bem, quem é o senhor Costa? Só por curiosidade.

e- Pois, hoje já é um utente que tá, que tá aqui connosco, mas nessa altura era voluntário.

E – Ah, um voluntário da Instituição.

e- Sim.

E – Muito bem ah, e em relação a formação profissional também queria-lhe fazer aqui umas algumas questões. Que formação profissional possui? Tem algum curso?

e- Tirei um curso aqui também no lar, que eh é a psicologia do idoso, que foi um curso que gostei muito de tirar e que mantenho.

E – Exato. Tem mais alguma formação, para além dessa?

e- (Tenho mais umas quantas) mas também não me lembra assim muito mas foram tiradas todas cá, todos os cursos que tenho, é tudo daqui.

E – Muito bem, muito bem, muito bem ah e então que tipo de temas ou de conteúdos tem preferência em termos de formação? O que é que gosta mais de estudar?

e- A psicologia, o envelhecimento, o, o nosso dia a dia a lidar com os idosos.

E- Ah, com que regularidade frequenta ações de formação? Mais ao menos de quanto em quanto tempo?

e- Agora, já há muito tempo que não tiro mas, sei lá, o primeiro que nós tirámos, que eu tirei aqui foi até muito longo, foram, muito tempo, os outros têm sido mais pequeninos, têm sido menos horas.

E – Muito bem. E mais ao menos com o intervalo de quanto tempo uns dos outros? Meses? Anos?

e- (Meses), meses.

E – Muito bem. Bom, agora queria aqui lhe perguntar sobre eh, sobre integração de novos profissionais na Instituição? Ah, a D. Manuela costuma participar quando entram colegas novos?

e- Sim, sim. Gosto de ajudar, gosto de dar a minha iniciativa para eles poderem enfrentar as coisas de outra maneira, pra não ficarem assustados, como eu fiquei quando cá entrei.

E - Muito bem, muito bem. E que tipo de profissionais são? São as ajudantes de lar, são de outra...

e- (São) São da limpeza, são da cozinha, são ajudantes de lar, todas as pessoas que vêm, que vêm, a pessoa ta sempre (pausa) dar sempre uma ajudinha, uma.

E – (Exatamente).

e- Uma iniciativa pra poderem, continuar.

E – Para poderem enfrentar ah as dificuldades do dia a dia? Muito bem, ah que, que competências ou que valores atribui a esses profissionais? Ou, que competências acha que esses profissionais devem de ter para virem trabalhar para o lar?

e- Pois, eu, eh há pessoas que eu não os conheço, conheço-as aqui por isso eu não sei mas acho que deve ser, terem falta, pois terem falta para trabalhar, a vida tá tão mal.

E – Exato, exato, portanto, a necessidade, mas há algum tipo de atitude que acha que essas pessoas deviam de ter? Algum comportamento em especial? Para poder...

e- (Paciência), muita paciência.

E – Muita paciência? (risos)

e- Muita paciência, porque para lidar com as pessoas idosos tem mesmo de se ter paciência.

E – Muito bem, muito bem. Ah, portanto e em relação ao processo de tomada de decisões. Ou seja, costuma intervir quando se toma decisões aqui no lar?

e- Sim às vezes, também, também quando sou chamada para isso, também dou.

E- E como, como é que, como é que se processa? Como é que isto, como é que isto funciona? Só para tentar perceber.

e- Pois é, a pessoa dá a nossa opinião, pois, se for ouvida, é, se não for, pois...

E – Muito bem. Ou seja, há alguém que vos chama? Para vos perguntar...

e- Sim, a nossa chefe.

E – Ok, muito bem e concorda com isto?

e- Concordo. Concordo porque é bom a pessoa conversar e saber que tem ali a chefe para nos poder ajudar.

E – Ou seja, dão a vossa opinião?

e- Pois se for aceite, é. Se não for, pois paciência.

E – Pois, muito bem, pois muito bem, ah e a D. Manuela costuma participar quando existem atividades na Instituição, por exemplo, em animação ou em festas?

e- (Festas) sim em festas e animação. Tá cá uma animadora, em animação, em festas, dança-se com os idosos, brinca-se com eles que também precisam.

E – Muito bem, muito bem. E gosta de participar?

e- Sim, gosto.

E – Ah, ok. O que é que pensa sobre esta participação das ajudantes de lar? Acha que (pausa)?

e- A participação destas, das ajudantes de lar eh é uma profissão que nós temos de ter muita paciência, muita calma para poder tratar das pessoas porque são pessoas muito fragilizadas que vêm para cá, e se eles vêm para cá é porque precisam da nossa ajuda.

E – Claro, claro. E em termos de atividades que falou há pouco, que, que dançam com os utentes e que brincam, ah, o que é que pensa sobre isso?

e- Acho que é bom que é para eles, pobrezinhos também para se sentirem mais animados, mais ah relaxados.

E – Muito bem, quer sugerir alguma coisa? Quer dar uma, alguma sugestão para melhorar aqui a participação?

e- (Pausa) Pois é, (pausa), é não sei.

E – Não lhe ocorre nada?

e- (Não me ocorre) assim nada.

E – Que possa melhorar esta participação.

e- Não.

E – Agora (impercetível) mas tudo bem, se se lembrar, já, já dá alguma sugestão, entretanto tudo muito bem, não é obrigatório, claro. Ah, agora queria saber, ou seja, em que medida está satisfeita com o seu trabalho, ou as suas tarefas. Ou seja, gosta do seu trabalho?

e – Gosto, gosto do meu trabalho porque gosto muito de trabalhar com as pessoas idosas.

E – Está satisfeita?

e- Estou satisfeita com o meu trabalho.

E – Muito, pouco, bastante?

e- Muito (pausa) porque se não tivesse satisfeita já cá não taria cá, não é?

E – Ok, ok, ok. Ah, sente-se realizada profissionalmente?

e- Sim.

E – Sim?

e - Acho que tou a fazer o meu melhor por isso sinto-me realizada. Vou para casa com a consciência tranquila, que, levo o coração bem, bem, sei lá, não sei explicar, que trato bem, que vou, vou consciente que a pessoa que eu trato, fica bem tratada.

E – Muito bem, muito bem D. Manuela. Ah, existe algum reconhecimento, acha, da entidade patronal? Acha que (pausa)?

e- Ah, pois é, isso eu não sei, mas acho que sim. Acho, que não deve de haver razão de queixa, não sei, só a en, só a entidade poderá dizer, não é? Que eu isso não sei, mas acho que sim.

E – Muito bem, muito bem. Ah, que expectativa tem em relação ao futuro profissional?

O que é que acha que vai acontecer no futuro?

e- expectativa? Não sei, não sei, não sei.

E – Muito bem. Espera alguma coisa do futuro como ajudante de lar?

e- (Acho que) Acho que não, acho que, que deve ficar por aqui, não, melhoras não se deve ver, por isso acho que deve ficar por aqui.

E – Muito bem. E perspectivas de evoluir na carreira? Acha que consegue subir na carreira profissional? Ter outra categoria? Acima de...

e- (Não).

E – Sim?

e- Não, não.

E – Acha que fica por aqui?

e- Fico (risos) acho que fico por aqui.

E – Muito bem. Ah, queria-lhe pedir que me mencionasse alguns aspetos positivos. Acha que há alguma coisa boa desta profissão? O que é que existirá de bom de ser ajudante de lar? Por exemplo.

e- Eu, eu no meu ver acho que é a pessoa tratar bem da pessoa e a pessoa ficar contente com o nosso serviço porque as pessoas, pois, que tão cá todas precisam de nós e então eu acho que sim e acho que não tou assim a ver mais nada.

E – Muito bem. Ah, já agora, quando há positivos também há negativos. O que é que acha que há de negativo, nesta profissão?

e- Negativo é certas coisas que a pessoa vê que não devia ver, que é negativo. Há pessoas que também, há pessoas que também não, não acedem bem ao nosso serviço e que são, falam mal, fazem mal nas nossas costas, pois...

E - Mas falam mal no sentido de?

e- Pronto, os próprios utentes.

E – Ou seja, aquelas pessoas que vocês tratam vão falar mal de vocês?

e- Algumas falam, precisam de nós e falam. De resto (pausa).

E – Não vê assim (pausa).

e- Não, não.

E – Não há mais nada para além de, do que eles poderão falar?



e – Só quando morre alguém, coitadinhos, pois, quando morrem, a pessoa vê ali a pessoa, ah, põe-se ali, porque criamos laços cá dentro e quando certas pessoas partem, a pessoa fica muito condida.

E – Ou seja, a morte, a morte também é um dos aspetos negativos?

e – É, muito negativos.

E – Há, há mais algum aspeto negativo? Que se lembre.

e- Não.

E – Ah, quer sugerir, vou uma vez mais perguntar se quer sugerir alguma coisa para melhorar o serviço? Alguma coisa que pudesse fazer para o vosso serviço correr melhor? Por exemplo.

e- Só nós colegas sermos unidas para tudo correr bem.

E – Ok, muito bem.

e – Pois.

E - Então, a união entre colegas.

e- Exatamente.

E – Tudo muito bem. Agora queria falar consigo um pouco sobre ah as vivências. Queria começar por perguntar, ah como é, como é que funciona um pouco o processo de admissão dos utentes. Ou seja, quando entra cá algum de novo. Ah, participa?

e- Sim, participo. Tento ajudar aquilo que posso, acarinhá-los para que eles se possam sentir bem.

E – Ah, qual é a sua opinião, o que é que acha das pessoas virem, virem para o lar?

e- Eu, a minha opinião , porque, com a crise que se está, toda agente precisa de trabalhar e quem tem idosos em casa terá que deixar de trabalhar, e que nem toda agente pode fazer, por isso, eu, sou da opinião que as pessoas venham para o lar porque no lar são tratadas, são, comem, bebem, têm caminha, têm roupinha lavada e têm tudo. Por isso eu sou da opinião de que as pessoas, quem não tratar dos idosos que os ponha no lar. Quem não pode!

E – Claro, claro.

e- Porque nem toda agente tem condições para tar em casa.

E – Claro, claro. Alguma alteração... Gostaria de sugerir alguma alteração? Neste processo das pessoas entrarem para o lar, acha que se fosse feito de outra maneira, poderia ser diferente?

e- Pois, isso já não sei.

E – Muito bem. Ah, agora queria-lhe colocar aqui outra questão, ah, acha, acha que a sua posição na Instituição ah influencia de alguma maneira o dia a dia dos utentes? Acha que por cá estar a desempenhar a sua função, pode influenciar os utentes no seu dia a dia?

e- Pois eu acho que eles, que devem gostar de me verem por cá, já me vêm há tantos anos. (risos) Não tenho assim razão de queixa de nenhum, até ao ponto de hoje.

E – Ou seja, então acha, acha, acha que é positivo?

e- Eu acho que sim.

E – Para eles? Para os utentes?

e – (Para eles)

E – Muito bem. Quer, quer dar algum exemplo do, do, do positivo que vocês poderão exercer sobre um utente? Como assim?

e- Pois, o positivo é nós tratamos, assim como temos pessoas acamadas, tratar deles, pô-los bem, limpá-los, dar-lhes comer, tudo isso acho que é positivo.

E – O que é que a D. Manuela acha ah do vosso papel, das ajudantes de lar? O que é que pensa sobre (pausa)?

e- Eu acho que é um papel bonito, desde a hora que a pessoa tenha que ter gosto para o fazer. Tem que haver gosto e paciência porque nós sabemos que são idosos, por isso eu acho que, se a pessoa desempenhar bem o papel, que é um papel positivo, para mim é.

E – Claro, claro, muito bem D. Manuela. Ah, o que é que, o que é que pensa sobre, sobre viver num lar de idosos? O que é que acha, o que é que acha sobre, sobre esta questão de as pessoas viverem num lar?

e- Pois, há pessoas que vêm para o lar e adap, adaptam-se bem, e há outras que não, há pessoas que vêm descontra vontade, dizem que vêm por quinze dias e depois nunca mais cá aparecem, e as pessoas sofrem muito com isso. Aque vêm de livre vontade, pois estão bem, estão como se estejam na casa deles, mas é preciso vir de livre vontade porque nós já tivemos aqui casos, tivemos cá uma senhora que veio descontra vontade, o filho pôs-a aqui, e nunca mais cá apareceu e ela morreu de desgosto.

E – Muito bem. Ah, acha que poderá existir alguma alternativa ao viver no lar? Poderão viver noutros sítios? Por exemplo?

e- Eu acho que, eu acho não. Noutros sítios a não ser na casa da pessoa, acho que não. Se a pessoa sai de casa é pra se (pausa) deve ser pra vir pra o lar, acho eu.

E – Muito bem, muito bem. Agora queria falar um pouco consigo sobre o relacionamento humano que existe no vosso local de trabalho? Ah como é que é o relacionamento com as outras, as ajudantes de lar? Como é que vocês se, se dão?

e- Eu, dou-me bem com todas, não tenho, nunca tive complicação com nenhuma e então, acho que para mim que é bom, nunca tive problema nenhum com nenhuma colega, não, nada.

E- Muito bem e com, com o resto das colegas? Com as colegas dos outros setores?

e- Também não, também sou amiga delas, tento ajudar naquilo que posso e por mim, é assim.

E – Ah, muito bem. Ah, como é que é o seu relacionamento com, com a chefia aqui no lar?

e- Bom, eu para mim não tenho nada para dizer da minha chefe. Tudo o que lhe tenho pedido, ela me tem ajudado e então penso que seja minha amiga como eu sou dela.

E – Muito bem, muito bem. Ah

e- (Às vezes é um bocadinho chata, mas é o papel dela, tem que, tem que ser.)

E – Muito bem. Ah, e em relação à Direção da instituição? Ah, como é que é o seu relacionamento com a Direção da Instituição?

e- Pois, eu também não tenho nada que dizer. Mas isso, não sei.

E – Mas dão-se bem?

e- Dou, sim.

E – Se tiver falar com, um superior.

e- Sim, sim. Se tiver que falar, falo. Ponho os meus problemas.

E - Muito bem. Ah, agora só a título de, conclusivo, ah acha que o relacionamento humano tem alguma importância no, no local de trabalho?

e- Eu acho que sim. É bom se darmos-nos todos bem e sermos todos amigos, somos todos colegas.

E – Mas, mas porque acha que isso vai influenciar alguma coisa? O serviço?

e- Sim, pois se a pessoa trabalhar, ser todas amigas e trabalharem em conjunto, pois, acho que o trabalho corre melhor.

E – Muito bem, muito bem. Ah, alguma vez, se deparou com algum acidente de trabalho?

e- Sim, sim, já me deparei aqui com uma colega, que eu vi muito aflita, que caiu ali num quarto de um utente por acaso ainda não tava de serviço, cheguei, e depois tivemos que esperar pela ambulância para vir, para ela ir para o Hospital.

E – Hum. Como é que lidou com essa situação?

e- Um bocadinho mal, nós quando vemos as colegas também, mal, também a pessoa, também pensa que hoje ela, amanhã nós, deve ser um bocadinho também complicado.

E – Muito bem, muito bem. Ah, agora queria falar aqui sobre um outro assunto, a morte. Queria-lhe perguntar ah se alguma vez teve intervenção nalgum episódio de morte cá no lar?

e- Sim, sim. Sim, já tive uns quantos.

E – Sim? Como é que foi? Quer, quer falar um bocadinho sobre isso?

e- Pois, tivemos aí um senhor que lhe demos o almoço, ele almoçou, nós demos costas, quando voltámos já ele tava morto, depois tratámos, chamámos o INEM, chamámos ah quem devíamos chamar e resolveu-se.

E - Sim

e - Com a nossa chefe, com a ajuda da chefe, resolveu-se.

E – Ah, e como é que, como é que superou depois esse episódio?

e- Ah, custa, custa um bocadinho porque a pessoa põe-se, põe-se ali com as pessoas e tem afeição e ah depois as pessoas partem, a pessoa fica (pausa) chocada.

E – Ah, o que é que acha, qual é a sua opinião sobre a morte num lar? De morrer num lar?

e- Pois, eu, ah, acho que se a pessoa tem que morrer, é melhor morrer, assim sossegada do que andar para trás e para a frente, na, de ambulância, no Hospital, porque se a pessoa é para morrer, pois, se custa, a pessoa custa, porque a pessoa depara-se com aquilo, custa, mas sempre morrem mais, com uma morte mais digna, mais ah aconchegada.

E – Muito bem. Como é que vive ah a perda de um utente? Vocês que constantemente se deparam com este tipo de situação.

e- Há pessoas que a pessoa sofre mais que outras, há pessoas que agente põe-se mais (pausa) ah, é quando é mais aquela pessoa e quando a pessoa parte, agente sente, sente mais.

E – Claro, claro. Ah, isso influencia a sua forma de estar, quando alguém, quando alguém parte, vá?

e- Às vezes, às vezes, sim.

E – Quer dizer, como?

e- (Pois) Porque, eu já tenho dois episódios meus que recebi a notícia aqui no lar. Infelizmente morreu-me o meu pai e o meu irmão e todas as duas vezes tava aqui a trabalhar, foi aqui que recebi a nova e é uma coisa muito dolorosa, muito custosa (pausa) muito dolorosa.

E – Com certeza. Ah, agora em relação ao dia a dia, que, que obstáculos ou que problemas ou que dilemas é que costuma atravessar no dia a dia?

e- Oh, às vezes, a pessoa atravessa ah vê coisas que às vezes não espera de ver, eh e então há coisas que são mais difíceis de ultrapassar, mas tudo se passa com paciência.

E – (Quer dizer) alguma? Quer, o que é que ultrapassa que não gosta? Para mais ou menos termos uma noção.

e- (Risos) Há certas coisas que a pessoa vê aqui que não gosta. Não é preciso tar a mencionar mas há coisas ah que se vê aqui e que não se gosta, há certos modos de tratar as pessoas, há, há pessoas que agente vê que se devia tratar de uma maneira, e tá-se a tratar de outra e à pessoa custa-lhe, não é? E é assim a vida.

E – E há algum, mais algum obstáculo para além desse no dia a dia?

e- Não.

E – Há mais problemas que tenha que ultrapassar? (pausa) Portanto, ia perguntar se já viveu algum momento marcante aqui no lar?

e- (Já passei) sim, sim, o meu pai e o meu irmão.

E – Ou seja, o que relatou-nos há pouco?

e- Sim, foi o que relatei. De tudo, de tudo, foi o mais doloroso que já passei.

E – Muito bem. Ah, agora para terminar, queria só lhe perguntar, ah, em que medida é que, é que a profissão (pausa) é que a profissão influenciou a sua vida pessoal?

e- Pois, a minha vida pessoal foi só influenciada por fazer turnos, fazer turnos, porque dantes não fazia. E então, faço turnos, faço manhãs, tardes, noites, tenho as folgas intercaladas, por isso, de resto não mudou assim mais nada.

E – Ah, então em termos de família? Ou seja, ah que adaptações ou que mudanças teve de fazer para estar com a família? Para trabalhar com...

e- Pois é, quando faço turnos não tou com eles, quando estou em casa, eles vêm, os meus filhos, os meus netos vêm dar comigo.

E – Muito bem, muito bem. Ah e, e em termos sociais? Em termos da sua participação na sociedade?

e- Não.

E – Mudou algum comportamento?

e- Não, não mudou porque se não faço num dia, faço no outro e faço a vida normal, igual.

E – Muito bem. Adaptou-se?

e- Pois.

E – Muito bem. Então D. Manuela, muito obrigada pela colaboração.

e- Não tem nada que agradecer.

E – E muito boa tarde. Obrigada.

e- Boa tarde. Obrigada eu.

### **E3**

E – Ah boa tarde, Dina.

e – Diga (risos) Boa tarde. (Tosse).

E – Vamos dar início à nossa entrevista. Ah, portanto, ah Dina possui alguma crença religiosa?

e- O que é que entende por religião?

E – Eu tou-lhe a perguntar.

e- (Exato. E eu tou-lhe a perguntar o que é que entende por religião? A religião dizem que é o religar. Exato, crença religiosa, (pausa) ah, quer dizer, uma religião, ao fim ao cabo, seria, é um religar do, do ser à espiritualidade. Ah, ah a crença religiosa, ai ele há uma data de, de (impercetível) ao fim ao cabo na minha opinião são como os partidos, quer dizer, cada um tenta levar a água ao seu moinho.

E – Tem algum “partido” desses?

e- Ah, não, porque isso para mim, não tem nada a haver com espiritualidade. Embora acredite que o objetivo de todos nós, seres humanos é sermos o melhor possível uns com os outros porque pela lógica, pela simples lógica e, e pela simples lei da sobrevivência, quer dizer, aquilo que a gente, se eu construir, se eu for solidária com o meu vizinho, se eu fizer um bom relacionamento com o meu vizinho, se o meu vizinho tiver feliz, é esse pouco dessa felicidade que volta para mim, quer dizer, se eu promover o bem social, se eu promover a igualdade, ao fim ao cabo, eu a ajudar um ambiente de harmonia e de paz, isso também me vai envolver, quer dizer eu vou criar, eu vou criar uma sociedade muito mais equilibrada, quer dizer como o ser humano é interdependente dele próprio e de tudo, e de tudo o que o rodeia, quer dizer, do ar que respira, da água que bebe, dos alimentos que come, de todos os animais que estão à volta dele, quer dizer, não há inferior nem há superior. As religiões têm o hábito de criar superiores e inferiores, de achar que o ser humano é superior aos outros. Na minha opinião não é, somos todos iguais, estamos todos no mesmo

E – (A igualdade).

e- Na mesma interdependência.

E – A igualdade acima de tudo.

e - Estamos todos, não é que somos todos interdependentes, quer dizer, o praticar o bem não tem nada a ver com, aliás, eu nunca vi nenhuma igreja praticar o bem. Ah, vejo-os ter uma data de dogmas, vejo-os dizerem que são melhores que os outros, vejo-os a adorarem-se em, em caridosos, olhando o outro de lá de cima, não se pondo ao mesmo nível, não achando que o que fazem, não é, não é uma caridade, é uma obrigação porque nós todos temos obrigação de sermos solidários e tratarmos os outros, exatamente como iguais, quer dizer, por isso não, não tenho nenhuma crença religiosa dessas instituídas.

E- Muito bem. Ah, pode me dizer qual é a sua fonte de rendimento?

e- É o meu trabalho.

E – Como ajudante de lar?

e- Exato.

E – E para além desse trabalho?

e- Não tenho mais dinheirinho nenhum (risos).

E – Muito bem.

e- E olhe lá e tou gordinha (risos).

E – (Risos) Com boa disposição, então?

e- Hum, sempre!

E – Muito importante. Ah, queria lhe colocar, colocar aqui algumas questões em relação à sua experiência profissional. Ah, pode me relatar o seu percurso profissional até hoje?

e – Eu acho que (pausa) ah, é longo, é vasto, já (pausa).

E – Começou como? Quer? □ Quer? Se calhar podiam, posso-lhe

e- (Ah)

E – No que é que começou? Começou a trabalhar em?

e- Hum, uma fábrica de (pausa) tive numa fábrica de fazer circuitos elec (pausa) aquelas placas de furar, aquelas placas de, dos transistores.

E – Hum.

e - Fazia-se tudo lá.

E – Ou seja, era operadora fabril?

e- Exato, também. Hum, já fui vendedora também de enciclopédias, hum dessas coisas, hum, de perfumes, tenho o curso de barmaid, aliás das primeiras mulheres a tirar o curso de bairmaid aqui, em Portugal, hum já fui gestora, deh, de um café, já um quiosque também meu aqui em Faro, já hum (pausa) trabalhei no Stone's que era a melhor discoteca deh de Lisboa, eu, foi onde conheci, era frequentada por Champalimauds, Espírito Santo e Marcelo Caetano, esse pessoal por isso tá a ver o estilo da, da.

E – O tipo de ambiente.

e- O tipo de ambiente. Nessa altura, antes do 25 de Abril davam-me assim 500 escudos de gorjeta, assim. Eu também ganhava, acho que ganhava 1500 escudos.

E – Isso na discoteca?

e- Na discoteca. Eu chegava a trazer ao fim do mês para casa cinquenta ou sessenta contos. Quer dizer, eu numa noite tirava em gratificações três, quatro contos que era o ordenado mais ao menos nessa altura de uma, uma secretária bem, bem colocada, por mês.

E – Claro.

e- Claro.

E – Tirava isso num dia?

e- Tirava isso num dia.



E – Como barmaid?

e- Não, nessa altura estava na (pausa) no bengaleiro. Não tava no. Apesar do meu patrão dizer que eu e outro colega, hum, porque é raro fazerem um *mise en place*, um *mise en place* é, isto em termos de hotelaria, é preparar todo o, o ambiente, digamos assim, para quando chegam os clientes, por isso é, acender velas quando é para acender, é ver as garrafas, é verificar os copos, é ver o, o copo, de ver a, a bandeja se tem, se tem as frutas, os limões, ou, ah, pronto, é ver.

E – Tratar da ornamentação?

e- Tratar de tudo para ficar funcional quando o bar, quando o bar abrir. Ver as bebidas que há, ver as que não há, ver não sei quantos. Ah, e por isso, isso tem que se ir fazer mais cedo.

E – Claro, claro, claro.

e- Exato. E cada vez, ah geralmente calhava a um. Não, pronto e de qualquer maneira, ah o, o meu patrão dizia, que havia outro colega, que éramos os mais novinhos, que tinha, ele, nós devíamos pagar a ele para trabalharmos lá (risos). Que a gente fazia uma festa (risos).

E – (Risos) Então quer dizer que gostava muito?

e- Não, eu sempre fui muito de dançar, de brincar, rir, ah, (pausa) ah (tosse). Mais, ah trabalhei no refúgio também, com crianças.

E – O que fazia no refúgio? Tratava das crianças?

e- Tratava das crianças. Ah, e depois vim pra aqui.

E – Muito bem, muito bem. Ah, que motivos é que a levaram a enveredar por esta profissão?

e – Ah, porque é assim, os miúdos, como tinha que mandar tar, tarem os miúdos quietos, não gosto que me mandem tar a mim quieta, pelo menos fico aqui e não preciso de tar a mandar tar ninguém quieto (risos). Só por causa disso, não, não foram nenhuns motivos especiais, ah (pausa), olhe não sei, eu tirei o curso de massagista, ah tenho um curso de massagista, ah acreditar também, ah, e sei lá pensei que poderia exercer essa profissão aqui, foi por isso que foi uma das razões porque me inscrevi.

E – Ah, chegou a exercer?

e- Ah, não, não cheguei a exercer, nem sequer eu quando tirei, não salvasse essa parte, quer dizer não, porque na altura também tava casada, na altura o meu marido

também tava massagista, tava pensando depois trabalhar com ele. Eu quando tirei na ah, o estágio que seria importante, que nem me sentiria à vontade, nem me sinto muito à vontade em ir inscrever para um lado sem ter estágio, se é para isso teria que propor um estágio.

E – A uma entidade?

e- Exato. Porque, faz falta, porque qualquer profissão de saúde sem estágio, não vale a pena.

E – Muito bem. Bom, então sendo assim acabou por, por vir trabalhar como ajudante de lar no lar da Torre de Natal? Ah, e foi admitida logo como ajudante de lar? Nesta categoria?

e- Sim, fui uma das, das, eu tava, eu tava a trabalhar, quer dizer, por isso despedi-me de um lado para vir para o outro. Uma das coisas que eu disse “fazer limpeza não vou” e disseram-me “não, é mesmo só para tratar das pessoas”.

E – Claro. E foi, e assim foi.

e- E assim foi.

E – Muito bem. Existiu alguém influente nesse processo de, de admissão?

e- (Nunca existiu ninguém influente nos meus processos). Inscrevo-me, se me aceitam, aceitam, se não me aceitam, (pausa) paciência.

E – Muito bem. Ah, quer, quer contar como é que foi a sua adaptação no lar? Como é que recorda o processo de adaptação, o primeiro dia de trabalho, o início?

e- Hum, (pausa) tavam aí umas certas colegas que achavam que eram duronas (risos). Mas correu tudo bem.

E – Sim?

e- Correu.

E – Logo no primeiro dia?

e- Ui, quer dizer, logo o primeiro dia não, na minha opinião, na minha opinião correu bem, ah, apesar de elas terem se divertido muito, andarem a dizer que andavam a fugir de mim, claro eu andava atrás das pessoas porque não sabia os sítios, nem as coisas e elas a rirem-se à gargalhada a dizer que andavam a fugir de mim e que não sei quantos, não sei quantos mais. Correu bem.

E – Ah.

e- Na minha opinião correu bem.

E – Claro (risos) claro. Ah, existiu alguém influente neste processo?

e- Hum, não.

E – Portanto, não, não, não, não, não, não reconhece aqui ninguém também. Ah, muito bem, ah agora queria falar um pouco consigo em relação à sua formação profissional. Ah, que formação profissional é que possui? Quer, quer.

e- Formação profissional? Como lhe disse tenho um curso de massagista, tenho uma carreira profissional de bairmaid, ah, tenho o 12º ano de, que dá ah carteira de nível de nível 4, acho eu, de hum construção civil, que também nunca exerci (risos) (tosse) Posso tirar alvará. (pausa) Ah, e acho que mais nada. Cursos? Pois, ah os cursos que me aparecem no, no local de trabalho, relacionados com a profei, com a profissão para aperfeiçoamento vou, tento sempre fazê-lo, já fiz hum (pausa) de, de, eh ger, gerir conflitos no trabalho, acho que tem mais, tem outro nome.

E – Gestão de conflitos.

e – (Gestão de conflitos no trabalho) acho eu. Ah, higiene, higiene e alimentação do, do acamado, da pessoa com problemas na deglutição, já fiz muitos, vários cursos, na (pausa) fiz um da, proposto pela União das Misericórdias, que achei extraordinário, excelente, muito bom mesmo, que não focasse coisas que nós não conhecêssemos no geral mas focava os pormenores de certas coisas que fazem toda a diferença no dia a dia ao tratar as pessoas, como por exemplo, e algo que nunca ninguém, já tinha feito uma data de formações, fiz uma até bastante longa, acho que de seis meses, não me lembra as horas, relacionada com a profissão, nunca ninguém me tinha explicado como é que funcionava uma cadeiras de rodas, para que é que era cada pormenor da cadeira de rodas, inclusive as rodas pequenas para se porem naquela posição para criar mais estabilidade, quer dizer, porque aquilo não tá mais ao meio. Ao fim, ao cabo pormenorezinhos

E- Ou seja, pequenos detalhes.

e – Pequenos detalhes que fizeram toda a diferença no, no dia a dia, quer dizer, foi um curso, foi um dos melhores, pronto, cursos, ah relacionados, relacionados com a profissão realmente que já, que já tive.

E – Que já frequentou?

e – Que já frequentei.

E – Ah, e dentro destes cursos, que temas é que prefere? Que conteúdos? Tem preferência, por o quê? Tem alguma preferência?

e- Dentro destes cursos, como?

E – Que já fez. Ou dentro da formação que já teve oportunidade de participar ou que eventualmente poderá vir a ter? Tem preferência por algum tema em especial?

e- Ah, os temas que estão dando nestes assuntos, já estão demasiado batidos, é o que eu lhe digo. Só se realmente, focalizarem como foi esse da União das Misericórdias, focalizarem no, no trabalhador, na maneira de lhe facilitar a vida, as posições que ele pode adotar para lhe facilitarem a vida, ao fim ao cabo, valorizarem realmente o trabalhador, porque o trabalhar ao fim ao cabo, é quase visto, quer dizer, como uma extensão de uma máquina, como uma extensão biológica, de uma máquina, não como um ser humano que está tratando de outros seres humanos que precisa de um determinado conforto e precisa de saber determinadas técnicas, para facilitar o seu trabalho e ao fim ao cabo, sentir também, que isso é reconhecido, quer dizer, as técnicas existem, aquilo tem que ser reconhecido.

E – Muito bem, muito bem. Ah, com que regularidade costuma frequentar essas ações? Recorda-se?

e- Ah, sempre, sempre que aparecem. Ah geralmente ou quase sempre.

E – Sim. Sabe indicar mais ao menos uma periodicidade, só para ter uma noção?

e- Pelo menos uma vez por ano, sempre, sempre. Pelo menos uma vez por ano, algumas duas vezes por ano, pelo menos uma vez por ano, creio que sim, há, há alturas em que será três vezes por ano, no mínimo uma vez por ano tenho ido sempre.

E – Muito bem, muito bem. Em relação aos novos profissionais, portanto que são integrados, ah, neste caso, na Instituição, obviamente no lar. Costuma participar na, na sua integração quando há colegas novos?

e- Tento sempre que os vejo porque nós trabalhamos por turnos, é complicado também vermos as pessoas, às vezes quando as vemos, já cá estão há dias. É raro a gente vê-las no primeiro dia, quer dizer, acontece. Alguém as terá de ver no primeiro dia, claro, mas quando acontece tento dar sempre as boas-vindas. Aliás, quando as vejo, apresento-me sempre, dou-lhe as boas-vindas e digo “sê bem-vinda e se precisares de alguma coisa”.

E – Mostra-se disponível.

e- Mostro-me disponível.

E – Claro eh e refere-se às ajudantes de lar que entram de novo ou também aos outros setores?

e- Geralmente às ajudantes de lar mas aos outros setores também. Quando vejo uma colega nova, tento sempre, mesmo que ninguém tenha me dito, que às vezes acontece, tento ir ao pé dela e dizer “eu sou a Dina, trato das pessoas, sê bem-vinda, espero que te dê bem”.

E – Claro, claro. Porque é que faz isso?

e- Hum?

E – Porque é que faz isso?

e- Porque acho que se deve fazer, porque é um ser humano que está a entrar num sítio novo, e porque eh como eu sou outro ser humano acho que devo acolher e dar-lhe as boas-vindas, porque já cá estou, só por isso, mais nada.

E – Claro, com certeza. Ah, que competências é que valoriza nestes, nestes novos profissionais?

e- Nestes novos profissionais? Que novos profissionais?

E – Que são admitidos. Vamos imaginar uma colega que entra de novo.

e- (Para a minha área? Ou para as)

E – Para a sua. Podemos considerar as duas vertentes. Portanto, o que é que acha que, que um ajudante de lar deve ter? Uma ajudante de lar, que competências deve ter?

e- Acima de tudo, uma paciência de Jó (risos). Acima de tudo uma paciência de Jó, pronto. Uma imensa compaixão (pausa) uma imensa compreensão, ao fim ao cabo, que somos todos humanos, quer dizer, que não, não adianta, e que o problema não é da senhora que é queixosa, que faz chantagem, que é assim e que é assado. O problema é da sociedade em geral que tá toda no mesmo nível onde as pessoas chegam aos oitenta anos e continuam bebés de dois. (pausa) Pronto, quer dizer o problema não é das pessoas, é da sociedade em geral porque a sociedade enfarda por todos nós, a sociedade é uma, é uma grande máquina feita por peças de lego e essas peças de lego somos nós, por isso o que nós somos refletimos no geral, na sociedade em geral e a humanidade é só uma, quer dizer, por isso não vale a pena pormo-nos de fora porque todos nós já estamos, é olharmos e vermos o nosso espelho, vermos em menor ou maior grau todos aqueles que estão ali somos nós por isso (tosse).

E – Muito bem. Já que, já que falámos em categorias, acha que, acha que os outros profissionais dos outros setores têm que possuir alguma competência especial para trabalhar num lar?

e- Ai, ah, ah doutora (gesticulou uma negação) (Risos).

E – Aí, não quer opinar. Muito bem, só fala...

e- Claro, eu não sei, quer dizer.

E – Sobre esses...

e- Não sei! Geralmente o pessoal até costuma se dar todo bem, os setores, ah até às vezes, os setores até se costumam dar todos bem.

E – Ótimo, ótimo.

e- Costumam, inclusive, aqueles que estão em contacto mais direito, e temos que nos dar, salvo algumas exceções, porque há , porque há, interajudam-se quase sempre.

E – Muito bem, muito bem. Ah, em, em relação ao processo de tomada de decisões, ah, costuma intervir?

e- Nas tomadas de decisões, as tomadas de decisões aqui também são mínimas. As tomadas de decisões que se pode intervir, o acharmos que, um doente, um utente estaria melhor na cama a seguir ao lanche porque lhe incham as pernas, porque até tem uma cama que eleva as pernas e não sei quantos, de qualquer maneira, não tenho, quer dizer, podemos dizer que, mas de qualquer da maneira, não tomamos a decisão porque não é nossa. Não nos cabe a nós, há sempre alguém que a toma por nós.

E – Ah, mas se calhar ao dizer ah poderá participar. Será isso?

e- Ah, eu posso dizer, aliás mas também já lhe disse mais, posso dizer, quer dizer, são as participações, que são coisas mínimas ao fim ao cabo.

E – Claro, mas o questionário era só no sentido de tentar... O questionário, peço perdão, a entrevista, a questão é que é só no sentido de tentar perceber se participa, se há abertura para.

e- (Há, há, claro que sim.)

E – Abertura para

e- (Claro que sim. Se agente achar que há qualquer coisa em relação a um utente que não tá bem, pois nós dizemos, e há, e essa opinião é discutida. Mas a decisão não é nossa.

E – Claro, claro, claro. Muito bem. Ah, concorda?

e- Concordo com o quê?

E – Com os métodos.

e- Também não poderia ser outro. Porque isto é assim, somos muitas e cada uma tem uma opinião, a sua opinião e como eu disse, é complicado porque a maior parte do ser humano porque o geral tá assim, tem uma idade emocional muito, muito, muito baixa. É um facto, e se também não fosse assim o, cada um dizer, olha assim e assim e depois isso ser realizado por alguém com, com outro conhecimento, quer dizer, médico, enfermeiro e não sei quantos, se calhar às vezes poderiam-se cometer atrocidades. Por isso, concordo com certeza.

E – Ah, muito bem ah e em relação às atividades que, que se realizam na Instituição, por exemplo, poderá se considerar animação ou festas que, que se realizam, por exemplo. Costuma participar nessas atividades?

e – Quando posso e estou de serviço, sim.

E – Claro. Gosta?

e – Claro!

E – O que é que, o que é que pensa sobre esta participação ah das ajudantes de lar nas atividades? O que é que pensa sobre isto?

e – Acho que tínhamos tempo para participar mais, porque isto são pessoas, não é um armazém onde arrumemos as pessoas numa prateleira, lavam-se e arrumam, não. Precisávamos de tempo para estar realmente com as pessoas. É quase impossível porque de manhã tratamos deles (pausa), mesmo assim às vezes o tempo não nos chega para fazer aquilo que tínhamos que fazer, é tratar deles, hum, fazer camas, arrumar roupeiros que às vezes é impossível porque não temos tempo de manhã de os fazer, pô-los à mesa, dar-lhes a comida (tosse), ir mudar fraldas, ah, a seguir é os lanches, geralmente, ah, as colegas, lá tá a tal, interajuda, pedem ajuda também para ir ao lixo, ah, e às vezes, ainda tamos mudando as fraldas, quer dizer, não se conseguiu arrumar os roupeiros de manhã, também já não se consegue arrumar de tarde, porque é hora dos lanches, depois é ir pôr as fraldas nos roupeiros, quer dizer, não há tempo, o serviço está de tal maneira organizado que se nós o fizermos não temos realmente tempo nenhum para dar um pouco de atenção às pessoas, porque depois há sempre imprevistos, por exemplo, hoje, eu hoje tive de tratar da mesma senhora três vezes. Pronto, quer dizer, pronto, num espaço de, não chegou a uma hora, quer dizer, tive de tratar da mesma senhora com a

mesma situação três vezes, porque a senhora. Não sei se quer saber o que é que aconteceu. (risos) Acho que não vale a pena.

E – (Impercetível).

e- Não, mas são situações, mas são situações que as pessoas, quer dizer, que isto é um lar de terceira idade e são situações correntes num lar de terceira idade. É as pessoas tirarem as fezes, tirarem a fralda, tirarem as fezes com as mãos, ficarem todas elas emboladas, digamos assim, ah, lavar-se, pôr-se a fralda e não sei quantos e depois passado um quarto de hora ir olhar para o corredor ter que andar a fazer a limpeza, limpar novamente o corredor porque estava outra vez tudo espalhado, lavar outra vez, lavá-la outra vez toda e depois sentá-la na sanita a ver se a senhora faz, e fez realmente. Quer dizer, já tinha, já tinha. Ah, geralmente as pessoas ah pela, pelo imobilismo têm problemas em defecar. Quer dizer, ah, e nestas idades por qualquer razão estranha ou porque já perderam as inibições, ou porque, porque já se perderam as inibições sociais, eu falo claro, eu falo de verniz, utilizam as mãos para facilitar o trabalho e geralmente há sempre imprevistos destes.

E – Claro.

e – Quando não é dum lado, é de outro e havendo estes imprevistos nós andamos fugindo de manhã, quer dizer não há tempo para ligar, para brincar, para saltar.

E – Claro, com certeza. Ah, quer dar alguma sugestão? Já que estamos a falar.

e – Era arranjar mais pessoas, para haver mais um pouco de tempo, para realmente, pelo menos à tarde a gente poder tar com eles a fazer qualquer coisa.

E – Claro, com certeza.

e – Fazer ginástica, a dançar, a saltar, a contar anedotas, ah, fazer palhaçadas, pronto.

E – Claro, atividades que, que pudessem ocupar as pessoas. Ah, muito bem, gostaria de lhe perguntar também ah qual, qual é o grau de satisfação ah em relação ao seu trabalho? Das tarefas que desempenha.

e – Gosto bastante.

E – Sim? Sim?

e – Gosto de tratar das pessoas. Não é questão de gostar no sentido de (impercetível), gosto de tratar das pessoas. Quer dizer, estão ali, que ao fim ao cabo, (pausa) são velhos, são, que já ninguém quer, é verdade, (pausa) porque isto são, ao fim ao cabo, são sítios para onde as pessoas vêm, ah, mas não porque ninguém as quer dizer mesmo, porque



durante a vida as pessoas também não criaram afetos, afetos suficientes, criaram obrigações, puseram comida na mesa, trabalharam o dia todo, mas afetos, aquele afeto de sentir prazer de estar com o outro, aquele afeto de querer estar com o outro ao lado, aquele afeto de sentir a presença do outro e de gostar faça ele o que fizer, sexo, amor, isso não se criam, nas famílias isso não se criam. De maneira que há o laço de sangue e há a obrigação. Mas como não há o afeto, não há a paciência, e as pessoas, eu estou a falar mesmo daquelas pessoas que estão em casa, quer dizer, estas situações, de, de pronto, da, da, da, das pessoas fazerem o que eu acabei de descrever atrás, mi, porque ah, os filhos ou os familiares, por quem eles foram criados não os querem ao pé. Não lhes criaram afetos, só tiveram coisas. Só lhes deram comida, proporcionaram-lhes educação e proporcionaram mais uma casa. Não criaram aqueles laços de irem ao parque, de irem ao jardim, de irem à praia, de irem brincar, saltar, fazer a comida juntos, arrumar a casa juntos. Aqueles laços de, de companheirismo, de, de, do gostar da presença do outro, do perceber, do, por isso tão aqui. Eu gosto realmente de tratar deles.

E – Muito bem. Sendo assim, ah, posso dizer que se sente realizada profissionalmente? Será que se poderá dizer ou pergunto-lhe, sente-se realizada profissionalmente?

e – Essa pergunta é estranha, eu não percebo. (pausa) O que é ser realizada profissionalmente?

E – Se a profissão que tem que, se a preenche?

e – Mas preenche como? Como é que uma profissão me preenche? Uma profissão não me pode preencher.

E – Então, o que é que? Podemos assumir isso como um não? Não sente.

e – Eu não me sinto realizada nem não realizada, quer dizer. Se me sinto realizada numa profissão, mas que raio de ser humano sou eu? Eu posso me sentir realizada por ter feito uma boa ação, por ser uma boa pessoa, por ter salvado. Agora, realizada por trabalhar? Não sei, essa pergunta é esquisita. Não sei responder.

E – Ah, (risos), muito bem vamos avançar, acha, acha que existe algum reconhecimento da parte da entidade patronal?

e – Sim, dão-me o ordenadinho no fim do mês, apesar de agora terem cortado nos feriados, terem, tarem-me a pagar só, só metade do feriado, vou, vou escrever ao Provedor da, da Justiça a dizer se há portugueses de primeira e portugueses de segunda, não é que eu ache, claro, então se há pessoas que têm direito a esse dia se eu que o

trabalho só tenho direito a meio dia, sou português de segunda. Quer dizer, a escravatura já vai um bocado longe.

E – A lei geral de trabalho.

e – (A lei).

E – A lei geral do trabalho ultrapassa.

e – Quer dizer, acabem com os feriados, que eu saiba isto é um estado laico, também. A maior parte dos feriados são religiosos, assim ficamos todos iguais, agora nem, nada na Constituição me diz que pode haver portugueses de primeira e portugueses de segunda. Portugueses que têm direito a um dia e portugueses que não têm direito a esse dia.  
(pausa)

E – Bom, que expectativas é que tem em relação ao seu futuro profissional?

e – expectativas, como? Nenhuma, eu nunca tive expectativas em relação ao futuro profissional, (impercetível) nenhuma.

E – Existe, tem alguma perspetiva de evolução na carreira?

e – (Risos), não, aqui não.

E – Falamos daqui mesmo. Ah, quer nomear aspetos positivos desta profissão?

e – Ajuda-nos muito, ah, a adquirir paciência, tolerância, compreensão, é uma das melhores escolas em termos humanos que eu conheço desta profissão. Em termos humanos, é uma das melhores escolas que eu conheço.

E – Muito bem, ah aspetos negativos.

e – Nesta profissão?

E – Conhece alguns?

e – Ah. Os turnos. Os turnos são, porque o ser humano funciona por ritmos e perde os seus ritmos, quer dizer, o organismo fica completamente desequilibrado, aliás, ah nós, nós tarmos a criar uma sociedade onde o setor terciário e secundário praticamente tão todos a funcionar com turnos, estamos a criar uma sociedade doente, que só nos vai, apesar de nós, de alguma de alguma parte da sociedade pensar que está acima disso, só nos vai gerar mais problemas. Porque essa, essa sociedade além de ter um baixo nível de informação, vai ter também um baixo nível de saúde mental e nós no lares já estamos a ver que a maior parte das pessoas que vêm para cá, têm problemas mentais, quer dizer, quase todos eles têm problemas mentais, porque foram sujeitos a uma pressão que não os deixava seguir o mínimo do ritmo natural de vida e os turnos prejudicam

enormemente, não só quem as faz mas a sociedade em geral, porque a sociedade é formada pelas peças do mundo, por isso os turnos estão completamente desadequados. Claro, que tem que se trabalhar as vinte e quatro horas mas com turnos seguidos porque o ser humano não está feito para fazer turnos, eu compreendo que haja turnos, (tosse) eu compreendo que haja turnos mas têm, mas não. (silêncio)

E – Não rotativos.

e – Não rotativos, fixos, porque o organismo aí adapta-se a uma determinada realidade, tá a perceber? Porque ao fim ao cabo, ah a partir do momento que você faz turnos, você se é casada, perde, é impossível continuar a haver, quer dizer, a não ser que já haja uma grande afinidade, uma grande cumplicidade, um grande afeto. Quer dizer, continuar a haver algum relacionamento com alguém, por ao fim ao cabo, o relacionamento e o afeto, também se fabricam, digamos assim, nas rotinas, no jantar, no almoçar, “o que é que vais almoçar”, “o que é que vais jantar”, “vamos ao café”, “agora vamos lavar a loiça”, “agora vamos aspirar a casa”, nas rotinas diárias, no dia a dia, porque é, porque é na brincadeira do pôr um bocado de, de creme no cabelo, ou de, ou de jogar ou de meter uma azeitona na boca do outro, quer dizer, é nessas, é nas rotinas diárias que se cria, que se vai criando a cumplicidade e os afetos, quer dizer, não é, não é à distância e não havendo essas rotinas, qualquer casamento se perde, quer dizer, porque um, um dos dois vai ficar sozinho em casa hoje, vai ficar sozinho em casa amanhã, os amigos vão, “ah, tás sempre em casa, ah vamos ali”, quer dizer, acaba-se por se perder o hábito de (impercetível), o casamento vai à vida, quem tiver, vida social idem, porque a pessoa nunca sabe, nunca sabe nem nunca tem hipótese de estar em determinados acontecimentos, e nunca sabe se pode e nunca sabe, quase nunca tem hipótese. Ah, “vamos tomar um café, ai não posso estou a trabalhar de noite, ai não posso estou a trabalhar de dia, ai não me apetece” porque a pessoa também anda completamente baralhada, e não sabe já se é dia ou se é de noite, se é da cabeça, já não quer sair mesmo, o que quer mesmo é ficar em casa e acaba por esquecer, acaba por não ir mesmo, acaba por perder qualquer contacto social também, quer dizer, os turnos em si, é das piores coisas para a sociedade no geral, quer dizer, porque vai mesmo em termos financeiros, o que essas pessoas vão custar em, em, em medicação, em termos mentais, à sociedade, vai ser muito grave.

E – Muito bem. Quer referir mais algum aspeto negativo? Para além deste, dos turnos?

e – Não, eu tenho que gastar gasolina também para vir aqui, mas pronto (risos).

E – Claro, portanto, já, já, já me sugeriu aqui, portanto a questão dos turnos fixos, ah, que me parece, que tenho aqui como a primeira sugestão. O que eu ia lhe perguntar era se queria sugerir mais alguma? Alguma questão ou fazer alguma proposta para melhoria do serviço.

e – Eu não sei também se o serviço vai melhorar.

E – Ou melhoria das condições.

e – Melhoria das condições do, dos trabalhadores vai, vai, isso vai. Para os trabalhadores vai de certeza. Ah, depois também, ah, porque será preciso uma maior vigilância digamos assim, não será bem vigilância mas será uma supervisão porque ah as pessoas em determinados turnos, ao fim ao cabo, estão a ser chefes, sentem-se mais à vontade, quer dizer, será preciso uma outra perceção também das realidades e ver realmente o que é que acontece. Quer dizer, ah hum, não sei, e, e, e o ser humano ainda não está disciplinado, o ser humano num todo, ainda não está disciplinado para, não ter a rédea curta, tá a perceber? Infelizmente, ainda não está muito apto para ser livre, o ser vivo sufoca-o, quer dizer e então, deixa de fazer o que tem que fazer, só faz se sabe que tão vendo, tão olhando e podem-me castigar e podem-me culpar e podem-me dizer, quer dizer, por iniciativa própria, porque tem que ser feito, porque é assim e não é, não é muito fácil, quer dizer, encontra-se pessoas que o fazem, encontra-se, ainda se encontra, quer dizer, o fazer porque tem que ser feito, ah, porque é assim que tem que ser feito, não por louvores nem por elogios, nem por nada, tem que se fazer, porque é assim.

E- (Ou seja, pessoas com iniciativa).

e – Eu não lhe chamaria iniciativa, chamaria mais ah coerência. Coerência, também não. Não é iniciativa nem coerência. Ah, sentido de humanidade, sentido do que é ser humano, ao fim ao cabo, chamar-lhe-ia mais isso.

E – Fazer o correto.

e – Fazer o correto, porque fazer o correto é que está certo, quer dizer, porque, porque assim é que é, quer dizer, sem malabarismos, sem (impercetível) fazer o correto porque é assim. Não lhe chamaria sentido de iniciativa.

E – Claro.

e – Sentido de iniciativa é outra coisa, é eu sei lá, vejo ali um dragão, eh e tenho um sentido de iniciativa de ir dar-lhe uma dentada ou desatar a fugir dele. Quer dizer

(risos), isso é sentido de iniciativa, quer dizer, é a iniciativa para tomar, agora fazer, no sentido de humano, fazer o que está correto porque é para fazer, é assim que é. Ah, o Aristides de Mendes de Sousa, por exemplo, é um dos meus heróis, fez o que tava correto, porque era para fazer, porque é assim, entretanto tinha nove filhos e andou a comer depois na sopa dos pobres. Ah, mas fez, porque é assim, porque é para fazer.

E – Claro que sim, tem mais alguma...

e – (Tenho o filme dele, sabia?)

E – Não (risos).

e – (Risos).

E – Mais alguma sugestão?

e – Ah, não.

E – Continuando, passamos à.

e – (Ah, eu tinha que trabalhei no bingo, também?)

E – Não disse.

e – Ah, trabalhei, estive vinte anos no bingo (risos).

E – (Risos) Ah, boa, foram só vinte anos que escapou. (Impercetível) vinte anos no bingo. Mais alguma coisa?

e – Não. Fui chefe ah fui chefe de bar, ah depois entretanto, adoeci, desisti, ah depois voltei e disse que não queria mais ser chefe, queria ir para as mesas, não, não tenho capacidade de gerir as pessoas em relação ao trabalho, é muitíssimo complicado, quer dizer, pra mim trabalho é trabalho, é para trabalhar, e custa-me muito perceber que as outras pessoas não funcionam assim, pronto, o trabalho é para levar o ordenado ao fim do mês para casa, para mim não é, ah custa-me muito perceber, de maneira que (pausa).

E – Que desistiu?

e – Desisti.

E – Muito bem, muito bem. Bom, então, continuando, ah, agora queria colocar outra questão aqui à Dina. Portanto, agora começando a falar um pouco da, das suas vivências aqui, no lar onde trabalha. Ah, portanto, quando se admitem utentes costuma participar nesse processo? Quando as pessoas entram de novo no lar.

e – Sim, se eu estiver ao serviço, sim.

E – Como? Como é que?

e – Ah, cumprimento-os, apresento-me, digo quais são as minhas funções, ah, tento mostrar-lhes o espaço envolvente, tento dizer-lhes, orientá-los mais ao menos, no, nisto, quer dizer, a, a que horas são as refeições, ah, onde é que, se precisa de toalhas ou se, se, quer dizer, também tento perceber o grau de, de dependência da pessoa ah pra saber, bom, pra saber até que ponto, ela necessitará ou não dos meus cuidados ah e tento pô-la o mais à vontade possível, nesse primeiro dia de entrada, quer dizer, ser bem disposta, rindo, tentando mostrar que o ambiente é agradável, para que a pessoa também não se sinta, se sinta mais ao menos em casa, sinta bem, se sinta acarinhada.

E – Claro, claro. Ah, gostaria de sugerir alguma alteração? A este, a este procedimento.

e – Não, eu penso, penso que as pessoas são, até são recebidas com bastante carinho e com bastante atenção.

E – Claro, claro. Ah, em relação à sua posição ah de ajudante de lar, neste lar, ah, acha, acha que essa sua posição vai influenciar o dia a dia dos utentes? Sendo que, dalguma forma consegue influenciar?

e – Sim, ao ser simpática, dando um sorriso, deixo as pessoas bem dispostas porque, ao fim ao cabo, ah, (pausa) nós, nós temos tendência, ah, digamos assim, a ser esponjas ah daquilo que os outros são, nós absorvemos. Se vemos alguém com uma cara carrancuda, nós ficamos carrancudos também. É verdade, temos essa tendência.

E – (O espelho.)

e – A ser esponjas dos outros, ah por isso eu ao estar bem disposta, dar um sorriso, um cumprimento todo afetuoso, claro que sim, claro que influencia.

E – Vai acabar por gerar essa boa disposição.

e – Exato.

E – (Risos)

e – Pelo menos o dizer, o sentir que está bonito, dizer, fá-los sentir que, ao fim ao cabo, que estão em casa, que alguém fala com eles, quer dizer, que não são, fá-los sentir em casa, quer dizer, não, não, que somos família que eles sabem perfeitamente, pronto. E, e essa dor deve estar lá sempre porque, mas é a tal coisa, quer dizer, ah, não aprenderam a criar esses tais afetos, mas de qualquer maneira, a dor, o ressentimento de estarem aqui, têm-no, por isso, mas quer dizer, o sentirem-se mais ou menos acarinhados, claro que é ótimo.

E – Claro que sim. Ah, qual, qual é a sua opinião sobre o papel das ajudantes de lar? O que é que acha?

e – Acho que a sociedade atual em que nós estamos é bastante importante porque cada vez estamos a ter pessoas com mais idades, a medicina ah está avançando bastante, ou não, ah mas quer dizer cada vez, há mais meios de manter as pessoas vivas e dependentes durante muito tempo. E lá está a tal coisa, a intenção, as famílias não tomam conta deles, alguém vai ter de tomar e são as ajudantes de lar, quer dizer, alguém vai ter de tomar porque as famílias não tomam.

E – Claro. O que é que pensa sobre viver num lar de idosos? Tem alguma opinião formada sobre.

e – Eu penso que não para lá de jeito nenhum (risos). Quer dizer, a não ser que eu fique maluquinha da cabeça e que me ponham lá à força, mas, ah como lhe disse, eu penso que viver num lar de idosos, o problema não é os lares, como eu digo, na sociedade em que nós estamos, é a sociedade em geral, que (pausa), criámos uma sociedade onde só há jovens e bebés e depois mesmo, quer dizer, há todos os incentivos profissionais para os jovens para, ah, até aos trinta anos, a partir dos trinta anos, é-se velho pra emprego, (tosse) é verdade, quer dizer, deixa-se de ser gente e a partir do momento que se deixa-se de estar a trabalhar, deixa-se de ser pessoa, deixa-se de ser útil, deixa-se de pertencer à sociedade, não se tem lugar na sociedade, por isso os lares, ao fim ao cabo, são uma segregação, digamos assim, das pessoas que chegaram a uma determinada idade e que nós não os quisemos na sociedade, porque que se babam, porque fazem as necessidades, porque, nhenhnenhenhe, porque perdemos os afetos com eles, porque não sabem o que dizem, porque perderam as inibições, porque se for preciso têm sexo onde lhes apetece ou fazem necessidades onde lhes apetece, quer dizer, e nós não queremos ver esse tipo de situações mas elas existem, fazem parte da humanidade, somos nós. Elas somos nós, a sociedade, nós, está feita assim, está feita assim, quer dizer, ou mudamos a sociedade ou isto vai ficar tudo, que dizer, guetos digamos assim, segregação sociais porque estas pessoas estão fora da sociedade, porque não participam, quer dizer, ah, sim senhora, fazem ginástica, podem fazer isto mas não participam diariamente na, na sociedade. O participar é vir uma visita a casa e ver que aquela pessoa está lá presente, o participar é, é o participar da conversa do jantar, é o participar que o moço foi à escola e que levou um pontapé, o participar é estar presente na família, é estar envolvido na

sociedade, não é estar segregado num lar, onde vai a família vê-los de vez em quando ou todos os dias ou (tosse), não é isto que está em causa mas estão segregados, é uma visita. Não estava, não estão a fazer parte da sociedade.

E – Ah, claro que sim. Ah, acha que existe alguma alternativa aos lares?

e – Do jeito que eu tou a ver a sociedade, também não, não encontro, não vejo alternativa nenhuma, do jeito que eu estou a ver para o que a sociedade caminha, (pausa) também não estou a ver nenhuma alternativa. Quer dizer, ou os abandonamos aí no meio da rua ou os segregamos dentro de uma casa, que são bem tratados como seres humanos, como seres biológicos, quer dizer, não sei, porque o ser humano, ao fim ao cabo, é um ser social, é um ser que vive em sociedade e vive em sociedade mas na sua sociedade, e na sociedade de origem, no seu grupo, não é segregado para quando está para morrer, para um determinado sítio. Não sei, mas, ah, o ideal seria as pessoas manterem-se no seu ambiente, rodeados da sua família, o que é complicado, é que, lá está a tal coisa, não podemos obrigar ninguém a ter afetos por ninguém, porque mesmo aquelas pessoas que têm disponibilidade de tempo, não têm disponibilidade mental para as ter. (pausa).

E – Claro.

e – E obrigar-se alguém à afetividade é impossível. Ou criamos uma sociedade muito mais afetiva, onde os valores materiais não sejam as únicas coisas que têm valor, ou então, continuamos com o mesmo sistema, quer dizer, porque, ao fim ao cabo, são velhos que ninguém quer, pronto. Ninguém, ninguém, ninguém e, e as doenças mentais nestas pessoas, eu lembro-me, eu tinha um respeito, um carinho pelas pessoas de idade, eu tinha uma ideia ou totalmente romântica e fora da realidade, ah totalmente diferente das pessoas idosas antes de vir trabalhar para um lar. Eu tinha uma ideia de pessoas, ah, bondosas, amorosas, simpáticas, prestativas, ah, sábias. Sim, gente que sabiam coisas, gostavam de partilhar, que era fácil conversar com eles, que não eram exigentes, que não eram hum manipuladores, que eram pessoas, eram, eram adultos. Eu quando vim trabalhar para um lar também reparei que a maior parte das pessoas que estão aqui, a nível emocional e a nível mental têm uma idade, às vezes, de bebés de dois anos. Que tentam manipular, tentam jogar, tentam, (pausa) ah, e maior parte deles também não está mentalmente equilibrado e a maior parte deles também, nunca viveram, à parte da correria do dia a dia, ir para o trabalho, pôr a comida na mesa, nhanhanhanha, refilar



com os filhos, refilar com o marido, dadada, nunca viveram. Nunca foram gente, nunca se sentaram para pensar: o que é que eu faço aqui? Qual é o meu papel? Nascer, viver, morrer, criar, procriar, quer dizer, as pessoas (tosse), eu fui a alguns cursos de formação, onde faziam uma pergunta interessante que era, ah: Qual foi a sua maior realização? E o que eu achava interessante, ah a maior parte, aliás, todas elas referiram que a maior realização era terem sido mães. Como é que um (pausa) uma função biológica, digamos assim, dá para a pessoa ser saudável, cumprir a natureza. Pode ser uma realização, uma realização, na minha opinião, é fazer algo de extraordinário, é exceder-se a si próprio, é fazer algo que não seja o natural, o que para aquilo que diz (impercetível). E eu, ah, ser rico, ter um carro, ver os meus netos, realmente é a sociedade que nós temos. O que é que esperamos? (pausa) O que é que esperamos?

E – Claro.

e – Por isso, os, os lares não são mais de que reflexo da sociedade que nós temos, da sociedade que nós temos, a sociedade que nós estamos a criar e vamos continuar a criar, especialmente se continuarmos, lá está a tal coisa, com este tipo de (pausa) de situações económicas e de achar que não tamos todos no mesmo barco, de achar que não somos todos iguais, que não somos todos peças da mesma humanidade. A humanidade é só uma e por exemplo, essa dos turnos, é uma das coisas que desgasta mais a humanidade. O, o, biologicamente nós não estamos preparados para, para fazer turnos, quer dizer, para andar sempre ao descontrolo, tem que haver uma rotina, tem que haver um certo, não é o noite nem é o dia, é um certo, é um tempo certo para isto e para aquilo e para queloutro, é para dormir, é para acordar, para comer. Porque nós somos animais de hábitos, quer dizer, nós, nós só sabemos, só conhecemos o contar do tempo, só existe o contar do tempo porque há uma sequência de aqui até ali, porque há o isto, há o levantar, o acordar, há o comer, há o dormir porque se nós tivermos num sítio fechado em que não aja essa sequência, em que não haja o nascer do sol, não haja as estrelas, não haja isto, nós perdemos completamente a noção do tempo, deixamos de saber se existe tempo. E a baralhação dos turnos faz isso também, nas pessoas.

E – Claro, enfim. Ah, agora gostaria de, ah, colocar aqui uma questão acerca, umas questões acerca do relacionamento humano existente no local de trabalho. Ah, como é que descreve esse relacionamento com as restantes ajudantes de lar? Com o vosso grupo de trabalho.

e – Ah, é razoavelmente bom. Sim, sim, é razoavelmente bom.

E – Quer desenvolver mais um bocadinho?

e - Não, quer dizer, tento não entrar em quezílias, nem, nem, oiço o que ouvir, faço de conta que não é nada comigo. Tá sempre tudo bem, ah costuma-se dizer que quanto mais se mexe na porcaria, mais (pausa) e eu uso muito esse critério. Quando há qualquer coisa que não me agrada, cortou e nunca mais falo disso, quer dizer, acabou mesmo. Tento por isso... Não, razoavelmente bem.

E – Claro, ah, e com as restantes colegas, com os restantes colegas dos outros setores?

e – Ai, melhor ainda (risos).

E – (Risos), então dá-se melhor com os outros setores.

e – Claro. Não tenho, é mais complicado lidar com as pessoas com quem nós temos de trabalhar diretamente, os outros, quer dizer, é mais complicado lidar com alguém que está em minha casa, que me desarruma as coisas, que ah, do que lidar com uma visita, que só vem cá de vez em quando, até muito bem-educada, traz o almocinho.

E – (Corre sempre bem.)

e – Corre sempre bem. É com os outros setores, eu não trabalho diretamente, por isso, ótimo, dou-me bem com todas, adoro-as a todas e elas também não têm nada a dizer de mim.

E – É verdade (risos). Ah, e como é que descreve o relacionamento com a sua chefia direta?

e – Também me dou bastante bem.

E – Não quer (impercetível)?

e – É uma pessoa com quem se pode falar, ah, com quem podemos (pausa) ah qualquer assunto que exista no trabalho, ah, pode-se-lhe, pode-se falar com ela, tem abertura para ouvir, tem discernimento para agir da maneira que ache mais correta sem tentar prejudicar ninguém, nem favorecer ninguém.

E – Ah, muito bem ah e com a Direção da Instituição?

e – Não tenho contacto, praticamente. Falei com o Senhor Provedor no dia que fui admitida porque fui falar com ele, porque me telefonaram para ir falar com ele, porque eu mandei para lá o currículo e telefonaram-me a perguntar se, ah, se queria. Falei com ele nessa, tirei-lhe bom dia e boa tarde quando ele vem e nunca mais falei com ele.

E – (Impercetível).

e – Porque não tenho contacto com ele.

E – Muito bem. Ah, acha que o relacionamento humano tem alguma importância no local de trabalho?

e – O relacionamento humano, como? (tosse).

E – Ou seja, a forma como as pessoas se relacionam bem ou mal, acha que isso (pausa).

e – (tosse) Tem bastante (tosse).

E – Influencia o trabalho?

e – Tem bastante

E - O que é desempenhado?

e – Bastante, bastante.

E – Quer tentar explicar?

e – Ah, sim, porque ah, isto é um sítio onde trabalham pessoas e cuidamos de pessoas, ah, temos de ser (pausa), ah, se nós não tentarmos ser (pausa) o mais harmoniosas umas com as outras e trabalhamos em conjunto porque temos mesmo que trabalhar em conjunto, (pausa) ah porque ele, é sempre preciso ajuda para levantar alguém, para deitar alguém, quer dizer não é um serviço que se possa fazer isolado. Por isso, o bom relacionamento nem que seja só de fachada, nem que seja só ah, digamos assim, para inglês ver, tem que ser, tem que existir mesmo.

E – Ocasional?

e – Não, mas tem de existir mesmo.

E – Ah, muito bem. Ah, alguma vez se deparou com algum acidente de trabalho?

e – (Tosse). Não me recordo, assim, ah assim de repente, não me recordo de nenhum. É, provavelmente, de repente, não me recordo de nenhum.

E – Muito bem. Agora mudando aqui de assunto. Portanto, ah, já teve intervenção nalgum episódio de morte no lar, a Dina?

e – Sim, é normal. As pessoas que estão num lar, ah, onde as pessoas têm uma determinada idade, é normal que morram. Nós que tratamos deles, é normal que os encontremos mortos ou que, que tenhamos que os mandar para o Hospital quase a morrer ou não.

E – Claro. Ah como é que supera este tipo de acontecimento?

e – Eu, da minha parte acho que morrer faz parte do viver, quer dizer, ah, (pausa) não, não existe vida sem haver a morte, quer dizer por isso é cada um ciclo, é cada um

processo, faz tudo parte da vida, é tudo normal, é tudo natural, morreu (pausa). Ah, a matéria tanto quanto eu sei, é indestrutível, por isso tamos ah também, com tanto químico aí e não sei quantos, os enterramentos, estamos a contaminar também tudo em relação, por causa, ah, o ar, a água, os solos por causa dos enterramentos, porque ao fim ao cabo, tudo se vai decompor lá, mas tanto quanto eu sei, a matéria é indestrutível, por isso volta. Volta, (pausa), volta para o mesmo, volta para o repositório, digamos assim, da matéria para fazer novos elementos. Pode fazer uma árvore, pode ser (pausa) qualquer coisa, ao fim ao cabo, tanto quanto eu sei a matéria é indestrutível, o resto não sei. Não sei mais mas faz parte do ciclo da vida, o ciclo da vida é assim, quer dizer, também não são, não sabemos muito mais, (pausa), sabemos de qualquer maneira que somos um agregado de matéria, de matéria indestrutível, o, o, que (pausa), a fim ao cabo, que se, o que se perde é o, é o laço agluni, agluni, agluni

E – (Aglutinar.)

e – Aglutinar, aglutinador, dessa, dessa, dessa matéria porque a matéria em si também não se perde, se existe algo mais para além disso, (pausa), também não sei (pausa).

E – Ou seja, aqui uma opinião sobre o que é a morte. Ah e então o que é que acha de, da morte? Qual é a sua opinião sobre a morte no lar?

e – (Pausa). Como morrer noutra sítio qualquer, tem de se morrer. É um sítio tão bom como outro qualquer, é como um dia, é um dia tão bom como outro qualquer, quer dizer.

E – Então, normal.

e – Normal, aliás, as pessoas sabem, conscientemente ou inconscientemente sabem que vêm para aqui (pausa), só saem daqui num caixão. (pausa) Não, vão para lado nenhum, a partir do momento que entram aqui sabem que ficam à espera de morrer.

E – Ah, a não ser que desistam, mas também. (risos)

e – Desistam como?

E – Do lar e queiram ir para casa.

e – É complicado, não porque a maior parte das vezes a partir do momento que vêm deixa de haver casa para voltar e não têm ninguém que os cuide nos outros lados, eles aqui são cuidados, aqui são cuidados, têm (pausa) ah comida, cuidados, primeiro de higiene, afeto, carinho e pelo menos o contacto. O contacto humano que também não teriam nos outros lados e tanto quanto eu me apercebi, os idosos nos lares necessitam

imenso do contacto humano, necessitam imenso que lhes dêem atenção, que lhes façam um carinho, que haja o toque, aliás, todo o ser humano necessita de ser tocado, quer dizer, para viver saudavelmente, necessita de ser tocado mas um idoso necessita ah, eu sinto que estes idosos têm uma, uma necessidade às vezes quase que exagerada de chamar a atenção, quer dizer, que lhes dêem atenção, que estejam com eles, que (pausa), que não é só o cuidar.

E – Ter em atenção.

e – Exato.

E – Muito bem. Ah, e como é que, como é que a Dina vive a perda de um utente? No local de trabalho como é que lida com isso?

e – Acho que não se perde nada (pausa) quer dizer, posso perder, mas perco o quê? Posso perder a presença dessa pessoa, a ter que cuidar dessa pessoa.

E – Por exemplo.

e – Mas não se perde nada, porque (pausa) o que tenho dessa pessoa, que são as lembranças, aquilo que uma pessoa é, aquilo que não é, eu continuo com a pessoa porque não perdi nada.

E – Claro, então continua normalmente?

e – Exato, não perdi nada, não perdi nada, deixei de tratar dessa pessoa mas não perdi nada, quer dizer, se eu realmente tivesse afeto, tivesse consideração, tivesse (imperceptível) eu continuo com isso tudo, porque essa pessoa, quer dizer, ou não tinha nada ou não tinha nada e ela já tava morta, já não existia para mim ou realmente se ela existia para mim, não é pela ausência do corpo físico dela, que ela deixa de existir.

E - Claro

e - As pessoas existem na nossa memória, não existem fisicamente.

E – Tá bem, então sendo assim é normal, normal. Não se sente afetada por isso?

e – Não.

E – Ah, e no, e no dia a dia, que obstáculos é que costuma enfrentar? Algum dilema que queira mencionar.

e – No dia a dia a trabalhar

E – (No dia a dia do ajudante, das ajudantes de lar).

e – Às vezes há pouco tempo para tratarmos das pessoas, como deveríamos, como gostaríamos, ah.

E – Ou seja, pouco tempo? Falta de tempo?

e – Às vezes, às vezes. Nem sempre mas às vezes.

E – Ah, tem mais algum dilema de que se recorde assim? Algo que prejudique.

e – Não, porque também é, é um serviço que também, ao fim ao cabo, está bastante esquematizado. Quer dizer, é isto, isto, isto e isto para fazer, é, é, pronto claro que acontecem imprevistos. Alguém cai, alguém se magoa, ah, alguém que, ah, é assim, podem acontecer imprevistos. Mas, quer dizer, essa esquematização também já engloba, digamos assim, esses imprevistos, quer dizer, porque já estamos mais ao menos, isto é o, a, a prática acaba por fazer a perfeição, já estamos mais ou menos treinadas, digamos assim, como reagir em determinadas situações, quer dizer por isso em quase todas as situações e depois continuar, depois continuar a dar continuidade à rotina do, do trabalho, por isso.

E – Esses imprevistos acabam por fazer parte do trabalho, por estar na rotina.

e – Exato. Claro que se perde tempo, claro que depois se tem de acelerar, o, o saltar algumas etapas de alguns processos, mas quer dizer, faz tudo parte.

E – É tudo um processo de adaptação?

e – Exato, mas faz tudo parte. Exato.

E – Tudo muito bem. Ah, já viveu algum momento que considere marcante?

e – Aqui, não. Todos os momentos são marcantes. Nenhum momento é marcante, nenhum momento é marcante. Todos são e nenhum é, todos os momentos, ao fim ao cabo, são marcantes porque se nós estivermos ali como devemos estar, quer dizer, porque todos os momentos da vida nos devem deixar uma marca, (pausa). Mas uma marca no caminho, como eu vou caminhando e olho para trás e vejo que aquelas pedrinhas e eu já passei por ali. Essa marca, quer dizer, não, não vejo também que, que outra marca se pode ter, (pausa), quer dizer, tudo faz parte da vida, tudo é vida e em última análise, a vida pertence-me a mim e todas as opções de vida são minhas, quer dizer, por isso, marca, claro que sim. Tudo me tem que marcar. Eu tenho que saber, se eu tou consciente num caminho, tenho que saber que passei por ali (pausa), pronto, mas com o reconhecimento dessa passagem. Não como marca, digamos de traumas, claro que não.

E – Claro. Assim como, como um aspeto positivo.

e – Nem positivo nem negativo, não há. Estou ali, existe. Estou ali, passei por aquele caminho, existiu aquela pessoa, existiu aquela árvore, existiu aquele pássaro, ah, interagiram desta ou daquela maneira comigo, eu tive aquela ou aquela reação, o meu corpo reagiu assim ou reagiu assado, a mente pensou isto ou pensou aquilo, emocionei-me, o meu coração disparou ou não disparou mas quer dizer, são tudo processos, do estar, do ser, do viver, do, do existir, ah, nesse, nesse espaço, nesse tempo, nesse lugar. Quer dizer, nada de, ai nada, não entendo, quer dizer, entendo os traumas, quer dizer, eu entendo que há pessoas, (pausa) ah eu não entendo!

E – (Risos).

e – (Risos).

E – Ui, uma contradição. (Risos).

e – Não, quer dizer, porque ao fim ao cabo, acho, porque isto é assim, tudo faz parte da vida, tudo é vida, pronto. Podem, podemos achar, situações mais infelizes ou menos infelizes, mas pronto são marcas, há pedregulhos e há pedras, pronto.

E – Claro, com certeza. Ah, agora a título conclusivo e (pausa), aliás na, durante, ao longo da entrevista já mencionou aqui algumas, algumas das (pausa), destas questões, que eu queria perguntar. Ah em que medida é que esta profissão influenciou neste caso, a sua vida pessoal?

e – A minha (pausa), a minha, pessoalmente não me afetou muito, quer dizer, afetou-me em festas e não sei quantos, costumava sempre passar com a família e agora deixei de passar, Natais e essa situação, pronto, porque (pausa).

E – Parte familiar.

e – Ah afetou. Costumávamos juntar sempre, a gente, desde que a minha mãe morreu começamos, cada ano faz-se em, em casa de uma ou daquela que tem a casa maior ou pronto, sempre da mesma, mas pronto, cada dia, cada ano, costumamos nos juntar todos e deixei de participar nessas reuniões porque, por impossibilidade de horários, (pausa), por isso até é um bocado, também era também uma altura de convívio, digamos assim, uma altura em que estavam todos.

E – Portanto, ou seja, em termos familiares, e em termos pessoais, acha que (pausa).

e – Em termos pessoais, como estou sozinha, quer dizer, claro, lá tá a tal coisa, os turnos e tudo isso também afeta, o sair, o passear, o não sei quantos, porque as pessoas, a nós não nos apetece porque estamos cansadas, porque o organismo está desgastado, a mente

está desgastada, quer dizer, apetece-lhe é estar sossegada, mesmo. Ah, e os outros depois acabam por também se cansar, ah, e também acabam por esquecer e depois os outros têm horários diferentes, têm horários hum de x a x, quer dizer, têm, têm horários que não são compatíveis, quer dizer, quando uns estão disponíveis, os outros não estão, quer dizer, acaba-se, exato. Também socialmente perde-se todo o contacto social, acaba por perder, completamente o contacto social.

E – Claro, com certeza, tenho a, muito a agradecer. Muito obrigada pela sua colaboração.

e – Foi um prazer.

E – Vai-me ajudar imenso.

e – Ok.

E - Muito obrigada e boa tarde.

e – Boa tarde.

#### **Entrevista 4 (E4)**

E – Então boa tarde.

e – Boa tarde.

E – Ah, vamos, vamos, vamos dar início à nossa entrevista. Ah, portanto a Anita possui alguma crença religiosa?

e – Ah, sim (pausa), eu já fui, fui mais católica, agora nem por isso (risos).

E – Mas a sendo assim, é católica.

e – Mas pronto, sou, sou católica.

E – Ah, em relação à sua fonte de rendimento. Ah, portanto qual é a sua fonte de rendimento? É, é aqui como ajudante de lar?

e – Só, mais nada.

E – É só esta, portanto, ou seja, não exerce funções fora.

e – Mais nenhuma.

E – Muito bem. Ah, agora queria falar um pouco consigo, aqui com Anita acerca da, ah, da sua experiência profissional. Portanto, pode-nos, pode-me explicar, começou a trabalhar onde, até chegar, até chegar ah, ao Lar da Torre de Natal como ajudante de lar, para tentar perceber aqui o seu historial.



e – Pois, eu comecei com dezassete anos a trabalhar na terra, ah, depois aos dezoito fui trabalhar pró Refúgio, com as crianças, diretamente com as crianças.

E – A tratar das crianças.

e – Sim, ah, tive lá quatro anos, entretanto engravidei, depois ah, fui despedida porque tava grávida, ah, fui pra casa, tive três ou quatro meses sem trabalho depois voltei a trabalhar na terra como a mesma pessoa que tinha tado antes, entretanto houve um senhor que foi ter com a minha mãe e, e perguntou se, por acaso eu não queria ir trabalhar pra um lar e a minha mãe disse sim porque a terra era muito dura e eu fui, fui ter uma entrevista com o Senhor Provedor e aí nessa altura o Senhor Provedor disse-me que entrava logo a seguir, no dia a seguir, se quisesse, ah pra trabalhar no infantário, no infantário de Faro.

E – Hum, hum.

e – Na Santa Casa de Faro.

E – Hum, hum.

e – Ah, eu disse que se, no dia a seguir não podia porque tinha contrato com o senhor que tava a trabalhar na terra eh e entretanto, depois falei com o senhor e entrei, no dia a seguir, foi no outro, ah, lá pra baixo, pá, pró infantário.

E – Ou seja, com crianças

e – Sim.

E - Sendo assim.

e – Que era onde eu já tinha trabalhado, ou seja, no Refúgio, era com crianças e fui trabalhar com crianças e fiquei pra vir trabalhar com crianças no Lar da Torre no infantário, no Lar da Torre.

E – Ah muito bem, no cento infantil, lá no mesmo, no mesmo, no mesmo sítio, portanto, no mesmo local.

e – Pois.

E – Nas mesmas instalações, mais ou menos.

e – Ah, entretanto, trabalhei lá um mês, depois houve falta de pessoal no lar e o Senhor Provedor veio me perguntar se eu podia vir porque tavam a precisar de gente e eu vim, ah, com a condição depois de ir pró infantário quando o infantário abrisse.

E – Ah, ou seja, o infantário ainda não tinha aberto.

e – (Não tinha aberto).

E – Muito bem.

e – Ah, aí nessa altura eu comecei a ter, a fazer trabalho de internato.

E – Ou seja, de ajudante de lar.

e – Ajudante de lar mas nessa altura fazíamos tudo, cozinha, limpeza, higiene, tudo.

E – Ou seja.

e – (Até lavandaria a gente chegava a fazer).

E – Ou seja, eram polivalentes.

e – Sim. Ah, depois quando abriu o infantário, eu comecei, tava a D. Lurdes aqui.

E – Ou seja, a ex-encarregada.

e – Sim.

E – Sim, sim.

e – E ela pediu-me ajuda pra fazer a medicação. Não dava conta.

E – Então só pra resumir, ou seja, ah aqui falando sobre as pessoas influentes, vou só voltar um bocadinho atrás, o tal senhor que, que lhe propôs de, de vir trabalhar pra um lar, quer, quer mencionar esse senhor?

e – É o senhor Costa.

E – Quem é o senhor Costa?

e – Neste preciso momento, é um utente. Na altura era, era hum

E – (Era uma pessoa que ajudava cá na casa, era alguém da Instituição?).

e – Era um voluntário.

E – Ok, ou seja, esse senhor era voluntário.

e – Sim.

E – Muito bem. Ah, muito bem, muito bem. Depois falou-me aí de uma senhora, de uma D. Lurdes.

e – Pois, a dona Lurdes nessa altura era Encarregada.

E – Ok, ok. Ou seja, então na, na sua admissão ah o senhor Costa sendo assim este voluntário

e – (Foi quem falou) Quem falou com o senhor Provedor pra eu poder vir

E – (Ok, foi a pessoa que aqui exerceu alguma influencia?)

e – E, e, e depois a D. Lurdes pediu-me ajuda pra medicação e eu comecei a fazer a medicação eh e depois quando me disseram, puseram a questão se podia ir pró

infantário ou continuar aqui, fazer a medicação, eu já tava tão pegada aos meus meninos, aos meus utentes (risos).

E – (Aos idosos).

e – Pronto, aos idosos e já não, já não havia aquela coisa, ir pró infantário, acho que já não era a mesma coisa.

E – Claro, claro.

e – Gostei muito de trabalhar com os miúdos mas parece que uma pessoa agarra-se mais aos idosos, eu pelo menos agarro-me mais aos idosos.

E – Claro, claro. Então sendo assim, na Torre de Natal nunca chegou a ir pró infantário.

e – Não.

E – Muito bem. Então ficou sempre no lar. Muito bem, ah quer-nos nos falar sobre, quer-me falar sobre a sua adaptação aqui no lar? Como é que correu?

e – O primeiro dia quando eu entrei aqui (risos), ah, tava cá, acho que era Ângela na altura, a encarregada aqui era Ângela eh e ela levou-me pró primeiro andar e disse-me assim :“olha agora ficas aqui com a Fátima e a Maria e elas orientam”.

E – Ou seja, essas duas senhoras eram?

e – Trabalhavam cá.

E – E eram também ajudantes de lar?

e – (Ajudantes de lar) ah e elas levaram-me logo pró quarto dos homens e disseram-me assim “olha, agora”, isto a Fátima, então voltou-se para mim e disse-me assim “tu já tiveste experiência no, no Refúgio, trabalhaste com os deficientes, eram grandes, e isto é o mesmo”, e eu “tá bem”, “então ficas aqui com senhor Paulo Sousa, trata dele que agente vai ali pró quarto da frente”. Eu sozinha com o senhor, o senhor era muito grande, “ah, tu desenrascas-te!”, “tá bem!”. Pronto, vi-me às aranhas porque era a primeira vez que eu fazia a higiene a um homem.

E – Sozinha?

e – Sozinha (pausa) mas fiz. E depois habituei-me bem ah mas, ah, mas foi um, foi um dia, uf (pausa) pra esquecer (risos) porque me disseram “desenrasca-te”, “tá bem”.

E – Claro, claro, claro, claro. E depois desse dia, as coisas foram?

e – Depois, já comecei-me a habituar ao serviço, logo quando entrei parece que o lar era muito grande. Ok, e agora, e agora já é normal, pequenino (risos).

E – Claro, e, e, e neste processo de adaptação teve alguém que lhe ajudasse? (pausa) que se recorde, que (pausa) existiu assim, alguém que influenciasse esse processo de adaptação ou acha que não?

e – Ah, não, em princípio não (pausa), não sou pessoa de me agarrar, a ninguém. Então, sou mais por mim.

E – Muito bem. Então, então ah, a senhora é mais autónoma.

e – É mais ou menos isso (risos).

E – Ok, muito bem.

e – Eu antes era muito sozinha, pouco falava, não abria a boca quase para falar com ninguém, comecei falar mais depois da doutora tar cá (risos).

E – Ah, (risos) ok, ok. Muito bem, então, então agora continuando aqui, aqui, queria fazer umas questões sobre a formação profissional. Ah, tem alguma formação profissional?

e – É assim, a Santa Casa tem oferecido várias formações profissionais, Geriatria, ah, animação de idosos, várias, ah, tenho umas quantas.

E – Sim, ou seja, Geriatria, animação. Mais alguma? É só isso?

e – (Ah), (pausa) Deontologia, ah, temos uma de cuidados continuados.

E – Muito bem.

e – Foi uma das últimas que fizemos.

E – Ou seja, tratar de pessoas mais dependentes.

e – Sim, ah pronto (pausa), por aí.

E – Por aí, por aí.

e – Não tou a.

E – Por aí, e então sendo assim dentro destes conteúdos ou temas, ah há algum que prefira? Tem preferência por algum?

e – Gosto muito de, dos cuidados continuados, tem ali coisas mesmo que é bom agente saber.

E – Ou seja, que lhe despertam o interesse (pausa). E com que regularidade é que costuma frequentar ações de formação? Sa, sabe-me dizer?

e – Ah, quase todos os anos e ah, acho que houve praí dois ou três anos que até foi (risos), foram dois por ano.

E – Ah, mas é muito bom, portanto ou seja, um, um ano ou semestralmente provavelmente.

e – Pois, foi um no principio e outro no fim do ano.

E – Muito bem. Ah, e agora queria falar um pouco com a Anita acerca de, ah dos novos profissionais que vocês costumam integrar na Instituição. Ou seja, quando se admitem novos profissionais costuma participar nesse processo?

e – Sim, a gente (pausa), eu, ah, gosto de, de, quando a doutora me dá para isso (risos), gosto de, de dizer a elas como é que elas devem de, de funcionar aqui, pronto utilizar luvas e por aí. Ora, a gente aqui trata sempre assim.

E – Ou seja, ah gosta de sensibilizar as novas colegas prós cuidados a ter.

e – (A proteção) sim, nossa e dos utentes.

E – Claro, claro, com certeza e, e aí refere-se só às ajudantes de lar ou refere-se às outras categorias profissionais?

e – Às outras categorias não tanto porque tamos mais afastados. Cozinha, a gente não vai lá.

E – Muito bem.

e – Ah, limpeza sempre damos uma ajudinha naquilo que pudemos, lavandaria também tá longe.

E – Claro, claro, claro.

e – É mais mesmo no internato.

E – Muito bem, ou seja, ah, as colegas do mesmo setor.

e – Sim.

E – Ah, ok. E porque acha que se deve de fazer este, este acompanhamento, esta participação?

e – É assim, acho que as põe um bocadinho mais a par o que têm que fazer, do que, e ajuda-as a desenvolver um bocadinho.

E – Claro, claro. Ah, e que competências, competências é que valoriza nessas pessoas, nestes profissionais, o que é que acha que estas pessoas devem de ter? Ah.

e – É assim, quem trabalha com os utentes tem que ter, ah, (pausa) ah gosto naquilo que faz, tem que saber lidar com os utentes, não pode ser rude com os utentes, não pode chegar aqui e dizer “vais fazer isto porque, eu tou mandando” e (pausa) acho que têm que ser carinhosos, porque eles aqui precisam muito de carinho.

E – Claro, claro. Ah, agora em, em a relação ao, à tomada de, de decisões. Costuma, costuma participar quando se tomam decisões no lar? A Anita participa?

e – Decisões, acerca de?

E – Dalgum, ah, alguma coisa no serviço. Quando decidem procedimentos, por exemplo.

e – Quando me pedem opinião, participo.

E – Muito bem. E como, e como que, já agora, quer descrever um pouco como pedem, como é que isso funciona?

e – É assim.

E – (Como é que costuma ser?).

e – Ah, (pausa) pronto, deixa-me lá ver se me sei explicar. Quando me pedem opinião sobre,, sobre um assunto e (pausa).

E – E?

e – E eu sei responder ao assunto (risos).

E – Ou seja.

e – (Eu ajudo).

E – Ou seja, ok, pedem-lhe opinião para quando querem decidir alguma coisa, ou seja, refere-se quê, à sua chefia direta?

e – Sim, quando a minha, a minha chefe me pergunta alguma coisa (risos) que eu saiba, responder e que eu acho que é assim, ah, pronto eu ajudo.

E – Claro, claro. Ou seja, e concorda com isso?

e – Eu sim (risos).

E - Sim, acha bem, muito bem. Agora em relação, ah, à participação nas atividades, por exemplo, animação ou festas que o lar possa ter, ah. Também costuma participar nessas atividades?

e – (É assim), eu participo mas não sou assim muito fã dessas coisas (risos), ah, gosto de ver, eh, ver os idosos animados, sim senhora eu gosto, que haja festas pra eles mas pronto, eu sou um bocadinho mais (pausa) tar quietinha.

E – Fica mais na retaguarda. Ok, muito bem. Ou seja, participa assim discretamente, mas como?

e – (Mais discretamente mesmo). Ajudo naquilo que for preciso mas quando é pra andar em festas, aí sou mais de tar quieta. Gosto mais de me desviar.

E – Muito bem. Mais discreta (risos). Muito bem, ah.

e – (Não gosto tanto de loucuras).

E – Ah, sim mas...

e – Claro, isto não é loucuras, pronto ah (risos)

E – (Risos) Muito bem, é mais discreta. Também, também se aceita claro, o que, que é que a Anita pensa sobre a participação das ajudantes de lar nas atividades da Instituição?

e – É bom, é bom porque (pausa) ah chega, chega as ajudantes um pouco mais pró pé dos utentes, ah, as ajudantes de lar, ah, brincam mais com os utentes e eles precisam disso, não é?

E – Claro.

e – Precisam de distração.

E – E se, se calhar aproximá-los.

e – E aproximam-se bastante.

E – Claro, claro, claro. A, gostaria de sugerir alguma coisa (pausa) pra, pra as atividades em relação às ajudantes de lar?

e – É assim.

E – (Se, se poderia fazer alguma coisa).

e – Elas já participam bastante, pronto elas já estão, quando há bailes, elas vão buscar os utentes, ah, (pausa) era bom que houvesse um tempinho pra juntá-los, jogar um pouco com eles, jogos, pronto que eles andam, são muito, sedentários, não, não, não...

E – Muito bem. Tentar mobilizar mais as mais pessoas. Exato.

e – É, é (pausa) com ajuda das, das ajudantes de internato eram capaz, agora assim a gente tem pouco tempo.

E – Ah, pois (risos).

e – (Risos)

E - Claro, claro, claro. Realmente é muito importante, ah, e aqui em relação às suas tarefas, ah, ah considera-se satisfeita com o seu trabalho? Qual é o seu grau de satisfação?

e – É assim.

E – (Já agora).

e – Eu com o meu trabalho nunca tou satisfeita, mas, ah, mais ou menos.

E – Mas não está satisfeita, porque

e – (Porque eu queria sempre fazer um pouquinho mais).

E – Ah, ok, gostaria de melhorar.

e – Gostava de, pronto, (pausa) melhorar um pouquinho mais e sempre parece que nunca, nunca tamos a fazer o suficiente.

E – Muito bem, muito bem. Ah, ou seja, então sendo assim numa, numa forma geral, ah, mas, mas acha que está satisfeita, insatisfeita, muito satisfeita, pouco?

e – Ah, satisfeita.

E – Claro, claro. E sente-se realizada com o que faz?

e – Eu gosto daquilo que faço.

E – Muito bem (pausa) muito bem. Acha, acha que existe algum reconhecimento da parte da entidade patronal do trabalho que desempenha cá?

e – Essa parte para mim é difícil de responder.

E – Ah, sim. Assim como?

e – Ah ah, é assim, eu por um lado penso que sim (pausa), penso, sim um pouco de reconhecimento (pausa), agora por outro parece que não, não sei (risos).

E – Bom, quer aprofundar um bocadinho isso?

e – Sim, é mesmo a doutora tá a falar mesmo da chefia, pronto.

E – Ah sim, mas podemos, mas podemos, podemos falar das duas partes, se quiser.

e – Da parte da doutora, eu sei que a doutora.

E – Ou seja, da parte da sua chefia direta. Será isso?

e – Sim, sim. Eu sei que a doutora, pronto (pausa), agora.

E – (Pronto).

e – Pronto, que a doutora reconhece que eu, que eu tenho algum valor aqui dentro, não é? (risos)

E – Claro, claro. Isso é o que estamos a falar.

e – Agora de, da parte lá de cima, não, não tenho assim tanta certeza porque.

E – (Da parte da Direção, é isso?)

e – Sim, sim (pausa), também porque eles estão lá longe, não é? Já que não lida assim tão diretamente e eu também afasto-me sempre, cada vez que cá chegam (risos), por isso.



E – Ou seja, tem, tem dúvidas da parte da, da Direção, muito bem. Ah, agora em relação ao futuro profissional. Tem alguma expectativa? O que, que é que acha? O que é que pensa do futuro?

e – Vamos ver, ah, isto dá muito volta (pausa), eu gostava de continuar a fazer o que tou fazendo.

E – Claro, claro.

e – Isso, eu gosto daquilo que faço, gosto de lidar com os utentes, gosto, gosto de, de, de ajudar naquilo que posso. Ah, se eu poder, ah, pôr-lhes um pouquinho melhor do que aquilo que eles estão, eu gosto de, de fazer isso, eu, eu não gosto de os ver doentes, é uma coisa que me dá logo aqui. Cada vez vejo um a passar mal, eu pareço que tou a passar mal também mas tento não mostrar.

E – (Claro, claro).

e – Nunca quero passar essa parte, ah, a eles, ah.

E – Exato.

e – A parte quando eu fico aflita, eu brinco nessa, nessa situação eu mas cá por dentro é que eu sei (risos) mas pronto, é assim.

E – Claro, tem sempre uma estratégia pra contornar ah essa situação, ou seja, não mostrar algum nervosismo.

e – Pois, é isso.

E – Que poderá acontecer.

e – Porque se nós passarmos aquilo que estamos a sentir, de certeza que eles vão ficar ainda mais aflitos porque eles querem uma pessoa que tenha calma pra não, pra não se sentirem mais aflitos do que tão porque já temos tido aí casos desses.

E – Claro.

e – As pessoas, as tensões sobem demasiado e se a gente brincar um bocadinho com eles e (pausa) até baixa.

E – Olhe (risos). Exato, exato. Ah, tem alguma perspetiva de evolução na carreira? Acha que pode, que pode ser promovida? Algum cargo acima daquele que já está?

e – Não e também tou bem onde tou (risos).

E – (Risos) Muito bem. Ah, aspetos positivos da profissão. Consegue indicar aspetos?

e – Sim! Ah, sim, aspetos positivos, pois ah, (pausa) nós, ah, quando lidamos com os utentes, ah, desde que eles se vão, se sintam bem, nós consigamos que eles se sintam bem, eu acho que isso é positivo.

E – Claro.

e – Que eles se sintam, que gostem de cá estar porque muitos sofrem muito por tar aqui em vez de tarem em casa, eh se nós conseguirmos que eles gostem um pouquinho de tar cá, acho que já é positivo.

E – Claro.

e – Eh pronto, desde que a gente lhes dê um pouco de conforto (pausa), muitos, não têm em casa, né? (pausa)

E – Claro, claro. Ah, ou seja, portanto temos então tão aqui os aspetos positivos. Já sabe, onde há positivo, há sempre negativo. Ah, em relação aos negativos, tem algum aspeto que, que queira mencionar?

e – Os negativos na nossa profissão?

E – (Sim, sim, sim.)

e – Os negativos (pausa) pois (pausa), nós, sentimos muito, quando (pausa), eles não se sentem bem aqui, nós queremos que eles se sintam (pausa). Isto custa-nos a nós também, acho que é a parte negativa que isto tem eh é que nós queremos que eles se sintam bem e muitas vezes não conseguimos eh e isso também dói.

E – Claro. Ou seja, é, é uma falta que vos ultrapassa.

e – Nós, não conse, há muitos utentes que não conseguimos que se adaptem ao lar e acabam até às vezes por falecer e não conseguimos adaptar, com a tristeza e deixam-se levar às vezes, (pausa) isso por nós não conseguirmos que eles se, se adaptem.

E – Se integrem, se integrem, exato, exatamente. Mais algum aspeto negativo (pausa) que se lembre?

e – Não.

E – Muito bem.

e – Deve de haver muitos mas eu agora de momento não me lembra.

E – (De momento, pois, durante a entrevista, se entretanto se recordar, portanto, poderemos registar. Ah, quer sugerir, alguma coisa, dar uma proposta para melhorar o serviço das ajudantes de lar? Alguma coisa que se pudesse fazer (pausa) pra funcionar melhor?

e – Eu acho que nós aqui até não funcionamos muito mal, acho que todas tentamos dar o nosso melhor, o que é muito bom.

E – Claro, claro.

e – Porque há lares que não têm este, este o companheirismo que aqui nós temos.  
(silêncio)

E – Muito bem. Então pra já não sugere, não sugere aqui (pausa) alterações (pausa). Ah, em relação, agora mudando um pouco o assunto, queria falar com a Anita sobre as vivências, portanto, quando os utentes são admitidos pró lar, ah, costuma participar?

e – Sim, costumamos, ah, ajudamos sempre, ah, eles, eles quando chegam, integrar-se, ah, ah, levamos a conhecer o lar, ah, onde eles vão dormir, o quartinho, a caminha, o roupeiro, pra vermos tudo, ah, damos a conhecer as partes.

E – O espaço, não é?

e – (O espaço) onde eles vão viver.

E – Exato, exato.

e – Onde vão comer, a mesa onde se sentam, tudo, a gente.

E – (Muito bem, muito bem. Portanto, mostram o espaço ah e explicam às pessoas como funciona).

e – Sim, sim. Sempre que eles chegam explicamos a que horas é a refeições, a que horas é que se, se levantam, a que horas é que os familiares podem vir cá visitá-los, ah, explicamos que eles podem sair a toda altura, até é muito bom (risos).

E – Claro, claro, é muito bom.

e – Desde que os familiares os viessem buscar.

E – Ah, pois (risos).

e – Essa é a parte pior.

E – Convém, convém.

e – (Risos)

E - Ter sempre alguém que os apoie, muito bem. E o que é que acha deste processo de, de admissão? Concorda? Não concorda?

e – Sim.

E – Tem opinião sobre?

e – (Ah) Acho que nós aqui, até os pomos bastante como se fosse em casa, pronto, ah não, não é, vêm pra aqui e tão aí e pronto, não se mexem mais, ah nós explicamos,

temos um barzinho, ah, que eles podem ir beber o cafezinho, se quiserem beber, um suminho, comprar um chocolatinho, qualquer coisa, ah, e pronto, acho que até não, não, isto está a funcionar bem.

E – Claro. Ainda assim funcionando bem como acabou de dizer, ah, queria-lhe perguntar se, se queria sugerir alguma alteração a este processo? Portanto,

e – (Não porque a doutora já pôs isto a funcionar bem). (Risos)

E – Então, sendo assim não sugere alterações. Ah, continuando aqui com as questões, portanto, ah, acha que a sua posição na instituição, ou seja, ah, na função que desempenha de ajudante de lar, acha que influencia o dia a dia dos, dos utentes? Acha, acha que vocês influenciam?

e – Sim, nós, ah, (pausa). Seja qual o utente for, ah, eles precisam sempre de ajuda e nós estamos sempre prontos pró, pra ajudar e acho que sim, eu acho que influenciámos bastante.

E – Claro, portanto, dando, dando apoio.

e – Sim.

E – Que eles necessitam. Ah, qual é que é a sua opinião sobre o papel das ajudantes de lar? O que é que acha sobre?

e – Pois, o papel ah (pausa) isso eu acho que

E – (Será bom, será mau, será, será importante, será fundamental?).

e – Ah, é muito importante aqui pra eles, ah

E – Muito bem. É, muito bem, portanto, é importante. Ah, e o que acha de, de se viver num lar de idosos? O que é que, tem alguma opinião formada sobre?

e – É assim.

E – (Sobre esta questão).

e – Eu, portanto, mais vale valer ah, tar num lar de idosos do que tar abandonado em casa, na, na rua mas é, eu, pronto (pausa), eu no meu caso, no caso dos meus pais, eu prefiro os ter em casa.

E – Ok, portanto, ou seja, ah acha que o estar em casa é sempre melhor, ah, portanto, então eu ia lhe perguntar se existiria alguma alternativa ao lar. Portanto, seria a casa, ah?

e – Ah, no caso dos meus pais, é (pausa). Agora eu sei que há famílias que não têm possibilidade de ter os pais em casa. Agente sabe que têm de trabalhar eles não os vão deixar abandonados, por isso e o lar é a melhor solução nesses casos.

E – Claro, claro, claro com certeza. Ah, agora queria falar um pouco consigo, ah, sobre o relacionamento humano. Ah, como é que descreve o relacionamento humano existente entre os cuidadores formais, ou seja, entre as ajudantes de lar?

e – Nós até damos muito bem. Há, sempre há aquelas desavenças, não é? Mas isso é em todo o lado, ah, bem pior do que aqui, que aqui até a coisa corre bem.

E – (Risos) Ainda assim, acha, acha, bem, ok, muito bem. E, e com os restantes colegas daqui, aqui do serviço, ou seja, como é que se relacionam com os outros setores?

e – Acho nós damo-nos todas bem à exceção da lavandaria, mas isso é um caso à parte (risos).

E – Há aqui um setor que já não corre tão bem, ah enfim. Ah, e, e como é que se relaciona com a sua chefia direta?

e – É assim, eu acho que a nossa relação não corre nada mal (pausa) porque tudo o que eu posso eu ajudo e tudo o que a doutora me pode, me ajuda a mim, eu acho que até tamos (pausa) tamos bem.

E – Funciona bem. Muito bem. Ah, agora, já falámos atrás, mas vou, vou regressar novamente, portanto, o seu relacionamento com a Direção da Instituição.

e – É assim a gente tem um relacionamento distante (risos), ah, (pausa) a verdade é esta, se eu puder eu fujo (risos), não, não temos assim um relacionamento muito...

E – Muito próximo.

e – (Muito próximo).

E – Portanto, evita.

e – É.

E – Ah, acha, acha, acha que o relacionamento humano tem alguma importância no local de trabalho? Será que é importante?

e – É.

E – (As pessoas se relacionarem).

e – É importante a gente se relacionar bem uns com os outros. Eu acho que é muito importante ah haver um bom relacionamento eh e se a gente nos dermos todas bem, as coisas funcionam bem. Se a gente levar, levarem-se, levar em alguém, a coisa começa logo a dar um pouquinho pró torto porque já não funciona tão bem.

E – Claro, claro. Acaba por afetar, sendo assim.

e – Sim, o que é o caso da lavandaria (impercetível) porque quando a lavandaria funciona mal connosco, as do internato, é o que costuma acontecer (pausa), a coisa não corre tão bem como tudo isso.

E – Claro. Ou seja, um setor, um setor que corre menos bem, enfim (pausa). Ah, agora mudando um bocadinho o assunto. Queria só lhe perguntar a propósito de acidentes de trabalho. Alguma vez se deparou com alguma situação de acidentes de trabalho?

e – Sim, já me tenho deparado com uns quantos, ah, com vários, ah, com colegas que se cortam e vão ter comigo pra eu fazer pensos, há colegas que tão se a sentir mal, vão ter comigo para medir a tensão, ah, vários.

E – Sim. Como é que lida com essa situação? Para si?

e – É assim, ah, eu brinco, brinco com essas situações, pra eles não se sentirem mal porque há, há colegas que chegam ao pé de mim que já vão mal dispostas e se eu tiver uma reação nervosa, se calhar elas ainda ficam mais nervosas, então é que o caldo.

E – Claro, claro. Que é uma estratégia de brincadeira para tentar desanuviar um pouco o, o ambiente, devia ajudar. Portanto, agora mudando aqui o assunto, queria também lhe perguntar em relação à morte, que é um assunto que, que faz parte e que, e que está, está inerente aqui no lar de idosos quer queiramos ou não. Ah, portanto, já teve alguma intervenção nalgum episódio de morte?

e – Ah, vários. Já tive em vários.

E – Quer me dizer como é que foi ou como é que costuma ser?

e – É assim.

E – (Tem algum em especial?).

e – Quando nós os vemos morrer custa muito (pausa). Eu não quero mostrar mas, ah, eu sinto, fico sempre, mas tento não mostrar a ninguém, pronto (pausa), dói mas as pessoas que a gente tá aqui e conhece há muito tempo.

E – Claro. Criam, criam afeição às pessoas. Claro, claro. Ah, portanto o que é que acha da morte no lar?

e – (Silêncio) Se for, é assim, eu, se puder evitar que morram cá, eu prefiro que é pra não, não ver, mas ah, eu sei que, eles a morrerem no Hospital é muito mais ah, abandonados, aquilo.

E – Sim.

e - Aqui sempre tão mais ah em casa, ah, se nós pudermos, que já tem acontecido, tar ao pé , eles quando partem lá para a outra vida, não sei.

E – Quando partem.

e – Pois, já vão, acho que tão, sentem-se mais acompanhados, devem de sentir, eu não sei, não, não sei. Pois (pausa) pelo menos morrem com alguém ao lado e no Hospital deve ser uma coisa muito triste terem além, ali metido num corredor ou numa cama e ninguém estar ao pé.

E – Claro, claro. Ou seja, acabam por morrer acompanhados, é um bocado por aí

e – (Aqui).

E – O que querera dizer. Ah, muito bem, ah, mudando aqui um bocadinho o tema da morte. Ah, que obstáculos é que enfrenta no dia a dia de trabalho? No dia de trabalho?

e – Ah.

E – Há obstáculos ou dilemas.

e – Pois é assim, muitas vezes nós queremos avançar e, e quando acontece não termos o, o necessário para podermos avançar (risos).

E – Mas a, refere-se por exemplo a.

e – (Atrapalha).

E – O que é que poderá, o que é que poderá falhar, por exemplo?

e – No meu caso, no meu caso é assim mais quando falha o medicamento (pausa) que começam os utentes, começam a reclamar claro e (pausa), pronto não, não o tenho ali, atrapalha porque tenho, que tenho que ir buscar lá dentro.

E – Claro, claro, claro.

e – Não, não deixam meter na caixinha, ah, uma pessoa perde logo o ritmo, ou seja, eu tou, tou na altura, vou dando os medicamentos, depois de repente, falta aqui um. Tenho que ir lá dentro buscar, depois quando volto já o utente tá reclamando.

E – Claro, claro. E, e demora também se calhar algum tempo.

e – Demora-se mais tempo, atrapalha o serviço.

E – Claro, claro. Ah, muito bem. Ah, já viveu algum momento que considere marcante aqui? Nestes anos todos.

e – Já. (pausa)

E – Sim? Quer falar sobre isso, desse momento?

e – Ah, tive um (pausa), um senhor que já faleceu, ah, houve um dia (risos), uma tarde, era fim de semana e eu tava na sala e comecei a ouvir barulho cá fora, dois a zangarem um com o outro, dois utentes, e eu fui, fui ao pé deles e disse-lhes pra eles acalmarem. E pronto, a ver se eles sossegavam e tentei afastá-los um do outro e então chega um senhor, um dos utentes que nós tínhamos, ah, nessa altura, tava no primeiro andar, desceu cá abaixo eh chegou à sala (pausa) e (risos), chegou à sala, e quando chegou à sala, disse assim: “quem é que está mexendo com a minha menina?” (risos).

E – Claro.

e – Marcou-me muito.

E – Ou, ou seja, ele, ele, ele foi defendê-la, é isso?

e – Foi.

E – Ah, ok, ok, ok. Ok, muito bem, ou seja, isto pra dizer que, ou seja, ah um utente que vocês tratam que depois acabou por, por interferir.

e – Foi me defender, o que ele ia era salvar-me (risos).

E – Claro, claro, claro. Ou seja, um utente foi defendê-la.

e – Acabei por ter que acalmá-lo a ele, não é? Porque ele tava pensando que os que estavam lá fora guerreando um com outro, entretanto ouviu a minha voz, pensou que eles tavam ah meter-se comigo, pronto, ah voltar-se a mim.

E – Claro, claro, claro.

e – E eu tive que o acalmar, tive que dizer: “Silvino, não é nada disso. Eles tavam ali discutir e eu fui lá para separá-los, mas não é nada comigo”.

E – Claro, claro.

e – E ele: “Tá bom, tá bom. Pensei que tavam a mexer com a minha menina.”

E – Claro, claro. Claro, uma atitude, uma atitude protetora Ah, pronto, ah, pra terminar, ah, gostaria de perguntar à, Anita, portanto, em que medida esta profissão influenciou a sua vida pessoal? Houve alguma alteração dos seus hábitos pessoais?

e – É assim, ah, (pausa) altera sempre porque (pausa) nós aqui, ah, (pausa) quando vimos práqui trabalhar, não tamos pensando que nos vamos pegar tanto aos utentes eh e eu no meu caso não gosto de levar (pausa) o que sinto aqui e os problemas que tenho aqui, não gosto de levar pra casa mas às vezes levo, pronto. E então é, acabo por, por ralar com os tão lá em casa que não têm culpa eh e depois quando volto pra cá consigo



desligar o botãrito, mesmo que eu venha chateada de casa, chego aqui desligo e aqui sinto-me bem e acabo por esquecer os problemas que tenho em casa.

E – Muito bem. Acaba aqui, ah acaba por ser algo, uma espécie de terapia, um bocadinho ao contrário. Ah, e, e em termos sociais, isto do, do relacionamento?

e – Eu nunca fui de sair muito, a verdade é esta, ah, eu sempre fui muito caseira e continuo a sair o mesmo, não, a falar com as mesmas pessoas e a dar-me com toda a gente como me dava antes. Isso não, não alterou, o que alterou mais foi mesmo, ah, as, uma pessoa vai daqui vai stressada, por mais que não queira acaba sempre por stressar um bocadinho, chega a casa vê alguma coisa mal, pronto, os de casa pagam logo (risos) depois quando venho pra cá já a coisa vem, vem calma, os de casa já apanharam os raspanetes no mesmo dia, pronto, e já venho mais... Chego aqui, isto aqui pra mim é, é mesmo uma terapia.

E – Muito bem. Agora vou-lhe fazer a pergunta ao contrário, sem querer entrar muito no campo pessoal, então e quando se chateia em casa e depois cá? (risos)

e – Não, quando chego é, é, é o que eu tava a dizer, posso me aborrecer em casa mas eu quando abalo de casa e entro aqui no lar, eu desligo, eu esqueço-me que tenho família, é isto às vezes é tão errado porque eu tenho família mas, ah, (pausa) chego aqui, tenho esta família e, e, e só me lembro da outra família quando tá quase na hora de me ir embora (risos).

E – (Risos) Claro, no final do dia.

e – Não costumo trazer os problemas de casa práqui.

E – Claro, claro, isto era só uma pertinência (risos).

e – Hum, não costumo, não costumo. Não gosto e já sofri muito, em tempos e habituei-me, aprendi a não, a não trazer nada de lá prá cá.

E – Claro, claro, claro. Criou aí uma forma de.

e – (Às vezes, posso até tar muito triste com alguma situação em casa mas tento não mostrar aqui).

E – Claro, claro. Não, tenta que não afete o seu trabalho, claro.

e – Mesmo que eu tenha, à vista de, toda agente tem problemas, não é? Há uns dias que em casa não correm bem mas quando chego aqui tento não mostrar a ninguém.

E - Claro, claro, com certeza. Muito obrigada pela sua disponibilidade.

e – De nada.

E – E olhe, obrigada por tudo (risos).

e – De nada.

### **Entrevista 5 (E5)**

E – Ah, muito boa tarde, Tânia.

e – Boa tarde.

E – Ah, portanto, vou dar à início aqui à minha entrevista. Ah, a Tânia possui alguma crença religiosa?

e – Sim, ah, ah católica. Ah, apesar de, pronto, em criança fui muito motivada pelos familiares paternos a frequentar a igreja protestante, pronto, na altura era uma criança, gostava de, de ir às, pronto às reuniões, aos cultos e gostava porque havia a parte da, das crianças também ao Domingo de manhã que era a escola dominical. Mas depois de, já ser mais velhinha, pronto, enveredei pra igreja católica porque, achei, casei-me pela igreja católica e fui batizada pela igreja católica e é a religião que eu, não, não sou praticante, mas pronto, gosto, e tenho fé, é uma das, minhas legiões, de, é a católica.

E – Muito bem, ah, Tânia. Qual é que é a sua fonte de rendimento, portanto?

e – Pois, a minha fonte de rendimento é quatrocentos e oitenta e cinco euros que é o vencimento que eu tenho da Santa Casa.

E – Muito bem. Portanto, ah, como ajudante de lar aqui na Santa Casa. Ah, trabalha em mais algum sítio, para além?

e – Não, não.

E – Muito bem. Então só trabalha como ajudante de lar, no lar.

e – Exatamente.

E – Agora quero falar um pouco sobre experiência profissional. A Tânia pode contar o percurso profissional? Começou a trabalhar em quê? O que fazia?

e – Portanto, o meu percurso profissional foi, ah, começou aos dezasseis anos, comecei a fazer limpezas, digamos assim, em prédios em acabamentos, a fazer os acabamentos e eu queria era ganhar dinheiro pra comprar as minhas coisas e então comecei a, comecei a trabalhar, depois trabalhei na, em pastelarias, ah, depois mais tarde também, trabalhei na fábrica do Sumol já, já na fase que a fábrica já tava, já não tinha ninguém lá dentro,

pronto, já não faziam nada a cem por cento, era só mais a parte dos vendedores para fora e já tinha

E – (Ah, e o que é que a Tânia fazia na fábrica do Sumol?).

e – Ah, tava na parte da limpeza.

E – Ok. E, e em relação à pastelaria também.

e – Era, era, servia ao balcão, tava ao balcão, depois também trabalhei sete anos no Hotel Faro.

E – E o que é que fazia?

e – Portanto, eu quando fui pró, quando comecei no Hotel Faro comecei como empregada de copa, tive lá dois anos, depois como tinha os miúdos pequenos, ah, o diretor achou, achou por bem e por vários pedidos de lá dos colegas pra passar para parte da limpeza porque saía muito tarde, vinha à meia-noite, chegava no comboio da meia-noite, assim passei a sair às seis horas, entrava às nove horas da manhã e saía às seis horas da tarde e era, ah era melhor pra mim porque tinha os miúdos pequenos, depois quando, pronto, o Hotel passou pra galerias e houve a mudança de Direção, a Direção daquilo, então recebemos a indemnização, saímos, fiquei, ah, fiquei de, desempregada, fiquei desempregada, fui pró, pó Centro de Emprego, ah na altura custou-me a arranjar trabalho, ainda tive tempo, tempo que não arranjava. Depois apareceu-me uma formação, fiz uma formação de jardinagem que foi também, eh, um ano, à volta de, de um ano. Ah, também não, não, ah, não exerci, não exerci apesar de me serem feitas ofertas de, sobre esse trabalho, porque não era uma coisa que eu tivesse vocação, apesar de ter o curso e ter corrido tudo bem, mas não tinha vocação, depois mais tarde fiz outro curso de, de Geriatria também pelo Centro de Emprego. Aí já correu melhor, já gostei, pronto ah, na parte da, das aulas práticas, na parte da, do, do estágio, gostei e, e foi aí que eu arranjei o meu trabalho que é hoje.

E – Ah, muito bem. Ou seja, na sequência do curso de Geriatria. Então, então como é que chegou? Como é que chegou aqui ao Lar da Torre de Natal? Portanto, fez o curso de Geriatria?

e – Pronto, e depois, ah, a doutora do Centro de Emprego deu-nos a opção para visitarmos vários lares, ah, pronto, aqui perto e conforme a nossa, o nosso domicilio também.

E – (A zona de residência).

e – A zona de residência, que fosse mais, perto, que, ah mas pronto, eu visitei, vim visitar a Torre de Natal, gostei, gostei logo muito, pronto, fui bem recebida logo pelas colegas que, que tavam na altura, que não me conheciam, mas pronto, vieram me receber, como a pessoa que tá a frente da, da casa, eh, pronto, a nossa chefe que me indicou como é que, o que era e gostei muito logo da entrada, do lar, da Instituição porque era muito arejada, as pessoas tinham muito ar, tinham muito, nem parecia a entrada de um lar e nem, nem tão pouco cheirava a chichi, nem, nem havia essa, e, e gostei, e disse logo, não vou procurar mais nenhum e é aqui se eu for ficar que quero ficar. Ah, e depois participámos, ah à doutora e então foi-nos dado, foi-me dado a possibilidade de, de vir estagiar para aqui. Gostei, o, acho que foi durante um mês e meio que eu fiz o estágio, gostei, sempre bem, nunca tive problemas nenhuns nem com colegas nem com os utentes, houve logo aquela empatia da minha parte com eles e, e fiquei logo agarrada a falar com eles e pronto, e a partir daí comecei a vir estagiar, e gostei, e fiquei, de toda a gente, da doutora, dos, dos utentes, de todas as pessoas.

E – Muito bem. Então sendo assim quando terminou o estágio, ah como é que foi depois disso, já agora que estamos a falar sobre o percurso? Terminou o estágio.

e – Pois, terminei, terminei o estágio e, e depois fui novamente ao Centro Emprego e disseram-me se eu queria continuar, se era só para fazer o estágio ou se queria ficar com o curso e o nono ano também, que também tirei nesse estágio e eu depois pedi que, que, que ficasse, gostava que ficasse, entretanto, pois, falei com a doutora que me, que me disse que havia uma possibilidade de ficar porque havia uma vaga eh e podia ficar.

E – Aqui já se refere à pessoa responsável pelo lar.

e – Exatamente, a pessoa responsável pelo lar, que depois ao final do estágio me contactou e falou comigo se quisesse que havia uma vaga e podia, podia continuar.

E – Muito bem. Então sendo assim, aceitou.

e – Aceitei, aceitei logo sem hesitar (risos).

E – (Risos) Claro, claro, claro. Ah, e então sendo assim acha que houve alguém influente neste processo de admissão? Acha que algum procedeu por si para poder entrar, entrar para cá para trabalhar ou acha que não?

e – Não, acho que não, pronto as intervenientes, pronto foi a pessoa responsável pelo lar e foi o Centro de Emprego e eu também que intervim a meu favor também (risos).

E – (Risos) Ou seja, o desempenho durante o estágio, será isso?

e – Exatamente porque eu também acho que se não fizesse as minhas funções como deve de ser também se calhar não tinha sido convidada a ficar.

E – Claro, claro. Muito bem. Ah, agora em relação portanto à sua adaptação no lar como funcionária. Como é que foi? Esse processo correu bem?

e – Ah, correu muito bem. Houve logo, pronto, um grande à vontade, ah, uma, uma empatia também com os utentes, ah, com as colegas, não ah. Pronto, fazia, fazia o meu trabalho, chegava a horas eh correu tudo bem, havia sempre aquela, em que nós trabalhamos com as colegas e sabemos com quem trabalhamos com, não, não houve problemas nenhuns, foi sempre ah.

E – Correu sempre bem.

e – Correu sempre bem.

E – Ah, há alguém, há alguém que tenha sido influente na sua adaptação? Acha que alguém intercedeu por si para conseguir adaptar-se neste serviço? Ou...

e – Há, pois talvez há, que eu já falei já atrás, um bocadinho o à vontade, a explicação também das colegas mais velhas que, que nos põem, que puseram à vontade e que me indicavam as coisas, ah a pessoa responsável que pronto, ah, dizia o que é que, o que é que era preciso, o que não era o que é que fazia, o que devia de fazer, isso foi tudo coisas que fiquei à vontade e não tive problemas.

E – Muito bem, que serviram e que ajudaram.

e – Ajudaram muito.

E – Na adaptação. Ah, muito bem, vamos, vou agora falar ah de formação profissional. Ah, portanto, a Tânia já me falou que tem um curso de Jardinagem, falou-me também num curso de Geriatria. Ah, tem mais alguma formação realizada para além destas duas?

e – Sim, tenho, tenho vários, várias formações, agora já após essas que já foram depois, feitas mesmo já pela Santa Casa, que é os cuidados, eh, ao idoso, pronto, dentro da saúde do idoso, a psicologia do idoso, como nós devemos ah de fazer, já, já tirei, ah, que me tem servido muito, ah, agora também não.

E – Pra pôr em prática.

e – Pra pôr em prática, exatamente.

E – Ah, muito bem. Ah, e que conteúdos ou que temas de formação é que prefere? Tem alguma preferência, nalguma coisa?

e – Pois, eu, eu prefiro e gostava ainda de fazer, ainda não perdi a esperança de fazer é o, os primeiros socorros que acho que um, é um curso que muito elucidativo, é muito, pronto, e no nosso dia a dia, mesmo sem ser no trabalho, pode-nos ser preciso e pelo menos temos umas, ficamos com as luzes, ah pronto.

E – Exato, ficam com esse conhecimento.

e – Esse conhecimento que nos pode ser útil em qualquer momento.

E – Exatamente, para além de ser útil no trabalho poderá ser útil na vossa vida.

e – Exatamente.

E – Muito bem. Ah, então sendo assim a Tânia tem frequentado ações de formação mais ou menos com que regularidade? De quanto em quanto tempo?

e – Ah, agora ah a última deve ter sido assim talvez menos de um ano, ah, não, não sei especificar bem, mas dez, onze meses ou se calhar até à volta disso.

E – Se calhar.

e – Pronto. Ah até um ano.

E – Uma frequência mais ou menos anual.

e – Sim, sim.

E – Ah, agora mudando um pouco o assunto em relação aos novos profissionais que são integrados aqui na instituição. A Tânia costuma participar quando alguém entra de novo?

e – Sim, sim, participo.

E – (Sim).

e – Se tiver de, de serviço nessa altura, ah, ajudo a colega que, que chegar, o que é que não entender, o que é que não entendeu, o que é que não percebeu, como é que deve ser, as horas que são para fazer isto, as horas que são para fazer aquilo, ah o que temos que fazer na altura, no momento. Ah (pausa) e às, às vezes até gosto de acompanhar essas ah colegas.

E – Essas colegas novas ah, e ou seja são só colegas que, que fazem o serviço de ajudantes do lar ou de outro setor que ajuda?

e – Não, também de outros setores. Se, da parte cozinha, se, por exemplo talvez ou quiserem chamar ou por exemplo, porem uma comida que não sabem se a senhora é diabética, se não é, ou que pronto, qual é os problemas que existe com aquela senhora,

ou o que é que se passa, ah, hum pronto eu ajudo, eu digo, essa senhora é assim, essa senhora precisa disto, qualquer que seja a secção.

E – Muito bem. E porque é que, porque é que faz isso? Porque é que a Tânia faz isso, porquê que?

e – Primeiro, primeiro que tudo porque nós somos todos humanos, temos que ajudar uns aos outros e acho que não tem lógica tar ali, tar a dificultar o trabalho de uma colega que não tá a par de, da situação, porque temos que, mesmo assim, temos que ajudar uns aos outros e, e se for nova ainda na casa ainda mais, ainda mais precisa.

E – (Ainda mais).

e – E mesmo que não seja, há pessoas que já podem ter já algum tempo e, e de momento não se lembrarem de qualquer coisa ou que precisem de saber daquela, ou porque às vezes mesmo a situação da pessoa muda muito, porque às vezes a pessoa, ah, neste momento tem um regime de, mesmo na comida, ah, hoje come comida sem sal porque é uma situação pontual que não é doença crónica.

E – (Exato).

e – Amanhã ou depois ou daqui a uma semana já pode comer e às vezes também isso é nos transmitido e por qualquer motivo, a pessoa não tava presente ou tava de folga ou não tava e acho nós também temos esse dever de, de transmitir e dizer porque é mesmo assim.

E – Muito bem. Ah, que competências é que, é que a Tânia valoriza nestes profissionais que entram de novo na instituição? O que, que acha dessas pessoas devem de ter ou como é que se devem comportar?

e – Primeiro que tudo acho que, o gosto pelo trabalho que faz, pelo amor, que este é um trabalho que se precisa de muito amor e eu falo por mim, ah, agilidade. A pessoa, pronto, a gente sabe que tem que trabalhar, que são pessoas, são humanos e a gente temos que lhes dar o tempo que precisam, não, mas, também tem que ser uma pessoa que, tenha agilidade, que, que saiba bem fazer aquilo que tá a fazer, que, pronto, não, que não perca muito tempo noutras coisas que, que não são um bocadinho, que não tem muito a ver com o caso e que teja, que tenha, ah, curio, ah interesse em mostrar aquilo que quer fazer e que tenha interesse em, em fazer bem, não, não se mostrar despreocupada nem desinteressada porque isso nota-se logo, é uma, é uma situação que nota-se logo quando a pessoa não, a trabalhar, tou a trabalhar é pra ganhar o dinheiro, eh

e no fundo sai daqui, pronto, não, acho que muito importante a pessoa ser desenrascada naquilo que faz, ah fazer com amor, ter simpatia para os utentes, saber lidar com eles, ah, saber ouvi-los. Acho que isso é tudo coisas muito importantes.

E – Claro, Tânia, obrigada, ah, pelo esclarecimento. Portanto, costuma, ah, costuma intervir no processo de tomada de decisões?

e – Sim. Ah, já, às vezes quando é, quando é preciso e pronto a responsável, que a pessoa responsável não ou porque não está ou porque não é preciso naquele momento, sim, tomo e aconselhada também que, colegas que sejam na altura também, que seja preciso fazer a gente depois transmite à pessoa responsável, depois o que fazemos porque há casos que têm que ser mesmo naquela altura, são mesmo precisos.

E – Exato, tem que ser decidido no momento. Ah, e concorda, concorda com isto? Acha que tem que ser assim?

e – Pois, concordo porque isso às vezes também pode ser numa situação, ah, que seja, ah, vamos lá ver como é que, que eu vou explicar, uma decisão decisiva na altura e não podemos esperar ou não podemos, ah, tomar decisões mais tarde. Ah, acho que concordo.

E – Tem que ser de imediato. Ah, em relação às atividades da Instituição. A Tânia costuma participar nessas atividades?

e – Ah, sim, participo.

E – Como?

e – Participo, participo.

E – Quer contar como é que participa?

e – Ah, por exemplo, nós costumamos, ah, ter um dia específico pra termos animação, pra termos um baile para os utentes. Ah, danço com eles, vou buscá-los até mesmo aqueles que são assim um mais das perninhas, mais tremelicas, agarro-me a eles e danço, e canto, e bato palmas eh e vou buscá-los. E cantam quando não podem dançar, cantam e às vezes até se levam, pronto, os micros pra pé deles para eles sentirem que a voz deles tá a sobressair e sentem-se todos contentes e eu sempre que posso participo porque não tou sempre ao lado deles.

E – Muito bem. Gosta de participar nas atividades?

e – Gosto, gosto. Gosto muito de participar e sou a própria a incentivar na participação eh e se for preciso sou a primeira a entrar e começar a buscar um utente pra dançar e.



E – Ou seja, toma, toma a iniciativa.

e – Às vezes é quando, às vezes não tá ninguém, eu se chegar ali, ah, tiver presente, eu tomo a iniciativa.

E – (Risos) O que, o que a Tânia pensa, pensa sobre a participação das ajudantes do lar nas atividades do lar? O que pensa sobre isto? Acha que as ajudantes de lar devem participar ou não nas atividades do lar?

e – Eu acho que sim, que devem participar porque é um incentivo para eles porque eles às vezes querem, querem também participar mas não se sentem incentivados, querem dançar, querem, pois, mas não têm ninguém, pessoas que gostam, que sempre gostaram de dançar e agora tão ali, tão um bocadinho sem, sem poder fazer e assim se nós formos busca-los e dançarmos com eles, eles sentem-se motivados e às vezes até a sala tá cheia de utentes a, a participarem. Acho que é muito importante.

E – Muito bem. Ah quer dar alguma sugestão? Alguma, alguma proposta de melhoria em relação à participação nas atividades, acha que se podia sugerir alguma coisa, por exemplo?

e – Por exemplo, sei lá, se calhar ah fazemos assim, mas pronto, nem sempre é possível uma sessão de cinema, ah, assim em grande para aqueles que dão atenção porque para os outros já é mais difícil porque às vezes não ouvem, ou porque não vêm bem, têm falta de vista, ou porque não, às vezes são dependentes mas não são totalmente dependentes e têm esses, esses porquês. Mas assim se calhar eu também, eles acho que, parados também não é assim muito, tarem muito tempo, ou porque depois é capaz dar sono ou qualquer coisa mas, ah, pronto se calhar uma, um dia por semana, uma sessão de cinema.

E – Muito bem. Uma alternativa. Ah, em que medida está satisfeita com o seu trabalho?

e – Ah, em que medida?

E – Muito, muito satisfeita, pouco, bastante.

e – Neste momento tou muito satisfeita, gosto muito do meu trabalho eh é uma coisa que faço com gosto, e inclusive quando tou de férias, a primeira semana ainda se, se passa bem mas depois a segunda já começa a sentir falta da, da rotina, do dia a dia, da, é uma coisa que, que me tá mesmo no espírito (risos).

E – Exato. Que faz com gosto.

e – Exatamente.

E – E que sente falta.

e – E sinto, saber a diferença de uma pessoa que trabalha com gosto e quando não se trabalha que é, é totalmente diferente. Se for preciso venho mais cedo, venho, gosto de ah, tenho aquela (pausa), aquela vontade de vir e tar aqui e começar logo com eles, se for preciso e tar, vê-los e mesmo que não esteja logo a trabalhar mas tou falando com eles, tou ali um bocadinho com eles, portanto.

E – Ah, a Tânia sente-se realizada profissionalmente?

e – Sim, neste ramo sinto-me realizada. Porque é uma coisa que faço com gosto e acho que não, não, não trocaria neste momento o meu trabalho por, por outra coisa que fosse, até mais fácil que fosse e mais (pausa) ah pronto, não ta, com menos restrições, porque nós neste trabalho temos várias restrições. Às vezes até interfere com, com o que é pessoal porque temos turnos, temos que (pausa), que tar aqui, temos que, pronto, mas é, sinto-me realizada.

E – (Ah) muito bem. Ah, a Tânia acha que existe algum reconhecimento, portanto do trabalho que desempenha, ah, por parte da entidade patronal? Acha que alguém reconhece isso? Quer-nos (pausa), quer me dizer como?

e – Eu.

E – (Disto).

e – Eu acho que sim, porque o reconhecimento, ah, da minha parte, que eu acho foi fortificado e acho que isso para mim é o maior reconhecimento de todos porque já estou na casa, já me considero da casa e isso para mim foi, é o maior reconhecimento de, de tudo.

E – Ah.

e – Foi muito importante para mim.

E – Exato, exato. Fez o estágio e acabou por ficar integrada. Ah, claro, claro que sim. Ah, que expectativa é que a Tânia tem em relação ao, ao futuro profissional? O que é que espera do futuro?

e – Pois, ah, expectativas em relação ao futuro é continuar ah a trabalhar e ter saúde pra o poder fazer eh e haver utentes pra poder cuidar eh é o que eu tou (pausa), é o que eu penso, pois neste momento, a saúde é o principal e quando houver saúde, a gente tem tudo, tem alegria, tem disposição, tem tudo, enquanto houver lar, utentes e saúde é o principal (pausa), e é as minhas previsões para o futuro (risos).

E – (Risos) Ah, existe alguma perspectiva de evolução na carreira?

e – Bem, nesta, neste ramo evoluir na carreira é um bocadinho mais difícil porque não há assim muitas, pronto de, não há assim muitas mudanças, talvez se calhar mudar de setor, por, por, que seja, haja falta, não é? na altura e mudar de setor, funções acima não. Há as formações que a gente faz mas é pró trabalho que nós temos que, que é preciso no dia a dia mas não vejo assim mais funções acima.

E – Muito bem, muito bem. Ah, aspetos positivos desta profissão.

e – Ah aspetos positivos desta profissão, é, é o carinho que a gente sente dos utentes, é, é quando nós, nós damos-lhe uma alegria, uma, pronto, uma coisa que vimos, às vezes até uma brincadeira que fazemos com eles, que sentimos que eles riem e, e gostam eh e, é pronto, é o carinho, e é a evolução das melhorias também da parte dos utentes. Quando eles tão, tão doentes e que a gente vê que melhoram e que se sentem bem, isso para mim, pronto, é importante, é um aspeto muito positivo (pausa), quando se sentem alegres, quando os vejo alegres e que, ou que tão melhores ou que a doença já não é como era e que tão, sentem-se bem, é um aspeto bastante positivo nesta profissão.

E – Claro e aspetos negativos? Tem aspetos negativos que possa mencionar?

e – Pois, os aspetos negativos, ah é os aspetos negativos também em relação aos utentes é quando lhes acontece alguma coisa, que vão para o Hospital, que morrem e que às vezes estamos em casa de folga ou de férias e que chegamos aqui e já não encontramos e às vezes até nos dizem coisas que, que marcamos e que ficamos ah com aquilo pronto, é o caso de uma senhora que, que morreu e disse, ah que eu fui de folga e depois disse-me: “amanhã quando vieres já não me encontras aí mas tens que me levar uma flor quando entrares na igreja vais direito lá a mim e metes-me uma flor”. E eu depois fui de folga, de fim de semana e quando cheguei aqui não encontrei a senhora e isso foi um aspeto muito negativo e muito marcante também, incluindo os, marcante.

E – Ah, muito bem. Quer, quer sugerir alguma (pausa), alguma coisa para melhorar o serviço? Alguma coisa que lhe ocorre? Se poder ser.

e – Para melhorar o serviço (pausa) ah em relação a.

E – Alguma coisa que se lembre, portanto que se pudesse mudar para as coisas correrem melhor.

e – Não me tou a lembrar agora de nada.

E – Não se está a lembrar de nada? (Impercetível) que se recorde lá à mais frente, poderemos.

e – Mais tarde.

E – Sim, poderemos voltar aqui.

e – Pois.

E – Ah, então vamos avançar. Ah, em relação aos utentes, ao seja, quando os utentes são admitidos, quando entram para o lar, ah, a Tânia costuma participar de alguma forma?

e – Sim, sim. Quando eu, ah, tou, tou de serviço, claro. Ah, dirijo-me a eles, ah, digo o meu nome, como é que me chamo, pergunto o nome da senhora ou do senhor. Na altura, às vezes, ah, até pergunto a idade assim na, tipo brincadeira, ah, o que é que gosta de fazer, o que é que não gosta, se quer saber onde é que fica o quarto. Se for uma pessoa independente também acompanhamos, se for uma pessoa, ah, dependente, levamos lá ou, ah, ou ah na cadeira, ou vamos, levamos ao quarto, dizemos à pessoa onde fica a casa de banho ou onde é que fica a campainha ou para tocar em alguma emergência, ah, se precisar para (pausa), para ir à casa de banho ou coiso, para não hesitar em nos conta, em falar connosco ah pronto, e um bocadinho ali, ah, talvez aquele bocadinho até a pessoa olhar e conhecer-nos bem que é para nos fixar, para quando houver alguma coisa e sentirem à vontade, brincamos, ah pra pessoa ficar ali um bocadinho integrada já na (pausa), na pronto na chegada que é, que é um bocadinho às vezes dolorosa.

E – Na Instituição. Ah, o que é que, o que é que a Tânia acha sobre esta, esta participação? Tem uma opinião sobre isso? O que é que acha disso, sobre participar quando as pessoas entram?

e – Acho positiva, porque é uma maneira das pessoas já saberem quem é, quem esta ali, da próxima vez que nos verem já nos conhecem. Eh, já com quem, a quem se podem se dirigir que é a diferença, ah, entre utentes, ah, e entre, eh, os, os auxiliares, pronto, saberem que é connosco que têm que falar é connosco que tem que pedir alguma coisa e acho que isso é muito positivo mesmo acompanharmos a pessoa até, até a pessoa ir saber até onde é, o quarto, às vezes levam uns diazinhos a saber, a se integrarem.

E – Claro, claro. Tentam que a pessoa se integre da melhor forma possível. Ah, a Tânia gostaria de sugerir alguma alteração a este, a este procedimento? Acha que se poderia fazer alguma coisa diferente para que as coisas corressem de outra maneira.

e – Ah, diferente de.

E – Aquilo que já fazem, o que já faz. Acha que poderia se fazer mais alguma coisa?

e – Pronto, talvez, ah, (pausa), sei lá, mais, mais saídas com eles mas isso também é, é, fazem, também.

E – Muito bem. Mas em relação ao, ao dia que entram?

e – Pois, nós acompanhamos até a pessoa desde que chegue até se ir deitar, tamos sempre com eles e.

E – Então, sendo assim não quer, não quer sugerir mais nada para este dia?

e – Não, porque tamos sempre com eles, tamos sempre ao pé deles, pronto, se fôr, talvez se fôr de verão até podemos se fo, sugerir que, se for uma pessoa independente que vai conosco, que vai, dar a conhecer a Instituição à volta, ao Jardim ou pronto, pra, pra conhecerem melhor, aí...

E – Explorar o exterior.

e – Exatamente. Se for um dia que, que dê para isso, a gente até faz isso, vamos com os utentes mostrar ah o exterior da Instituição.

E – Muito bem. Hum, ah a Tânia acha que a sua posição aqui na, no lar acha que influencia o dia a dia dos utentes?

e – Eu acho que sim. Ah, influencia no sentido de pronto, de, deles, ah, chamarem por mim quando me verem, com à vontade, não sentirem retraídos e não se sentirem porque sabem que eu chego ao pé deles e ponho-os à vontade pra qualquer coisa que peçam. Não, não acho que eles fiquem tímidos ou retraídos em relação a precisarem de alguma coisa, acho que ficam completamente à vontade.

E – Exato e ajuda no dia a dia das pessoas. Ah, qual é a sua opinião sobre o papel das ajudantes do lar?

e – Ah, a minha opinião sobre o papel das ajudantes de lar, pois, eh, é assim, as ajudantes de lar neste momento nas Instituições são as pessoas que mais em contacto tão com os utentes, é o cuidador que tá vinte e quatro horas sobre vinte e quatro horas com eles que.

E – Pois, em turnos, certo?

e – Exatamente (risos).

E – (Risos)

e - Pronto, que nunca, pronto é assim, sai umas colegas, entram outras, estão sempre a ser vigiados, estão sempre em contacto, é impossível uma pessoa tar (risos)

E – (Risos)

e - Vinte e quatro horas, tão sempre (risos), sempre em contacto com eles, ah sai umas entram outras. E é a pessoa que, nós somos as pessoas que mais sabemos da vida deles, entre aspas, ah o que é que se passa ou quando têm uma dor, quando não se sentem bem ou estão tristes, quando não, nós conhecemos logo, às vezes não é preciso dizer nada, vemos logo as carinhas, que há, que há qualquer coisa que não tá bem eh e somos muito importantes porque precisam muito de nós e saber que têm ali alguém que tá presente para tudo o que eles precisam eh, é muito importante, tanto na vida deles como na nossa.

E – Claro, claro. Ah, o que é que, o que é que a Tânia pensa sobre viver num lar de idosos? Que opinião tem sobre?

e – É assim, ah, eu até tenho duas opiniões (risos). Em vez de uma, tenho duas opiniões porque é assim, referindo à instituição que eu estou e que os utentes, o conforto que eles têm nesta Instituição (pausa) às vezes comparado com os familiares, com certos familiares que, que, que não ligam, pronto, não ligam nenhuma aos utentes e aos familiares próprios deles, e às vezes até são vítimas, muito vítimas aqui ou noutra instituição igual a esta, e com conforto, igual a esta, porque há muitas, há Instituições más mas também há Instituições boas mas agora falando por mim, falando na minha, tenho que dizer que acho que aqui às vezes em certos casos era, é melhor aqui do que tarem, tarem em casa, há o apoio domiciliário mas.

E – (Desculpe só, interromper. Ou seja, acha que eles estão melhor cá porque, porque em casa ah poderá falhar alguma coisa, é isso?).

e – Exatamente, às vezes os familiares também não têm tempo e às vezes até os podem tratar bem mas não têm tempo, trabalham e, e naquele espaço de tempo que vão pró trabalho, que saiam, até chegarem, às vezes acontece muitas coisas.

E – Ou seja, ah é positivo porque estão, porque estão vigiados.

e – Tão protegidos, estão, tão vigiados, pronto, têm, têm todos médica, enfermeira, têm tudo o que lhes, eh, o que lhes é possível e as às vezes em casa, mesmo que os familiares queiram, não conseguem.

E – Tudo bem. Ah, referiu que havia lares menos bons ou seja, se for uma situação que falou há pouco de um lar menos bom. Aí, aí já não, aí o que é que acha que se deve fazer (pausa) ou o que é que pensa? Se calhar...

e – Pois, aí num lar, num lar menos bom talvez ah haver uma, um apoio da Segurança Social, alguém que interceda sobre isso eh e mudar. Se não houver familiares, se não houver ninguém que possa ficar com eles, mudar pra outro lar que, que seja, que seja bom e a que a pessoa tenha comodidades e, e aqui já tem acontecido, entrarem pessoas práqui que não, não tão, não tavam bem, pronto.

E – Ah, claro. Ah, então sendo assim que alternativas é que a Tânia existe que, é que a Tânia pensa que, que existem em relação ao, ao lar, portanto.

e - Alternativas.

E – Ou seja, aquelas pessoas que não vivem num lar poderão estar aonde?

e – Poderão ter apoio domiciliário, poderão ter alguém se calhar possa ficar, eh, com elas, eh, durante a noite ou durante o dia, ah. Às vezes até fazem depósitos dessas pessoas no Hospital, pronto, as pessoas às vezes, mesmo os familiares põem no Hospital e depois esquecem-se de os ir buscar e isso aí é mais complicado porque não é, não é o sítio certo que a pessoa tenha. No caso de a pessoa não ter familiares ou os familiares não sejam disponíveis acho que mesmo a alternativa é, é o lar.

E – Acabam por ter sempre que vir.

e – Ir para um lar porque mesmo no apoio domiciliário a pessoa chega lá, faz, trata do, da pessoa, faz as coisas que deve ser, dá costas e de um momento para o outro um idoso pode, pode se apagar e, e às vezes acontece que a gente sabe.

E – Claro. E já esteja de estar acompanhado.

e – Exatamente.

E – Ah, tudo bem. Em relação ao relacionamento humano existente. Ah como é que, como é que a Tânia descreve o, o relacionamento humano entre as ajudantes de lar, neste grupo de profissionais? Como é que vocês se relacionam?

e – Ah, nós relacionamos umas com as outras, ah, pronto, bem, ah o que me disse a outra concordar e achar que deve ser assim, ah, concorda, se achar que não é bem assim, não concorda. Mas o relacionamento é bom, ah, damos bem, damos, se, pronto, Ah, falamos ah até fora daqui, e comunicamos, temos, ah, as nossas, prontos, os nossos bocadinhos ah fora do trabalho também e no trabalho é bom.

E – Ou seja, convivem também fora do trabalho.

e – Exatamente, convivemos e é muito importante porque há aquela empatia da parte de nós e sabendo que às vezes, tamos sempre em, em sintonia é o que costumo dizer, umas com as outras. É bom o relacionamento, é muito bom.

E – Muito bem. Ah, e em relação aos outros colegas, eh, como é que, como é que se relacionam? Quer descrever um pouco o relacionamento existente?

e – (Pois, eu) Eu falo por mim, o meu relacionamento é com todas as secções ah de (pausa), que estejam aqui de todas as, as secções, eh, relaciono, relaciono-me bem com todos, ainda não tive nenhum problema, nem quero ter eh e é tudo de amizade, é uma, ao fim ao cabo é uma grande amizade também que impõe aqui, porque a gente tá aqui muitas horas também com colegas, também fazemos turnos e é muitas horas, e tem que haver mesmo bom ambiente e darmos bem, é mesmo, é mesmo uma coisa hum importante.

E – E como é que se relaciona com, com a sua chefia direta?

e – Bem, eh, pronto, é uma pessoa que está sempre, tá disponível pra, pra nos ouvir quando, quando é preciso, pra, ah, qualquer problema mesmo a nível pessoal que nós tenhamos tá sempre pronta ah a saber o que é que se passa eh a nível do trabalho é a mesmo coisa, quando tivermos algumas dúvida esclarecemos eh e diz-nos as coisas como, como deve ser para ficarmos bem no ouvido do que é que ouvimos e não (risos) não ouvirmos assim à.

E – (Por outras fontes?)

e – Pronto, pronto, é bom o relacionamento também e, e somos bem, bem esclarecidas ah do que é que se está a passar, do que é que se vai passar, do que é que temos que fazer, o que é que não temos que fazer. É um bom relacionamento também.

E – Eh, muito bem. E então como é que, como é que a Tânia descreve o relacionamento existente com a direção? Portanto com?...

e – Sim, a Direção, pronto, já, já é uma entidade que já, já não vejo tanto, que já não, é mais cordial, é mais, pronto, falamos, ah cumprimentamos, perguntam se está tudo bem, nós falamos. Temos um bocadinho às vezes que podemos falar mais e às vezes menos mas, ah, também é, é um bom relacionamento.

E – Muito bem. Acha que o relacionamento humano tem alguma importância no local de trabalho?



e – Tem, tem muito, tem muito porque, pronto, ah, temos que relacionar bem uns com, uns com os outros eh tanto com os utentes, como é, ao fim ao cabo, eu, analisando, eu até considero uma família, falo por mim, somos tanto utentes como colegas e, e é um relacionamento familiar, digamos assim, pois eu se calhar, até não sei me sei exprimir muito bem mas eu acho que é um relacionamento familiar, que...

E – Ou seja, convivem diariamente, acabam por, por desenvolver laços uns com os outros.

e – Exatamente e às vezes até, pronto, brincadeiras e os utentes ah confiam e desabafam e, e somos uma família e dali ãã passa nada e pronto e tá tudo bem.

E – Ótimo, ótimo. Ah, agora em relação a acidentes de trabalho. Ah a Tânia alguma vez se deparou com algum acidente de trabalho?

e – Eu por acaso deparei-me e foi com o meu (risos).

E – (Risos) Quer contar como é que foi?

e – Foi porque, até foi num dia que eu tava a fazer noite eh e pronto o chão tava molhado e entrei num quarto de um utente que tinha derramado água na altura, tinha e pronto, escorreguei e fiquei mal do, do joelho e pronto e também sei que destabilizei ali um bocadinho o trabalho porque as colegas ah tinham, tiveram que me, que me socorrer, e tiveram que... Foi uma situação um bocadinho difícil, tanto da minha parte que, que tava ali a acontecer a mim tanto a parte das colegas que felizmente não, podia ter sido pior mas, ah, (risos) graças a Deus até foi só aquela parte que. Naquele momento de da, da colega ter-me ido socorre, e ter que de trabalho que foi um bocadinho mas felizmente assim, foi só o meu, não deparei assim com mais nenhum acidente de trabalho.

E – Ah, e como é que, como é que a Tânia lidou com a situação do seu acidente? Como é que?

e – Pois, eu na altura até posso dizer que fiquei um bocado revoltada, ah, pronto, porque me aconteceu ali, aquilo naquela altura, naquele momento, àquela hora, uma, uma coisa assim, que, que até tava muito descontraída (risos) e não tava mesmo à espera isso é assim, agente nunca tá à espera de as coisas nos, nos acontecerem mas, fiquei sinceramente com uma revolta mas pronto, depois passou tanto com o carinho das colegas e a amizade das colegas também, acho que superei, consegui superar melhor e foi muito importante pra mim.

E – Muito bem. Já superou, já passou esta situação?

e – Já, sim.

E – Ah, agora a morte, vamos falar sobre a morte. Ah, portanto, a Tânia já teve intervenção nalgum episódio de morte no lar?

e – Sim, já tive, e é, é um bocadinho, é constrangedor, é, é chocante, é pronto é (pausa), é marcante, é muito marcante porque principalmente quando a gente tamos habituados a lidar com as pessoas e assim, e a dar com elas e depois, porque para mim aqui os utentes é uma família e às vezes até não tão bem, não tão quanto os familiares mas também é, é uma família que a gente tamos muito habituados. Eu choro, eu pronto, fico bastante triste de, de já ter tido situações de, de fazer a reanimação e, e não conseguir, foi marcante saber que não, não pude ajudar nesse aspeto de dar a vida à pessoa e uma pessoa que gostava e que tava muito habituada. Ah, é, é, é muito difícil, portanto a morte é um assunto que além de, de assustador é, é marcante, é chocante tanto a nível pessoal, como a nível ah de (pausa) de trabalho, não é?

E – (Em termos profissionais?)

e - De prof, profissionais.

E – E então na Instituição que se referiu, na reanimação. Como é que superou isso Tânia? Como é que conseguiu superar?

e – Ah, ainda levei assim um, uns diazinhos assim com a ideia da pessoa e, e com a, o que eu tava fazendo e como ah aconteceu, ah, aquela imagem vinha-me, vinha-me sempre à ideia, mas pra ir superando depois, às vezes a entrada de outros, novos utentes, e o preenchimento daquelas camas que, que tão vazias, que a gente vê ali a pessoa mas depois deixa, vê outra imagem, vê outra. Temos que dar outra atenção, temos que dar, fazer outra, começar a fazer tudo de novo e ah acabamos por esquecer.

E – Muito bem. Ah, qual é a sua opinião sobre a morte no lar?

e – Ah, a morte do, no, a minha opinião sobre a morte no lar é pronto, há situações e situações. Quando a pessoa já tá muito debilitada, já tem ah muitas idas e vindas ao Hospital, há pessoas que vão muitas vezes e vêm e às vezes cada vez que vêm do hospital ainda vêm pior, muitas vezes com outros problemas e quando já tão debilitadas e já não têm muita, já não há muita esperança de vida, digamos assim, acho que pelo menos têm o confortozinho, tão na, na, no seu confortozinho, na caminha, na, pelo

menos morrem com dignidade e conforto e, e não têm que sofrer tanta, já que têm que sofrer pelo fiquem com dignidade e não, não sofram mais.

E – Claro, claro. Como é que a Tânia vive a perda de um utente? Como é que, como é que lida com isso?

e – Ah, é um bocadinho traumático e é um bocadinho chocante porque, mas é a parte que agente se habitua muito a eles e é a parte que nos toca muito, de, sensível, é a nossa parte sensível que, que ficamos logo, ah pronto com aquele, com a lagrimazinha ao cantinho do olho, com. Às vezes até, choramos mesmo de, de, de sabermos que aquela pessoa que faleceu, que faleceu, pronto, aquele utente que foi embora, ah é muito cho, é muito triste, é muito triste é a palavra melhor que existe. É triste, é muito triste.

E – Muito triste. Ah, em relação ao dia a dia, ah, tem alguns obstáculos? Dilemas? Coisas que compliquem o vosso dia a dia. Quer descrever, por exemplo?

e - Pois. Ah, às vezes há coisas que a gente, os obstáculos, vamos lá. Às vezes há situação que agente até quer fazer aos utentes e não tem. Às vezes ah o material

E – (Não tem?).

e – Que precisamos para eles e às vezes não tá logo disponível eh.

E – Quer dar algum exemplo, por exemplo do material que faça falta e que (impercetível)?

e – Por exemplo, às vezes quando os vamos levantar ah de manhã e pronto mudamos sempre a roupinha toda e gostamos de mudá-los todos e fazemos a higiene e às vezes até nos falta o material para fazermos a higiene ou o material para fazermos mesmo, para os vestirmos, vesti-los mesmo desde calças a tudo e às vezes é, é um dilema porque pronto temos que despachar e temos que tratar das pessoas e temos que ainda lhes dar atenção e ao mesmo tempo temos que ir tratar de outros assuntos que podiam ficar.

E – Ou seja, acabam por se calhar demorar mais tempo, é isso que está a querer dizer?

e – Sim, também. Também perdemos mais tempo porque um, um bocadinho mais de tempo, porque às vezes tá acessível, a gente tem de tratar do utente e tá ali tudo acessível e outras vezes por qualquer razão a gente não tem ali as coisas e já perdemos mais tempo. E é um obstáculo, e torna-se um obstáculo.

E – (Claro, claro).

e – E, e um bocadinho dilema porque já, já nos está a dificultar.

E – (O vosso trabalho).

e – O vo, o trabalho.

E – Ah, muito bem. Mais algum aspeto, mais algum dilema para além deste?

e – Sim. Há, pronto também há às vezes quando tamos a fazer um turno, tamos duas colegas, ah, de tarde ou de noite que uma pessoa adocece, temos que chamar a ambulância, temos que os mandar pró Hospital, aí temos que tar à espera que a ambulância chegue, temos de tar ali prontas ah pra virem buscar o utente, inclusive temos que tar ao pé do utente até que chegue a ambulância, não os podemos abandonar, temos de tar ah ao pé deles e em cima do acontecimento, tudo ali como deve ser e entretanto fica uma colega sozinha a tratar de tudo o resto e é complicado.

E – Ou seja, portanto, fica uma colega com essa pessoa que se sentiu mal, é isso?

e – Exatamente. Eu tou a falar, no, quando tamos a fazer um turno e só tamos menos colegas, duas.

E – Exato, exato. Se tiverem duas pessoas, uma tem que dar atenção à pessoa que se sentiu mal, é isso?

e – E a outra a tudo o resto que.

E – (Dos utentes).

e – Dos utentes. Aí também de torna um bocadinho complicado.

E – Muito bem. Tem mais alguma coisa que queira referir? Sim?

e – Não, acho que tá, pois agora de momento, ah.

E – Para já (risos).

e – Para já (risos) é assim mais o que, o que me lembro.

E – Ah, agora quase, quase para terminar, ah, queria-lhe perguntar, em que medida é que esta profissão influenciou a sua vida pessoal? Mudou algum comportamento?

e – Sim, influ, influenciou ah porque, a minha profissão é uma prof, pronto, o meu trabalho é com horários, é com turnos, e, e influencia porque não posso tar muito tempo em casa, não, não, não posso tar às vezes em alturas que, pronto, acontecimentos que, que não posso dar tanta atenção à parte pessoal eh, é mais pronto, na, na na parte social também não, não posso ah sair nem pronto, marcar nada com antecedência porque tem que ser tudo mais ou menos na altura, coisas que, que aconteçam mais na altura. Influencia um bocado na rotina do dia a dia pessoal.

E – Ah, e em termos, e com a família, ah também há alguma alteração? Têm que se organizar de alguma forma?

e – Sim, porque, pronto há turnos que não tou ao jantar, há turnos que não tou ao almoço. Temos que mudar o, fazer de maneira que, que as coisas funcionem para os dois lados, que, possa arranjar maneiras pra essas situações ou no jantar ou no almoço que eu não tou, a que horas chego, a que horas vou. Ah é um bocadinho também complicado mas, mas já tá superado.

E – Hum (risos).

e – (Risos).

E - Já se, já se adaptou?

e – Já me adaptei.

E – Muito bem. Agora vou voltar atrás, àquela questão, se entretanto já... se quiser referir alguma, alguma proposta ou alguma sugestão para melhorar aqui o vosso serviço.

e – (Silêncio).

E – Se quiser sugerir alguma coisa, nunca se sabe.

e – Pois, ah, se calhar, melhorar o serviço (pausa) mais em, em relação a, ah (pausa) pronto, ah aos funcionários, acho que, só se houvesse outro turno mas acho que, pronto, eu às vezes até, até mesmo a mim própria às vezes digo, se houvesse um turno, que, que se pudesse fazer, mas tinha que ser uma coisa muito bem.

E – Bem estruturada?

e – Bem estruturada.

E – Sim mas

e - Um turno, se calhar, por exemplo do meio-dia às oito.

E – Às oito. Um turno intermédio

e – Um turno intermédio. Que pronto, que ficasse uma colega que desse a parte de, que tivesse a parte do almoço, a parte do lanche, e tava pós jantares. E ajudava porque às vezes é, é complicado, acontece certas situações que pronto às vezes só duas colegas veem-se às vezes aflitas porque às vezes acontece alguma situação de alguma doença emergente que acontece na altura com algum colega e depois temos a parte da medicação e se houvesse um turno intermédio, se calhar até era uma coisa que podia.

E – Poderia ajudar.

e – Poderia ajudar.

E – Em termos de medicação falou o que é que vocês fazem com os medicamentos em termos de medicação compete-vos a.

e – Pronto, ah, a nós compete-nos dar a medicação nas partes dos turnos que é ao jantar. Ah, fica uma colega designada que é para dar a medicação e só essa colega é que dá para não haver alterações, ah, dá, dá a medicação a outra apronta aos, aos leites, ah.

E – Ou seja, dividem, dividem as tarefas.

e – Divide-se, exatamente, da parte da medicação porque há uma, há uma pessoa designada para dar a medicação durante o dia mas durante a noite não, e é por isso que eu até tava a falar neste, neste turno intermédio.

E – (Neste turno intermédio).

e – Porque apanhava também a parte da medicação da noite.

E – E poderia vos apoiar nesse sentido.

e – Sim.

E – Muito bem. Muito obrigada, Tânia.

e – De nada.

E – Obrigada pela disponibilidade e boa tarde.

e – Sempre às ordens, boa tarde.

E – Ah, muito obrigada.

### **Entrevista 6 (E6)**

E - Boa tarde, Maria.

e – Boa tarde.

E – Portanto vou dar início aqui à nossa entrevista. Ah, a Maria possui alguma crença religiosa?

e – Ah, não praticante. Eu sou, pertenço à religião católica, mas não praticante.

E – Muito bem. Ah, qual é a sua fonte de rendimento?

e – A minha fonte de rendimento é só o ordenamento que tenho aqui do, dos serviços, em que, tenho que orientar para o mês todo.

E – Muito bem. Portanto ia-lhe perguntar se exercia as funções fora da Instituição, mas sendo assim.

e – Ah, tenho, tenho.

E – Ah. Também?

e - Tenho. Tenho uma, duas casas onde faço algumas horas, ah nos tempos livres, por

E – (Diga-me uma coisas, essas duas casas que faz, é fazer?)

e – Limpeza.

E – Ah, ok. Portanto, ou seja, para além deste

e – (serviços domésticos, é limpeza, é passar a ferro)

E – (Exatamente.)

e – É fazer qualquer coisa sobre, o serviço doméstico.

E – Muito bem. Então para além do seu vencimento aqui no lar, ah, trabalha em mais duas casas?

e – Sim, a fazer (pausa) para conseguir fazer face (pausa) à cri, às dificuldades da vida.

E – Claro. Às despesas mensais.

e – Exato.

E – Muito bem. Queria perguntar-lhe aqui sobre a sua experiência profissional. A D. Maria pode me fazer um relato do seu percurso profissional? Começou a trabalhar em quê? O que é que fazia antes de cá chegar?

e – Ah, já fazia, o mesmo, já estava no internato. Tive em dois lares.

E – Mas, mas, mas, espere, quando começou a trabalhar, o que é que fazia?

e – Ah. Trabalhava por conta própria.

E – Sim? Era o quê?

e – Portanto, pertencia à indústria hotelaria, tive ah, portanto, cafés.

E – Teve sempre cafés?

e – Ah, sim, ah depois mais tarde, portanto isto recuando há 12 anos atrás, é que fiz uma alteração de vida e deixei de trabalhar por conta própria eh e fui trabalhar mesmo também pra um lar, particular, na zona de Mafra, na Venda do Pinheiro, ah onde vim trabalhando no internato durante alguns anos.

E – Ou seja, como ajudante de lar?

e – Como ajudante de lar.

E – Ah muito bem, depois disso o que é que, o que é que a Maria fez?

e – Depois disso, vim da zona de Mafra para baixo, novamente, regresssei aqui à origem e em que depois abri novamente uma pastelaria, que era o ramo que eu gostava, só que a vida tá difícil, as pessoas vivem muito dos ordenados e estão limitadas a fazer, portanto, a gastar (pausa) a fazer gastos supérfluos em que ah como o negócio é muito fraquinho,

fechei eh procurei trabalho, fui fazer inscrições em vários sítios, onde a Santa Casa é que me chamou, e aqui estou.

E - Ah, muito bem.

e - (Satisfeita.)

E - Muito bem. Como é que foi o seu processo de adaptação a este lar? Como é que correu?

e - Ah, foi bom e pronto, há sempre um início para tudo, e que nós no início tamos sempre (pausa) nunca se sentimos tão bem, não é? Os primeiros dias, mas depois com a continuação do tempo, ah, sinto-me, sinto-me bem, sinto-me estável.

E - Portanto, ou seja, exato, agora vá sim, ah, nessa adaptação houve alguém influente, alguém que tivesse tido algum papel importante para que corresse tudo bem?

e - Ah, sim, das colegas. Das colegas, em geral. Em geral, todas as colegas, também da superior, também ah é sempre com certo interesse em estar.

E - Claro. E tudo isso serviu para que conseguisse se adaptar?

e - Exatamente.

E - Muito bem, muito bem.

e - Por isso mesmo dois anos, já feitos, e espero continuar mais (risos) mais tempo.

E - Muito bem, Maria.

e - Se gostarem também de mim.

E - Claro, claro. Muito bem. Agora em relação à formação profissional. Que formação profissional é que a Maria possui? Tem algum curso?

e - Ah, o curso que tenho, foi portanto, só aqui é que tirei, não tenho provas mas as provas são internas, ah, e lá em cima era, não eram cursos, mas era apoio à formação ah mensalmente, ah apoio psicológico ah, apoio, do serviço que está a decorrer, alguém que precisasse de explicação e que disse, era dada, mais baseada no (pausa).

E - No atendimento?

e - No atendimento.

E - Sim, sim, sim. E essa formação que já fez cá neste lar era sobre

e - Geriatria.

E - Ah, muito bem. Ah, que conteúdos ou que temas de formação é que a Maria prefere estudar?



e - Agora neste momento como já tirei essa, e pronto, Geriatria, gostava de, da Informática, ah, portanto, se for possível, ah, gostaria de ter umas luzinhas nessa porque não tenho nada.

E - Exato, exato, Informática. Ah, portanto sendo assim é que, mais ao menos de quanto em quanto tempo frequenta ações de formação? Portanto, essa que frequentou.

e - Agora, há cerca de dois meses mais ao menos atrás, tirei a de Geriatria, portanto não sei quando será possível a de Informática, sei que, que elas estão, ah pronto, algumas colegas andam a tirar essa, essa formação, quando elas terminarem é que poderá ir outra equipa, não é?

E - Exatamente. Poderá ser possível integrarem-se, se assim for possível, se calhar pode ser, se calhar podemos deduzir que frequenta formações uma vez por ano.

e - Sim, mais ao menos.

E - Se conseguir.

e - Exatamente.

E - Se conseguir.

e - Se conseguir, se for possível pois (pausa)

E - Faríamos aqui uma estimativa anual. Ah, agora mudando um bocadinho de assunto, quando, quando se integram profissionais na Instituição, quando, quando há pessoas novas a trabalhar, a Maria costuma participar nesse processo?

e - Sim, pela qual eu e qualquer colega damos o nosso apoio no momento, daquilo que sabemos, é o no, é nosso dever, é fazê-lo.

E - Muito bem. E refere-se a ajudantes de lar ou refere-se a outros profissionais também?

e - Ah refiro-me a outros profissionais em primeiro lugar e a, qualquer pessoa que precise do nosso apoio. Acho que nós temos de apoiar, e cuidar e dizer aquilo que sabemos e, ajudar. Ajudar porque nós também precisamos noutras áreas, precisamos sempre de todos uns dos outros.

E - Exato, exato. Ah, que competências é que, é que a Maria valoriza nesses profissionais novos? O que é que acha que essas pessoas devem, de ter ou que tipo de comportamento é que essas pessoas devem de ter para trabalhar num lar?

e - Em primeiro lugar, ah devem de, quando se entra num sítio, haver ah humildade e depois está, ter interesse por aquilo que se apresenta na frente, e pronto, e ter interesse.

E além de interesse, ter força de vontade para que, e gostar daquilo que faz para que o trabalho não custe.

E - Exato.

e - Se faça com, hum um certo amor, um certo carinho, e que se faça pronto, que se goste mesmo que é para não custar.

E – Exatamente, para que depois as coisas corram, corram bem.

e - Pronto, o melhor possível. É isso.

E - Exato. Ah, a Maria costuma intervir no processo de tomada de decisões? Participa de alguma forma?

e - Sim, quando somos abordadas para isso. Quando sou abordada para isso, ah para certas reuniões, é evidente que dou, se me fizerem alguma pergunta, eu dou sempre o meu parecer, dou a minha opinião e isso tem acontecido.

E - Muito bem. E concorda com este método?

e - Ah, concordo, para que nós todas, como trabalhamos em conjunto, ter, todas tenhamos um conhecimento ah, um conhecimento pelo menos básico, para que (pausa) para poderem depois desempenhar certas situações que, que se deparam, não é?

E – Exatamente, ou seja, situações que acabem por estar envolvidas?

e – Exatamente, que façam parte do serviço.

E - Exatamente. Ah, agora em relação às atividades da Instituição ah por exemplo, animação ou festas, a Maria e costuma participar nessas atividades?

e - Ah, sim, ah dou o meu melhor eh e costumo a participar a fazer seja o que for necessário fazer, além da, da parte da higiene, para ser, para eles apresentarem-se bem, ah, tarem muito bem arranjadinhos, ah, e tarmos atentos durante as, as festas, tarmos atentos a algum, um ou outro que esteja mais triste porque há sempre aquele momento em que as pessoas ficam mais emocionadas, com o ambiente e que se lembram de outras coisas, ah da vida, delas, e e lembram-se dos familiares, lembram-se, recuam no tempo, e que ficam muito emocionados e nós temos de estar atentas a essas pessoas mais sensíveis e provavelmente, o melhor é retirá-los, até possível ah para o pé daquelas que tão mais alegres e dar uma voltinha uma com elas, dar-lhes um c, um apoio moral.

E - Claro. Tentar distraí-las de outra forma.

e – Distraí-las da outra forma para que elas depois já se sintam, possam ir para o local da festa, já mais animadas.

E - Muito bem. Dar aí um certo apoio.

e - Um certo apoio.

E - Gosta de participar nessas atividades?

e - Muito, muito mesmo. Porque gosto da alegria, gosto de, eu até própria, o tempo passa muito mais rápido (risos) nesses dias de festa (risos).

E - É mais fácil trabalharem nesses dias. Muito bem, o que é que a Maria pensa sobre hum a participação das ajudantes de lar nestas atividades da Instituição? O que é que pensa sobre isto?

e - Sobre as colegas?

E - (Sobre, sobre o vosso grupo participar nestas atividades).

e - Ah pois, eu acho que todas ah devem participar e com um certo gosto (pausa) para que tudo, se faça tudo com muito mais facilidade sem problemas, sem sacrifícios e que também notem a nossa prestação mais positiva.

E - Exato (risos). Ou seja, no modo da perspectiva. Ah, a Maria gostaria de sugerir alguma, alguma alteração nestas atividades? Alguma coisa que se pudesse fazer?

e - Ah, para melhorar, ah

E - (As atividades da Instituição).

e - Ah, portanto, ah talvez uma campanha de voluntariado, em que há muitas pessoas ah disponíveis e com falta até de se ocuparem, mas que as pessoas não sabem, mesmo que queiram ajudar ah, elas, como ninguém as contacta, ninguém as convida, para fazer tal, é evidente que as pessoas, ali estão, tão em casa, vêm televisão, fazem renda. E ali estão numa vida, às vezes muito medíocre e que, até se sentem mal de, de não poder ajudar os outros. Ah, talvez uma campanha em que fossem de porta em porta, e contactar as pessoas porque havia talvez de haver muita pessoa que fizesse de bom gosto, eh que viesse ajudar quem mais precisa. Até eles ajudavam-se a eles próprios, também.

E - (Exato).

e - A contactar, ah a ajudar os outros, a agente ajudamo-nos a nós próprios. Ah, talvez esse voluntariado fosse, fosse útil.

E - (Fosse benéfico).

e - Benéfico.

E - Ah, muito bem, ah que grau de satisfação atribui ao seu trabalho? Considera-se satisfeita, muito, pouco, bastante?

e - Eu considero-me satisfeita, satisfeita, podia ser melhor se talvez em, a parte monetária fosse também um bocadinho, um bocadinho maior, mas, ah, como não é, pois digo só satisfeita porque (pausa).

E - Muito bem (risos) sente-se realizada profissionalmente?

e - Sim, ah, sinto que faço uma coisa que gosto, ah, isto já a alguns anos que tou neste, que faço este trabalho eh e gosto de ser útil a quem mais precisa para que um dia talvez, ah tenha a sorte de, de fazerem também a mim porque todos nós vamos caminhando pro, pronto, para essa decadência e que precisamos todos uns dos outros.

E - Claro. Uma situação futura, muito futura. Ah, num futuro longínquo, esperemos.

e - (Risos)

E - (Risos)

e - Esperemos que sim, vamos lá ver!

E - Ah, a Maria acha que existe algum reconhecimento da parte da entidade patronal?

e - (Ah).

E - (impercetível).

e - Sim, existe o reconhecimento, não monetário, ah pronto, já tem sido falado em certas entrevistas, ah, que reconhecem o nosso trabalho, os nosso esforço diário, que não é pago pelo que se tá a ganhar, mas há, há reconhecimento, nesse, no sentido de pelo menos se a palavra é apresentada, nas reuniões é porque há, existe reconhecimento.

E - Claro, ok. Ouviu esse discurso?

e - Exato.

E - Ah.

e - (E que já nos satisfaz bastante, ouvir isso).

E - Exatamente, claro. Ou seja, não se pode, não se pode destacar o negativo mas o positivo acima de tudo?

e - Exato.

E - É importante. Ah, que expectativa é que a Maria tem em relação ao seu futuro profissional? O que é que pensa disso?

e - Ah, é estar a trabalhar, continuarem a gostar do meus, do meu trabalho eh se não, se não for possível passar a efetiva, pelo menos vou fazendo contratos (risos).

E - (Risos) Muito bem. Existe alguma perspetiva de evoluir na carreira?

e – Ah, não, não, não existe perspectiva nenhuma. Ah, se fizer o que estou a fazer já me sinto muito satisfeita.

E – Com certeza. Ah, quer referir aspetos positivos desta profissão?

e – É darmos (pausa) aos outros, que precisam mais do que nós, para que um dia também nos dêem a nós, não é? também e é o positivo que eu posso ver agora, de momento, é isto, é sermos prestáveis e acho que isso é, é muito satisfatório, a gente ver que os outros, ah, tão a precisar de nós e nós termos possibilidades de fazer e vermos a alegria na cara das pessoas.

E – Claro. (Pausa) Aspetos negativos da profissão?

e – Aspetos negativos, ah.

E – Sim.

e - Negativos em que aspeto agora? (pausa).

E – Ah, acha que? O que é que poderá ser negativo nesta profissão, de darem tanto aos utentes, de estarem tão prestáveis, tão disponíveis, tão (pausa). O que é que poderá ser negativo para vocês?

e – Ah, o nosso ah, o negativo para nós é, já que nós damos apoio a essas pessoas, psicológico, também, não é?

E – Claro, claro.

e – Nós também, ah, acho que precisávamos de, de um apoio, pa, precisávamos no aspeto de, damos diariamente, quando todos os dias, ah e não temos uma fonte para ir buscar, nada, para nós, portanto se fosse, se houvesse ah um apoio moral.

E – (Ou seja)

e – (Psicológico para nós)

E – (Tá-se a referir.)

e – Para nós.

E – Exato. Tá-se a referir à parte psicológica, ah, provavelmente à carga negativa, e será nesse sentido.

e – Exatamente, é isso, nesse sentido mesmo, porque nós, que quem muito dá e não tem onde ir buscar, acho que depois há sempre um momento em que mesmo que nós queiramos não conseguimos também, em certos momentos ah, embora o apoio não seja talvez tão elevado, ah já um apoio mais pobre.

E – Muito bem. Ah, a Maria quer sugerir alguma proposta para melhorar o serviço? Dar uma sugestão?

e- Ah, quero, quer dizer, que, portanto, há falta de funcionários, talvez admitirem mais, porque naquelas, há fases em que há colegas, em que entram de Baixa, outras estão de férias e depois os turnos que para aquelas que estão de serviço torna-se mais dificultoso e que o serviço tem que aparecer feito, as pessoas não, não têm culpa eh e temos que tratar das mesmas pessoas, uma funcionária, como se tivéssemos duas, por exemplo. Portanto, nessas alturas de baixa, de férias, ah admitirem pessoal para substituir essas funcionárias. Ah, e o apoio ah psicológico também pas funcionárias também ajudava muito o serviço.

E – Claro, a superar.

e - A superar certas dificuldades, ah que nós, que (pausa) há colegas sempre que dramatizam mais do que outras, e depois, por muito forte que a colega que esteja ao lado seja, ah, também moralmente fica assim um bocadinho a pensar, ter de dar apoio à colega e depois há falta pos utentes. Eh, é complicado.

E – Exato, exato, exato.

e – (É complicado) Isto só, só vendo e não tem grande poder de explicação. Ah (pausa) e é assim.

E – Muito bem. Ah, em relação aos utentes que são admitidos? Vamos, vamos supor, primeiro dia, o dia da admissão, ah vocês participam?

e - Participamos, ah, portanto, ah é sempre a superior a acompanhar ah também, e nós as presentes ah também se apresentamos, perguntamos ao utente ah como se chama, de onde vem, sempre aquelas perguntas normais, não é? Em que o, a pessoa se sinta mais, mais confortável ah, e se sinta logo mais à vontade. E para que já tenha um resto do dia e uma noite mais, mais estável.

E – Exato. Mais tranquila.

e- Mais tranquila.

E – Ah, qual é a sua, qual é a sua opinião sobre a esta participação? Sobre a vossa participação na, na admissão de utentes? O que é que acha disso?

e- Ah, para a participação referente à pergunta anterior?

E – Sim, sim, sim. Para a participação, ou seja, neste caso, à participação que a Maria tem cada vez que entra alguém de novo no lar? Cada vez que entra uma pessoa de idade?

e- É dar o meu melhor ah fazer, pronto, ter ideias ah e apoiar a pessoa, e que, puxar pela pessoa, fazendo com que a pessoa também fale, para que alivie de algum, de uma certa pressão, o entrar pra um lar, à partida é uma Instituição, onde entra, vê tanta gente ah e começa a pensar: meu deus, ah, onde é que estão os bons, onde é que estão os maus ah, como é que será e começa a pensar (pausa) em muita coisa, em que nós (pausa) pronto temos de tar atentas e, e além disso, também acho que os familiares deviam estar um pouco mais ah ao lado dessas pessoas, um pouco mais de horas, logo no início, pelo menos no primeiro dia quando entram. Ah, havia um familiar em que, desse mais apoio porque nós somos desconhecidos para eles. Ah, e haver uma pessoa, um familiar que apoiasse nas primeiras horas porque muitos entram eh e começam a chorar ah, como as crianças quando entram na escola, e eu acho que as mães ou os pais, pronto, ou o que for.

E – Exato.

e- Apoiar a levar o filho à escola acho que já têm até esse direito. Tar (pausa), ou, as crianças que estão mais nervosas, tar a apoia-las no primeiro dia, eu acho que o entrar dentro de uma instituição ah devia de funcionar também assim porque o idoso, uma criança se calhar ainda tem mais defesas porque tem mais, torna-se, torna-se mais esperto que o idoso. Um idoso já está num em decadência, em que talvez já tenha menos defesas e menos ideias de se defender até de propriamente do que as, do que a criança porque as crianças hoje em dia são muito espertas, de maneira que aprendem, nós como nascíamos de olhos fechados (risos).

E – (Risos).

e- Quer dizer, até que agente abra os olhos e

E – (Muito bem).

e- Acho que, havia de haver esse apoio da parte de um familiar.

E – Muito bem. Então para além deste apoio que sugeriu, do familiar permanecer mais, mais tempo, junto do ente querido, que veio para o lar, ah gostaria de sugerir mais alguma alteração a este processo de admissão?

e- Ah, de momento não, pronto, ah não me, não me estou a lembrar, até que poderá haver muitos, mas de momento, não, não me ocorre.

E – Muito bem. Mas já tem aqui uma sugestão, já tem aqui uma sugestão que me parece até muito bem. Ah, acha, que a sua posição na Instituição influencia de alguma forma o dia a dia dos utentes? Aquilo que faz.

e- Por mim, sim, influencia bastante porque à partida os meus problemas, ah, não os trago para o trabalho, essa é a primeira, ah, pronto, todas as funcionárias, deviam de fazer, ah pois trata-se de pessoas idosas, de pessoas que já estão com muitos problemas, e que nós não temos que transmitir os nossos (pausa) ah, e como tento dar sempre o meu melhor, acho que tem muita influencia o meu trabalho, e e (pausa) pronto, e, isso é

E – (Ou seja)

e- Dou sempre o meu melhor.

E – Exatamente. Ou seja, o trabalho que tem acaba sempre por, por

e- (Ser positivo porque).

E - Por se refletir nos utentes. É isso?

e- Exatamente. Ah, tou sempre atenta ao menos em estar, sempre atenta, ah, às reações deles, positivas ou negativas, referente ah a cada uma delas, nós também temos reações diferentes porque se um utente tiver alegre, ah, é evidente, ele tá feliz, nós ainda damos mais um empurrãozinho para que ele ainda fique mais feliz. Ah, o utente, eh que está triste, tentamos reagir de outra maneira, vamos devagarinho, vamos fazer uma perguntinha, vamos, ah, puxando por, por ele, para que ele diga qual é o motivo de estar triste, e a partir daí depois (pausa) independentemente ah do problema de cada pessoa, ah temos o nosso, a nossa psicologia a desenvolver.

E – Muito bem, e claro vão agir de forma ah a proporcionar o melhor aos vossos utentes.

e- Exatamente.

E- Claro. Ah, qual é a sua opinião sobre o papel das ajudantes de lar?

e- O meu papel, sobre as ajudantes de lar.

E – O que é que acha do papel destas

e- (Ah, é um papel muito importante), porque desempenham um trabalho, que, dificilmente se encontra pessoas a quererem desempenhá-lo. (pausa) Temos um trabalho, ah, que temos que dar tudo de nós, é, é um trabalho, um bocadinho, muito



ingrato, ah a agente nunca sabe como se espera o dia a dia, há sempre uma novidade, ou outra, positiva ou negativa, portanto é um papel, ah, que nós desempenhamos, com muito, muito importante mesmo, e que, é pouco reconhecido às vezes, até pelos familiares, que é muito pouco reconhecido. Já não falo dos utentes, dos utentes, porque os utentes não têm aquele raciocínio que deviam de ter porque eles coitadinhos, jáh, já estão saturados, ah, até propriamente mais por os familiares não os virem visitar, muitos estarem, praticamente como se costuma dizer, abandonados. Eh e o nosso trabalho é muito pouco reconhecido.

E – Muito bem. Muito bem.

e- Eu tou-me a referir é aos familiares.

E- Exato. Em relação aos familiares, pronto. Ah, o que é que a Maria pensa de, de se viver num lar de idosos? Que opinião é que tem sobre?

e- Eu acho que é um lugar muito decente, em que as funcionárias, ah, desemp, ah o papel de desempenham ah é o melhor, e portanto, eu acho que é um lugar, muito, muito decente, porque, eles têm atenção, eles têm higiene, podiam ter mais, se talvez houvesse, é a tal situação que falei atrás, atrás, falta de ah funcionários.

E – Ou seja, podiam ter mais, mais quê? Desculpe.

e- Mais apoio, mais apoio psicológico, mais, nós termos mais tempo para eles, ah, em qualquer área que eles precisem. Não é só na higiene, não só, é em tudo, é o geral, e nós não temos tempo para dispor o tempo que eles precisam. É sempre o mínimo, ah, podíamos estar dez minutos, se o utente precisa de meia hora, só temos cinco minutos, por exemplo, para dar para eles. E, mas é esses cinco minutos, pronto, que eles têm que eu acho pouco, pouco tempo.

E- Muito bem. Ah, ou seja, em relação a, viver num lar de idosos?

e- É, é decente, e um dia eu se não tiver ah ninguém, portanto, ninguém que tenha capacidade da parte, da parte de familiares, tou-me a referir-me aos meus filhos, é evidente que, venho com, de gosto para um lar ah se me receberem.

E- Claro. Ah, acha que existe alguma alternativa aos lares?

e- Ah, alternativa aos lares, ah, talvez seja a falta de apoio familiar por parte dos utentes.

E- Ah, exato. Poderá ser motivo, tudo bem. Mas eu digo, em vez de estarem a viver num lar, poderiam viver noutra sítio?

e- Ah, sim, sim, podiam. Podiam, os familiares ah se interessarem mais pelos, pelos pais, os filhos princip, principalmente.

E – Ah. E aí onde é que as pessoas iriam viver?

e- Ah, se com condições para o fazer.

E- Mas aonde, aonde?

e- Ah, mesmo na própria casa deles, ah, nas casas deles, eh e os filhos, ah, empenharem-se mais sobre os pais porque os pais levaram anos e anos ah, a deixarem de fazer ou ter um desenvolvimento na vida deles pelos filhos. E os filhos não querem, atrapalhar nada da vida deles para que possam ah, pronto, dar mais esse, esse apoio que os pais precisam.

E – Exato. Bom, vamos mudar, vamos falar de relacionamento humano. Ah, gostaria de lhe perguntar, ou melhor, pedir para descrever o relacionamento humano existente com as outras ajudantes de lar? Ou seja, como é que vocês se relacionam? O vosso grupo das ajudantes de lar.

e- Nós umas com as outras?

E- Sim, sim.

e- Temos, pelo menos há dois anos que cá estou, ah há sempre uma colega ou outra, que é normal, a mais nervosa, mas como ah, portanto as outras é em, é maioria, tentamos sempre ou não ligar ou acalmar a pessoa, pronto, minimizar ah o, o sistema nervoso dessa, dessa colega, por exemplo. Não me estou a referir a ninguém. Mas há, há, existe no grupo, existe sempre uma ou outra. Ah (pausa) mas, tirando esse pequeno pormenor, ah acho que estamos uma equipa, ah, muito hum unida.

E – Unida, coesa?

e- Muito unida, muito unida. Talvez, essas colegas tivessem o tal apoio psicológico, talvez não tivessem, tivessem mais preparadas para, para enfrentar (pausa).

E- O dia a dia.

e- O dia a dia da, deste, desta função, porque são, é muito (pausa)

E – É muito difícil?

e- Desgastante.

E – Exato. Exato. Ah, e como é que descreve o relacionamento humano existente com as restantes colegas? Ou seja, os colegas dos, dos outros setores, ah, que não, que não.

e- Ah, somos todas muito, muito iguais, somos, damos-se bem, até fazemos, ah, às vezes juntamo-nos duas, três que estejam de folga eh e vamos tomar um café. Não, há um relacionamento saudável.

E – Ah, como é que descreve o relacionamento existente com a sua chefia direta? A pessoa que está

e- (Ah, que está à frente, a responsável.) Ah, todas as vezes, que eu tenho precisado, e tenho conhecimentos que todas as minhas colegas também falam da mesma maneira, ah tá sempre disposta a dar-nos, ah pronto, a atenção que é necessária, ah, não há nada a descrever mais sobre isso. Eh tá sempre, tá sempre presente, portanto, não há, não há nada assim a descrever, pelo menos de negativo. De positivo, ah, haverá muito, muito mais coisas só que por vezes a gente também, que Deus queira deitar para fora mas, não, às vezes não saem de momento.

E- (Risos). Bom, como é que descreve o relacionamento existente com a Direção da Instituição?

e- Ah, a presidência?

E – Exatamente.

e- Ah, em relação, isso, ah, temos, um relacionamento muito, hum muito esporádico, só muito de vez em quando.

E – Ocasional?

e- Ocasional. Mas, ah, cada vez que se reunimos, e o pessoal é reunido e há, há reuniões, ah, são, são pes, ah tou-me a referir mais ao senhor Provedor, e que é uma pessoa humana, uma pessoa que está sempre bem-disposta a ouvir-nos, ah e eu inclusive até já precisei, ah, do, do apoio dele e ele ajudou-me em relação a uma filha que eu prec, que tava desempregada, depois, por motivos mais fortes, em que teve pouco tempo na instituição, saiu eh depois eu até tive a falar com ele. Foi uma pessoa impecável, compreendeu-me, não há palavras a descrever, não há.

E – Muito bem. Ah acha que o relacionamento humano tem alguma importância no local de trabalho?

e- Ah, o relacionamento humano se tem importância no local de trabalho? Claro que tem, tem porque se todas nós, ah, tivermos unidas, ah, tudo se faz com muito mais facilidade porque há compreensão, ah, e, e o serviço corre (pausa) com mais, com mais, é muito mais fácil trabalhar, é.

E - Corre tudo melhor.

e- Tudo melhor, é isso.

E – Muito bem, muito bem. Ah, em relação a acidentes de trabalho, alguma vez se deparou com algum? Já assistiu a algum?

e- Eu própria.

E- Quer contar?

e- Eu própria. Quero. Ah, já caí por duas vezes, numa das escadas em que fiquei (risos) assim um bocadinho, assim um bocadinho à rasca mas, aquilo passou, aquilo foi só dois dias, em que, eu sei lidar com as dores porque já fui operada à coluna, o que não me impede de trabalhar e de me movimentar seja da maneira que for, mas, ah, pronto, para cair das escadas é bater com a parte (risos) traseira nas escadas, pois, é evidente que, ah mas foi só dois dias, ah, a segunda vez, fui de frente à porta da copa, foi que o chão estava húmido, escorreguei, aí fiquei um bocadinho mais mal, mas como a Enfermeira estava pres, presente

E – Hum, hum. Presente.

e- Até fui pedir uma pomada para asfrixionar, e ela disse não, não, isso não é caso para pomada, teve-me a observar, disse não, e foi muito prestável, e dar-me logo uma injeção e que disse que aquilo, que aquela injeção tinha que ser três dias, dar ah uma por dia, e chegou ao segundo dia e já não me doía nada, eu já me sentia bem, eh e pronto, ficou por ali, mas ah, deparo-me bem com essas situações, porque já ultrapassei ah situações muito, muito graves

E – (Então sendo assim)

e - Isso para mim não é nada.

E – Poderemos considerar

e- (Como não faltei ao trabalho, nem nada (risos), por isso.)

E- (Risos) Ia-lhe perguntar como é que tinha lidado com a situação.

e- Correu bem, felizmente. Não, não fico (pausa) não psicologicamente, não fico afetada por essas coisinhas.

E- (Risos) Ah, muito bem. Bom, vamos falar de morte.

e- A morte.

E – Já teve intervenção nalgum episódio de morte?

e- Ah, várias. Várias.

E – Quer referir algum episódio de morte?

e- Ah (pausa).

E- Alguma situação?

e- Já, já foi aqui algum, algumas, aqui nesta Instituição embora na outra anterior onde eu trabalhei, também, ah deparei-me com algumas. Aqui, ah foi, a que mais me afetou, por exemplo, ah, foi uma, aquela senhora, a D. Paula, ah foi o Sr. Pedro, em que teve de ser reanimado, antes dos bombeiros chegarem, ah, nós também mantermos a calma para conseguirmos ajudar até que os primeiros socorros (pausa).

E- Cheguem.

e- Cheguem, exato.

E – Foi a Maria que reanimou esse senhor?

e- Fui, fui eu e a colega. Mas a colega como estava um bocadinho mais nervosa, ah, teve mais a dar apoio nos telefonemas, estar mais nessa parte da assistência, eu tive mais na parte de reabilitação, reanimar o senhor, ah, ah, a senhora D. Paula, também também tem um caso de (pausa) único aqui neste tempo em que, arreventou por dentro e expulsou tudo para fora, que (pausa) é o mau cheiro, a colega também ficou muito nervosa, em que também tive que, ah também me chocou um bocadinho, evidentemente que choca.

E – Claro, claro.

e- Ah, mas enfrento essa situação com uma certa coragem, porque tem que ser feita.

E – Exato.

e- E ao ter que ser feita, alguém tem que, tem que, tem de fazer. Eu fiz assim, tá para fazer, faz-se.

E – Muito bem. Como é que superou?

e- Ah, sim, ah portanto, supero. Fica sempre, nós ficamos sempre um bocadinho tristes, com um vazio porque é sempre uma partida, não é? A pessoa e fica sempre um bocadinho chocada. Mais depois, é, mas aquilo com os outros, também estão a precisar de nós, nós a partir dali, temos de esquecer essa parte porque já não precisa de nós. E temos que fixar a, ah, a nossa

E- (Atenção)

e- Atenção para aqueles que estão realmente vivos e estão a precisar de nós.

E – Exato.

e - E é assim que tem de funcionar.

E- Exatamente. Ah, qual é a sua opinião sobre a morte no lar?

e- A minha opinião sobre a morte no lar? Ah, pois, (pausa) é sempre uma tristeza, é sempre uma partida, e é sempre, como é que eu vou agora, como eu disse, é, termos, a vida continua. Eh, é evidente que, de início ah custa muito, mas tem de ser, temos que, temos que levantar a cabeça e temos que enfrentar com muita coragem. (pausa) Só isso.

E – Muito bem. Ah, como? Ah, já viveu algum momento que considere marcante?

e- Ah, não. Marcantes são todos, porque são seres, são seres humanos em que partem, portanto, acho que deve ser considerados todos ah da mesma maneira.

E- Mas sendo assim, está a, está a considerar a morte?

e- Exatamente.

E – É um momento marcante?

e - Exato

E - Ainda que não queira mencionar especificamente?

e- Pois, não, porque para mim são todos iguais, é sempre uma partida, é sempre um vazio que fica, em que, que vejo isto desta maneira, é, são todos, ah, da mesma maneira, não há marcantes, um morre de um maneira, outro morre de outra, é uma morte.

E – Ou seja, ok, vamos considerar a morte como, como momento marcante.

e- Exato.

E – Ah, muito bem. Em que medida é que esta profissão influenciou a sua vida pessoal?

e- Ah, de maneira alguma. Não marcou, não ficou nada, sou uma pessoa que, que vive só, e portanto não houve alterações nenhuma.

E – Muito bem, sendo assim, em termos familiares.

e- Também não, também, respondo da mesma maneira porque a situação baseia-se da mesma forma.

E – Muito bem. Ah, e em termos sociais, acha que há alguma influência?

e- Não, não. Há tempo para tudo, há tempo para, ah, trabalhar, há tempo para passear, há tempo para tudo.

E – Muito bem.

e- Há tempo para tudo.

E – Muito obrigada, Maria pela sua colaboração.

e- Muito obrigada, eu também.

E – E boa tarde.

e- Boa tarde.

### **Entrevista 7 (E7)**

E – Então ah, boa tarde Nádía.

e - Boa tarde.

E – Portanto, vou dar início aqui à minha entrevista. Ah a Nádía possui alguma crença religiosa? (pausa) Alguma religião?

e - Uma religião? Eu sou católica.

E- Sim, ah, portanto a Nádía, a sua fonte de rendimento, que possui.

e – Ah.

E - Qual é a sua fonte de rendimento? Ou seja

e - (É só mesmo o meu ordenado que ganho aqui).

E – Ok. Como ajudante

e – (Não tenho, não tenho)

E - De lar no lar da Torre de Natal.

e - É isso.

E – Portanto para além desta função, sendo assim.

e - Não faço mais nenhuma outra função, só trabalho aqui mesmo.

E – Muito bem, muito bem. Ah, agora queria-lhe perguntar acerca da sua experiência profissional. Ah, queria-lhe pedir que me relatasse o seu percurso profissional. Começou a trabalhar no quê? O que é que fazia? Portanto, para tentar perceber o que é que, que fez até, até chegar aqui.

e – (Até aqui). Portanto, eu, eu comecei a trabalhar num hotel, ah, depois passado seis meses acabou.

E – Sim. O que é que fazia lá no hotel?

e – Ah, no hotel fazia camas, ah, era camareira.

E – Empregada de andares.

e - Empregada de andares. Acabaram os seis meses, mandaram-me embora para o fundo desemprego, ainda na altura ainda davam o desemprego por seis meses. Ah,

depois fui trabalhar prá Santa Casa da Misericórdia, para São Brás de Alportel, onde tive lá quase um ano.

E – Sim, e o que é que fazia? Na Misericórdia.

e – Era ajudante de lar, também. Ah, depois, ah, tive que sair porque arranjei outro serviço onde ganhava, onde ganhava mais, porque ali ganhava pelo fundo de desemprego e era muito pouco.

E – Claro.

e – Ah, fui trabalhar pra o Lar de Santa Bárbara. Ah, depois fiquei lá na volta de uns sete meses, mais ao menos.

E – Aí também foi como ajudante de lar?

e – Sim, ajudante de lar também, sempre como ajudante de lar. (pausa) Ah, fiquei lá durante sete meses, só que não gostava do ambiente do lar, não gostava da maneira como as pessoas eram tratadas, não gostava da maneira em que os chefes nos tratavam e acabei por sair. Ah, acabei por sair onde eu depois encontrei outro trabalho como ajudante de lar também, num lar em Olhão. Foi onde eu tava antes de vir pra aqui, lá tava ao pé de casa, ganhava mais ou menos mas não gostava do ambiente, tratavam mal as pessoas e eu não gostava de ver, ah nossa chefe que era a dona do lar ah tratava mal as pessoas, tratava mal as empregadas e onde eu pensei em sair. Ah, recomendaram-me este lar, aqui da Santa Casa da Misericórdia e eu vim cá me inscrever. Ah, esperei aí uns dois meses e tal, três meses e chamaram-me para uma entrevista, e onde me deram a oportunidade de vir para aqui trabalhar, fiquei muito contente. Hoje continuo aqui, já tou aqui, faço em janeiro um ano, tou a gostar muito de trabalhar aqui, gosto do ambiente, gosto como as pessoas são tratadas, ah, tudo em geral porque acho que aqui é, é um lar, é co, pronto, é um lar que eu não sabia que existia. Por exemplo, por todos que tenho passado não, nada me agradava, as pessoas aqui são tratadas com respeito, tanto na nossa parte como a dos utentes, como dos nossos superiores, estou muito satisfeita.

E – Muito bem, ah, Nádía. Ah, então sendo assim, ah, como é que foi a sua adaptação aqui a este lar? Como é que correram os primeiros dias?

e – Ah, pronto eu já tinha experiência ah profissional, não é? Ah, quando nós chegamos a um sítio, pois claro, não conhecemos os costumes da casa, não sabemos como lidar com as pessoas porque não as conhecemos. Mas, passados dois, três dias já, já tava bem, já conseguia, foi fácil de adaptar-me aqui.



E – Muito bem. Ah, muito bem, muito bem. Ah, houve assim alguém que se destacasse, alguma pessoa nesse processo de adaptação, alguém que tivesse tido alguma influência para si?

e – Que me ajudasse?

E – Ah, sim.

e – Ah, sim. No primeiro dia que eu vim trabalhar pra aqui, trabalhei com uma colega que pronto, ela ensinou-me como é que as pessoas, ah principalmente no piso onde eu trabalhei no primeiro dia, como as pessoas, em estado é que pessoas estavam, como é que ah havia de tratar delas, a maneira. Ah, e depois tive o apoio de outra colega também, que bastante me ajudou em, costumes da casa eh tudo, pronto foi fácil.

E – Quer, quer mencionar os nomes dessas colegas?

e – No primeiro dia que trabalhei foi com a colega Micaela, gostei bastante de trabalhar com ela, uma pessoa muito atenciosa e pôs-me logo à vontade. Ah, no outro dia foi com a Fernanda, a Fernanda ensinou-me, pronto, eu já sabia trabalhar mas ela ensinou-me muita coisa aqui dentro, como é que se, como funcionava a casa porque aqui é difícil nos primeiros dias, não é?

E – Claro, os hábitos da casa.

e – Os hábitos da casa, e pronto, foram essas duas que mais me ajudaram.

E – Muito bem. Ah, agora em relação à formação profissional. Ah, a Nádia tem alguma formação, algum curso?

e - Ah, não, não tenho formação nenhuma. Tenho apenas experiência, só, mais nada.

E – Muito bem. Ah, ainda não tendo, há alguma área de interesse que algum dia gostasse de,

e – De.

E - De estudar se tivesse oportunidade? Alguma área que lhe interessasse assim em particular.

e – Hum. Não, só mesmo se fosse, tivesse a possibilidade de tirar o curso aqui de Geria, Geriatria.

E – Geriatria.

e – Aí eu gostava bastante de tirar esse curso.

E – Muito bem. Ah, agora em relação ao, em relação aos novos, aos novos funcionários que, que a instituição costuma, costuma admitir. A Nádia costuma participar nesse processo de integração?

e – Sim, bastante. Ah, geralmente quando eu venho da folga, muitas vezes já me tem acontecido, eu chego cá e temos utentes novos, eu dirijo-me a eles.

E – Ah, agora referia-me a profissionais, ou seja, a colegas de trabalho, ah, quando, quando entram empregados novos.

e – Ah, empregadas novas, ah, pois eu tento fazer o mesmo que me fizeram a mim porque temos agora um caso de uma colega que entrou há pouco tempo, que por acaso foi fazer um turno comigo sozinha, porque eu sou uma das mais novas, tentei ajudá-la no que ela não sabia, tentei, porque ela não tem experiência profissional, e tentei ajudá-la e tento sempre ajudar, sempre que vierem novas, aquilo, o pouco que eu sei, porque pronto, eu tento sempre ajudar a colega que vem.

E – Claro. E, e, e refere-se ah a ajudantes de lar ou a outros profissionais, ah, neste caso, que ajuda?

e – Sim, neste caso, pois neste caso, será ajudante de lar quando vem, não quer dizer que uma empregada de limpeza ou de lavandaria, se precisar de ajuda que venha nova, pois claro, eu estou cá dentro, eu já sei onde é que são as coisas e sei como funciona, claro que lhe ajudo, né? Não lhe vou virar as costas.

E – Claro, claro. Ah, o que é que acha que essas, que tipo de competências ou que tipo de comportamento é que acha que essas pessoas novas devem ter para trabalhar num lar?

e – É, na parte de, dos utentes ou na parte da lavandaria?

E – É, por exemplo, vamos focar a parte das ajudantes de lar, essa parte.

e – Eu penso que elas terão que (pausa) tentar fazer melhor, como nós fazemos, porque é isso que nós ensinamos a fazer quando vêm para cá (pausa) e se elas vêm trabalhar para cá, pois têm que saber ao máximo, né?

E – Claro.

e – E têm que dar o melhor delas.

E – Claro. Então, sendo assim, já agora faço a pergunta ao contrário, e fosse de uma outra categoria, acha que haveria distinção? Ah, outro tipo de comportamento?

e – Não, na parte de limpeza, de lavanderia penso que não, que seria igual, se uma pessoa que vai trabalhar para um sítio, pois, terá que se empenhar para fazer o papel dela, não é?

E – Claro.

e – No trabalho dela, eu penso que sim.

E – Muito bem, muito bem. Agora em relação ao, ao processo de tomada de decisões. Ah, a Nádia costuma participar, quando se tomam decisões cá no lar?

e – Sim, costumo participar e quando não estou cá, pois, quando volto tento sempre perguntar o que é que se passou para que teja, tenha conhecimento, para que possa acompanhar as colegas nesse aspeto.

E – (Exato) Exato. Quer dizer como é que costuma participar? De que forma?

e – Ah, tentando perguntar às colegas o que é que aconteceu, o que é que, como é que foi ou dirigir-se, dirigir-me ah neste caso a uma pessoa superior

E – Hum, hum.

e - Para perguntar como é que a senhora tá, como é, ou porque foi para o Hospital pronto, a pessoa tem que perguntar as coisas, tem

E – (Exato).

e - Que saber.

E - Ou seja, tenta sempre saber o que, o que aconteceu na sua ausência.

e – Sim que é para tar informada

E – Exato

e - Para continuar a trabalhar.

E - Exatamente. Mas quando está presente, alguma vez lhe chamaram ou perguntaram-lhe alguma coisa? (pausa) Ah, alguma vez foi ouvida para decidir, para decidir alguma coisa ou para ajudar numa decisão?

e – Chamada na parte, na parte superior?

E – Alguém superior, sim, sim.

e – Eh, sim, muitas vezes as pessoas, pois, as superiores geralmente quando têm alguma coisa a dizer chamam a pessoa para que a pessoa teja informada dessas coisas, de tudo o que se passa aqui dentro.

E – Ou seja, conversam, é isso?

e – Conversamos bastante, sim.

E – Sim. Ah, e concorda?

e – Sim, concordo.

E - Com este método?

e – Concordo.

E – Ah, quer dizer porquê?

e – Ah, concordo porque acho que é uma maneira das pessoas (pausa) ah, mostrarem interesse naquilo que fazem (pausa) eh pronto, porque nós temos que fazer o nosso papel e os nossos superiores terão que fazer o deles, não é?

E – (Claro, claro).

e – Porque se não houver diálogo entre as pessoas, os trabalhadores e os mais, os que mandam, as pessoas mais.

E – As chefias.

e – As chefias, pois o trabalho não corre bem.

E – (Claro, claro).

e – Neste caso penso que tá a correr tudo bem porque penso que não é o nosso caso, nós sempre falamos, qualquer problema que temos falamos sempre com os superiores.

E – Claro. Muito bem, muito bem. Agora em relação a atividades na Instituição, por exemplo, animação, ou festas que se façam. Ah, a Nádia costuma participar nessas atividades?

e – Sim, gosto muito.

E - Sim? Como é que participa?

e – Danço, canto, bato palmas, com eles. Ah, gosto muito de brincar com eles, gosto muito para eles se animem também, eles tão ali sentadinhos, coitadinhos, têm que dançar, têm que... Eu gosto muito de os divertir.

E – Então o que é que pensa sobre, sobre a participação das ajudantes de lar nestas atividades? O que é que pensa sobre isto?

e – Acho muito bem, acho muito bem que as pessoa, que nós estamos cá para isso, além termos cá para cuidar neles, também temos cá pra falar, pra os divertir, pra que eles se sintam em casa, porque é assim.

E – Eh, quer, quer sugerir alguma alteração, ah, em relação à vossa participação nestas atividades? Alguma coisa que se pudesse fazer para melhoras as coisas?

e – Portanto, eu penso que dentro deste centro já há bastante divertimento, já temos música para eles que é bastante bom. Ah, temos a nossa animadora que também os anima bastante, ah, pois, não vejo mais, só se for mais um diazinho de música aqui. (risos)

E – Por exemplo, uma sugestão. (risos)

e – Para dançar um diazinho (risos) mais que é bom para eles e é bom para nós (risos).

E – Ah. (Risos). Então mais um dia de música. Ah, muito bem, agora gostaria de lhe perguntar acerca da satisfação que tem em relação ao seu trabalho. Ah, em que medida é que está satisfeita? Ah, pouco satisfeita, nada satisfeita, muito, bastante.

e – Pronto, como já disse, eu vim trabalhar pra aqui e gostei muito, gostei muito de, aqui, portanto, eu tou muito satisfeita de trabalhar aqui. Ah, é um trabalho que gosto de fazer, acho que, eu embora não tenha o curso, mas adoro, adoro fazer o que faço e tou bastante satisfeita, trabalhar aqui nesta área porque é o que eu gosto mesmo de fazer.

E – Então sendo assim, ah, vou-lhe perguntar, ah, se se sente realizada?

e – Sim, sim. Sinto-me realizada profissionalmente.

E – Ah, acha que da parte da, da entidade patronal existe algum reconhecimento do seu trabalho?

e – Eu penso que sim, eu penso que existe reconhecimento sim, porque sou uma pessoa que tou sempre disposta a fazer qualquer horário e acho que as pessoas conhecem isso, ah, tanto reconhecem que tou aqui até hoje. Vim pra aqui trabalhar sem curso, sem nada e tou cá, por isso, é sinal que tou, que reconhecem o meu trabalho.

E – Muito bem, muito bem Nádia. Ah, agora queria-lhe perguntar em relação ao, ao seu futuro profissional, que expectativas é que tem em relação ao futuro?

e – O futuro profissional, eu gostaria de continuar a trabalhar sempre nisto porque é o que eu gosto de fazer, é mesmo o que eu gosto de fazer, não me tou vendo trabalhar noutra sítio porque, e aqui se for possível.

E – (Risos).

e – (Risos) É onde eu mais gosto de trabalhar, realmente.

E – Se possível aqui, ok, ok. Ah, agora em relação à evolução na carreira. Acha que existe alguma perspectivas para?

e – Eu penso que não porque, penso que não, não tenho mais perspectivas de, de carreira além de continuar cuidar de idosos só, mais nada. Não há hipótese de crescer mais, não vejo por onde.

E – Claro, claro, muito bem. Ah, quer referir aspetos positivos desta, desta profissão? O que é que acha que é positivo? O trabalho que desempenha

e – Ah, portanto eu acho que é positivo na, porque há muitos idosos, as pessoas muitas das vezes tão sozinhas em casa, não têm quem cuidar neles. Ah, e então se eles vierem para uma Instituição destas acho que são melhor tratados, quando têm pessoas que tratam bem deles, que lhes dão carinho, que não se, que não é o caso em todo o lado porque aqui é especial mesmo. Como eu já referi, noutros lugares onde trabalhei não é assim. Ah, portanto se alguém tiver pais, mães, irmãos com dificuldades, com, que não consigam fazer nada sozinhos, eu acho bem que metam na Santa Casa da Misericórdia porque eles aqui são muito, muito bem tratados.

E – Muito bem. Ah, e aspetos negativos nesta profissão? O que é que há aqui de negativo?

e – Aqui de negativo, portanto, em todo lado há coisas positivas, em todo o lado há coisas negativas.

E – Sim, sim. Da profissão, da profissão.

e – Eh, não tou vendo assim grandes coisas negativas, além de, muitas vezes nós querermos fazer mais e não poderemos porque não temos tempo ou porque as colegas estão doentes e não há empregadas para trabalhar e muitas das vezes a gente quer fazer mais, não consegue porque estamos sozinhas. Devia de haver mais uma ou duas para substituir porque seria melhor para nós e para os utentes, muitas das vezes queremos dar um bocadinho mais de atenção e não conseguimos porque às vezes há uma colega que tá de baixa, outra que tá doente e nós não conseguimos fazer mais do que aquilo que fazemos por muito esforço que fazemos, que fazemos, não conseguimos fazer mais, poderia haver, poderia haver mais uma, duas pessoas para substituir, no caso de tar alguém doente, é essa as minhas ideias que penso que poderia haver.

E – Ok, pois exato. Agora ia lhe pedir, ia lhe pedir propostas ou sugestões. Portanto, podemos considerar a admissão de mais pessoal, por exemplo. Quer sugerir mais alguma coisa Nádia?

e – Não, a não ser isso acho que o serviço, só é essa a razão que muitas vezes queremos, queremos fazer um bocadinho mais e não podemos porque muitas vezes estamos sozinhas.

E – Muito bem, agora mudando aqui de questão. Ah, portanto quando, quando se admitem utentes novos no lar a Nádia costuma participar?

e – Sim, essa pergunta já foi quase igual à que eu respondi.

E – Ah, exato, exato. Há pouco acabamos sem querer, por falar nisto, ah, era a propósito das, das funcionárias mais, ah, mas ah.

e – Sim, costume participar, como já referi, gosto de perguntar o nome deles.

E – (Claro, claro).

e – Ah, como é que estão, como é que eles se sentem, tenho o interesse na maneira como chegam ao lar, se andam ou não andam, se comem sozinhos, se é preciso ajuda para se vestirem, tento sempre ir para poder lidar com eles melhor, não é?

E – Exato. Ir ao encontro das pessoas.

e – Sim, ao encontro da pessoa para saber como é que ela tá para depois poder trabalhar com ela e saber.

E – Saber como agir no dia a dia.

e – Pois, é isso.

E – Ah, muito bem. O que é que acha sobre esta participação da, das, as ajudantes de lar na, nas admissões dos utentes? O que acha sobre isto, de vocês irem ter com as pessoas ou?

e – Eu acho muito bem porque nós temos mesmo que ir, porque nós chegamos cá, temos um utente novo, não sabemos como é que ele é. Claro, temos que nos informar para depois no turno a seguir conseguirmos tratar deles sozinhas. Se não vamos ao pé deles, não interessamos, pois claro, não sabemos como é que a pessoa tá, temos mesmo que ir perguntar como é que a senhora tá ou senhor neste caso, ah, para podermos lidar com eles da melhor maneira.

E – Exato, exato. Ah, a Nádia gostaria de sugerir alguma alteração a este procedimento que já fazem? Acha que se poderia fazer de outra forma?

e – Não, penso é que todas têm mesmo que fazer, todas igual porque senão não funciona bem, é isso.

E – Muito bem, muito bem. Agora em relação à sua posição, aqui no lar. Acha que a sua posição, ah, vai influenciar, influencia o dia a dia dos utentes que vivem cá ou seja aquilo que faz acha que vai influenciar nalguma coisa os utentes?

e – A eles, ah, sim, influenciam. Ah, a sentirem-se melhor, que estou cá é para cuidar neles, portanto se eu cuidar bem deles, claro que eles vão se sentir muito bem. Eles precisam de carinho, precisam de atenção, e é isso que eu tou fazer, o dia a dia, além de tratar deles, tento lhes dar carinho, atenção, falar com eles, para que eles sintam bem.

E – Muito bem, muito bem. Ah, o que é que acha do, sobre o papel das ajudantes de lar, qual é a sua opinião sobre isso?

e – Ajudantes de lar são segundas, são umas pessoas que os utentes terão que considerar como família porque se não for assim, não, não vale a pena porque nós, eh, temos a nossa família mas a gente passa maior parte do tempo com eles e então eles têm que sentir que nós, o nosso apoio, temos, têm que sentir que nós todos damos todo carinho que eles precisam. Eles ou fazem, pronto eh, ao fim de alguns dias de estarem cá eles já começam a fazer parte da nossa família, começam a fazer parte de nós, eles são pessoas que chegam aqui muitas das vezes muito deprimidas e nós temos que lhes dar, levantá-los para cima para que eles se sintam bem, se sintam com carinho e acho que isso é muito importante, dar-lhes carinho para que eles se sintam muito bem.

E – Claro, claro, dar ânimo às pessoas.

e – É isso.

E – Ah, o que a Nádia pensa, ah, sobre o viver num lar de idosos?

e – Viver num lar de idosos, eu (pausa) penso que se não têm família para cuidar neles pois será melhor meter num lar mesmo porque será a melhor maneira deles conseguirem ser um bocadinho mais felizes porque eles no lar são muito bem tratados, têm toda a atenção, têm comer a horas, têm ah alimentação, têm a higiene, têm tudo ali, e pessoas que lhes dão carinho dia a dia e muitos deles não te, em casa não têm, eu acho que sim que num lar, eu penso que eles estão muito bem.

E – Ah, acha que existe alguma alternativa a viver no lar?

e – Alternativa a, a viver no lar, penso que ou no lar ou em casa, neste caso se tiverem alguém para cuidar neles, como deve ser, porque tirando isso não vejo mais nenhuma. E sozinhos não podem ficar.



E – Claro, claro, sozinhos não. Ah, agora ah queria falar um pouco consigo sobre o relacionamento humano que existente aqui no local de trabalho. Ah, como é que é o relacionamento existente entre o grupo das ajudantes do lar? Como é que vocês se dão?

e – Nós tentamos dar sempre o melhor possível porque nós trabalhamos o dia a dia, juntas, não é? Tentamos sempre dar o melhor possível para que aja um bom ambiente tanto para nós, de trabalho, para, também para, para os utentes porque não podemos andar a gritar umas com as outras, para que eles sintam segurança também, e serem um bocadinho felizes. Eh, tentamos sempre dar o melhor possível.

E – Ah, exato, exato. E, e com o resto dos colegas de trabalho? Como é que, como é que vocês se relacionam com as outras categorias?

e – Com as outras categorias, muito bem, muito bem, são todas muito boas, impecáveis, as colegas tanto da limpeza como da lavandaria como as, as colegas do jardim. Eu dou-me muito bem com todas, com todas elas, das outras secções.

E – (Muito bem). Ah, e como é que a Nádía se relaciona com a sua chefia direta, portanto, com a chefe que vocês têm cá no trabalho?

e – Ah, a nossa chefe, portanto, temos cá uma pessoa que é, que é nossa chefe, ela tá à frente de tudo, é uma pessoa, pra mim é uma pessoa compreensiva, pouca coisa ou nada lhe tenho pedido, mas sempre que eu precisar tou à vontade pra chegar ao pé dessa pessoa e pedir alguma coisa porque tá sempre disposta a nos ajudar. Ah, prefere muitas vezes dizer-nos a nós as coisas para que não vá aos ouvidos do nosso chefe maior porque muitas vezes ela prefere assim para não haver chatices, ah, é uma pessoa impecável. Por acaso eu dou-me muito bem, eu gosto muito dessa pessoa, sempre que eu precisar eu vou sempre, sempre que eu precisar eu vou falar com essa pessoa.

E – Vai ao encontro.

e – Vou ao encontro eh acho que tamos muito bem servidos nesse aspeto, realmente.

E – Muito bem. Agora como é que, como é que descreve o relacionamento humano com, com a direção da instituição (pausa) portanto, com área administrativa?

e – Ah, pronto, se, são pessoas que nós nunca, quase nunca encontramos. Ah, vêm fazer uma visita de vez enquanto, que aparecem de surpresa ou dias de festa e nós cumprimentamos, bom dia, boa tarde e não passa daí. Eh, são pessoas que não tão cá para ver o nosso dia a dia, nesse caso a outra pessoa é que tá à frente para que possa dar

essas informações, portanto, damos sempre, damos bem porque nós nunca os encontramos, a bem dizer.

E – Portanto, existe aí algum, talvez algum afastamento.

e – Pois, um afastamento. Eh, é isso.

E – Digamos que sim. Ah, portanto a Nádia acha, acha que o relacionamento humano, eh, tem alguma importância no local de trabalho (pausa) a forma? Acha que a forma que as pessoas se dão (pausa) tem alguma importância no trabalho? Acha que vai influenciar o trabalho ou?

e – Sim, a maneira em que as pessoas se dão influencia o trabalho porque se começarem, falarem a gritar uma com a outra, todo o dia, pois, claro não é bom ambiente para ninguém.

E – Claro, claro.

e – Mesmo pra nós e pros utentes, nós estamos cá é para isto, para dar segurança, não é pra, pra que eles se sintam inseguros.

E – Claro.

e – Todas temos que tentar fazer o nosso papel da melhor maneira.

E – Ah, muito bem. Agora mudando aqui um pouco o assunto. Vou-lhe falar sobre acidentes de trabalho. Ah, alguma vez se deparou com algum acidente de trabalho?

e – Na parte dos utentes?

E – Ah, mais a da parte do serviço. Ah, alguma colega que se tenha magoado.

e – (Ah) Hum, hum, não.

E – Alguém que se tivesse.

e – Ah, sim. O nosso trabalho faz parte, faz parte, não é isso? Muitas vezes, temos utentes doentes, não é? Isso é normal ou porque um cai, temos que mandar para o Hospital, isso é, isso são as coisas do dia a dia. Em questão de colegas, ah, só mesmo me deparei com uma quando cheguei aqui um dia de manhã, fiquei um bocado chocada, porque a minha colega tinha caído. Ah, tinha aleijado um pé e vi-a numa cadeirinha de rodas e eu fiquei muito triste e até chorei porque ah de a ver assim, tive bastante pena, ah, foi o único caso que senti mais aqui dentro, em questão nesse aspeto, em questão de colegas mesmo.

E – Exato. E como é que, como é que a Nádia lidou com isso, com essa situação?

e – Aproximei-me dela, dei-lhe carinho, tentei perceber o que é que se passou, ela tava preocupada porque não conseguia fazer o serviço dela. Ah, quando eu entrei, o serviço tava atrasado, dei-lhe apoio, que não tinha importância, que eu ia tentar fazer o melhor eh acho que ela ficou mais feliz e embora não tivesse muito feliz né? coitada, tava ali, coitada.

E – (Pois).

e – Mas penso que dei o apoio suficiente que ela precisava.

E – Naquele momento. Muito bem, mudando aqui novamente o tema, ah, em relação à morte, vamos falar agora sobre morte. Já teve intervenção nalgum episódio de morte no lar?

e – Ah, qui não. Já tive noutro, noutro lar.

E – Quer contar como foi?

e – Sim. Onde eu trabalhei antes eu vir para aqui, em Olhão. Foi uma senhora que tava acamada e quando eu lá cheguei a senhora tava morta na cama e deparei-me com ela, morta. Era uma senhora muito doce que eu gostava muito. (pausa) Ah, custou-me muito ver a senhora naquela, ali na minha frente, uma senhora muito querida, muito querida que nós tínhamos um grande amor por ela e chorei bastante por ela e gostava muito dela e custou-me um bocadinho. Aqui, ah, desde que trabalho aqui ainda isso não me aconteceu, ainda, ah (pausa) pronto, na minha frente ainda não vi o que aconteceu. O que aconteceu, é quando eu cheguei um dia de folga e tinha morrido uma senhora que eu também gostava bastante, também me custou bastante, a D. Dionísia, uma senhora que conosco dançava, cantava todo o dia, brincava muito e a ve, saber que a senhora tinha falecido foi, foi um grande choque, foi uma pessoa que eu admirava, que eu me apeguei muito e então custou-me bastante quando soube que ela faleceu.

E – Como é que, como é que a Nádia conseguiu superar?

e – Com o dia a dia, trabalhando com os outros utentes. O dia a dia, mas foi difícil porque sempre que tinha que entrar no quarto dela, sempre me lembrava dela, olhava para a cama dela eh hoje tá ocupada e hoje eu me lembro dela. Olho pra ali e vejo a senhora ali, foi bastante difícil, (pausa) ah, mas pronto, com o dia a dia vai, vai, vamos superando isso.

E – Superando essas situações. Ah, o que á que, o que é que acha ah sobre a morte no lar? O que pensa sobre isto?

e – (Pausa) Pronto, ah as pessoas quando morrem não escolhem, o local pra morrer. Ah, geralmente quando as pessoas estão mal, nós chamamos a ambulância pra ir para o hospital, pra tentar ver se a pessoa fica bem, mas pronto, quando acontece, e se acontecer no lar, pois nós temos que enfrentar porque esse, tamos cá para isso, é o nosso trabalho e temos que enfrentar da melhor maneira.

E – Muito bem. Como é que, como é que a Nádia vive a perda de um utente? Como é que reage?

e – Mal, muito mal porque eh, nós estamos habituados a eles todos os dias, lidamos com eles, damos-lhe de comer, tratamos deles, brincamos e damos-lhes carinho e pronto, é um bocadinho difícil quando perdemos alguém, que nós tratamos todos os dias e cuidamos todos os dias com ele. Eh, é um bocadinho difícil, custa muito, porque nós, eles fazem parte de nós já porque é dia a dia com eles e quando che, quando isso acontece nós sentimos bastante porque tamos, a gente sentimos a falta daquela pessoa que, todos os dias tratamos dela (pausa) é um bocadinho difícil.

E – Muito bem, muito bem. Agora em relação ao dia a dia, que dilemas é que enfrentam, obstáculos, coisas que compliquem o vosso dia a dia?

e – Às vezes, correm melhores, outros dias piores. Há dias com um bocadinho de obstáculos, há dias que nós, ah, queremos trabalhar e não temos as coisas em condições ou porque queremos vestir uma roupa melhor ao utente, não temos aquela roupa porque tá na lavandaria pra lavar ah (pausa) hum sei lá, não me lembro-me de momento, pois. (ruído a expressar raiva)

E – Hum. (risos)

e – (Risos) Não lembro-me de momento, pois, isso, e é assim, queremos ah muitas das vezes, fazer melhor e não conseguimos porque que não há roupa muita das vezes para vestir os utentes, não há empregadas suficientes e pronto, é isso. Mas nós tentamos sempre, (pausa) dar volta por cima.

E – Dar volta e contornar.

e – É isso.

E – De tudo o que é negativo. Ah (pausa) ia lhe perguntar se já tinha vivido algum momento marcante aqui no lar.

e – Aqui marcante, não só, foi só aquele caso de, da utente, que a senhora como eu já referi, que morreu quando eu cheguei eh (pausa) aquilo custou bastante, também tou cá

há pouco tempo, ainda não me aconteceu assim grandes coisas, para que eu possa referir.

E – Como marcantes.

e – Como marcantes.

E – Muito bem. Agora, ah para terminar, gostaria de lhe perguntar, ah em que medida é que a sua profissão influenciou a sua vida pessoal. Mudou alguma coisa na sua vida?

e – Prontos, já de si, nós mulheres, se, quando tamos em casa temos tempo pra tudo, quando, a partir do momento que começamos a trabalhar começa logo a mudar, a vida, começa logo a ser outra, a mudar. Ah, começamos a ã ter muito tempo prá casa, prá família, prós filhos, mas pronto, nós temos que trabalhar, ã é? Aqui no lar, a única, pronto, é as noites, nós fazemos noites, não dormimos em casa, não temos mais, tanto tempo pra dar atenção à nossa família, ah, no principio é um bocadinho difícil porque nós fazemos turnos eh a cabeça anda assim um pouco virada, porque, noites sem dormir, e não sei quê, mas vai tudo ao lugar porque nós quando gostamos daquilo que fazemos, ah, conseguimos sempre superar isso tudo e eu como sou uma pessoa que faço aquilo que gosto, consigo superar, consigo sempre superar e agora já tou habituada e (pausa) e espero continuar.

E – Claro. E em termos sociais, ah saídas, ir algum lado, acha que mudou nalguma coisa?

e – Ah, não, comigo não mudou. Eh, porque eu não sou pessoa de andar muito fora, não sou pessoa de andar muito fora, sou, sempre, sempre fiquei em casa, sempre gostei de dormir as minhas noites em casa, eu não gosto de fazer noitadas, portanto assim não, a mim não me fez assim muita diferença.

E – Claro. Embora, embora agora faça turnos, e às vezes

e – (Eu não fazia) Eu antes não fazia turnos, agora é que tou a fazer turnos, mas pronto, portanto, é nesse aspeto que mudou um bocadinho porque nós a trabalhar é impossível para viver um bocadinho a vida né? E os nossos hábitos, principalmente dormir, que não dormimos em casa, e depois, depois de resto, saídas não, em mim, em mim não mudou nada ah porque eu continuo a ser a mesma pessoa, a fazer os mesmos hábitos de trabalho para casa, não mudou assim nada.

E – Muito bem, D. Nádia. Muito obrigada pela sua participação.

e – Muito obrigada, eu.

E – E uma boa tarde.

e – E uma boa tarde também para si (risos).

E – (Risos)

### **Entrevista E8 (E8)**

E – Então, muito bom dia D. Ilda.

e – Bom dia, Doutora.

E – Ah, vou dar início aqui à minha entrevista. Ah, a Dona Ilda possui alguma crença religiosa?

e – Sim, ah, tenho, não praticante mas sou religiosa, ah, católica. Ah, pois, fui por intermédio de, dos meus familiares porque era tudo religioso, de religião católica e eu como cresci nesse ambiente.

E – Acabou por

e – (Acabei por optar por esta religião).

E – Exatamente. Foi influenciada.

e – Pois, ah.

E - Ah, qual é a sua fonte de rendimento?

e – Pois, a minha fonte de rendimento é unicamente o rendimento que recebo aqui do meu serviço de ajudante de lar.

E – Muito bem. Ah, quero lhe perguntar-lhe sobre a sua experiência profissional. Ah, a Ilda pode, pode me relatar o seu percurso profissional? Começou a trabalhar em quê? Aonde?

e – Pois, eu comecei a trabalhar muito nova, apenas mais ou menos (impercetível) mais ao menos quando os meus pais me diziam, com nove anos (pausa). E, cheguei a apanhar tomate, ah, azeitonas, ceifei arroz, ceifei trigo, apanhei girassol, várias coisas. E agora por fim, ah, entrei na Santa Casa da Misericórdia.

E - Ah, sim, ah, mas quando deixou de fazer esse trabalho, digamos que, no campo, logo, logo a seguir o que é que (pausa).

e – Depois tive em casa uns tempinhos (pausa) porque na altura já havia dificuldade em arranjar emprego e depois também tive a minha filha, e isso tudo e (pausa) e então só depois mais tarde é que entrei pra Misericórdia.

E – Entrou logo aqui para o Lar da Torre de Natal?

e – Não, entrei para Santa Casa da Misericórdia, na Sé, em baixo e.

E – (E lá, o que é que fazia lá?).

e – Fui prá, prá, prá lavandaria pra fazer a licença de parto de uma colega, depois tive cerca de um ano na lavandaria, depois fui lá pra dentro.

E – Ou seja, lá para dentro?

e – Pra dentro, na, fazer limpezas na Misericórdia

E – (Pra dentro do lar)

e - Pra dentro do lar, na Misericórdia e fui fazer limpezas, depois das limpezas (pausa) houve alguém que me convidou para que eu fosse pró apoio domiciliário, andei no apoio domiciliário. Mais tarde (pausa) como ficava mais perto da minha casa, ah, o Lar da Torre de Natal, ah, o chefe, ah, sugeriu-me que eu viesse pra aqui prá Torre de Natal pro apoio, ah desculpe, pra ajudante de lar.

E – Hum, hum.

e – E eu como ficava aqui mais perto, não tinha tanta despesa, optei por vir pra cá.

E - Muito bem, Ou seja, até hoje.

e – Até hoje.

E – (Risos). Ah, e que motivos é que, que levaram a Dona Ilda a ter esta profissão?

e – Ah.

E – Ou seja, vou reform, ou seja, vou reformular a pergunta. Foi prá Misericórdia primeiro para a lavandaria.

e – Sim.

E – Ah, ou seja, para ir da lavandaria pra, ah, ajudante do lar?

e – Fui convidada, ah, pra fazer, pra desempenhar essa função.

E- Ah, ok, foi por convite.

e - Sim, fui convidada.

E – Eh, muito bem, ah, agora aqui em relação aqui ao lar onde trabalha neste momento de ajudante de lar. Ah, como foi o seu processo de adaptação? Como é que correu nos primeiros dias?

e – Ah, foi bom, foi bom. Encontrei pessoas que me ajudaram, um bom ambiente de trabalho, além de eu já conhecer algumas pessoas que trabalhavam aqui, foi bom, adaptei-me bem.

E – Ah, teve alguém, alguma pessoa que lhe marcasse ou que, ou que tivesse sido importante nessa sua adaptação?

e – Ah, em geral mas, em geral foram praticamente todas as pessoas. Não tenho assim pessoa nenhuma especial a referir.

E – Muito bem. Ah, já que estamos a falar em pessoas. Ah, e em relação à sua admissão, disse que foi convidada, quer dizer sobre isso?

e – Sim.

E – Sobre essa pessoa.

e – Sim, ah, eu tive uma pessoa que, ah, pronto, eu na altura não tinha emprego eh, e falei com um senhor, não sei...

E – Pode falar, pode referir aqui, portanto, saber.

e – Ah, falei com o Sr. Costa.

E – Ah, quer falar um bocadinho quem é o Sr. Costa?

e – O Sr. Costa é um, um utente que sempre esteve, agora tá utente, mas sempre teve aqui e trabalhou como voluntário (pausa) e, e tinha muito intimidade (pausa) com o senhor, ah, com o Sr. Provedor e foi por intermédio do Sr. Costa que eu consegui este emprego.

E – Muito bem, muito bem. Ah, agora mudando, mudando aqui o assunto, queria falar um pouco sobre formação profissional. Ah a Dona Ilda tem alguma formação feita, tem algum curso?

e – Sim, tenho alguns cursos, ah, cursos de ah apoio ao idoso como, como (pausa), ah.

E – Tudo na área do apoio ao idoso?

e – Da minha profissão, na minha área de cuidador do idoso, tenho alguns cursos sim.

E – Exato. Ah, que temas de formação prefere? Tem algum, algum preferido?

e – Principalmente aquele que faz parte da minha profissão, de, do meu setor porque, porque nem, nem sempre sabemos tudo e como não sabemos tudo quantos mais cursos fizermos melhor se adaptamos e tratamos as pessoas que, que necessitam de nós.

E – Exatamente, conseguem, conseguem sempre melhorar.

e – Pois claro, conseguimos sempre melhorar.

E – Muito bem. Ah, mais ou menos com que regularidade é que, é que a Dona Ilda frequenta ações de formação?



e – Eu frequento formação assim, por exemplo, de dois em dois anos no máximo, normalmente, é quando (pausa).

E – É quando frequenta.

e – Quando frequento.

E – Ah, agora em relação ah aos novos profissionais que são integrados aqui na Instituição. Quando essas pessoas entram, a Dona Ilda costuma participar nesse processo?

e – Sim, ah, participo, ah para poder ajudar, ah, (pausa) a colega.

E – Sim, sim.

e – Ah, na maneira do nosso trabalho pra entrar, ah, (pausa) pronto, pra que a pessoa se sinta à vontade (pausa) eh e tenha um ambiente de bom, um bom ambiente juntamente de uns com os outros, para nós se dermos sempre bem e para que o idoso também se sinta bem.

E – Claro, com certeza. Ah, e refere-se a que profissionais, ah, são só?

e – Não, a todos em geral porque o bom ambiente de trabalho também ajuda muito.

E – Muito bem, muito bem. Ou seja, qualquer.

e – (Qualquer, de qualquer setor).

E – Ah, e que competências é que, é que a Dona Ilda valoriza nessas pessoas? O que é que acha que essas pessoas devem de possuir?

e – Principalmente que gostem do trabalho quem vêm fazer (pausa) e que desempenhem o melhor possível pra que, ah, se continue o bom ambiente, um bom ambiente de trabalho e que os utentes se sintam bem e protegidos.

E – Exato, exato. Ah agora em relação ao processo de tomada de decisões, quando se decide alguma coisa aqui no lar, a Dona Ilda costuma intervir de alguma forma nessas decisões?

e – Bom (pausa).

E – Alguma vez foi ouvida pra alguma coisa?

e – Ah, sim, sim. Foi, ah, quando temos alguma coisa pra resolver, pois a nossa chefe, ah, reúne, reúne as nossas colegas pra que estejamos, estejamos a par de saber tudo e, estamos sempre em diálogo umas com as outras porque (pausa), nossa chefe participa muito connosco.

E – Muito bem. Ou seja, vocês, ah, ou seja, ah, vocês participam eh e falam.

e – Falamos abertamente com a nossa chefe e a nossa chefe, pronto, põe põe-nos à vontade para que a gente possa, saber das coisas e gosta de tomar às vezes certas decisões quando a nossa chefe nos (impercetível).

E – Muito bem. Ah, e a Dona Ilda concorda com este método?

e – Ah, ser (impercetível).

E – Sim, sim.

e – Sim, sim, concordo, concordo bem porque, ah, faz-nos falta pra que agente se sinta à vontade.

E – Claro, claro, muito bem. Agora em relação a atividades que se fazem aqui na instituição, por exemplo o que se faz na animação ou quando existem por exemplo festas. Ah, a Dona Ilda costuma participar nessas atividades?

e – Sim, mas não com muita frequência porque como temos turnos e não é assim com muita frequência, mas quando estou participo, ajudo, ah, tento orientar os nossos utentes e que eles estejam ali bem, como dar-lhe a alimentação quando necessário e (pausa).

E – Muito bem. Gosta, gosta de participar?

e – Sim, gosto, gosto de participar. Ah, pronto é um dia diferente, é um dia que, que realmente a pessoa se sente mais (impercetível), mais alegre, mais. É uma situação um pouco mais, não sei explicar muito bem, ah.

E – Um dia festivo, talvez.

e – Pois sim, que a pessoa sente mais alegria, nós, os nossos utentes com outro sorriso, principalmente aqueles que têm ainda a noção de certas coisas.

E – Claro, que estão lúcidos.

e – Que estão lúcidos, então vê-se, vê-se as pessoas com outra.

E – Com outro animo.

e – Com outro animo, outra cara. Estão alegres, é isso.

E – Muito bem. O que, o que é que a D. Ilda, ah, pensa acerca da participação das ajudantes de lar nestas atividades? O que é que acha sobre isso?

e – Eu acho bem (pausa), acho bem porque nós somos, estamos no dia a dia com eles e eles sentem-se bem com a nossa companhia.

E – Muito bem. Ah, quer dar alguma sugestão (pausa), alguma coisa que se possa fazer pra melhorar em termos de participação, das atividades? Alguma coisa influente. (pausa) Nada? Nada a acrescentar? (Risos) Está tudo bem assim?

e – Ah está, acho que sim, pois, nós tratamos deles, eles sentem-se bem e a gente sente-se bem e eles com uma carinhas alegres, fora do normal porque o dia a dia é sempre um dia, e outro igual ao outro e também, e sendo dias de festa tão mais satisfeitos e então penso que não, não vejo nada a modificar.

E – Muito bem, muito bem. Ah, qual é o grau de satisfação que, que atribui ao seu trabalho? Ah, sente-se satisfeita?

e – Sim, sinto-me satisfeita porque faço aquilo que gosto e assim muito bem na companhia dos utentes e quando vou de férias ou que tenho uns, que vou de folga, ah fiz de uma certa hora lembro-me muito dos meus utentes, são, ao fim ao cabo fazem parte da minha família, é uma segunda família que eu tenho.

E – É claro. Sente-se realizada profissionalmente?

e – Sim, sinto, sinto.

E – Quer, quer, quer dizer um bocadinho porquê? Quer justificar? (pausa)

e - Porque, pronto se estivesse em casa era uma coisa, e assim estou dentro do trabalho, pois, é uma coisa que, que realmente sempre gostei de fazer.

E – Claro, porque faz aquilo que gosta.

e – Pois.

E – Ah, ah existe algum reconhecimento da parte da entidade patronal em relação trabalho desempenhado?

e – (Pois). O reconhecimento às vezes não é o suficiente porque nós ah trabalhamos muito e por vezes não somos reconhecidas por aquilo que fazemos. Ah, por vezes há colegas que ficam doentes, o trabalho continua o mesmo eh nós temos que desenvolver esse trabalho pra que os utentes não sintam que.

E – (Essa falta).

e – Que, pois essa falta porque nós, ah, eles não têm culpa de, dagente, uma ficar doente ou isso, não têm culpa nisso, então temos que desempenhar o nosso serviço, ah, a nossa entidade patronal por vezes não reconhece o, os, os nossos ordenados também são muito baixos à vista do trabalho que nós temos porque isto é um trabalho muito sacrificado eh que não é pago por dinheiro nenhum mas se houvesse um bocadinho de reconhecimento mais da parte dos nossos chefes (pausa) nós até ficávamos mais contentes, mais felizes e até poderíamos desempenhar ainda melhor o trabalho.

E – Claro, com outra motivação.

e – Pois.

E – (risos) Ah, que expectativa é que a D. Ilda tem em relação ao, ao futuro profissional?

e – Pois, a expectativa ah, é trabalhar até que um dia possa vir a ter a minha reforma porque, não, além de não ter idade pra sair pra outros lados, os trabalhos também tá muito difícil, os empregos.

E – Claro, muito bem. Ah, existe alguma perspectiva de evoluir na carreira?

e – Não (pausa) porque pronto, o que faço já é ah (pausa) o que sei realmente fazer e que, não tenho assim, ah (pausa) não deve haver nada mais que eu possa fazer porque (pausa).

E – Muito bem, muito bem. Não, não, não vê perspectivas.

e – Pois.

E – Ah, quer referir aspetos positivos desta profissão? O que é que será bom.

e – Pois eh (pausa), talvez, ah, seja trabalhar sempre em conjunto eh melhorar as nossas, como é que hei de dizer?

E – Ah, quando fala em conjunto refere-se ao relacionamento?

e – Relacionamento entre as colegas, ah, melhorar a nossa sah situação de trabalho porque por vezes nós queremos trabalhar, umas vezes não temos roupa e por vezes não temos condições de, dagente desenvolver o nosso serviço em melhor, com, com, convenientemente.

E – Muito bem. Quando diz que não há roupa.

e – (É roupa para vestir os utentes por vezes, outras vezes é a roupa pra nós, ah pronto mudarmos uma cama).

E – Hum, hum.

e – Fazer as higiènes, por vezes falta-nos essa, essas coisas e nós não podemos desenvolver o nosso serviço por vezes, por isso.

E – Muito bem. Eh, e essas faltas devem-se ah a que motivos?

e – Pois, ah, por vezes, ah, é na lavandaria.

E – Ok, ou seja, outro setor.

e – Outro setor que, que realmente, ah, agente não tem acesso e não podemos fazer nada porque são outros setores, né? não nos pertencem.

E - Muito bem. Ah, e mais algum aspeto que seja positivo de trabalhar nesta profissão (pausa) nalguma coisa de bom, de bom?

e – (Silêncio).

E – Bom, vamos passar à frente. Aspetos negativos, o que é que será mau nesta profissão?

e – Aspetos negativos (silencio)

E – Ah, quer, quer dizer alguma sugestão pra melhor o serviço? Tem alguma proposta pra fazer?

e – Não (pausa), de momento não tenho assim ideia, não me lembra.

E – Bom, vamos avançar se entretanto se lembrar

e – (Sim, sim).

E – Muito bem. Ah, agora vamos falar um pouco sobre as vivências que existem cá no vosso serviço. Ah, quando se admitem utentes, utentes para o lar, a D. Ilda costuma participar neste processo?

e – Sim, nós quando se admite um utente no lar, nós tentamos sempre, ah, entrar em contacto com a, com a pessoa, vamos dar-nos a conhecer para que eles nos conheçam, para se sentirem bem, na sa, na casa onde veem morar.

E – (Impercetível). Claro, claro.

e – Ah, por, porque é uma casa diferente da deles e se não sentirem apoio das empregadas que lá estejam ah, o suficiente, ah, a pessoa sente-se desamparada eh e então damo-nos a conhecer, vamos, vamos levá-lo à sala, se possível ao quarto e falarmos um pouco com eles para que eles se sintam à vontade.

E – Claro, claro. Ah, gostaria de sugerir alguma alteração a este procedimento? Acha que se poderia fazer alguma coisa para mudar ou para melhorar?

e – Pois, ah, melhorar só se, só em família. Uma pessoa que tratasse da pessoa em família, ah, o centro do dia não é assim muito aconselhável porque a pessoa tem o apoio durante o dia.

E – (Mas, mas).

e – Nem sempre.

E – Sim, sim, sim, sim.

e – Nem sempre, é aquele, um bocadinho que nós vamos e eu como já tive no apoio domiciliário sei que nós vamos aquele bocadinho, fazemos uma higiene, levamos o

almoço e depois voltamos, a pessoa fica sozinha, fica em casa sozinha, pronto, não tem ninguém que, que olhe por ela de dia ou de noite. É só assim algum, aqueles minutos que, não é, uns minutos que uma pessoa tá ali.

E – Hum, hum.

e – Eles sentem apoio naquela altura, mas depois não. Depois ficam desamparados, sozinhos (pausa) e pronto, ficam tristes.

E – Muito bem. Ah (pausa) em relação à entrada dos utentes pró lar, ou seja, à forma como vocês procedem, de, de irem falar com a pessoa, de mostrar o espaço. Acha que se poderia fazer de outra maneira que não esta?

e – Ah, não, acho que não, acho assim tá um ambiente bom porque a pessoa desde que tenha, tenha logo as pessoas, as out, ah (pausa) as colegas, as colegas.

E – (Sim, sim, sim, sim).

e – Ah, apresentem em conjunto, que se dirigem à pessoa que, ah, que lhes dêm um sorrisinho, falam todos um pouco e acho que assim que está bem.

E – Ah, muito bem. Ah, acha, acha que a sua posição aqui dentro da Instituição, ah, influencia o dia a dia dos utentes? Aquilo que faz será que influencia alguma coisa?

e – Eu acho que sim, pelo menos para o bem estar deles porque, a pessoa, ah, prontos, que vejam em nós uma pessoa de família, uma pessoa que, que tá ali pra os acudir e pra, pra auxiliar naquilo que precisarem.

E – Muito bem. Ah, qual é a sua opinião sobre o papel das ajudantes do lar? O que é que acha?

e – É muito bom, é muito bom o papel das ajudantes do lar porque ah, pronto (pausa) fazem, fazem a pessoa sentir-se bem eh e tudo o que necessitarem nós estamos ali pra os poder ajudar.

E – Claro, sempre disponíveis.

e – Sempre disponíveis.

E – Muito bem. O, o, o que é que a D. Ilda pensa sobre viver num lar de idosos? Qual a sua opinião sobre?

e – É triste (pausa), ah viver num lar de idosos é bom pra que não sintam sozinhos mas é triste porque têm que deixar as suas casas, têm que deixar os seus bens, ah as suas famílias e virem para um ambiente desconhecido.

E - Claro. Ah, agora falando aqui um pouco sobre o relacionamento humano, portanto, como as pessoas se relacionam aqui no trabalho. Ah, como é que funcionam entre o grupo das ajudantes do lar? Como é que o vosso relacionamento?

e – Ah (pausa) neste momento relacionam-se bem, na minha parte relacionam-se bem, mas já houve alturas em que havia sempre atrito, entre ah, confusões mas agora neste momento até tá uma equipa boa.

E – Ah, muito bem. Ah, e como é que, como é que, e como é que se relaciona com o resto, com o resto dos colegas?

e – Muito bem, não tenho nada que dizer e acho que as minhas não tenham que dizer de mim, ah, relaciono-me muito bem com qualquer colega de qualquer, qualquer setor.

E – Muito bem. E como é que se relaciona com a sua chefia direta?

e – Ai a minha chefia direta é impecável, é impecável porque tenta sempre orientar-nos, ah, ajudar-nos naquilo que, que tiver ao alcance dela e fazer-nos ver que as coisas que realmente, têm que ser feitas num certo sentido e não noutra, agente às vezes pode fazer um pouco mas, ah, a nossa chefia tá sempre e ajuda-nos bastante.

E – Ah, muito bem. Ah, como é que se relaciona com a Direção da Instituição?

e – Pois, a Direção é muita, muito poucas vezes os vemos, mas quando vemos falamos, eh, (pausa) mas não é assim muito frequente.

E – Muito bem. Com algum distanciamento?

e – Com algum distanciamento e, eh, pronto, vêm, vêm ao, ao lar por vezes mas não, não temos aquele contacto assim direto, eh, fala-nos, ah vá lá à vida d, ah, ver, prontos, faz, faz o seu papel que a si lhe compete mas não temos assim nenhum contacto, assim muito direto.

E – Muito próximo.

e – Não.

E – Ah, acha, acha que o relacionamento humano tem alguma importância no local de trabalho?

e – Sim, uma, uma amizade ah tem que ser relacionada no ambiente de trabalho, se não for um ambiente de trabalho bom, o relacionamento não tá.

E – Ou seja, ou seja, a forma, a forma que vocês se relacionam uns com os outros, ou seja, as colegas de trabalho, ah.

e – Sim, eu acho que temos um bom relacionamento.

E – Isso terá, isso terá alguma influência no trabalho ou?

e – Tem influencia no trabalho, tem influência com a nossa chefe que também nos dá, vê que as coisas têm que ser feitas em bom ambiente (pausa) porque se não houver bom ambiente de trabalho não há, não há colaboração de parte alguma.

E – Muito bem. Ah, mudando, mudando de assunto, agora vamos falar um bocadinho sobre acidentes de trabalho. Ah, já alguma vez se deparou com algum, acidente de trabalho?

e – Sim. Já, já tenho, pronto, já tenho caído várias vezes, mas uma das vezes caí, nas escadas, caí eh tive que ser assistida no Hospital, graças a Deus que não parti nada mas fui assistida, andei no seguro e vim pra cá e ainda fiquei com uma mazelazita no joelho, aqui para baixo, assim de maior foi esse.

E – Muito bem. Como é que lidou com esta situação? Como é que reagiu?

e – Um pouco mal porque pensei que realmente ia ficar sem, sem poder, ah, trabalhar, sem poder fazer a minha vida normal porque em princípio fiquei muito, muito dorida.

E – Muito bem. Vamos falar de morte (pausa). Já teve alguma intervenção nalgum episódio de morte aqui no lar?

e – Já, já tive, já tive ah com, com uma pessoa, que realmente era-me muito querida, além de todos serem, mas eh há assim, aquelas pessoas que, que a gente olha de frente e então é que a gente, o nosso coração, aquela coisa fica mais marcante (pausa) e então essa pessoa deixou-me muito marcada eh e ainda hoje (pausa) sinto muito a falta daquela pessoa (pausa). É muito raro, é muito má de me esquecer daquela pessoa porque é raro o dia que eu não me lembro dela.

E – Ah, como é que, como é que superou essa perda?

e – Pois, ah, no dia a dia, ah, no dia a dia de trabalho, com as outras pessoas e nós vamos, ah, pronto, convivendo eh e as camas onde essas pessoas estavam vão tando ocupadas e a gente vai olhando pra lá e vai ver outra naquele quarto, naquela cama e vai-se, vai-se recuperando, mas lentamente.

E – Claro, claro. Ah, muito bem. Qual é a sua opinião sobre, sobre a morte no lar?

e – Pois, a morte no lar acho é uma morte mais digna, morrer no lar do que morrer em casa sem ter ninguém, que se sintam sozinhos, os familiares não os podem ter por perto e aqui têm mais acompanhamento porque ah, pronto, em qualquer lado da situação, também é muito triste, mas aqui pelo menos estão vigiados, tão acompanhados eh e têm



todos, os, as suas, os seus bens estar antes de chegar a hora da morte, têm comida, têm a higiene, têm essas coisas todas ah que fazem falta.

E – (Impercetível).

e – O conforto, a vivência, o carinho, uma palavra amiga, têm isso tudo porque vá que embora tivessem sozinhos numa casa não é assim, eram tristes, solitários. Por vezes, ah, há pessoas que nem têm famílias, quando vão dar com essas pessoas, já têm às vezes, dias de falecidas, e pronto, ah, aqui no lar é uma coisa diferente é mais digna morrer aqui do que (pausa) estarem em casa sozinhos.

E – Com certeza. Ah, em que medida é que a profissão influenciou a sua vida pessoal? Mudou alguns hábitos?

e – Os hábitos foram poucos que mudaram, ah, pronto, eu não, não saía assim muito mas, por vezes saía, mas, ah, (impercetível) ter que trabalhar feriados, ter que trabalhar domingos que era quando às vezes os meus filhos podia-se juntar a mim e, e passarmos uns dias mais felizes, mais, outra maneira de, de vida, em família. E foi o, foi o que mudou, realmente foi o que mudou no meu (pausa) a minha vida, foi isso.

E – Muito bem. Muito obrigada D. Ilda.

e – Ah, obrigada.

E – Obrigada pela sua colaboração. Bom dia.

e – Bom dia e obrigada.

### **Entrevista 9 (E9)**

E – Boa tarde, Marta.

e – Boa tarde.

E – Ah, Marta possui alguma crença religiosa?

e – Sim, católica.

E – Ah, qual é que é a sua fonte de rendimento?

e – Ah, portanto a minha fonte de rendimento é só o que eu ganho aqui no lar, que é o ordenado mínimo.

E – Ah, muito bem. Hum, gostaria de lhe perguntar acerca da sua experiência profissional. Questionar, portanto, a Marta pode relatar o seu percurso profissional? Ah, começou a trabalhar onde, o que é que fazia até chegar cá.

e – É assim, em primeiro lugar o meu primeiro trabalho, trabalhei numa padaria durante seis anos.

E – E o que é que fazia lá?

e – Ah, portanto, era gerente, gerente da padaria, eh depois, ah, depois tirei o curso de, de Geriatria, onde tra, portanto, o curso foi durante três anos, tenho o B1 e o B2 que é a carteira profissional, depois trabalhei na ACASO seis meses com os idosos e depois trabalhei mais.

E – (Ah, aí, aí na ACASO o que é que fazia concretamente?)

e – Ah, ajudante de lar, o mesmo que fazia, o mesmo que faço aqui e depois acabei o contrato lá dos seis meses e fui trabalhar com os deficientes também, também a mesma coisa, ajudante de lar.

E – Exato.

e – E, e depois fui pra França, tive nove anos na França onde trabalhei como agente comercial numa loja, portanto numa loja de janelas, PVC e alumínio, e depois vim pra Portugal. Estou aqui há, há dois anos.

E – (impercetível).

e – Ah.

E – Depois cá em Portugal?

e – Cá em Portugal, quando vim pra Portugal vim cuidar da minha mãe porque a minha mãe teve dois AVC's, depois como a minha irmã estava em Itália não podia cuidar dela e eu cuidei dela sempre, depois acabou por falecer, após ao fim de um ano e depois arranjei trabalho numa imobiliária, agente imobiliária entretanto vim pró lar, entrei pro lar.

E – Ou seja, como ajudante de lar?

e – Sim, como ajudante de lar.

E – Este lar, certo?

e – Sim, aqui na Torre de Natal.

E – Ah, muito bem. Como é que foi o seu processo de adaptação, ah, no Lar da Torre de Natal? Recorda-se?

e – Foi fácil porque pronto já estava habituada, ah, já era um trabalho, o que estava a fazer, como cuidava, cuidei um ano da minha mãe, já sabia mais ou menos o que fazia e como também trabalhei na ACASO, foi fácil a adaptação.

E – Muito bem. Olhe, vou recuar aqui um pouco, em relação à sua admissão aqui no Lar da Torre de Natal. Ah, porque é que veio, veio trabalhar pra este lar, porque é que?

e – Porque eu sempre gostei de trabalhar, portanto com as pessoas idosas eh eu na imobiliária não tinha ordenado fixo, ah, era por comissão e como, pronto, foi numa altura má vender muitas casas, depois houve uma amiga que me disse, ah, andavam precisar de pessoal pra trabalhar aqui no lar, aqui da Torre de Natal, vim entregar o meu currículo. Acho que esperei praí uma semana, até fui levar o currículo em Faro. Ao fim de uma semana fui logo chamada pra uma entrevista e depois comecei logo a trabalhar.

E - Ah, muito bem. Ah, agora, ah, em, em relação aos primeiros dias, portanto à sua adaptação aqui ao Lar da Torre de Natal, houve alguém que, que tivesse exercido alguma influência?

e - Trabalhei foi com a Dina, foi ela que me explicou um pouco.

E – Essa, essa senhora o que é que faz cá?

e – É também ajudante de lar, foi ela que me, pronto, que me explicou mais ou menos, o que é que, pronto, já sabia mais ou menos, mas deu-me algumas dicas, e pronto, acho que foi ela a pessoa, ah, com quem eu trabalhei quase uma semana, acho que foi tre, quatro dias e foi ela que me, pronto, que me deu mais, explicou mais um pouco.

E – Uma orientação.

e – Sim, uma orientação.

E – Ah, muito bem. Ah, agora vamos mudar aqui de assunto e falar sobre formação profissional, ah, falou-me há pouco que, que tem um curso de Geriatria de B1 e B2.

e – Sim, tenho carteira profissional de Geriatria, tenho o B1 e o B2.

E – Muito bem. Prá além de Geriatria tem mais alguma formação que queira referir?

e – Tenho a form, portanto tenho a formação de, de agente comercial que foi que tirei em França e de agente imobiliária também tenho e tirei outra formação do luto, até já foi aqui na Torre de Natal.

E – Muito bem. Ah, que conteúdos de formação é que prefere estudar? Tem algum mais, mais interessante?

e – Ah, o que eu gostava de estudar, portanto como tirei a, ah, esse de Geriatria é do sexto ano, gostava de ir a fazer um do nono ano que é o B3, que é o, pronto pra ficar completo, era o que eu gostaria de fazer.

E – Ah, muito bem. Ah, ou seja, assim, com, com que regularidade é que costuma frequentar ações de formação, mais ou menos?

e – Mais ou menos de dois em dois anos.

E – Muito bem, muito bem. Ah, agora em relação aos novos profissionais na Instituição, ah, quando essas pessoas são integradas ah a Marta costuma participar de alguma forma?

e – Sim, normalmente a gente participamos sempre porque essas pessoas à, por vezes são, vão trabalhar connosco, no, no mesmo, ou seja, no rés do chão, ou seja, no primeiro andar, normalmente trabalhamos sempre com elas.

E – Ah, mas refere-se a que profissionais?

e – Ah, as ajudantes de lar.

E – Sim, sim, sim, ou seja, são só, são os únicos profissionais que costuma participar na sua integração?

e – Sim, mais ou menos sim, porque desde que estou aqui, os que têm entrado têm sido os ajudantes do lar.

E – Muito bem. Também nunca, nunca se proporcionou outra situação, sendo assim. Ah e porque é que, porque é que participa?

e – Porque essa, essa, nós temos que conviver uns com os outros e é sempre bom a gente participar, ah, pessoas que não estão bem habituadas a fazer certos trabalhos e perguntam-nos e nós explicamos e (pausa).

E - E é sempre bom.

e – É sempre bom, sim.

E – Muito bem. Ah, que competências é que a Marta valoriza nestes, nestes novos profissionais que veem trabalhar pra, pra, pra um lar? O que é que acha que estas pessoas devem de, de fazer ou de ter ou de ser?

e – Ah, portanto há pessoas que acho que devem fazer formações, certas formações porque é sempre bom para trabalharem num, num lar, pra trabalhar com as pessoas idosas, mas há outras pessoas que até já têm essas formações e sabem trabalhar, portanto, aí não sei o que é que.

E – (Risos). Portanto ter alguma formação.

e – Alguma formação, sim.

E – Ah, a Marta costuma intervir no processo de tomada de decisões? É ouvida para alguma coisa?

e – É assim, tomar de decisões não, normalmente quando há as reuniões é que nós, nós ah pronto, ah, baralhei-me (risos).

E – Não, pode continuar, portanto, falou aqui em, em reuniões.

e – Sim, quando, normalmente quando a gente temos reuniões, há sempre perguntas e podemos sempre dar sugestões a certas, certas coisas, a certas perguntas, a certas...

E - A certas situações.

e – A certas situações, sim.

E – E a Marta concorda com este, com este processo?

e – Sim, concordo.

E - Ah, quer dizer um bocadinho porquê?

e – Concordo porque é sempre bom também, ah, a nossa doutora saber as nossas opiniões daquilo que nós pensamos em certas coisas, certas coisas que se fala nas reuniões.

E – Muito bem, ou seja, é uma forma de participação?

e – Sim.

E - Ah, muito bem. Ah, falando em participação, ah, hum, em relação às atividades que a instituição costuma fazer, por exemplo animação ou festas, ah, costuma participar?

e – Sim, normalmente a gente participa, participamos sempre, ah, ou nós dançamos com os utentes ou ajudamos a fazer animação, jogar às cartas ou jogar ao dominó. É sempre bom pra eles.

E - E gosta de participar?

e – Sim, gosto.

E – Ah, o que é que pensa sobre a participação das ajudantes de lar nas atividades da Instituição?

e – Eu acho que devia haver mais pessoas, fazer-se mais voluntariado.

E – Ou seja

e - Porque, porque nós normalmente, a gente com o nosso trabalho às vezes não temos tanto tempo para dar atenção ou pra fazer animação com os utentes, eu acho que os utentes precisavam todos os dias um bocadinho de animação.

E – Ok. Ah, então sendo assim o voluntariado, vou entender aqui como uma sugestão.

e – Sim.

E – Mais alguma sugestão que, que achasse, alguma coisa que se pudesse fazer mais?

e – Acho que é só isso, acho que eles precisam, acho precisam todos os dias, pronto, um bocadinho de animação para levantar mais o moral aos utentes.

E – Claro. E, e então em relação, ah, à participação das ajudantes do lar na animação. O que é que pensa sobre esta participação?

e – Acho que todas devemos participar porque é bom ter o convívio com os utentes.

E – Muito bem, muito bem. Ah, que grau de satisfação é que a Marta atribui ao seu trabalho?

e – Satisfeita.

E – Sim, quer dizer porquê?

e – Porque é um, porque é um trabalho que eu gosto de fazer e, e acho se agente, acho se agente fizer aquilo que nós gostamos, acho que podemos estar sempre satisfeitos. Eu, pelo menos estou satisfeita, porque é mesmo, é mesmo o trabalho que eu adoro fazer.

E – Muito bem, muito bem. Ah, sente-se realizada profissionalmente, sendo assim?

e – Sim.

E – (Risos).

e – Só o ordenado é que pouco (risos), de resto...

E – Ah, muito bem, portanto, já acabou por responder anteriormente. Ah, acha que existe algum reconhecimento da parte da entidade patronal?

e – Acho (risos) é assim, o, acho que nós devíamos ser bocadinho mais aumentadas no ordenado.

E – Exato, muito bem. Ah, agora em relação ao futuro profissional, que expectativas é que tem?

e – Ah, que expectativas é que tenho, pois, sinceramente é continuar fazer aquilo que gosto eh talvez um dia ganhar mais, mais um bocadinho. (risos)

E – (Risos). Tudo bem, é uma expectativa. Ah, existe alguma perspetiva de evolução na carreira?

e – Ah, é assim, acho que não porque só se for com, fazendo formações, mas de resto acho que não.

E – Muito bem. Ah, quer, quer referir aspetos positivos da, da profissão? O que, que é que é positivo em ser ajudante de lar.

e – Positivo (pausa) ora, positivo ser ajudante de lar é conviver com as pessoas, é ser humilde com as pessoas e fazer, e fazer o que gosto, pronto, acho que é isso que é positivo.

E – Exato. Ah, já agora vou-lhe perguntar o que será negativo.

e - Negativo, negativo, sinceramente, ah, algumas coisas não é? Como por exemplo, (pausa), ah, acho, é a tal coisa, acho que, que os utentes precisavam de mais, de ser, mas haver mais animação, haver mais, como é que eu hei de dizer? Ah, ocupar mais um bocadinho o tempo deles.

E – Sim, sim, sim.

e – Porque acho que para eles, houver, haver mais saídas, haver mais convívio.

E – Exato.

e – Acho que há pouco convívio.

E – Exato. Ou seja, ah, pouco convívio com, em relação aos utentes, mas, ou seja, entre eles?

e – Mesmo, mesmo entre, mesmo entre os familiares acho que, ah, há muitos familiares, acho que os abandonam um pouco, não sei, não sei explicar bem.

E – Muito bem. Então, e então sendo assim, como aspeto negativo nesta profissão, será que podemos falar em tristeza, abandono?

e – Sim, vá e isso, tristeza, abandono.

E – A Marta quer referir propostas ou sugestões pra melhorar o serviço?

e – Eu acho que havia de haver mais admissão de mais pessoal porque acho que somos poucas pessoas pra fazer o trabalho, que estamos a fazer, porque se calhar tivéssemos um bocadinho mais de tempo, poderíamos, poderíamos dar um bocadinho mais de atenção aos utentes e também acho que devia de haver apoio psiquiátrico.

E – Muito bem (pausa), muito bem. Ah, mas este apoio, refere-se, refere-se?

e - Memo pra nós, acho que nós havíamos, memo pras ajudantes de lar, nós havíamos de ter um bocadinho, já digo uma vez por mês, ter um, um apo, um psicólogo (pausa) pra nós falarmos, porque é sempre bom e memo os utentes igual.

E – Muito bem. Ah, ou seja, apoio psicológico.

e – Sim.

E – Pra empregadas e utentes.

e - Sim, sim.

E – Muito bem. Ah, agora mudando um pouco o assunto. Ah, quando os utentes entram, ou seja, o primeiro dia, o dia da admissão. Ah, a Marta costuma participar neste processo?

e – Sim, normalmente sim, pra poder conhecer a pessoa, pra pessoa se sentir mais à vontade porque, porque muitas das, das pessoas que vêm prá aqui, a maior parte não se conhecem uns aos outros, não nos conhecem a nós. Pra não se sentirem tão sozinhos como os familiares os deixam aqui, vá pra dar, pra tentar, para tentar dar um bocadinho de apoio a eles também, portanto, pronto, pra não ficarem tão em baixo.

E – Exato. E como é que, como é que participa? O que é que costuma fazer no primeiro dia?

e – Conversar um bocadinho, saber de onde que vem, saber como que é que se chama, saber se já vieram de outros lares, se vieram, se vêm de casa, tentar relacionar um pouco para tentar saber sobre um pouco a vida deles.

E – Exato, ou seja, conversa, conversa com esses utentes.

e – Sim.

E – Ah, gostaria de sugerir alguma alteração a este procedimento que vocês fazem? Será que se poderia fazer outra coisa?

e – Ah (pausa). Acho que não.

E – Muito bem. Ah, (pausa), ah, agora em relação à sua posição na Instituição, ou seja, como ajudante do lar acha que essa posição influencia de alguma maneira o dia a dia dos utentes?

e – Acho que sim porque, ah, nós, ah, pronto, nós, eu por exemplo, há outros que influencia melhor com uns que com os outros eh é sempre bom. Ah, como é que hei de explicar? (pausa) Eu acho que, ora a pergunta.

E - Acha que a sua posição na instituição influencia o dia a dia dos utentes? Aquilo que faz.

e – Ai sim, sim, porque é assim, porque eles, somos nós que cuidamos deles, somos nós que os vestimos, nós os lavávamos, há muitos que precisam que não fazem sozinhos, somos nós que lhe damos a comida.

E – Ou seja.

e – Ele há muitos que dependem de nós para, pronto, para poderem viver o dia a dia.



E – O dia a dia, exatamente. Ah, qual é que é a sua opinião sobre o papel das ajudantes de lar?

e – A minha opinião, portanto, eu acho, é tal (pausa) eu acho que havia era de haver mais, mais ajudantes de lar que pudessem fazer o nosso trabalho (pausa) porque acho que tá muito pouca gente que, que faça o trabalho que nós fazemos.

E – Exato, exato. Ah, mas em relação aquilo que vocês fazem no dia a dia, o que é que acha? Qual é a sua opinião sobre, ah, as tarefas que vocês desempenham, ah, sobre a vossa função, o que é que pensa disto?

e – Ah, eu como é um trabalho que faço, que gosto, é assim, ah, penso em fazer todos os dias fazer o melhor que posso e, e pronto, é o que eu penso.

E – Muito bem, muito bem. Ah, o que é que pensa sobre viver num lar de idosos?

e – Eu penso que é bom, porque eu espero vir, espero que quando for velha venha viver também num lar. Acho que é bom porque são bem tratados e acho que se, há muitas, há muitas pessoas que tão em casa e que não deviam estar em casa porque não têm o apoio que têm no lar, acho mesmo, que o ideal mesmo, as pessoas, pronto, havia de haver mais lares porque há poucos lares também.

E – Exatamente. Quando fala em apoio do lar refere em que situação?

e – Refiro-me a tudo, refiro-me, refiro-me, ah, as pessoas em casa sentem-se mais sozinhas, é, e depois há muitos, há muitos familiares que não sabem tratar deles, como se calhar como nós, ajudantes do lar sabemos, é diferente o trabalho.

E – Ah, muito bem. Acha que ainda existe alguma alternativa aos lares?

e – Ah, só a casa mas eu acho que o melhor mesmo a pessoa quando já não tá capaz para estar em casa, acho que o melhor é o lar.

E – Muito bem. Ah, agora em relação, ah, a relacionamento humano aqui no local de trabalho. Ah, como é que, como é que descreve o relacionamento existente entre, entre as ajudantes de lar. Como, como é vocês se dão entre vocês?

e – Eu acho que agente nos damos muito bem, somos, temos um grupinho, pronto, não, acho que relacionamos bem o, o umas com as outras.

E – E com o resto das colegas? O resto das colegas.

e – Também, com as das limpezas, da cozinha, ah, acho, acho que se damos bem.

E – Muito bem. E então e com a sua chefia direta como é que, como é que se relaciona?

e – Também se damos bem, não tenho razão de queixa, graças a Deus (risos).

E – Ah.

e – Acho que ela é uma pessoa muito humilde.

E – Muito bem. E como é que se relaciona com a Direção da Instituição?

e – Pois, ah, é assim, nós com a Direção não temos assim muito contacto mas quando o Sr. Provedor vem aí, ah pronto, vimos-o minimamente, cumprimentamos e é tudo, não há assim grande conversa, não é?

E – Claro, aqui talvez um afastamento.

e - Sim.

E – Com certeza. Ah, acha que o relacionamento humano tem alguma importância no local de trabalho?

e – Acho que sim porque se a gente não se dermos bem umas com as outras não se consegue trabalhar porque pra haver um bom ambiente de trabalho temos que ser muito humanas umas com as outras.

E – Muito bem. E, e isto depois irá influenciar alguma coisa ou?

e - É assim, se houver, se houver um mau clima vá com uma colega, se a gente tiver a fazer o turno com essa colega o, o turno já não vai correr tão bem porque já há um clima que não pode, não, não, não se tá bem, por isso acho que se devemos mesmo dar bem umas com as outras pra podermos ter um bom trabalho, um bom ambiente de trabalho.

E – Muito bem. Ah, alguma vez se deparou com um acidente de trabalho?

e – Não.

E – Nunca (risos). Agora em relação à morte. A Marta já teve alguma intervenção nalgum episódio de morte no lar?

e – Sim, já tive com uma utente. Tive a fazer noite com uma colega e acabou por falecer uma senhora que era a D. Paula.

E – Eh, e como é que foi depois? Quer falar um pouco?

e – Foi horrível porque foi, ah, a primeira vez que, que me aconteceu uma situação destas. A senhora, ah, (pausa) não sei como é que hei de explicar, nós, eu tentei fazer tudo pra a reanimar mas como não consegui, depois a senhora começou a deitar um líquido, aquilo foi horrível, a colega que estava comigo depois sentiu-se mal, eu fiquei sozinha no quarto com a senhora, e pronto, foi horrível mesmo. Não há explicação mesmo.

E – Muito bem. E como é que a Marta superou essa situação?

e – Foi difícil porque, fui pra casa e depois ainda quis dormir e não fui capaz porque tinha a imagem da senhora na cabeça e ainda andei assim dois ou três dias, foi um bocado difícil de, de esquecer, ainda hoje não, não dá pra esquecer.

E – Claro. Ah, qual é a sua opinião sobre a morte num lar? O que é que pensa sobre a morte no lar?

e – Eu acho que quando uma morre num lar devia estar, é assim, eu acho que devia ter um, a família ao pé, e ah, muitas vezes as pessoas morrem sem ter as famílias ao pé.

E – Ah, muito bem. Ah, como é que vive, como é que vive a perda de um utente?

e – É sempre complicado porque a gente cria sempre amizade com os utentes, há sempre, ah, nós gostamos deles, né? há sempre aquela vivência e quando morre alguém agente sempre sente porque, pronto, é a tal coisa, há sempre um bocadinho de amor, nós temos sempre amor pelos utentes e quando alguém morre é complicado.

E – Muito bem. Ah, agora em relação ao dia a dia. Existem alguns obstáculos ou alguns dilemas que vocês passam no dia a dia? (Pausa) Alguma coisa menos bem que aconteça no dia a dia, no dia a dia normal do trabalho.

e – Às vezes, ah, o que se passa, eu acho que normalmente passa-se tudo quase bem e quando há qualquer coisa a gente tenta sempre superar e tentar melhorar sempre, todos os dias melhorar o, o melhor possível.

E – Exato. Então, sendo assim não quer mencionar nada em particular ou?

e – Ah, não, não tenho em particular com ninguém, gosto das colegas todas, não tenho razão de queixa nenhuma.

E - Muito bem. Ah, queria-lhe perguntar sobre um momento marcante. Já alguma vez viveu algum aqui neste serviço?

e – Aqui no lar?

E – Sim, sim.

e – Hum. Marcante foi, foi a morte da D. Paula.

E – Ou seja, o episódio que já tinha referido anteriormente.

e – Sim, sim. Foi só isso.

E – Muito bem. Ah, agora, em que medida é que esta profissão influenciou a sua vida pessoal? Há alguma alteração?

e – Não, não, não influenciou em nada porque, porque se eu não trabalhasse aqui tinha que trabalhar noutra lado e mesmo com os turnos, sempre me adaptei bem a trabalhar com os turnos. Não, não influencia.

E – Sim. E em termos familiares? Há alguma

e – (Não)

E – alteração também?

e – Também não.

E – Já agora, sociais. E socialmente?

e – Socialmente não porque se agente não sai um dia, saímos no outro, saímos quando podemos eh primeiro tá o trabalho e depois tá a vida social (risos).

E – (risos)

e - Temos de ganhar primeiro.

E – Ah, muito bem Marta. Muito obrigada pela sua colaboração.

e – De nada.

E – Muito boa tarde.

e – Obrigada eu. Boa tarde também pra si.

E – Obrigada.

### **Entrevista 10 (E10)**

E – Então muito boa tarde D. Laura.

e – Boa tarde.

E – Ah, a D. Laura possui alguma crença religiosa?

e – Sim, sim, sou evangélica, desde, desde pequenina, ah, influenciada pela minha avó, e sinto bem, muito bem.

E – Ah, claro. Qual é que é a sua fonte de rendimento?

e – A minha fonte de rendimento só, é aqui que trabalho. Não, não tenho outros part – times.

E – Muito bem. Ah, agora quero falar um pouco com, com a D. Laura, Laura acerca da experiência profissional, ah, gostaria de lhe, de lhe pedir que relatasse o seu percurso profissional, ou seja, ah, começou a trabalhar aqui, até chegar aqui

e – Eu comecei a trabalhar, ah, primeiro na restauração, depois, ah, era a questão de, de faltar, pronto fiz contrato e não sei quê, e uma vez no fundo de desemprego

E – (Só um momento, peço desculpa. Ah, o que, trabalhou na restauração, o que é que fazia?)

e – Fazia, servia às mesas, trabalhei também na copa, ah, também, ajudante de cozinha mas durante pouco tempo, ah, e depois dizia numa, numa questão de fundo de desemprego, eu antecipei-me e inscrevi-me num lar e ah, e comecei a trabalhar no lar, ah, Santa Casa da Misericórdia de Moncarapacho.

E – Ah, o que é que fazia lá?

e – Também ajudante de lar, é a área, é a parte onde me sinto mais, onde domino mais ah, ah a questão é, gosto de estar em contacto com as pessoas, de ajudar, de limpar, fazer higiene, de, ajudar mesmo.

E – Muito bem. E agora em relação aqui ao Lar da Torre de Natal, ah, como, quais foram os motivos que a trouxeram aqui a este lar? Como é que foi?

e – Também, também a questão do fundo de desemprego. Também estava no fundo de desemprego na altura, também me inscrevi, ah, e depois eu fui chamada a uma entrevista e vim e, e fiquei.

E – Muito bem. Como é que foi o seu processo de adaptação aqui a este lar?

e – Adaptei-me bem.

E – Quer, quer falar um pouco, sobre os primeiros dias de trabalho?

e – Sim, como eu já tinha experiência, adaptei-me bem, tive a ajuda de colegas, da, principalmente de uma colega que, que chamava a Francisca, que me ajudou muito, no sítio onde as pessoas ficavam, ah, a questão de, de como fazer, de todas as coisas.

E – Exato.

E - Correu bem.

E - Essa, essa, a senhora que falou, a Francisca, qual a sua função aqui na Instituição? O quê que ela fazia?

e – Eu acho que ela era ajudante de lar também, não sei se ela tinha mais alguma função, mas não me lembro.

E – Muito bem.

e – Mas não me lembro.

E – Muito bem. Ah Agora aqui, ah queria falar um pouco sobre formação profissional. Ah que formação profissional é que a Laura possui?

e – Ah, formação, ah, antes de vir prá qui, eu propriamente não tinha formação, tinha experiência de trabalho, agora as formações que tenho adquirido, são aqui, feitas pela Santa Casa. Ah, tenho feito umas quantas ah, quase anualmente.

E – Sim. Mais ou menos uma vez por ano?

e – Sim, uma vez por ano mais ou menos.

E – Ah, e que, e que conteúdos ou temas de formação prefere? Tem alguma preferência por algum assunto em particular?

e – Não, eu, eu gosto de saber de tudo que é para desenvolver o meu trabalho, ah, deste os posicionamentos, desde ah como dar a medicação, desde como dar a alimentação, desde, praticamente tudo, eu gosto e acho que é mais valia para (pausa) para mim.

E – Claro, com certeza. Ah, agora outra questão. Quando se integram profissionais na instituição, ou seja, novos trabalhadores, ah a Laura costuma participar?

e – Sim, sim. Eu gosto também de, faz parte dos meus princípios porque uma vez que me ensinaram, eu também gosto de ensinar aos outros, gosto de explicar como fazer, onde fica, gosto de ajudar.

E – E, e esses profissionais novos, ah, refere-se a quê, a ajudantes de lar ou a outros profissionais?

e – É só na minha área, de ajudante de lar porque nas outras áreas eu não sinto, à vontade para falar, uma vez que não tenho experiência de, na área.

E – Nas outras áreas.

e – Nas outras áreas.

E – Com certeza. Ah, que competências é que, é que a Laura valoriza nesses profissionais novos?

e – Responsabilidade, dedicação, eu acho que são mais valias.

E – Claro, com certeza (risos). Ah, agora, agora aqui mudando aqui um pouco, agora, em relação ao, ao processo de tomada de decisões, quando se decide algo aqui no lar, ah, a Laura costuma intervir de alguma forma?

e – Sim, gosto de participar nas, nas reuniões, gosto de (pausa) de por exemplo, dar uma palavra, quando, pronto, quando me é pedida, a palavra, né? Em relação, ah, às

atividades do trabalho, em relação ao, como é que eu hei de dizer, às ferramentas de trabalho, ai, ai. (risos)

E – Ah, exato, em relação ao material.

e – Ao material de trabalho, isso mesmo.

E – Material que se trabalha no dia a dia. Ah, concorda com este método?

e – Sim eu acho que as reuniões, que se devem fazer reuniões para, ah, para nós expormos, ah, pronto a nossa, ah, as nossas necessidades. Ah se para nós, pronto, conversarmos, pra ver como vão, como as coisas vão, vão seguindo.

E – Exatamente. Ah, expor o ponto de vista.

e – Exatamente, é isso.

E – Ah, a Laura costuma participar nas atividades da Instituição, por exemplo

e – (Hum, hum).

E – Em animação ou em festas.

e – Gosto. Costumo participar e gosto de participar e gostaria de participar mais, porque eu acho que (pausa) por natureza sou uma pessoa dinâmica e gosto de, muito da parte social, ah, gosto muito porque também acho que ajuda os utentes, ah, ah, em todas as, as áreas, ah, da, da, da parte social.

E – Ah, quer, quer descrever um pouco como é que, como é que tem sido a sua participação nas atividades?

e – Ah, sim. Já participei numa, o ano passado, numa, na festinha de Natal, ah gostei muito, fiz, acho que, fiz de pastor, já não, sim, fiz de pastor.

E – Ou seja, uma dramatização?

e – Uma dramatização, sim, em que, e gostei muito de participar, com eles e eles também se sentiram bem, sentem-se mais familiarizados connosco e, e foi bom.

E – Ah, o que é, o que pensa sobre a participação das ajudantes de lar nas atividades da Instituição?

e – Eu acho que sim, acho que é muito bom e acho que todas deveríamos de participar porque, faz da ajuda e do convívio ah com os utentes, ah, faz parte de manter uma velhice mais condigna e, é bom, para ambas as partes. É bom.

E – Ah, muito bem. A Laura quer dar alguma sugestão para melhorar e a vossa participação nas atividades, ou melhorar em termos de atividades (impercetível)

e – Eu acho que deveríamos de fazer mais, ah, mais, ah, convívio, mais pecinhas, tentar envolver, mais os utentes com mais, ah, ah, auxiliares pra eles se sentirem melhor. Acho que, devia haver um convívio maior.

E – Ou seja, mais convívio.

e – Exatamente.

E – Ah, que grau de satisfação é que atribui ao seu trabalho?

e – Sinto-me satisfeita, no meu trabalho, eu gosto de fazer o que faço, gosto, gosto do meu trabalho. Sinto-me bem.

E – É ótimo, ótimo. Ah, a Laura sente-se realizada profissionalmente?

e – Ah (pausa) sim, sim sinto-me realizada profissionalmente, mas ah sempre, na, naquele aspeto de, há sempre mais qualquer coisa pra fazer, eu acho que, muito pessoalmente, que uma pessoa realizada, realizada, nunca se sente, porque há sempre mais qualquer coisa pra fazer.

E – Exatamente, fazer, aprender.

e – Exatamente.

E – Crescer. Ah, a Laura acha que existe algum reconhecimento de, de, da parte da entidade patronal, em relação ao trabalho que desempenha cá?

e – Bem, ah, eu acho que, deviam ser, perdoem-me esta, este desabafo, mas, acho que deviam ser um bocadinho mais reconhecidas porque o nosso trabalho é duro, é muito duro e às vezes nós deparamo-nos com a falta de equipamento, deparamo-nos com a falta de

E – (Ah, quando fala em equipamento refere-se propriamente a?).

e – Refiro-me por exemplo, às ah cadei, ah cama, aquelas cadeiras elevatórias para pôr aquelas pessoas pesadas.

E – Ajudas técnicas.

e – Exatamente, ah que nos faz muita falta e também é, ah, os acessos, ah, às casas de banho e, e as cadeiras de rodas às vezes um pouco, pronto, há certas falhas, que, deviam ter mais um bocadinho mais de atenção.

E – Ou seja, e poderiam ah poderiam dar mais atenção porque, como? Adquirindo mais equipamento?



e – (Adquirindo, fazendo mais manutenção, porque às vezes é mais a falta da manutenção, porque há equipamento que se for arranjado, não, não precisa comprar novo, basta ser arranjado.

E – Claro, com certeza. Ah, que expectativas é que, é que a Laura tem em relação ao futuro profissional?

e – Bem, eu acho que, mudar para uma categoria mais elevada, acho que, eu não me estou a ver aí, porque eu gosto mais de ser mais orientada, se, daqui só, nesta área, seguir só para Encarregada, pra superior, sei lá, mas não me sinto bem aí, porque o caso, o facto de ser Encarregada é, é, uma pessoa que tem que orientar, tem que mandar, e há, há pessoas que não entendem, isso como uma orientação, entendem mais como mandar e eu não me estou a ver muito bem nessa, sinto-me bem aqui nesta área em que estou.

E – Então, sendo assim, como é que se vê no seu futuro?

e – Não, eu, eu vejo-me bem como estou, acho que, não me estou, não, não quero muito mais. Eu estou bem assim.

E – Exato (risos), em manutenção (risos).

e – Eu tou bem assim.

E – Muito bem. Queria-lhe, quero, quero pedir que me refira, alguns aspetos positivos desta profissão, que se recorde.

e – Há sim, há muitos. Ah, uma valorização pessoal, aprendi, ah, aprendi muito e estou a aprender, não só com os utentes, também com, pronto, tudo o que me envolve nesta área. Ah, sinto-me preparada porque, graças a Deus, ainda tenho os meus pais vivos e sinto-me preparada para um dia quando chegar à vez de ter os meus familiares, ah, pronto que necessitem de apoio, de ajuda, mais, mais de perto, eu sinto-me, sinto-me preparada para ajudar.

E – Claro, um aspeto positivo. Ah, sabe quando se fala positivo, obrigatoriamente, ah, lembramos no negativo. Ah, o que é que acha de negativo nesta profissão?

e – Ah, o negativo é como já referi atrás, às vezes a falta de (pausa) de ferramentas de trabalho de, e, também somos um pouco mal remuneradas em relação, ah, ao trabalho, porque é um trabalho muito cansativo, é um trabalho muito, mesmo que depende de nós, muito esforço e, e pronto, mas (pausa) faz-se (risos) com gosto.

E – (Risos). Ah, quer, quer referir alguma proposta ou alguma sugestão no geral, que se podia implementar?

e – Pois, deve-se ter mais um bocadinho mais de atenção (risos), é só, acho que, um bocadinho mais de atenção, só nos ajudaria.

E – Mais atenção, assim como, quer, quer desenvolver um pouco?

e – Pois, sei lá, na questão da ajuda, na questão de uma conversa, na questão de, dizer uma palavrinha pra nós, em, nalguns momentos, isso ajudava muito porque quando nós trabalhamos, às vezes, ah, cansadas e, e que não temos assim uma ajuda, não temos, até o trabalho parece que se torna mais árduo, parece que torna-se uma coisa enfadonha, faz-se pronto, faz-se porque se tem que fazer o trabalho mas se nos derem um alentozinho, se nos derem uma palavrinha, um incentivo, eu acho que a coisa leva-se pra frente.

E – E melhor.

e – E melhor e melhor.

E – E melhor, e melhor. Bom, mudando novamente de, de assunto, agora gostaria de lhe perguntar acerca dos novos utentes que, que a Instituição costuma admitir, portanto, o primeiro dia, ah, costuma participar nesse

e – (Costumo sim) Quando, quando estou disponível, isto é, quando estou de serviço, que sempre vêm, que já têm vindo alguns e tem acontecido, dou sempre as boas-vindas, ah, apresento-me, digo o meu nome, pergunto o nome da pessoa, porque é importante saber e, e já tenho por, por experiência alguém que eu disse o meu nome, perguntei o nome e depois fui de férias e quando cheguei de férias, aquela pessoa chamou-me logo diretamente pelo meu nome. Portanto eu acho que é de extremamente importância, esta parte, nós ah atendermos a pessoa quando chega e

E – (Claro).

e – Apresentar-mos.

E – Fazer, fazer logo ali um bom acolhimento.

e – Exatamente.

E – Ah, qual é a sua opinião sobre esta participação? Concorda?

e – É de extrema importância e, e todos devíamos fazer, a todos mesmo, porque a pessoa vai sentir-se melhor, vai sentir-se integrada, vai sentir-se recebida numa casa em que há pessoas que estão aqui pra ajudar. Eu acho que é positivo mesmo, esta participação.

E – Claro. A Laura gostaria de sugerir alguma alteração a este processo, a este procedimento de participação?

e – Não, acho que está, que está bem, assim. Dar, dar um apoio, dar uma ajuda, umas boas-vindas, um explicar, tá bem.

E – Muito bem. Ah, acha, acha que a sua posição na Instituição influencia de alguma forma o dia a dia dos utentes?

e – Ah, isso sim. Eles sentem-se, nós dando apoio, ah, eles vão-se sentir bem, vão sentir-se integrados, ah se bem há sempre aquelas pessoas que são um pouco mais difíceis, não é? Ou porque já trazem, tem, sei lá, certas atritos e pra eles é difícil, não é? Mas na maioria se nós participarmos num convívio, participarmos numa conversinha, participarmos, ah, por exemplo quando eles estão às vezes a fazer qualquer coisa e darmos nós darmos um elogio. Por exemplo, as senhoras costumam fazer muito um trabalhinho manual, um croché, nós estamos lá, damos um incentivo e a pessoa sente-se muito, ah então também faz, também gosta, quer dizer, sentem-se bem. Eu acho que nós devemos, ah, ajudar e, e apoiar sempre para que haja uma velhice condigna, uma velhice com (pausa) com qualidade.

E – Muito bem. Ah, qual, qual é a sua opinião sobre o papel das ajudantes do lar?

e – Ora bem, o nosso papel aqui, é como já disse atrás, é manter um, um convívio saudável para ajudar numa, numa velhice condigna, pra, pra ajudarmos na, numa velhice com qualidade de vida, para que as pessoas se sintam bem, eu acho que é isso.

E – Ou seja,

e – Na minha perspetiva

E – Ou seja, é um papel fundamental.

e – Exatamente.

E – Ah, o que é que a Laura pensa de se viver num lar de idosos?

e – Bem, desde que haja, como já dissemos atrás, uma aplicação, uma dedicação das pessoas funcionárias, das ajudantes de lar, ah, eu acho que viver no lar é bom, por exemplo para aquelas pessoas que não têm com quem viver, nem, nem onde viver, não é? Há pessoas que não têm família, há pessoas que, que muito se tem ouvido nas notícias em que aparecem mortas em casa durante tanto tempo e que só passado quatro ou cinco meses é que dão com elas, não é? Se estivessem num lar isso não iria acontecer, pelo menos teriam uma qualidade de vida melhor do que àquela que tiveram.

Eu acho que não é, não é assim tão mau como muitas vezes as pessoas pintam, de dizer que viver num lar, que é mau, não é tanto assim (pausa) eu não acho, não sei.

E- Claro, claro. Ah, a Laura acha que existe alguma alternativa a viver num lar?

e – Eu não estou a ver grandes alternativas. A não ser que haja ah uma pessoa que tenha quem cuide dele, não é? Por exemplo, nestas que mencionei atrás, ah não sei, eu não tou a ver, só cuidados continuados, ah um Hospital ou um particular, ou não estou a ver grandes.

E – (Portanto, pra um particular se, se seria sendo assim na casa, ah na casa de quem?).

e – Pois.

E – Na casa?

e – Na casa da própria pessoa, alguém que fosse lá cuidar, que fosse ajudar, mas o lar. Eu acho que no lar há mais convívio, há mais, pronto é, é diferente.

E – Exato. Há um, se calhar, uma certa dinâmica.

e – Exatamente, é isso.

E – Que à partida não vai existir em casa.

e – Em casa não, porque há mais pessoas, umas entram, outras saem, há os visitantes que vêm. É diferente.

E – Claro, claro. Bom, mudando novamente de, de assunto, como é que, que a Laura descreve o relacionamento humano existente no local de trabalho, neste caso com as outras ajudantes de lar? Como é que vocês se relacionam?

e – Eu acho que o nosso relacionamento, pronto, há, há, como é que hei de dizer? Feitios, mas é normal, é um relacionamento normal, há atritos, mas, acabam por passar, e nós, temos sempre que formar a equipa pra poder trabalhar bem, temos sempre que esquecer as equizelias e (risos).

E – Ultrapassar.

e – Ultrapassar e trabalhar.

E – Muito bem. E, e como é que, como é que, como é que o relacionamento humano com, com os restantes colegas, com os outros setores?

e – Nos outros setores, eu não me sinto à vontade pra falar porque não costumo intervir nem costumo, entrar na, nos outros setores.

E – Mas em termos

e – (Estou limitada.)

E – Mas em termos de relacionamento entre colegas, como é que se dão entre as colegas?

e – Ah, sim, é normal, relacionamento normal (pausa), ah, não tou a ver grandes disfunções.

E – (risos) E como é que, como é que descreve o relacionamento existente entre, entre, entre a D. Laura neste caso, e a sua chefia direta?

e – Também é um bom relacionamento, ah, logo quando cheguei senti-me assim um bocado com medo (risos) de conviver e de falar porque, sempre me ensinaram a manter respeito aos meus superiores, ao pai e à mãe. Era sempre aquele, fui criada num ambiente muito, como é que eu hei de dizer? Com muita disciplina, ah, mas é, é um relacionamento perfeitamente normal.

E – Ah, muito bem.

e – E muito acessível, mesmo.

E – Muito bem, muito bem. Ah, e como é que descreve o relacionamento com, com a Direção da Instituição?

e – Ah, a mesma coisa (pausa), um bom relacionamento, acessível, não tenho que (pausa).

E – Não tem o que dizer em contra (risos).

e – Não tenho o que dizer em contra.

E – Acha que o relacionamento humano tem alguma importância no local de trabalho?

e – Tem sempre, e muito porque quer seja com as colegas porque nós temos que ser uma equipa, trabalhar para o bem estar do utente, quer seja com os superiores porque nós, há sempre que haver um bom entendimento.

E – Claro, claro, porque, ou seja, acha, acha que o entendimento influencia alguma coisa no trabalho, o trabalho?

e – Como assim?

E – Será que o relacionamento, será que o relacionamento existente, bom ou mau pode

e – (Influencia e muito) Porque é assim, se nós temos um mau relacionamento, ah, o ambiente de trabalho torna-se um ambiente pesado e nós até nem desenvolvemos o trabalho, ah, com aquela agilidade com que devíamos fazer, mas se o, o relacionamento for um relacionamento aberto, então nós fomos capazes de desenvolver muito mais o trabalho, mas muito mais o trabalho. (risos)

E – Claro, claro. Ou seja, influencia diretamente.

e – Exatamente.

E – Ah, alguma vez se deparou com um acidente de trabalho?

e – Ai, sim, já uma vez (risos) e tive que tar de baixa. Ah, um escorregão e, e cai no chão, dei cabo do cotovelo e do joelho, e tive que tar de Baixa uns tempinhos. Uma queda e tanto (risos).

E – (risos) Como é que lidou com essa situação, Laura?

e – Ah, bem, é, é sempre doloroso, não é? E depois, eu que sou uma pessoa que, que sou um pouco nervosa e, ficar para mim, ficar em casa é achar falta de qualquer coisa, e neste caso, fiquei de baixa, fiquei em casa e fiquei um pouco nervosa e assim. Já passou!

E – Já ultrapassou?

e – Já!

E – Ah, vamos falar de morte. Mudando um bocadinho o assunto. Ah a Laura já teve intervenção nalgum episódio de morte no lar?

e – Ah, aqui na Torre de Natal sim, ah não diretamente mas muito próximo, uma utente que, que me era muito querida, fazia-me lembrar a minha avó, e então ela na tarde, ela pediu, lembrou-se, não sei, a senhora pediu sumo de laranja e eu disse não seria por isso que eu não lhe fazia o sumo de laranja, e espremi. Ela já estava mesmo, mesmo, pronto na fase mesmo terminal, e eu espremi o sumo da laranja, dentro de uma tacinha e a colherinha só nos lábios, mas ela ainda me disse que sabia a laranja e depois, ah, eu saí às cinco horas e no outro dia de manhã quando cheguei, ah, tive a notícia de que ela tinha partido, fiquei assim um pouco abalada mas ao mesmo tempo fiquei consolada porque creio que satisfiz, ah, o pedido dela, de uma coisa diferente (pausa) ao partir, o sumo da laranja.

E – Claro. Ah como é que superou (pausa) esta situação?

e – É sempre uma falta, ah depois quando nós chegamos aqui, é sempre aquela falta, mas como se costuma dizer, o tempo mata tudo. (risos)

E – (risos)

e - E depois vêm outros e assim.

E – Exato. Ah, pois, eu ia-lhe perguntar como é que vive a perda de um utente, como é que...

e – Ultrapassa-se, não é ? Agente sempre, vai sempre sentido a falta, ah quando vem às vezes, mesmo, ainda hoje, nós costumamos dizer, está lá outra pessoa lá, naquele, nós costumamos dizer, ah, já está na cama de fulana tal. Vamos buscar sempre a pessoa que partiu, porque, pronto, lembra-nos, recorda-nos e quando há um bom relacionamento muito mais recorda-se. Recorda-se muito mais.

E – Claro. Fica ali a imagem perdida.

e – Exatamente.

E – Ah, qual é a sua opinião sobre a morte no lar?

e – A morte no lar não é tão ma assim como pintam, é bem pior, morrer em casa sozinho, é bem pior, pronto, como já disse atrás também, aquelas pessoas que morrem em casa e depois só são encontradas passado quatro ou cinco meses. Ah, no lar têm, têm assistência até, até partir. Eu acho que não é tão mau assim como muita gente pinta, não é?

E – Ah, muito bem. Agora em relação ao dia a dia. Existem alguns obstáculos ou dilemas? Recorde-me que há pouco falou na falta de ajudas técnicas, de equipamentos.

e – Sim, sim, ah.

E – Para além dessa falta de equipamento, há mais algum dilema ou algum obstáculo, que queira mencionar? Alguma coisa?

e – Às vezes, são aquelas pessoas que, aquelas que ainda têm o juízo e nos ofendem, e nos dizem alguma coisa mas, ah, é preciso ultrapassar porque normalmente quem vem pra cá já vem um pouco gasto, não é? E há pessoas que ainda têm algum juízo e criticam-nos sempre, e porque roubam, e porque atrapalham, e porque eu estou a pagar é para você me fazer, quer dizer, nós temos que aprender a saber lidar com todas estas situações e manter o profissionalismo (pausa) mas ah, às vezes custa-nos um bocado, pronto, são ossos de ofício. (risos)

E – (Risos). Mais algum obstáculo que queira referir?

e – Pois, tirando, depois também, a questão da, do, da, das ferramentas de trabalho, de

E – Sim.

e - Disso.

e – As cadeiras que às vezes deviam estar um pouco mais arranjadas, da, a tal história da, das camas elevatórias porque há pessoas muito pesadas, para nós pormos na cama, temos que ser duas funcionárias a colocar, e, são essas, coisas.

E – Muito bem. Ah, já me referiu aqui alguns, alguns exemplos mas ainda assim vou-lhe perguntar, Laura, ah, sobre um momento marcante. Que momento mais marcante, aqui no lar?

e – Ah, pois, tirando isso da morte, a receção daquela senhora, que chegou aí e eu estava, e apresentei-me e perguntei-lhe o nome e depois ela fixou o nome (risos) e só para nós vermos que realmente como isto é indispensável, é primordial porque ela passado depois o tempinho de férias ela reconheceu-me e chamou por mim, diretamente pelo meu nome (pausa), é, é, é para nós vermos que quando nós prestamos um serviço com qualidade, somos reconhecidos.

E – Claro. O que é que sentiu?

e – Ah, fiquei admirada! (risos) Eu, quando ela me chamou pelo nome, que me viu entrar, ah, na sala e ela me chamou pelo nome, eu fiquei admirada e disse assim, olha então ainda se lembra do meu nome, ah, sim (risos). Fiquei admirada, e é mesmo.

E – Ah, muito bem. Ah, em que medida é que esta profissão, e, influenciou a sua vida pessoal? Houve alguma alteração?

e – A minha vida pessoal, tem o grande valor. Eu senti-me como é que eu hei de dizer? Valorizada no, ah, pronto, na área de, de poder ajudar, ah, de poder preparar para, pronto, para ajudar os meus familiares, porque graças a Deus tenho os pais vivos e sei que é isso é uma mais valia, pra mim estar, de estar certa forma estou a preparar-me para quando chegar à minha vez mais próxima, não é? Dos meus mais próximos. E acho que tem sido uma valorização, muito, muito boa mesmo, em todas as áreas, sinto-me mais madura, sinto-me mais, ah, competente, sinto-me, como é que eu hei de dizer? Um dia quando, pronto, passar pra, pra o meu lado, sinto-me com autoridade para fazer ah qualquer atividade, desde a higiene pessoal, desde tratamento, desde atenção, tudo, tudo isso.

E – Claro. Ah, em termos familiares houve alguma alteração?

e – Em termos familiares, é assim, eu agora queria me ver mais nova (risos) com menos uns oito ou dez anos, porque é que assim, ah, as filha, a filha já é grande, não é? Já não tem assim grande falta, já é casada, agora em relação ao marido, às vezes quando eu faço os turnos da noite, está o marido a sair de casa, tou eu a entrar (risos). É assim um bocadinho, mas nada que não se faça, não é? Ajuda, porque em tempo de crise costuma-se dizer, a questão de trabalho sempre é uma mais valia pra, monetariamente ajudar.



E – Claro, claro.

e – Em casa, é mas pronto temos que aceitar porque, é assim.

E – Ah, e em termos sociais? Alguma alteração socialmente?

e – Ah, em termos sociais, é, é como já disse também há bocado. Eu arranjei notoriedade no trabalho que faço, ah, arranjei experiências, pronto, e também o convívio com outras pessoas que eu não conhecia, alarguei o espaço de amizades, de mais convívio, foi isso.

E – Muito bem, D. Laura. Muito obrigada pela sua colaboração.

e – Ai, já acabou. (risos)

E – (risos) Muito boa tarde.

e – Boa tarde, obrigada eu.

E – Obrigada.

### **Entrevista 11 (E11)**

E – Ah, boa tarde, Sara.

e – Boa tarde, doutora.

E – Portanto, vamos dar início, ah, aqui à nossa entrevista. Portanto, a Sara possui alguma crença religiosa?

e – Sim, sou católica, batizada.

E – Eh, qual é que é a sua, a sua fonte de rendimento?

e – Neste momento, a minha fonte de rendimento é só esta que.

E – (Ou seja.)

e – O ordenado.

E – O vencimento que resulta ah do trabalho de ajudante de lar.

e – Sim.

E - Eh, quer, quer, quero falar um pouco consigo acerca da sua, experiência profissional, tenho aqui algumas questões também. Hum, a Sara, a Sara pode-me relatar o seu percurso profissional? Ou seja, começou a trabalhar no quê, o que é que fazia até chegar agora.

e – Ah, começou, ah, (pausa), prontos, sempre trabalhei em supermercados e hipermercados, empregada de balcão.

E – Ou seja, o primeiro emprego que teve foi.

e – (Quer dizer, o meu primeiro emprego, trabalhei nas fábricas, de conserva, sempre fui à maré.)

E – (Sim).

e – Trabalhei no campo.

E – Então, eh. Ok. Ou seja, na fábrica de conserva era operadora fabril?

e – Sim, operadora fabril, sim.

E – Ok, depois disso.

e – Depois disso também trabalhei na fábrica de madeiras, o Carmo e Brás até chegar aos supermercados que sempre foi a minha área.

E – Ok. Aí, aí, aí falou no Carmo e Brás, o que fazia lá?

e – Eh, tava nas máquinas de madeiras, fazia portas.

E – Ou seja, operadora fabril.

e – Sim, operadora fabril também.

E – Hum, hum, depois disso foi?

e – Depois disso, também trabalhei em supermercados, fui empregada de balcão, de cafés.

E – Só um bocadinho. Eh, no supermercado fazia, fazia o quê? Só para saber, tentar perceber, situar.

e – Hum, trabalhava em regime de polivalência, tanto em charcutaria como padaria, como frutaria, assim.

E – Muito bem. Ou seja, polivalente.

e – Sim.

E – Ah, depois do supermercado falou-me também aqui em cafés. Ah, aqui no café fazia?

e – Atendimento, mesas, balcão, atendimento ao público.

E – Exato, exato. Ah depois do, do café?

e – Depois do café fiquei desempregada, tive um ano, tive quase dois anos no fundo de desemprego (pausa) daí surgiu, tirei um curso de acompanhante de crianças, estagiei até que cheguei cá.

E – Ou seja, acabou o curso, acabou o estágio?

e – Sim.

E – De acompanhante de crianças.

e – Sim.

E – E depois disso?

e – Depois disso surgiu uma oportunidade, vim pra cá.

E – Quer, quer falar como é que foi essa oportunidade? Só para tentar perceber.

e – Pois, essa oportunidade foi através de uma pessoa que me convidou pra vir trabalhar pra cá.

E – Sim. Quer, quer dizer quem foi a, essa pessoa?

e – Pois, a pessoa que me fez o convite foi a professora Gisela Luz, convidou-me pra vir trabalhar pra cá.

E – Sim, sim.

e – E daí, pois tou cá até hoje.

E – Até, até.

e – Até à presente data, pois tou a gostar bastante de tar cá também, espero me desenvolver mais dentro desta área.

E – Claro, claro. Ah, recordar-se como é que foi a sua adaptação aqui ao lar nos primeiros dias. Como, como é que foi esse processo?

e – Pois, a adaptação foi um bocadinho, quer dizer, na minha ideia foi um bocadinho, um tanto ao quanto, porque eu não tinha experiência nesta área e (pausa) e não tinha experiência nesta área e agora sinto-me um bocadinho melhor, tenho estado a desenvolver um bocadinho melhor.

E – Exato, ou seja ao início senti, ah.

e – Senti-me um bocado retraída pensando que não conseguisse, pensei que não conseguisse me adaptar a este tipo de profissão porque nunca tinha trabalhado nesta profissão antes.

E – Claro, foi a primeira experiência.

e – Sim, sim, foi a minha primeira experiência.

E – Nesta área. Ou seja, tudo bem neste momento já.

e - Não, sinto-me bem, sinto-me confortável, sinto-me apta.

E – Já ultrapassou?

e – Sim, sim.

E – Então existiu alguém assim importante, alguém influente na sua adaptação logo nos primeiros dias?

e – Sim, as colegas que, com quem fiz os primeiros dias. Fui bem recebida, explicaram-me bem o que é que eu tinha que fazer, o que era preciso fazer (pausa) e daí fui, fui-me adaptando.

E – Com certeza. Agora vamos, vamos falar um pouco sobre formação profissional, ou seja, já me falou aqui no curso de acompanhante de crianças, ah.

e – Sim.

E – Agora. Para além deste curso de acompanhante de crianças tem mais alguma formação?

e – Sim, tirei uma, uma formação de prevenção do idoso e tirei, eh, tirei também, ah, como é que havemos de lidar com o cliente.

E – Atendimento ao cliente.

e – Atendimento ao cliente, como é que havemos de ser simpática com as pessoas.

E – Muito bem. Tem algum tema de preferência ou, ou?

e – Em relação ao, às formações?

E – Sim, sim.

e – Sim, sim. Tenho uma formação que eu gostava bastante de tirar, de momento ainda não foi possível mas é paixão mesmo por Informática e Fotografia.

E – Muito bem, muito bem.

e – Uma das coisas que eu gosto muito.

E – Claro, claro. Mais ou menos com que regularidade é que a Sara costuma frequentar ações de formação? Assim mais ou menos.

e – Sim, deste que me seja possível, pois, eh, mais ou menos de cinco em cinco anos, conforme a possibilidade.

E – Exato, também tem um pouco a ver com.

e – (Exatamente).

E – Com o seu percurso profissional.

e – Exatamente.

E – Exato, exato, exato. Muito bem. E agora aqui em termos, portanto no lar, portanto na Instituição onde trabalha quando, quando se integra novos profissionais, a Sara costuma participar quando entra alguém de novo aqui para o serviço?

e – Quer dizer, ah desde que estou a trabalhar cá ainda não consegui acompanhar assim.

E – Nenhuma, nenhuma admissão, ou seja.

e – (Sim, sim).

E – Nunca lhe aconteceu.

e – Ainda não aconteceu ter que ajudar uma pessoa nova cá no serviço.

E – Ou seja, porquê, porque está cá, ah.

e – (Porque estou cá há pouco tempo, ainda não tive oportunidade pra tal).

E – Exato, exato, exato. Ainda não se proporcionou.

e – Sim, ainda não se proporcionou. (risos)

E – (risos) Claro. Mas, mas de qualquer forma vou-lhe perguntar. Ainda que não tenha participado no processo de integração mas, mas que competências é que acha que os novos profissionais devem ter para trabalhar no lar? O que é que valoriza nas pessoas?

e – A humildade da pessoa, ter uma boa postura, ser, eh, amigo de ajudar o próximo.

E – Muito bem. Agora, vamos falar aqui sobre o assunto que é a tomada de decisões.

Eh, a Sara costuma intervir quando se tomam decisões aqui no lar?

e – Sim, sim porque nós somos uma equipa e entre todas, cada uma tem a sua opinião que é para depois chegarmos a um bom senso.

E – Claro, claro. Ah, Concorda com este método?

e – Sim, sim, concordo (pausa). Concordo com este método porque deve haver uma boa sintonia entre as colegas e, e deve haver comunicação, deve haver.

E – Diálogo.

e – Sim, deve haver diálogo, sim.

E – Concerteza, o diálogo é muito importante. Ah, agora, agora, também mudando um bocadinho o tema, queria falar consigo um pouco, um pouco acerca da, da participação neste caso, a vossa, as ajudantes do lar nas atividades da Instituição, portanto pode ser em animação, em festas. Costuma participar nas atividades, Sara?

e – Ah, sim, costumo participar quando há pequenas festas, quando há festas, ah, de animação, bailarico.

E – Hum.

e – (Risos).

E – Claro.

e – Vou buscar, por exemplo um utente qualquer pa dançar, pa animá-lo, para ver a cara dele de satisfação que é uma alegria (pausa) e tento puxar para mais longe, para mais perto para poder observar também, se sentir feliz.

E – Muito bem. Ou seja, participa na integração das pessoas.

e – Sim.

E – E gosta de participar nestas atividades de animação?

e – Gosto, sim gosto.

E – A Sara quer, quer dar alguma sugestão em relação, ah, portanto à participação nas atividades da Instituição? Alguma coisa que se pudesse fazer nestes termos.

e – Sim, talvez cinema, onde pudesse passar filmes mais ou menos que retratasse ah a infância desses utentes, porque cada um é de uma zona e cada zona tem uma tradição diferente. Pensei nisso e pensei também, eh, em piscina, na minha opinião acho que é bom pra exercitar os músculos uma vez que eles têm muita falta de exercício físico e tinha pensado também em, em jardinagem, para os próprios utentes poderem participar um pouco na jardinagem, uma vez que temos um bom espaço, tentar preencher esse espaço com flores, plantas mas tudo feito pelas mãos dos utentes, foi o que eu tinha pensado.

E – Muito bem, muito bem. Agora, que, que grau de satisfação é que, é que atribui ao seu trabalho?

e – Ah, grau de satisfação, pois, eu tou satisfeita com aquilo que faço, neste momento tou mesmo a gostar aquilo que estou a fazer agora.

E – Muito bem. Ah, sente-se realizada profissionalmente?

e – Sim, sinto-me realizada porque tou a gostar do que estou a fazer.

E – Muito bem. Ah, a Sara acha que existe algum reconhecimento, portanto da parte da entidade patronal, reconhecimento do seu trabalho?

e – Eu na minha opinião sincera acho que não há reconhecimento de, do nosso trabalho porque (pausa), porque ao fim ao cabo, quer dizer não há dinheiro que pague o que nós fazemos mas o ordenado também não é compatível com aquilo que nós fazemos, é o que eu acho.

E – Ou seja, quando diz que, que não é compatível, acha que o ordenado poderia ser por exemplo?

e – Um bocadinho mais, penso que deveria ser um bocadinho, não falo em exageros mas, um bocadinho mais.

E – Exato, com certeza. Hum, que expectativa é que a Sara tem em relação ao futuro profissional?

e – expectativas, pois eu gostava de continuar, gostava de continuar cá a trabalhar, mas o futuro dirá (risos).

E – Claro, a continuidade.

e – Sim.

E – Ah, existe alguma perspetiva de evolução na carreira, alguma perspetiva?

e – De evolução não, mas no meu caso por exemplo, posso tar aqui no lar, não queira dizer se me surgir uma oportunidade em ir pró, po infantário que eu não possa experimentar também aquela outra parte, não é?

E – Claro, claro.

e – Exato.

E – Lembro-me aqui que teve, que fez, que fez formação realmente nessa área.

e – Exatamente.

E – Claro, claro

e – Evoluir nã digo mas, ah, talvez um dia mais tarde experimentar esta outra fase também nã diria que não.

E – Claro, com certeza, tentar.

e – Tentar, sim.

E – Tentar trabalhar com crianças, uma vez que já, que tem essa formação.

e – Exatamente, exatamente.

E – Claro. Ah, acha que existe alguns aspetos positivos nesta profissão? Quer referir aspetos positivos da profissão?

e – Pois, aspetos positivos, ah, (pausa). Aspetos positivos (pausa), a amizade que fazemos cá com os utentes.

E – Sim, sim, sim, continue.

e - Amizade, a convivência porque ao fim ao cabo eles têm muito pra partilhar connosco, as experiências deles, as vivências. Acho que isso é muito interessante, que aprendemos sempre com essas pessoas.

E – Claro.

e – Amanhã poderemos (pausa) ah hum, são experiências sempre boas que partilhamos com eles.

E – Claro e acaba por vos enriquecer.

e – Exatamente.

E – Mais algum aspeto positivo que se recorde? Alguma coisa, que seja bom, que possa considerar bom?

e – Pois, eh, outros aspetos, pois, o relacionamento com as colegas, ah tenho bom relacionamento com as colegas tanto dentro do internato como fora, prontos, é normal que podemos não se adaptar a todos os feitios, todas as maneiras de ser mas na, no geral dou-me bem com toda agente.

E – Exato, exato. Portanto, exato, também um aspeto positivo, ah, portanto, aspetos positivos, quer mencionar mais algum? Ficamos por aqui (pausa). Ok, vamos avançar?

e – Sim.

E – Então, ah, normalmente quando se fala em positivo, há sempre negativo. Quer referir aspetos que sejam negativos nesta profissão?

e – Pra mim, aspeto negativo é quando convivemos com as pessoas e depois é a partida de algum deles (pausa), é sempre um aspeto negativo o falecimento de uma pessoa que nós tratamos todos os dias, depois chegamos cá, deparamos que, ou confrontamos com a situação, é muito triste.

E – Claro. A perda, a perda de alguém.

e – Sim.

E – Eh, e agora pra alem, há pouco fiz-lhe, coloquei-lhe aqui uma questão de sugestões, portanto estávamos a falar de animação.

e – Sim.

E – Falou-me aqui

e - Sim.

E – Por exemplo, uma piscina e atividades de animação que se poderiam fazer, ah, pra alem destas sugestões, ah, acha que se poderia fazer outras coisas, ou pra melhorar, pra melhorar o serviço, portanto pra alem do que já focou em animação?

e – Pois, eu sugeria uma rampa de acesso porque por vezes de inverno e mesmo no verão poder vir a acontecer um problema qualquer na caixa elétrica e temos muitos utentes que precisam sempre de ajuda, uns nas cadeiras de rodas outros com muletas e prontos, por aí a fora, e achava útil termos um rampa de acesso no caso de algum imprevisto pudesse vir acontecer.

E – Ou seja, algum imprevisto em termos de elétricos.

e – Eletricidade, sim. Uma falha de luz, muita chuva.



E – Que pudesse pôr em causa, sendo assim, o acesso que vocês têm que é o elevador?

e – Exatamente, sim.

E – Ou seja, a colocação de uma rampa. Quer sugerir mais alguma, alguma?

e – Sim, queria sugerir mais, ah, duas situações. Uma delas é, por exemplo, quando tamos a fazer o turno da noite, e pronto sejamos sinceras que isto à noite, eh, é um bocadinho, há pessoas que têm medo, há outras que não, mas sugeria um animal de estimação para nos poder acompanhar na segurança dos utentes e mesmo pela nossa própria segurança, uma vez que estamos cá duas mulheres à noite, de modo que um animalzinho sempre ajudava no alerta de qualquer situação que pudesse vir a acontecer.

E – Ah, ou seja só para tentar perceber, ah, vocês durante a noite têm que se deslocar?

e – Sim, durante a noite temos que sair do edifício porque temos vivendas à parte do (pausa).

E – Do edifício principal.

e – Exatamente.

E - Eh, então, então esse animal seria para vos acompanhar à noite.

e – Sim, mesmo para salvaguardar a nossa segurança e a segurança dos utentes, que tinha pensado também e, e tinha outra sugestão também, era termos uma caixa, tipo de uma tómbola disponível e que cada pessoa que achasse mesmo funcionários da casa, mesmo visitas, mesmo pessoas que pudessem vir cá, poder dar a sua sugestão ou aconselhar que talvez se pudesse fazer melhor, fazer assim ou...

E – Exato.

e – Prontos, uma caixa de sugestão, cada pessoa dava a sua sugestão e púnhamos dentro da caixinha.

E – E exato, exato. Era, seria mais uma medida.

e – Exatamente, a melhorar, se houvesse aspetos a melhorar, outros a.

E – Exatamente. Ouvir, ouvir, ouvir, ouvir se calhar essas pessoas que provavelmente não se manifestam.

e – Sim.

E – De forma normal.

e – Exato.

E – Muito bem. Vamos mudar um pouco de, de assunto, falar um pouco sobre as vivências. Ah, portanto quando são admitidos utentes, utentes pró lar, portanto, no

primeiro dia que vêm para cá, portanto a Sara, a Sara costuma participar nesse processo, costuma?

e – Sim, costumo participar. Dar as boas-vindas às pessoas, ajudar na sua bagagem, mostrar, ah, fazer o género de uma visitazinha guiada, mostrar-lhe o quarto, mostrar-lhes a casa de banho, mostrar-lhes as, os compartimentos da casa (pausa) e tento apoiar naquilo que é possível e tento confortar a pessoa e dou-me a conhecer um pouco para ela se sentir um bocadinho à vontade e ir adquirindo aquela certa confiançazinha, porque ela chega aqui, e prontos, não conhece ninguém, não. Pra ela é tudo muito estranho, é tudo novidade, de modo que participo assim neste, nesta maneira.

E – Exato. Ah, acha, acha que se poderia fazer de outra forma, ah?

e – Sim, acho que sim, acho que se deveria juntar os utentes todos e dar um, juntar os utentes todos no primeiro dia que a pessoa chega que é para a pessoa sentir aquele calor, aquele conforto, tipo umas as boas-vindas.

E - Ou seja, tentar, tentar que os outros utentes participassem mais.

e – Exatamente. Sim, o acolhimento da pessoa na chegada ao lar.

E – Exato, exato. Ah, acha, acha, acha que a sua posição aqui na, na Instituição influencia o dia a dia dos utentes?

e – Com certeza. Só o facto de podermos ajudar, tratar delas. Há pessoas que não podem, outras podem, tentarmos fazer o máximo daquilo que podemos e (pausa) (imperceptível) a pessoa sinta-se bem, acho que mais ou menos, eh.

E – Exatamente. Ah, qual é, qual é a sua opinião sobre, sobre o papel das ajudantes de lar?

e – O nosso papel, o nosso papel é muito importante aqui porque ao fim a cabo as pessoas chegam, não conhecem e vai gerando um ambiente familiar e vão-se sentindo acolhidos uma vez que (pausa) uma vez que eles sentem, como é que eu vou explicar? Sentem um vazio, não sei, porque há pessoas que vêm para cá de livre vontade, há outras que vêm pra cá e que não é da vontade da pessoa, pois isso tem mais que (pausa) tem mais que se lhe diga.

E – Exato. Ou seja, são importantes na integração dos utentes.

e – Sim.

E – Poderemos dizer por aí, ah, ok. E o que, que a Sara pensa sobre, sobre viver num lar de idosos?

e – Pois, o que é que eu penso, eu penso que o utente deveria ficar sempre no meio do seu lar familiar, isso é o que eu penso, só que por vezes não é possível ser assim, mas por um lado também é bom estarem aqui porque há muito que sabemos a nossa realidade temos utentes muito, ah, muito desprezados, muito sozinhos, muito abandonados e de modo que aqui eles podem adquirir uma família, caso que a pessoa tenha possibilidades para poder tar num lar aqui adquire-se uma família.

E – Exato. Ah, prá além de, portanto falou-me há pouco. Acha que o ideal seria estarem na própria, no próprio lar, portanto, ah, e em relação ao lar de idosos acha que há alguma alternativa prá além do lar que se possa

e – Sim, prá além do lar também a alternativa também pode ser ao domicílio.

E – Ou seja, apoio domiciliário.

e – Sim, apoio domiciliário, uma alternativa.

E – Muito bem. (Impercetível).

e – Ou os centros de dia também, que a pessoa passa metade do tempo em convívio com outras pessoas e a outra parte passa na sua casa.

E – Muito bem. Ah, agora, falar, vamos falar um pouco sobre o relacionamento humano que existe aqui no vosso local de trabalho. Ah, como é que, como é que a Sara descreve o relacionamento humano que existe ah com as outras ajudantes do lar, com o vosso grupo de trabalho?

e - Relacionamento humano, pois é, primeiro que tudo tem que haver respeito entre as pessoas, tem que haver humildade, que isto é um trabalho muito sério, temos que encarar com seriedade porque isto é, isto é a realidade da nossa vida e pra lá caminhamos todos mas acho que acima de tudo tem que haver o máximo respeito possível.

E – E existe?

e – Eu acho que sim, eu acho que sim, tenho a certeza que sim.

E – Claro, claro. Ah, E queria, como é que descreve o relacionamento humano existente com, com os outros colegas, os outros colegas dos outros setores?

e – Pois, eu acho que o relacionamento também é bom apesar de eles serem de setores diferentes mas a união faz a força, estamos aqui, é uma equipa não interessa se é lar, se é cozinheira, se é, se é empregada de limpeza porque esse conjunto todo somos nós, somos uma equipa, é (pausa) como hei de explicar?

E – (Impercetível).

e – Trabalhos todos em sintonia, para o mesmo fim, é isso propriamente que eu quero dizer, trabalhamos todos em sintonia, para o mesmo fim.

E – Exatamente, trabalham todos em equipa.

e – Exatamente.

E – Independentemente do setor.

e – Exatamente.

E – Exato. E como é que, como é que a Sara descreve o relacionamento humano existente com a sua chefia direta, portanto, com a pessoa que está

e – Eu acho, eu acho que o relacionamento é bom, o relacionamento é bom. É uma pessoa que nos dá espaço, é uma pessoa que nos ouve muito, é uma pessoa que se houver qualquer tipo de situação ajuda-nos a resolver as coisas, eh. (pausa) Por mais palavras que eu tenha pra descrever, é uma pessoa que está sempre presente, é uma pessoa amiga.

E - Eh, muito bem. E como é que, para terminar esta questão do relacionamento, como é que descreve, portanto, o relacionamento humano existente com a Direção da Instituição? Portanto, como é esse relacionamento?

e – Comigo é um relacionamento bom eh cada qual tem o seu.

E – A sua posição?

e – Exato. Cada qual tem a sua posição, desde que haja respeito, desde que haja sintonia, as coisas funcionam bem, eu pessoalmente não tenho razão de queixa, sei qual é as minhas obrigações, sei qual é as minhas funções, acho que o relacionamento é bom.

E – Hum claro. Ah, Sara, a Sara acha que o relacionamento humano tem alguma importância no local de trabalho?

e – Sim, tem que ter, tem que haver, tem que haver ah sintonia em ambas das partes, tem que haver respeito, tem que haver diálogo, tem que haver comunicação porque caso contrário, se não houver isso tudo pois (pausa) não chegamos lá.

E – Lá, é lá? (risos)

e – Sim (risos). Um modo de querer dizer, de...

E – Ou seja, o relacionamento humano poderá influenciar isso que tá a querer dizer, ou seja, o relacionamento humano tem alguma influência sobre o que vocês desempenham cá? É isso ou?

e – Sim, tem que ter, tem que ter porque isto passa-se muita coisa aqui, mesmo com os utentes, se houver uma doença, um falecimento, ou uma queda, pois temos que estar em sintonias com todas, temos que passar a palavra, que é para as coisas funcionarem bem.

E – Exato. Muito bem. Agora, agora em relação a acidentes de trabalho, a Sara alguma vez se deparou com algum acidente de trabalho?

e – Sim, houve um episódio, que eu ia entrar no turno de manhã que quando cheguei cá, ah, uma colega nossa tinha escorregado, tinha caído, estava bastante mal e (pausa) pois a colega tava bastante mal, estava tudo encaminhado, já se tinha telefonado para o INEM. Só que eu na minha situação fico um pouco nervosa, quando, fico um pouco nervosa que às vezes não sei qual é o, tenho reações que às vezes tento querer ajudar e por vezes não consigo, não sei o que é que eu hei de fazer, não sei se é do sistema nervoso, mas fico assim um bocadinho atrapalhada.

E – Muito bem, portanto, ia-lhe perguntar como tinha lidado com essa situação, portanto.

e – Pois, nesse caso quando cá cheguei a situação já estava toda encaminhada, pois, de momento não havia nada que eu pudesse fazer.

E - Eh, claro. Eh, agora, agora vamos falar um pouco sobre morte. Portanto, a Sara já teve intervenção nalgum episódio de morte no lar?

e – Quer dizer, intervenção não tive propriamente mas assisti a uma situação de um senhor ter falecido no meu turno e uma vez que estava acompanhada por uma colega que está cá trabalhar há mais tempo que eu, pois ela tentou encaminhar o assunto, pois por estar cá há pouco tempo ainda não estava bem a par como é que havia de proceder com essa situação, de modo que acompanhei um pouquinho mas não acompanhei tudo como se calhar gostaria ter acompanhado.

E – Exato. Portanto, como disse não tinha grande experiência.

e – Sim.

E – Foi a colega.

e – Foi a colega que tratou de tudo, encaminhou o caso.

E - Eh, muito bem. Ah, como é que, como é que a Sara superou esta situação?

e – Fui superando com o dia a dia, só que é uma coisa que custa um bocadinho porque uma pessoa lida com eles, trata deles, conversa com eles, partilhamos muita coisa e depois dá-se um falecimento que infelizmente a pessoa tem que partir. É muito triste,

fica sempre aquela, mágoazita dentro de nós, aquela tristeza, vai passando pois é assim a vida.

E – Exato. Ah, Qual é, qual a sua opinião sobre, sobre a morte no lar?

e – Pois, a minha opinião de um utente morrer cá no lar é uma tristeza porque ele se calhar gostaria de morrer num, no meio do seu lar, no seu ambiente familiar e aqui prontos, apanha nós, ao fim ao cabo também não deixamos de fazer parte da família deles entre aspas mas não é a mesma coisa, não é a mesma coisa.

E - Eh a Sara, eh, a Sara já viveu algum momento que considere marcante?

e – Sim, por acaso foi o meu, a minha estreia de quando vim fazer turno da tarde, ter falecido uma pessoa e eu, estava-me a acontecer aquela situação pela primeira vez e ainda hoje não me esqueço, da carinha dele e dos olhinhos dele, da feição dele, do modo como o Senhor Deus o quis levar de modo como ele ficou.

E – Claro.

e – Foi uma expressão que ainda hoje não me esqueço.

E – Ficou com essa imagem.

e – Fiquei, fiquei.

E – Ah, muito bem. Agora para terminar, só gostaria de lhe perguntar, portanto, se a profissão influenciou a sua vida de alguma maneira em termos pessoais. Houve alguma mudança?

e – Houve sim, na minha maneira de ser, na minha maneira de encarar a vida porque às vezes é preciso trabalharmos nestes meio pra dar valor a certas coisas da vida e desde que estou cá, ah tenho evoluído um bocadinho na minha maneira de pensar, de agir, de resolver certas situações (pausa) e, pronto.

E – Muito bem. Em termos familiares houve alguma mudança também?

e – Em termos familiares sim, porque, eh, eu preciso de trabalhar e, e aqui trabalhamos por regime de turno e uma pessoa com crianças pequenas pois temos que conciliar a vida com o trabalho, pois, uma pessoa precisa de trabalhar tem que ser assim, pois por vezes nem tou, nem tou com a minha filha porque a vida é assim, temos que trabalhar para poder dar o sustento, tem que ser assim. Eu muitas das vezes estou a trabalhar à noite, chego a tar três, quatro dias sem estar com ela.

E – Muito bem. E em termos sociais houve alguma alteração, comportamento?

e – Sim, em termos sociais também porque, uma pessoa a trabalhar por regimes de turnos por vezes não tem tempo de conviver porque primeiro as minhas responsabilidades, no trabalho, a minha casa, depois se houver um tempinho ou uma oportunidade que eu possa conviver tudo certo mas caso contrário primeiro minhas responsabilidades. Se tiver tempo, pois convívio social.

E – Muito bem. Muito obrigada Sara.

e – Obrigada.

E – Muito boa tarde.

e – Boa tarde.

### **Entrevista 12 (E12)**

E – Bom dia, Ana.

e – Bom dia.

E – Portanto, vou, vou dar início à nossa entrevista. Ah, a Ana possui alguma crença religiosa?

e – Sou católica mas não praticante.

E – Ah, muito bem. Qual é que a sua fonte, fonte de rendimento?

e – Neste momento, só o ordenado daqui.

E – Muito bem, só, só trabalha aqui no lar da Torre de Natal. Hum, a Ana podia, podia fazer um pequeno relato do seu percurso profissional, ou seja, ah, onde é que começou a trabalhar, o que é que fazia e entretanto o que é que fez a seguir, até chegar cá.

e – Ah, comecei a trabalhar aos dezasseis anos, tive cerca de seis anos no McDonald's (pausa), depois saí, depois entrei no Pingo Doce, tirei uma formação pastelaria, padaria.

E – Ou seja, aí, aí no Pingo Doce trabalhava sendo assim na pastelaria.

e – Na parte da padaria, sim.

E – Sim, sim.

e - Tive lá cerca a volta de uns seis meses, depois fiquei num café um ano, depois estava desempregada.

E – Muito bem. Ai, no café o que é que fazia?

e – Trabalhava na caixa.

E – Muito bem.

e – E depois estava desempregada há três meses e através de uma rapariga me disse que estavam a precisar aqui pró lar, vim cá e prontos, vim fazer uma ficha de inscrição para ver se conseguia e ao fim de uma, de duas semanas ou três chamaram.

E – Muito bem. Ah, portanto, ah, lembra-se como é que foi o seu processo de adaptação no lar? Como é que, como é que foram os primeiros dias?

e – Foi por acaso, foi bom. Tive ajuda de, as minhas colegas ajudaram-me (pausa), pronto no início, fiquei assim um bocado fechada porque não conhecia ninguém. Olhe mas as minhas colegas, prontos, puxavam por mim e ajudavam-me em termos profissionais e pronto, eh é uma adaptação com elas.

E – Exato, teve aí um apoio das colegas.

e – Exato.

E – Há, há alguma colega em especial que a tenha ajudado, que se recorde.

e – Ah, na altura sim, foi a colega que me mandou vir cá, a Arlete, prontos que era a pessoa que eu conhecia, não é? Foi a colega, na altura foi ela.

E – Ou seja, essa senhora que lhe disse que precisam de, de pessoas cá, ou seja, neste momento é sua colega de trabalho.

e – Sim.

E – Ou seja, é e...

e – (É de outra categoria mas sim, é minha colega).

E – Ah, Ok e agora mudando um bocadinho de tema, gostaria de falar consigo sobre formação profissional. Ah, que formação profissional é que, é que a Ana possui?

e – Tenho a formação de padaria e pastelaria como já tinha dito, e há pouco tempo, há menos de um mês, tirei uma formação de Geriatria e Saúde do idoso.

E – Muito bem, muito bem. Ah, que conteúdos ou temas de formação prefere? Prefere estudar?

e – O que eu prefiro estudar, pronto não tem nada haver com esse tipo, mas gosto muito de Informática.

E – Ok, muito bem. Ou seja, uma área um bocadinho diferente (risos). Qual, qual é a sua regularidade em frequentar ações de formação?

e – Ah, regularidade talvez de dois em dois anos.



E – Ok, ah, portanto agora em relação a novos profissionais que, que são integrados aqui na, na Instituição. Portanto, quando entra alguém de novo, a Ana costuma participar?

e – Sim, tento, prontos, tento ajudar naquilo que puder, não é? e (pausa) mas, prontos, tento que a pessoa sinta-se mais à vontade e que se tiver dúvidas pra estar à vontade, não é?

E – Claro, claro. Tenta sempre acolher esses novos colegas, ah. E refere-se a que tipo de profissionais? São só ajudantes de lar? Ou...

e – Não, qualquer tipo de profissionais, não é? Qualquer pessoa que entra nova pra uma instituição, agente só tem é que tentar ajudar o mínimo, né? Porque a gente também já passou por isso.

E – Exatamente, exatamente. Ou seja, tentar fazer o que lhe fizeram a si.

e – Exato.

E – E que ajudou, ah, porque é que, ou seja, acabou já por me responder porquê. Ah, que competências é que a Ana valoriza no, nos novos profissionais que, que vêm pra cá?

e – Que tenham vontade de aprender, ter a iniciativa, não fiquem à nossa espera (pausa) e que, prontos, qualquer dúvida tem que perguntar, não é? Se não, tão com vontade de aprender, e é, a iniciativa é o essencial.

E – Exato, exato. O espírito de iniciativa. Ah, agora em relação ao processo de tomada de decisões. Aa, a Ana costuma participar de alguma forma?

e – Nas reuniões (pausa), as reuniões, sempre que vamos fazer reuniões com a chefe e pronto, participamos, damos a nossa opinião (pausa) e pronto.

E – E é assim, concorda com este?

e – (Sim, concordo, eu acho que tem a ver também com o nosso trabalho, não é? A gente participa, se a gente tamos em estamos em direto com os utentes, acho bem que a gente temos direito a dar uma opinião.

E – Claro, claro, talvez uma outra, uma outra perspectiva das coisas, ah, agora em relação, ah, às atividades que se fazem dentro da Instituição, por exemplo, animação ou festas que existem. Ah, a Ana também participa?

e – Sim, brinco com eles, não é? Ah, dançamos com eles (pausa), tentamos com que seja um dia diferente, assim em festas e coiso, pelo menos uma vez em que teja a animação.

E – Muito bem. Eh, e gosta de participar na animação?

e – Sim, porque a gente vê que eles, nesses dias pra eles é uma alegria, torna-se um dia diferente.

E – Claro, claro. Ah, o que é que pensa sobre a participação das ajudantes de lar nestas atividades de animação?

e – Penso bem, acho muito bem que a gente participe porque já que somos a gente que tratamos deles no dia a dia, a bem dizer nós é que somos a família deles, né?

E – Claro.

e – E acho muito bem.

E – Muito bem. Ah, a Ana gostaria de dar alguma sugestão, ah o que diz respeito às atividades de animação? Ou, ou...

e – Talvez nós pudéssemos fazer mais, sei lá, jogos ou ginástica com eles, nós também não temos tempo e são muitos e torna-se um bocado complicado.

E – Exato, ou seja, tentar dinamizar.

e – Exato.

E – Um pouco mais, ah, atividades com os utentes. Agora, em relação aqui ao trabalho. Ah, que grau de satisfação é que, é que a Ana tem?

e – Eu estou satisfeita.

E – Sim? Considera-se satisfeita.

e – Sim.

E- Quer dizer porquê?

e – Estou satisfeita porque, por acaso sou sincera, quando vim pra aqui trabalhar talvez pensava, prontos, vim trabalhar, no início prontos, porque precisava mas ah, acho que é um trabalho que faz a gente crescer muito e tou muito satisfeita porque fez-me crescer em particular, pronto, como pessoa.

E – Exato, exato, nota aí uma diferença. Ah, portanto, sente-se realizada profissionalmente?

e – Sim, sim.

E – Ah, acha, acha que existe algum reconhecimento da parte da entidade patronal?

e – É assim, essa pergunta talvez, eu estou cá há pouco tempo, não é? Mais da minha parte acho que já tive o reconhecimento, foi terem-me renovado o contrato e, prontos, vamos ver não é?

E – O futuro o dirá! (risos)

e – (Risos)

E - Ah, portanto agora ia-lhe perguntar que expectativas é que tem em relação ao futuro profissional.

e – Expectativas ah.

E – O que espera do futuro profissional.

e – (Ah, expectativas) (pausa), expectativa de continuar cá, se me deixarem.

E – Ok (risos), portanto a, a continuidade, digamos, a continuidade. Ah, acha que existe ah, alguma perspectiva de evoluir na carreira?

e – Penso que não porque, eu pelo menos penso que não, não é? Porque prontos, eu gosto daquilo que faço e acho que se a gente (pausa) olha, e também de evoluir da nossa carreira para cima só se for chefes e eu não pretendo ser isso (risos) né? (risos). Tou a ser sincera, mas prontos.

E – Claro, ah, agora ah queria-lhe perguntar por aspetos positivos desta profissão. Consegue indicar alguns aspetos?

e – Acho que sim porque a gente (pausa) eu acho que esta profissão mexe muito com, pronto, mexe muito com a nossa personalidade, a agente leva daqui muita, prontos, um ver de vida diferente, talvez assim.

E – Exato, começam a encarar...

e - (A encarar a vida de forma diferente).

E – De forma diferente, exato, ou seja, esse é um aspeto positivo, ah claro. Vê mais algum aspeto positivo em desempenhar esta função?

e – De momento não.

E – Exato. E já agora, aspetos negativos?

e – Ah, eu acho que o único aspeto negativo daqui é quando a gente se agarra às pessoas e vê elas desaparecerem, para mim isso é um aspeto negativo.

E – Exato, portanto, quando fala em desaparecer, ah, refere-se, refere-se à morte.

e – (Em morte).

E – Dos utentes. Ah, claro. Gostaria de sugerir alguma (pausa) alguma coisa, dar, fazer alguma proposta para melhorar (pausa) o serviço no geral? Alguma coisa que se pudesse fazer?

e – Não.

E – (Risos) Nada? (risos) Bom mudando de, de assunto novamente. Ah, portanto quando os utentes são admitidos, portanto, o primeiro dos utentes aqui na Instituição, a Ana, a Ana costuma participar?

e – Sim, não é? Tento ficar mais ao pé deles, tentamos conhecer as pessoas (pausa) tentamos com que se sinta à vontade, à vontade, isto é, prontos, nos primeiros dias é mais complicado mas tentamos que se sintam que aqui, prontos não é? Têm-nos aqui, podem contar com agente pra aquilo que precisarem, não é?

E – Exato. Mostra-se disponível.

e – Exatamente.

E – Ah, qual é, qual é a sua opinião sobre esta, sobre esta participação das ajudantes de lar?

e – Acho bem porque uma pessoa que vem, não é? Vem de casa, vem, vem pra um lar, prá pessoa é sempre muito complicada, não é? Já não tem o cantinho delas e vêm viver pra um lar, onde estão mais pessoas e se não for a gente a falar com as pessoas e a conviver com eles, prontos, eles se calhar eles sentem um bocado perdidos, é para isso que a gente estamos cá, não é?

E – Claro, para tentar ajudá-los. Ah, a Ana gostaria de sugerir alguma, alguma alteração a este procedimento de admissão?

e – Talvez nesse, a agente também não somos muitas e, quando vem alguém, talvez uma pessoa, pronto, pudesse ficar mais tempo com essa pessoa, mas a gente não tem só aquele utente. É muito complicado mas talvez uma pessoa, de ajudante de lar, talvez pró primeiro dia pra, prontos, pra fazer uma visita guiada, pra, prontos, pra ficar o dia assim com ele. Mas é muito complicado porque agente também já não somos muitas (risos) e são muitos utentes.

E – Claro, claro. Ah, muito bem, ah, hum a Ana acha, acha que a sua posição na instituição influencia o dia a dia dos utentes?

e – Sim, porque somos nós que lidamos com eles o dia a dia, não é? Porque somos, penso eu, somos a família deles, as únicas pessoas que eles vêm praticamente, dia após dia.

E – Muito bem. Ah, qual é a sua opinião sobre o papel das ajudantes de lar?

e – Acho que é bom porque a gente, a gente ajuda a eles, e eles sentem na gente talvez uma, como hei de explicar? Uma, uma família não é? Porque eles às vezes quando têm problemas, a gente tenta puxar por eles, que já tenhamos mais afinidade, eles desabafam e acho que é muito bom (pausa) porque a gente não é só pra fazer higiene como dar banho, como, etc., mas também pra, prontos, para eles falarem, para desabafarem.

E – Exato. Uma companhia?

e – Exato.

E – Alguém, alguém que os oiça. Ah, o que, que a Ana pensa viver num lar de idosos?

e – O que é que eu penso (pausa), não digo que é bom nem que é mau mas é lógico que qualquer pessoa prefere ficar em casa, não é? De família e não sei o quê, mas, prontos, há pessoas que vivem aqui mas que talvez também pensam “Ah vou para o lar e vou ficar lá abandonado e não sei quê” é por isso que a gente tamos cá, não é? Pra ver que eh afinal não é bem assim (pausa). Acho que não é mau de todo, tirando a parte de não terem a família todos os dias, não é? (pausa) Acho melhor aqui do se calhar sozinhos em casa.

E – Claro. Ah, acha que existe alguma alternativa ao lar?

e – Sim, existir, existe sempre, não é? Ou seja, a casa dos filhos ou fami, pronto, familiares, existir, existe sempre (pausa). Pois, é assim.

E – Bom, vamos falar sobre relacionamento humano. Como é que a Ana descreve o relacionamento humano existente ah, com as outras ajudantes de lar?

e – Ah, (pausa), é bom, pelo menos conseguimos comu, em termos de trabalho, não é? Comunicamos umas com as outras, como é normal, prontos, é como todos os trabalhos. Onde há mulheres, há sempre, prontos, intrigas e conversas mas em termos profissionais acho que sim, acho que temos uma boa comunicação entre todas pra, pra que o trabalho corra bem.

E – Muito bem. E, e como é que descreve o, o relacionamento humano existente com os restantes colegas? Portanto, os colegas de outros setores.

e – Na minha parte (pausa) é, é bom, tirando pronto, há sempre uma ou outra mas, ah, em geral o relacionamento é, é bom.

E – Exato. Ah e como é que descreve o relacionamento existente com a sua chefia direta?

e – Ah, é bom (risos). Prontos, é uma questão de mais respeito mas é bom, se a gente precisar, precisarmos de alguma coisa também é uma pessoa que a gente sabe que podemos falar, não é? (pausa) Mas, prontos.

E – Muito bem. E como é que descreve o relacionamento humano existente com a Direção da Instituição?

e – Esse relacionamento já é muito (pausa) complicado porque é assim, a gente raramente, a gente tá com essas pessoas, porque, em especial, só em festas é onde a gente se cruza mas tirando isso quando a gente se cruza, prontos, a gente fala como toda a gente mas raramente a gente tá em contacto com esse senhor.

E – Muito bem. Ah, acha, acha que o relacionamento humano tem alguma importância no local de trabalho?

e – Sem dúvida. Se não houver um bom ambiente humano acho que qualquer trabalho não vai correr bem, nem, nem é ambiente de trabalho, sequer, prontos.

E – Ah, exato. A Ana alguma vez se deparou com algum acidente de trabalho?

e – Não.

E – Nunca lhe aconteceu. (Risos).

e – Não, graças a Deus. (Risos).

E – (Risos) Então vamos mudar de tema, portanto, vamos falar de morte. Ah, já, já teve alguma intervenção nalgum episódio de morte no lar?

e – Não, também nunca assisti a nenhum.

E – Nunca lhe aconteceu. Ah, como é que vive a perda de um utente?

e – (Pausa) Acho que custa sempre, por mais que possa até não ser nosso familiar ou, mas a gente chega a um ponto que o nosso trabalho aqui, a gente afeiçoa-se a eles, a bem dizer eles também são a nossa família, não é? Porque a gente se calhar passa mais tempo aqui do que propriamente em casa e (pausa) custa sempre, e se for alguma pessoa que se calhar, até há aqueles utentes que a gente se dá mais, que eles também pois, que nos procuram mais. Custa sempre.

E – Muito bem. Ah, qual é a sua opinião sobre a morte no lar?

e – Minha opinião (pausa) é assim, a morte é triste em qualquer lugar, não é? Mas, penso que nos últimos dias uma pessoa tem sempre vontade, eu sei lá, de estar ao pé de família, da nossa casa, não é? A morte num lar é triste, porque prontos, eles sabem que aqui não têm família, aqui vinte e quatro horas, não é? Sabem que, prontos, só tamos a gente aqui, acho que é triste.

E – Muito bem. Ah, obstáculos e dilemas no dia a dia? Há alguns?

e – Obstáculos e dilemas no dia a dia, olhe podemos atrasar o nosso trabalho eh talvez ir tomar o pequeno-almoço mais tarde ou almoçar fora de horas, como pode algum utente sentir-se mal ou, prontos, é assim.

E – Exato. Quando, há ah, quando surgem imprevistos.

e – Exato.

E – Ah, a Ana já viveu algum momento que considere marcante aqui no, no lar?

e – Sim, por acaso a mim aconteceu uma história muito, que foi engraçada e ruim, porque eu fui trabalhar pra cá e ao fim de uns meses ah, entrou uma senhora nova e eu na altura fazia limpeza, ah, prontos, estava a limpar o quarto da senhora e deparei-me com umas fotografias e aquelas fotografias eram-me familiares, eh prontos, a senhora tinha uma moldura em cima da mesa de cabeceira a gente estávamos a fazer limpeza e eu limpei a cabeceira e vi, e perguntei à senhora. E a senhora disse que aquilo era o filho e o neto e depois eu que já não tinha, que já não reconhecia a cara da senhora e depois foi quando cheguei à conclusão que aquela senhora tinha sido a minha avó de criação, ou seja, cuidou de mim até aos meus dez, dez anos, doze, talvez (pausa), prontos, e é engraçado porque a gente já há muitos anos que a gente não se via.

E – Claro. Entretanto aproximaram-se?

e – Exatamente.

E – Muito bem. Ah agora. Agora ia recuar um pouco, ah falou, falou que quando veio pra cá fazia limpeza, ou seja, quando veio trabalhar (pausa) pra o Lar da Torre de Natal, de inicio, ah.

e – (Serviços gerais.).

E – Ou seja, ou seja. Exato. Trabalhou em serviços gerais e só depois então é que passou a ajudante de lar.

e – Hum, hum.

E – Ah, ok. Mais ou menos, quanto tempo é que trabalhou nos serviços gerais?

e – Trabalhei sete meses nos serviços gerais e tou à cerca de dois meses (pausa) no, no, na ajudante de lar.

E – Ou seja, como ajudante de lar no serviço de internato.

e – Pois.

E – Muito recente. (Risos).

e – Hum.

E – Uma ajudante de lar muito recente. Ah, agora para terminar gostaria de lhe perguntar, como que é que esta profissão influencia ou se influenciou de alguma forma a sua vida pessoal?

e – É assim (pausa) acho que esta profissão é, prontos, fez-me mudar um pouco a minha mentalidade, que eu era uma pessoa muito, sempre fui muito fria, muito desligada das coisas e das pessoas e acho que esta profissão faz a a gente crescer, muito, muito porque a gente vê a vida de uma maneira diferente, a gente lida com as pessoas de maneira diferente mesmo com familiares mais idosos (pausa) de maneira diferente eh prontos, em geral mudou muito a minha vida.

E – Claro. Ah, e em termos familiares há alguma alteração?

e – Sim, alterou-se porque como este trabalho, trabalho por turnos, prontos, tive que conciliar, não é? Tenho que trabalhar sempre ao fim d, a minha mãe, peço à minha mãe pra ficar com o miúdo eh prontos, alterou algumas rotinas, digamos assim.

E – Teve, teve que arranjar aí uma estratégia.

e – Exato.

E – Para conciliar horários eh tudo mais. E em termos sociais nota, nota alguma diferença?

e – Noto porque se calhar antigamente ah, prontos, a gente como toda a gente, não é? Não olha pra toda agente mas, até podia ver um, um idoso, olhava não é? Mas, prontos, era uma pessoa “vai ali um idoso, vai ali” e agora já não, se calhar olho pra eles de maneira diferente (pausa). Se calhar se ver uma pessoa assim, nem precisa de ser idoso, mesmo como pessoa, a precisar de ajuda, se calhar já, já me chego ao pé e pergunto “precisa de ajuda?” e antigamente não era assim, por isso é que eu digo, mudou muito a minha personalidade.

E – Exato. Ou seja, mudou, mudou a sua postura.

e – Exato.



E – Tudo bem. Eh, e em termos de, talvez o frequentar sítios ou, nota alguma diferença?  
e – Ah sim, porque antigamente saía mais, agora não digo que não saia, é lógico que saio não é? Mas é diferente, por exemplo se tiver a trabalhar um fim de semana de manhã é lógico que me não me vou pôr a sair à noite e divertir até às quinhentas e vir trabalhar porque isso aí mudou. (Pausa) Acho que, nesse aspeto mudou muito, mudou porque, saídas à noite já é mentira. (Risos).

E – É importante, teve que adaptar.

e – Exatamente.

E – Muito bem. Muito obrigada, Ana.

e – Obrigada.

E – E bom dia.

e – Bom dia.

### **Entrevista 13 (E13)**

E – Muito boa tarde, Beatriz.

e – Boa tarde.

E – Ah, portanto a Beatriz possui alguma crença religiosa?

e – Sim, sou católica, católica não praticante mas (pausa), sou católica, acredito em Deus (pausa) e sou, prontos, sou católica.

E – Ah, muito bem. Qual é a sua fonte de rendimento?

e – É o meu ordenado.

E – Ok, é o seu ordenado que auferes cá na Instituição da Misericórdia?

e – Sim, sim. É o meu ordenado que adquiro cá na, na, no lar.

E – Muito bem, muito bem. Ah, queria-lhe perguntar acerca do seu percurso profissional. A Beatriz pode fazer um pequeno relato do que é que, começou a trabalhar, em quê, aonde até chegar cá?

e – Olha, comecei a trabalhar numa estufa de flores, em Moncarapacho, só que não era o que eu bem queria para a minha vida.

E – Exatamente o que é que fazia nessas estufas?

e – Plantava flores, plantava flores e colhia as flores pra serem importadas depois, depois acabou-se o trabalho nas flores e eu fui pró desemprego mas eu comecei a

procurar trabalho por mim própria. E então encontrei um casal de idosos em, no Lagoão, que é perto de Moncarapacho e fui trabalhar pra essa casa do, do senhor. Ah, o senhor estava bom, andava, fazia a sua vida normal, agora a senhora é que não, tinha-lhe dado uma trombose e tinha ficado apanhada do lado esquerdo e eu fui pra lá pra ser ajudante, pra ajudar na casa, na higiene da senhora, essas coisas todas. E foi lá que eu aprendi a passar a ferro, a fazer comida, porque ainda era uma criança, quando fui lá pra casa, tinha aí os meus quinze anos quando eu fui para a casa dessa senhora e depois tive lá uns três anos na casa da senhora. Depois, o senhor que estava bom, adoeceu, foi pró hospital, teve uma broncopneumonia e infelizmente, faleceu, a senhora, claro que não podia ficar sozinha na casa dela, teve que ir para a casa dos filhos. Antigamente, andava-se aos meses na casa dos filhos, um mês na casa de um, um mês na casa de outro e a senhora foi pra casa dos filhos e eu fiquei sem trabalho, novamente.

E – Ah, ou seja, ah. Como a senhora foi para casa dos filhos, a Beatriz foi dispensada.

e – Fui dispensada, já não fazia falta no meu serviço.

E – Ok.

e – Depois fui em Moncarapacho pra outra casa de outro senhor, outro casal.

E – Também de idade?

e – Também de idade, é assim, o senhor também estava bem, a senhora estava numa cama há vinte e cinco anos, porque a senhora estava acamada desde que teve a filha, levou aquela tal injeção para não ter dores no parto.

E – (Uma epidural).

e – Uma epidural, sim senhora. Ficou acamada, ficou paralisada de cintura pra baixo, nunca se levantou da cama. E então eu fui pra lá pra ser novamente ajudante pra fazer higiene à senhora, limpeza da casa, comida, tudo isso. Gostava muito de lá estar, também tive lá dois aninhos ou três por aí, depois novamente o senhor adoeceu, adoeceu, foi pró hospital, morreu com uma Broncopneumonia, parece que é coincidência mas é realidade. A senhora tinha uma filha, uma única filha, foi ela a única filha que teve porque depois ficou paralisada, em Bruxelas. A rapariga veio de lá, levou a mãe pra Bruxelas porque a mãe não podia ficar em casa sozinha, levou a mãe. Novamente fiquei sem trabalho (pausa), pronto. Depois como era, como eu gostava de fazer, cuidar de idosos, arranjei uma senhora. No... como é o nome daquilo? Ah, agora não me lembro do nome da, é perto de Moncarapacho.

E – Uma localidade?

e – Uma localidade ali perto de Moncarapacho. Uma senhora que estava, pronto estava na casinha mas morava com o neto, mas a neta, era o neto e era a rapariga que estava casada com o neto, tinha o trabalho dela, só que a senhora começou a dar trabalho, começou a não poder ficar sozinha em casa, então queria arranjar uma pessoa pra ficar com ela durante o dia, durante a noite estavam eles em casa e eu pois, eu soube disso, não tinha trabalho, fui lá ver, prontos. Fiquei eu lá, novamente, cuidava da senhora. A senhora andava mas não andava pela casa, ela também me ajudava a mim, eu ajudava-lhe a ela. Por exemplo, a gente ia fazer a limpeza da casa as duas juntas, eu ia passar a ferro, ela dava-me as pecinhas da roupa e eu passava, ela dobrava e assim andávamos. Só que depois a senhora acamou, ficou acamada e eu fiquei lá a cuidar dela, fazia a lida da casa e ia cuidar da senhora. Tive lá sete anos, só que depois a senhora acabou por falecer, até fui eu que fui dar com a senhora na cama, fiz os primeiros socorros, isso tudo, mas pronto. Ela, a senhora, já tinha falecido, já não houve nada a fazer. Novamente fiquei sem trabalho (pausa), depois ouvi dizer que no lar da Torre Natal precisam de funcionárias. Dirigi-me à Instituição, inscrevi-me, dei o meu nome, pedi para o internato porque é o que eu gostava de fazer, mas a doutora que lá estava disse, olhe neste momento não há vagas pró internato, só pra limpeza. Eu disse tudo bem, estou sem trabalho, quero arranjar trabalho, pois ponha-me na limpeza, mas a doutora também me disse, olhe pode ir pra limpeza mas quando houver vaga no internato, você passa pró internato e era esse o meu objetivo, então eu aceitei. Olhe dei o nome num dia, outro dia chamaram, foi logo assim.

E – Foi rápido.

e – Foi, até fiquei surpreendida, pronto chamaram-me e eu aceitei, claro, aceitei o trabalho e comecei a trabalhar na limpeza, depois tive na limpeza durante seis meses, depois passei pró internato, coisa que eu gostava de fazer e sempre gostei.

E – Ou seja, que é onde, ou seja, que onde está neste momento.

e – Sim, sim.

E – Ok, portanto até ao dia de hoje.

e – Hum.

E – Ah, muito bem. Recorda-se de como foi os primeiros dias, aqui no lar? Como é que foi o processo de adaptação?

e – Olhe assim vagamente, porque já foi. Mesmo agora estou a fazer cinco anos de casa mas vagamente mas pela, ah. No primeiro dia, vim trabalhar, gostei muito logo do ambiente, as colegas ofereceram logo para me ajudar, foi tudo muito bom. Gostei, gostei muito.

E – Claro. Não sentiu dificuldade?

e – Não, não senti dificuldade porque pronto, eu já estava habituada a lidar com idosos. A limpeza não me fazia diferença nenhuma, então comecei bem o meu trabalho.

E – Claro. Ah, disse, diz que as colegas a tinham ajudado. Ah, existiu assim alguém que tivesse marcado nesses primeiros dias, alguém tivesse sido importante?

e – Sim, foi a minha colega da (pausa), foi comigo pra limpeza e ela é que me indicou onde é que estava os produtos, onde era a despensa, o que e que, como é que devíamos de limpar, pelos quartos, começávamos pelos quartos, o corredor, era a Direção, era tudo isso, ela ajudou-me muito nesse aspeto, orientou-me. Praticamente orientou-me a fazer a limpeza.

E – Ah, muito bem. Agora vou lhe fazer uma questão um nadinha diferente. Ou seja, ah, como começou no setor de limpeza. Portanto, falou nessa adaptação e então como foi a sua adaptação quando foi trabalhar pró serviço de ajudante de lar?

e - Ah, foi muito boa, foi muito boa porque era o que eu estava desejando e era, era o que queria na realidade, era o que eu queria e então. Mas, foi assim, a minha, a minha chefe pôs-me uns dias na limpeza e outros dias em ajudante de lar mas as minhas, quando eu chegava de manhã, diziam-me logo tu hoje estás na limpeza e eu dizia:” Porquê, como é que sabes?”. “Vê-se pela tua cara, quando estás no internato, a tua cara é uma beleza e quando estás na limpeza, já a tua cara muda.”, e é assim, é verdade porque na limpeza eu já estou um bocadinho contrariada e eu quero, o que eu quero é fazer o internato, é o que eu gosto de fazer, então eu fazia. Eu faço o internato com gosto, com gosto.

E – Muito bem. Ah, agora, agora queria falar um pouco sobre formação profissional. Ah, que formação profissional é que a Beatriz possui?

e – Olhe, tenho umas três ou quatro, é tudo na questão do cuidador do idoso.

E – Exato.

e – Tenho, ah, psicologia do idoso, tenho o cuidar do idoso, tenho essas formações que tenho tirado aqui no lar.

E – Muito bem. E que, e que temas de formação é que prefere estudar?

e – Olhe agora há agora pouco tempo tirei uma que é de Informática, eu gosto muito de Informática, eu gosto muito dessa área mas não me vejo pegada ao um computador, eu vejo-me a pegar aos idosos mas gosto, gosto muito de informática. Agora tirei um, que gostei muito.

E – Muito bem. Ah, mais ao menos com que regularidade é, é que frequenta as ações de formação?

e – De ano a ano. De ano a ano, sim.

E – Muito bem. Ah, agora em relação aos novos profissionais que a Instituição costuma integrar. Ah, Beatriz participa neste processo?

e – Sim, sim, participo quando vem uma colega nova, claro que a colega não conhece instalações, não conhece nada, não conhece os idosos e eu tento ajudar. Olhe a fazer isto ou aquilo, a indicar-lhe a melhor maneira de começar o trabalho porque a rapariga não sabe as coisas. Conforme ajudaram a mim, eu ajudo as minhas colegas.

E – Exato. E, e que profissionais é que são esses?

e – Olhe, eu não diferencio setores, tanto ajudo no internato como ajudo na limpeza quando vêm colegas novas que me pedem ajuda, tou pronta a ajudar seja qual for o setor, eu desde esteja dentro das minhas possibilidades, eu ajudo desde que eu saiba, eu digo e ajudo.

E – Ah, claro. Ah, que competências é que, é que valoriza nesses novos profissionais?

e – Pois, têm que ser, principalmente, têm que ser pontuais, e têm que fazer bem o serviço deles e saber o lugar deles porque, ah, há vários setores, ah, pessoa, tem que saber qual é o setor que está e fazer o seu serviço (pausa), não, não se meter no serviço das colegas, fazer o seu serviço bem feito e não se meter no serviço das colegas porque há vários setores e nós devemos fazer o que nos compete.

E – Muito bem. Ah, agora em relação ao processo de tomada de decisões. A Beatriz costuma participar neste processo?

e - Sim, normalmente a minha colega, a minha chefe, pronto faz reuniões e agente vamos às reuniões e damos a nossa opinião, ah, a nossa chefe pede a nossa opinião e agente damos, repartimos opiniões e prontos e é praticamente, praticamente é isso. Temos as nossas dúvidas e damos as nossas opiniões, pois a nossa chefe pergunta e agente colabora com ela e tentamos ajudar as coisas de melhor maneira.

E – Claro. Ah, Beatriz concorda com este processo de tomada de decisão?

e – Sim, sim, sim é muito importante, é muito, pra mim é muito importante haver reuniões, isso pra ter as nossas ideias e falarmos entre nós e tentarmos resolver as coisas de melhor maneira, as reuniões fazem parte do trabalho.

E – Ah, muito bem. Ah, agora em relação a atividades que possam fazer aqui na instituição, por exemplo, temos a animação, festas. Ah, a Beatriz costuma participar nessas atividades?

e – Sim, quando posso porque, tipo temos um bailinho à sexta – feira, agente vamos buscar os idosos pra dançar com eles, outra vezes temos ginástica, agente faz a ginástica para incentivá-los a fazerem também a ginástica, e eu participo, eu faço também a ginástica, brinco, danço, pulo, faço o que é preciso fazer, mas faço, o que é possível fazer, mas tudo o que eu faço, faço com gosto (pausa), não faço forçada nem nada disso, não, faço com gosto e gosto de ajudar os utentes e gosto de ver a carinhas deles de felicidade a dançar, a pular, é muito bom.

E – Ah, muito bem. Portanto, posso concluir que gosta, aliás já me tinha dito que gosta de participar.

e – Sim, sim, muito.

E – Ah, muito bem. O que, o que, que pensa sobre a participação das ajudantes de lar, ah, nestas atividades da Instituição?

e – Olhe por exemplo, aqui no nosso lar, aqui no lar onde eu trabalho todas nós participamos, todas nós gostamos de fazer o que fazemos e, e andamos sempre com eles pra, na animação, puxamos sempre por eles e as minhas colegas participam como eu participo.

E – E concorda com essa participação?

e – Sim, sim. Concordo claro, porque nós é que estamos com eles, nós é que temos que puxar por eles, porque se nós não formos à frente, eles não vão.

E – Exato, ou seja, acaba por incentivá-los também.

e – Sim, sim, sim.

E – Muito bem. Ah, Beatriz gostaria de alguma sugestão?

e – Olhe podia haver mais animação porque há uma vez por semana, há o baile, é um rapaz que vem cá tocar e eles dançam aí um bocadinho, há uma rapariga que faz ginástica, também uma vez por semana. Poderia de haver mais porque eles às vezes

perguntam, então quando é que vem o tocador, então quando é que vem a rapariga que faz a ginástica e agente diz que vem em tal dia. Ah, mais, poderia vir mais, pois podia mas não vem, eu na minha opinião, devia de haver mais animação do que há, poderia de haver mais.

E – Muito bem. Ah, que grau de satisfação é que, é que a Beatriz atribui ao, ao seu trabalho?

e – Estou muito satisfeita com o meu trabalho, muito. Eu não me vejo a fazer outro trabalho, faço o que eu gosto e não me vejo a fazer outra coisa (pausa), estou muito satisfeita.

E – Muito bem. E sente-se realizada profissionalmente?

e – Totalmente, estou totalmente satisfeita e realizada com o meu trabalho, sim senhora.

E – Ah, muito bem. Pensa que existe algum reconhecimento, portanto da entidade patronal?

e – Há, sim, sim e muito. Ou principalmente o nosso chefe é o Sr. Provedor, quando vem cá, elogia o nosso trabalho. Tudo isso é gratificante pra nós, ouvirmos essas palavras. Sim e nos facilita o máximo de pode, ajuda-nos (pausa), sim.

E – Ah, muito bem. Ah, que expectativa é que tem em relação ao, ao futuro profissional?

e – Olhe, pois eu não me vejo a fazer outra coisa, só me vejo a cuidar dos idosos, é o que eu gosto de fazer. Então eu não me vejo a fazer outra coisa.

E – Portanto, a continuidade.

e – Sim, sim.

E – Muito bem. Ah, acha que existe alguma perspetiva de evoluir na carreira?

e - Só tirando mais algumas formações ou assim pra saber mais. Porque estamos sempre a aprender coisas novas, está sempre a evoluir e cada, prontos a cuidar dos idosos, é praticamente sempre a mesma coisa, só quando há formações nos ensinam mais, se a agente tirar, aprende um pouco mais, apesar, mais que isso não vejo mais nada porque o que eu me vejo realmente é a cuidar dos idosos.

E – Então, ou seja, o transitar de ah, pra uma categoria acima à que tem hoje. Acha, acha que haveria alguma hipótese?

e - Não, não porque não gosto em mandar em ninguém, estou bem onde estou.

E – Ah, muito bem. Ah, quer referir alguns aspetos positivos da profissão que tem?

e - São todos bons, são todos bons, é como eu já disse anteriormente. Eu gosto de fazer o que eu faço, gosto de trabalhar no local onde trabalho porque nem todos os lares são iguais a este aqui, eu gosto, gosto das colegas, somos todas amigas, somos uma equipa, trabalhamos em conjunto, é muito bom, eu gosto muito do que faço.

E – Muito bem. Ah, algum aspeto negativo da, da profissão que possa referir?

e – Ah, aspeto negativo, às vezes, ah, agente nem sempre tá bem dispostas, não, é verdade. Mas, ah, temos que levar prá brincadeira. Há dias que agente não tamos tão bem como outros, mas passa-se o dia falando com os idosos e desabafar, às vezes agente desabafa com eles e eles connosco e o dia passa e vem um novo dia e as coisas já são diferentes.

E – Muito bem. Mais algum aspeto negativo, que se recorde que gostaria de falar?

e – Não, é tudo.

E – Muito bem.

e – Neste aspeto é tudo.

E – Ah, muito bem. Ah, gostaria de sugerir alguma coisa, propor alguma alteração?

e – Ah, pronto esse trabalho é um trabalho que mexe, mexe muito connosco tanto fisicamente como psicológico. Eu num lar, que é onde é que eu estou, não sei se em todo o lado é igual, agente teríamos de ter pelo menos uma vez por mês apoio psicológico para nós irmos lá, desabafarmos e falarmos. Eu acho que agente devíamos ter apoio psicológico (pausa) principalmente é isso, é o que eu sinto, falta no meu trabalho.

E – Muito bem, muito bem. Ah, agora gostaria de falar um pouco das vivências que tem cá, no local de trabalho. Ou seja, em relação aos novos utentes quando se admitem alguém, a Beatriz costuma participar?

e – Claro que sim, eu estou cá, é o meu trabalho. A pessoa, o utente chega, nós temos que nos dar a conhecer e conhecê-lo e apresentá-lo, ah, apresentar as nossas instalações, o quarto onde vai dormir, tudo isso. Eu participo.

E – Ah.

e – Sempre que me é possível, eu participo.

E – Sim, muito bem. Ah, qual é a sua opinião sobre esta participação das ajudantes de lar na admissão dos utentes?



e - Todas nós fazemos a mesma coisa, todas nós participamos, as minhas colegas também participam e é o nosso trabalho, temos que participar na admissão dos utentes porque a nossa, a primeira impressão é a que vai ficar pra eles, é muito importante a gente participarmos no primeiro dia que eles chegam. E depois quando os familiares vão-se embora, nós ficamos ali ao pé do utente a confortá-lo, a dizer-lhe ou vai fazer isto ou vai fazer aquilo, e não, não deixá-lo sozinho pra não se lembrar que o familiar se foi embora. Claro, que eles se lembram mas nós fazemos o possível para eles não se lembrarem. Olhe, olhe temos, vamos ao seu quatinho, vamos ver o quarto, olhe aquele utente chama-se, o fulano é tal, que é pra eles, a ver se eles não se lembram do familiar que foi.

E – Claro.

e – Porque alguns utentes, claro, ficam a chorar, agente tenta confortá-los, é o nosso trabalho, é...

E – Muito bem. Ah, a Beatriz gostaria de sugerir alguma alteração, ah, este, ah, este procedimento que já existe quando entra alguém para o lar, de novo?

e – Olhe o que eu acho que, deveriam fazer e não fazem, pronto agente apresenta as instalações, apresenta o quarto onde vai dormir e apresenta os utentes que estão naquele quarto mas na minha opinião devíamos apresentar os utentes todos porque ele não vai conviver só com os estão no quarto, vai conviver sim com os utentes todos que estão no lar. Então devíamos ir de um a um, apresentar a pessoa nova que chegou, é essa a minha sugestão.

E – Muito bem. Ah, acha, acha que a sua posição na Instituição, ah, influencia o dia a dia dos utentes?

e – Claro que influencia porque nós é que cuidamos deles. Eu é que falo, eu principalmente falo com eles, dou-lhes carinho, ajudo-os a levantar, ajudo a comer, tudo isso é importante para o dia a dia deles.

E – Claro, claro. Ah, qual é, qual é que é a sua opinião sobre, sobre o papel das ajudantes de lar?

e – Olhe eu dou muito valor, ah, dou muito valor a este trabalho, mas nem sempre somos valorizadas como devíamos porque há muitas pessoas que não dão valor ao nosso trabalho, não, ou não compreendem o que é o nosso trabalho ou então, nem, nem se dão ao trabalho de compreender porque às vezes pensam que agente tamos ali só

falando com eles e isso. E não é isso, a gente faz muita coisa por eles, a gente somos, praticamente como a família deles porque eles veem para cá, ficam cá e agente é que cuida deles, agente é que os lava, agente é que lhes dá de comer, agente que lhes dá o carinho, praticamente somos a família deles... e há pessoas que não compreendem isso.

E – Claro, claro. Ah, o que, que pensa sobre viver num lar de idosos?

e – Olhe eu, na minha opinião é melhor viver num lar do que viver em casa, porque no lar tem comida a horas, tem a roupinha a horas e tem companhia que é mais princi, o mais principal é a companhia. Em casa não, a pessoa está em casa, tem uma televisão, olha pra televisão, que está ali entre quatro paredes e não têm mais nada, não convive, não fala, não distrai. Eu, eu sou da opinião que se deve pôr uma pessoa no lar quando não há outra possibilidade, claro.

E – Claro, claro. Ah, acha, acha que existe alguma alternativa ao lar?

e – Claro, que há a casa da pessoa, a casa da pessoa é sempre a casa da pessoa. Quando a pessoa tem possibilidades de pagar a alguém prá lá ir ficar com a pessoa. Porque uma pessoa sozinha, não, isso sou, não sou de acordo mas sim, quando há possibilidades de pagar uma pessoa, uma acompanhante pra estar em casa com uma pessoa, como eu já estive.

E – Sim, sim.

e – Como eu já estive.

E – Já referiu anteriormente.

e – Na casa da, em particular, assim sim, assim a pessoa tem qualidade de vida e a pessoa convive e fala. Agora quando a senhora está sozinha, não, é melhor o lar, na minha opinião é melhor o lar.

E – Muito bem. Agora queria falar um pouco sobre, consigo, sobre o relacionamento humano existente no local de trabalho. Portanto, gostaria de lhe perguntar ou de pedir para descrever esse relacionamento ah, com outros cuidadores formais, ou seja, com as ajudantes de lar. Como é que me descreve esse relacionamento humano?

e – Pois, com as minhas colegas, agente damos muito bem, agente brincamos, agente rimos, agente confidenciamos umas às outras, somos amigas, somos amigas, e somos companheiras e somos uma equipa de trabalho e é assim que tem que ser, assim é que agente trabalha bem e nos entendemos, gosto muito, gosto muito de trabalhar cá porque as colegas são amigas.

E – Muito bem. E como é que descreve esse relacionamento mas com as restantes, com as restantes colegas de outros setores?

e – Ah, também são todas acessíveis, são boas colegas, falam connosco. Claro que nós no internato somos mais unidas porque é o nosso setor, agente trabalha, agente fala do nosso trabalho em conjunto com nosso, o setor de limpeza por exemplo, somos amigas, ajudamos a colega, se for preciso ajudamos, claro que... é, é um bocadinho diferente, pois, também nos damos bem.

E – Muito bem. E, e como é que descreve o relacionamento que tem com a sua chefia?

e – Olhe muito bem, gosto muito da minha chefe, ela facilita muito o nosso trabalho e quando nós estamos, ah, um bocadinho assim mais em baixo podemos ir ao gabinete falar com ela, ela dá opinião, agente fala e as coisas resolvem-se. Quando precisamos de um dia de folga ou de um dia de recuperação, vamos lá, falamos, dizemos que temos ou isto ou aquilo, e a nossa chefe facilita sempre. Quando ela pode ela facilita, quando não pode, pois, agente temos que compreender que nem sempre é possível.

E – Claro que sim. E como é que, como é que descreve o relacionamento com a Direção da, da Instituição?

e – É bom, é bom, é muito bom porque é como eu já disse no princípio o nosso chefe, que é o Sr. Provedor, às vezes vem cá e ah, elogia o nosso trabalho, claro que é um bocadinho mais à parte. Não estamos tão, agente não lida com, com o Sr. Provedor como agente lida com a nossa chefe, a nossa chefe é dia a dia, o Sr. Provedor é só quando ele cá vem. É diferente mas é ah a impressão que eu tenho é boa, não tenho nada contra, não tenho nada contra a dizer.

E – Muito bem. Ah, o que acha que, acha que o relacionamento humano tem alguma importância no local de trabalho?

e – Claro que sim, porque se não formos unidas, se não formos amigas, as coisas não funcionam, a, e depois anda tudo triste, a pessoa não trabalha com vontade, é muito chato quando não há, quando não há aquele calor humano. É muito chato, cá no meu, onde eu trabalho há muito calor humano!

E – Claro, claro. Ah, alguma vez se deparou com um acidente de trabalho?

e – Não, graças a Deus, não.

E – (Impercetível).

e – Não, não, não, nunca aconteceu.

E – Muito bem então, vamos mudar de tema, ah, falar agora sobre a morte. A, ah, a Beatriz já teve intervenção nalgum episódio de morte no lar?

e – Olhe, por acaso tive há pouco tempo com uma utente cá, estava acamada, a senhora faleceu, faleceu nos meus braços e nos braços da minha colega, nós fizemos os possíveis que era pra fazer, mas infelizmente, não conseguimos, a senhora faleceu, mas pronto, eu lidei bem com a situação porque no nosso trabalho é o que a gente tem mais certo, eu lidei bem com... e depois falei, depois vieram os familiares, eu falei com os familiares, confortei-os da melhor maneira possível e passou-se esse episódio, passou-se.

E – Como é que superou este episódio?

e - Superei bem porque eu tou preparada, sempre tive, e desde que trabalho no lar ainda mais estou, superei bem porque eu lido bem com a morte (pausa), é o que nós temos mais certo, uns, uns mais cedo, outros mais tarde, mas temos, certo (pausa) é a morte, eu lido bem com ela.

E – Ah, muito bem. Ah, então sendo assim, como é que, como é que a Beatriz vive a perda de um utente? Como é que vive esta situação?

e – É complicado porque nós afeiçoamo-nos muito a eles. Como eu disse, agente somos a família deles e praticamente a gente passa mais tempo aqui do que nas nossas casas. E claro, quando vai-se se um utente embora, nós sentimos a falta dele, por exemplo se vamos ao quarto está lá outra cama, ou uma senhora noutra cama, agente vai, olha pra cama vazia e lembra-se do utente com tristeza, claro, porque ali está, estava ali um utente que faleceu. Pronto, é o que temos mais certo mas dá pena, claro que dá pena, somos humanos e temos sentimentos, claro que dá.

E – Claro, claro. Qual é a sua opinião sobre a morte, a morte no lar?

e – Olhe, eu na minha opinião eu acho que mais digno morrer no lar do que morrer no hospital porque no lar é um ambiente onde a pessoa está e está entre queridos porque agente somos entes queridos deles, a gente queira ou não queira porque eles afeiçoam-se nos a nós e estamos ali ao pé deles até ao último momento como aconteceu neste episódio. Então, eu acho mas digno morrer no lar do que no Hospital, no Hospital é com estranhos e no lar não.

E – Muito bem. Ah, agora em relação ao dia a dia de trabalho. Existem alguns obstáculos ou dilemas que possam suceder no dia a dia?

e – Pois, é como em todo o trabalho porque há dias bons, há dias maus, mas supera-se.

E – Mas, mas quer, quer referir alguns dilemas que possam acontecer? Algumas coisas que correm menos bem no dia a dia, por exemplo?

e – Claro, às vezes ah, agente vamos dar banho a um utente, por exemplo e começamos a banho ao utente com água quente e de repente a água arrefece, o utente está ensaboado e temos que continuar o banho, temos que acabar o banho, são coisas que acontecem no dia a dia mas agente supera bem (pausa) praticamente é isso.

E – E mais algum? Mais algum dilema que se recorde?

e – Ah, às vezes as colegas, a colega, que há uma colega que é da medicação, há duas mais principalmente uma colega que é da medicação, às vezes tem a cabeça muito ocupada, porque isto puxa muito pela nossa cabeça e às vezes é complicado. Esquece uma esponja para a gente lavar o utente de manhã, mas é um esquecimento, nada mais. No outro dia já lá está e as coisas passam.

E – Ok, ou seja, algum material que às vezes por esquecimento...

e – Por esquecimento às vezes fazem falta.

E – Exato.

e – Mas, ah, tá tudo bem.

E – Muito bem. Portanto, quer referir mais algum dilema ou algum obstáculo?

e – Não, por agora é tudo.

E – Enfim, muito bem. Portanto, a Beatriz, a Beatriz já viveu algum momento que considere marcante?

e – Não, nunca vivi momentos marcantes porque eu tou preparada pra este trabalho, sempre estive e tou e estarei, nunca me deparei com nada marcante.

E – Muito bem. Ah, agora, agora para terminar, ah, aqui a nossa entrevista, gostaria de lhe perguntar como é que esta profissão influenciou, por exemplo, a sua vida pessoal, houve alguma alteração em termos pessoais.

e – Olhe, pessoal, foi o ordenado que entrou em casa (risos) é mais um ordenado que entra em casa e ajuda muito nos tempos de hoje.

E – Claro.

e - Des que ele não falte é uma boa ajuda.

E – Ah, muito bem.

e – É pouco, mas é certo, é que eu digo, mais vale ser pouco mas ser certo, agente chega ali, aquele dia temos lá o dinheirinho pra gente se governar na minha vida pessoal, um ordenado a mais é muito bom em casa.

E – Muito bem. Ah, em termos familiares houve, houve alguma alteração na sua vida?

e – Sim, eu tenho um filho pequeno, tive que adaptar pois ele às vezes dorme as noites mal, uma pessoa não vem trabalhar tão bem mas agente adapta a vida pessoal com a vida profissional e temos que fazer assim porque o nosso, o nosso trabalho é por turnos e temos que nos adaptar, temos que fazer um, prontos, um esforço, tanto profissional como pessoal, como em casa, principalmente quem tem filhos pequenos, pois tem que fazer esse esforço.

E – Exato.

e – Mas quando se trabalha por gosto, tudo se resolve.

E – (Risos). Ou seja, falou, falou-me, falou-me em turnos. Ou seja, quando está a fazer algum turno como é que organiza? Já que falou-me em adaptar-se.

e – Pois, olhe, por exemplo, quando estou a fazer noite, o meu filho tem um ano, tem que ficar com o pai à noite em casa, depois eu saio do meu serviço, vou buscar o menino a casa e levou pró infantário, depois descanso eu, pronto, temos que nos organizar assim. Outras vezes quando o pai vai trabalhar de manhã, eu venho trabalhar de manhã, eu trago-o pró infantário, depois vou buscá-lo e assim organizo a minha vida.

E – Muito bem. Houve alguma alteração em termos sociais?

e – Sim, claro, porque nós temos, fazemos por turnos, como eu já disse e às vezes queremos ir qualquer lado e não podemos porque vamos entrar à meia-noite, não podemos ir a uma festa, por exemplo, a festa acaba à uma ou duas da manhã, a gente não pode, temos de ir trabalhar.

E – Claro.

e – Em primeiro lugar está o trabalho e então pois não podemos ir. Quando tamos de folga, organizamos a vida e vamos onde agente queremos ir, mas quando estamos a trabalhar pois, não podemos ir, claro. Este trabalho praticamente mexe com a nossa vida toda (pausa), mas se é o que agente gostamos de fazer, pois temos que adaptar.

E – Claro. Ah, muito bem, portanto, muito obrigada Beatriz pelo, pelo seu contributo.

e – De nada.

E – (Risos) Muito boa tarde.

e – Boa tarde.

#### **Entrevista 14 (E14)**

E – Muito boa tarde, Mónica.

e – Boa tarde.

E – Portanto, vou dar início à nossa entrevista. A Mónica possui alguma crença religiosa?

e – Sim, Igreja Católica.

E – Ah, muito bem. Ah, qual é que é a sua fonte de rendimento, ou seja, se é só o rendimento que tem aqui no lar...

e – É só o rendimento do meu trabalho, aqui do lar.

E – Muito bem. Ah, gostaria de falar consigo sobre experiência profissional. A Mónica pode, pode-me fazer um pequeno relato do percurso profissional, isto é, explicar, começou a trabalhar no quê e assim sucessivamente até chegar aqui, ao Lar da Torre de Natal.

e – Sim, comecei a trabalhar com catorze anos, na minha terra em Fátima, ah, andei sempre no campo, sempre fui uma mulher que trabalhei no campo, aos dezoito anos vim pró Algarve, vim pra uma estufas apanhar flores, cravos. Depois, juntei-me com o meu marido (pausa), fui trabalhar novamente pras estufas, apanhar fruta, depois imigrei pra Inglaterra, tive lá três anos, trabalhei lá numa fábrica a embalar frango. Vi que aquilo era, não tava a dar muito bem, não gostava do clima e do que fazia, voltei pra Portugal, arranjei trabalho no Hospital, como auxiliar de ação médica (pausa), só fiz lá os três meses porque foi nas férias, férias de verão, fiquei desempregada. Ao ver-me desempregada, uma vizinha disse-me que na Santa Casa precisavam de funcionárias, fui pedir trabalho à Santa Casa, deram-me logo trabalho, vim pra o Lar da Torre de Natal (pausa) para a limpeza. Tive um mês na limpeza porque ia sair uma, uma colega, a colega saiu e eu entrei pró internato, pronto. Já tou no internato há seis anos.

E – Ou seja, a desempenhar as funções de

e – A desempenhar funções de ajudante de lar.

E – Ah, muito bem. Ah, recorda-se dos primeiros dias, ah, como é que foi o processo de adaptação no lar, recorda-se?

e – Ao principio senti-me, pensei, eu secalhar não sou capaz de desempenhar o papel, mas tive duas colegas que me auxiliaram, me ajudaram. Portanto na limpeza, no primeiro mês na limpeza, quando passei para o internato também tive, tive boas colegas, houve uma principalmente que me ajudou muito, também tive uma boa chefe, também ajudou e até agora tenho (pausa) tenho chegado até, até aqui.

E – Muito bem (risos) e cá está (risos).

e – E cá estou. (risos)

E – E cá está. Olhe e agora em relação à formação profissional. Ah, que formação profissional é que a Mónica possui?

e – Pois, eu já tirei um curso de Geriatria, fiz o curso durante três meses, fiz um na Inglaterra, uma formação que é Higiene e Segurança, depois fiz também de Gestão e Conflitos cá (pausa) e agora o último que tirei foi o de Informática.

E – Muito bem. Ah, tem algum tema preferido de formação?

e – O que eu já tirei mas não fiquei com a formação completa foi o de Primeiros Socorros, que era um curso, curso que eu gostava de tirar uma formação só com os Primeiros Socorros, que é sempre uma mais valia porque o que eu aprendi não é o essencial.

E – Claro, gostaria de aprofundar.

e – Aprofundar mais o curso.

E – Esses conhecimentos, ah, ou seja, mais ou menos, com que regularidade é que, é que a Mónica frequenta as ações de formação?

e – De dois em dois anos.

E – Muito bem, agora em relação aos novos profissionais que vocês costumam integrar aqui na instituição, ah, a Mónica costuma participar?

e – Sim, tento sempre participar quando tou presente, muitas das vezes também quando entram, também, às vezes não estou presente mas quando tou, tento, tento sempre dar o meu apoio e ver como é que, que é para ver se também fica bem, pra dar mais confiança também e tentar ver se eles inte inte inte (risos).

E – Integram.

e – Sim, sim.

E – Muito bem, muito bem. Ah, refere-se a que profissionais, quando fala em ajudar?

e – Ah, tanto faz, seja as ajudantes de lar, como o da lavandaria, como da limpeza.



E – Muito bem.

e – Tento sempre dar (pausa) uma ajuda.

E – Ou seja, independentemente do setor.

e – Sim, sim.

E – Ah, que competências é que (pausa) é que a Mónica valoriza nesses novos profissionais? O que é que acha que essas pessoas devem de ter ou de ser, ou como essas pessoas devem se comportar para trabalhar aqui no lar?

e – Devem ser simpáticas, ah, confiança, ah.

E – Ou seja, ah, confiança, ou seja, ganhar a confiança, será das pessoas refere-se

e – Sim, (pausa), ganhar assim mais confiança mesmo entre nós, as colegas.

E – Ah, ok.

e – Sim, (pausa) e ser simpática porque neste trabalho também tem que haver assim um bocadinho de simpatia, porque não só para nós como pró os idosos.

E – Muito bem. Agora, agora em relação ao, ao processo de tomada de decisões aqui, aqui no lar, ao seja, quando, quando se tomam decisões, ah, a Mónica costuma intervir nesse processo?

e – Sim, normalmente quando a minha chefe faz reuniões, quando eu estou presente ou normalmente a minha chefe reúne as funcionárias, as ajudantes de lar. Quando é uma reunião com as ajudantes de lar, tentemos sempre estar todos presentes e participo e depois nesse contexto ou concordamos ou não concordamos, pronto. Sempre damos o nosso apoio.

E – Ah, muito bem. E a Mónica concorda com este método de tomada de decisões?

e – Concordo, acho justo e acho bom porque há sempre coisas novas para mudar. Há sempre coisas a mudar e, e (pausa) e acho mesmo bom, é justo e prontos, é bom sempre haver uma reunião para não haver, para haver mais desenvolvimento.

E – Claro, claro.

e – No dia a dia.

E – Muito bem, muito bem. Ah, agora em relação às atividades que é habitual fazer na instituição. Ah, a Mónica costuma participar?

e – Pois, na medida do possível, participo, prontos. Quando temos ali um bocadinho que podemos participar com a, forma... com a...

E – A animadora?

e – Com a animadora. Tá a animadora e mesmo quando a animadora não está, a gente, num bocadinho que a gente tenha, tenta sempre ah, (pausa) tar ali um bocadinho a dar animação ao idoso mesmo pra ver se eles não estão assim tão parados, para dar outra estima ao idoso.

E – Muito bem, muito bem. Ah, a Mónica gosta de participar?

e – Gosto e adoro porque, (pausa), ah, tá bem que a gente participa mas mesmo assim eles também nos retrib, retribuem com muita coisa que eles também sabem, eles ensinam-nos muita coisa, mesmo coisas antigas, poemas que eles nos dizem, prontos. É bom pra nós e é bom pra o idoso!

E – Muito bem. Ah o que é que pensa sobre a participação das ajudantes de lar nestas atividades?

e – Pois, eu penso que a gente até devíamos de participar mais, se tivéssemos um bocadinho mais de tempo, só que o nosso tempo também às vezes não nos permite, tar mais tempo com o idoso, dar mais animação, estar mais tempo com eles, conversar mais tempo, prontos, é...

E – Muito bem. Ah, sendo assim, ah, esta participação será positiva, será

e – É, é mais positiva e mesmo pra eles sentirem assim mais, mais úteis porque se a gente tiver a participar com eles e eles lidam mais com a gente, estão mais ali com a gente, ah, não só chegar à cama e fazer uma higiene, é o dia a dia com o idoso.

E – Exato. Ah, acaba por haver se calhar mais interação.

e – Sim, sim.

E – Ah, a Mónica gostaria de dar alguma sugestão para melhorar esta questão da animação e da vossa participação, acha que se poderia fazer alguma coisa diferente?

e – Olhe, em principio acho que devia haver mais vezes a animadora.

E – Hum hum.

e – Eles haviam de ter mais, mais horas animação porque acho que o idoso tá muito parado, tá ah haviam de fazer mais jogos, pois, há coisas tão simples como jogos, com coisas de, recicláveis que não, não custa nada, economicamente, não custa.

E – Exato.

e – Era preciso haver mais, mais tempo uma animadora com eles, mesmo que a gente tente dar uma animação, mas não é o tempo suficiente.

E – Exato, exato. Ah, mais alguma sugestão que gostasse de dar?

e – Olhe, poderiam sair mais vezes, dar mais passeios, por exemplo, de verão, irem um bocadinho à praia, não fazia mal nenhum.

E – Claro, claro.

e – Ir ao cinemazinho de vez em quando, ah, sairem mais daqui, darem mais uns passeiozinhos para não tarem tanto tempo aqui dentro.

E – Hum, hum, muito bem. Ah, que grau de satisfação é que a Mónica atribui ao seu trabalho?

e – Estou satisfeita! Gosto porque é um trabalho que gosto, e gosto muito de lidar com o idoso.

E – Muito bem. Ah, sente-se realizada profissionalmente?

e – Sim, num ponto de vista, sim (pausa) porque é uma coisa que eu gosto de fazer, é um trabalho que eu gosto de fazer, porque também se não gostasse era evitado porque não valia pena!

E – Claro. Ah, a Mónica acha que existe algum reconhecimento da parte da entidade patronal?

e – Olhe, da parte da minha chefe, é sim porque dá-nos, dá-nos apoio, se for preciso também nos puxar às vezes assim um bocadinho as orelhas também puxa, mas está no lugar dela, agora mesmo da entidade patronal, pois pouca vezes também temos com eles, com ele, ah...

E – Mas em relação ao reconhecimento, acha que a entidade patronal faz alguma coisa (pausa), pra, ah, como reconhecimento, daquilo que faz cá? Acha? Vê, sente algum feedback da parte da instituição?

e – Não, acho que podíamos ter mais um reconhecimentozinho, pelo menos em questão do ordenado, podíamos ganhar mais um pouco porque derivado ao trabalho que nós temos, em tudo, em todos aspetos, acho que podíamos ganhar mais um pouco!

E – Muito bem. Ah, que expectativas é que, é que a Mónica tem, em relação ao seu futuro profissional?

e – Pois eu, expectativa, ah (pausa) espero continuar aqui, neste trabalho como ajudante de lar e na Torre de Natal!

E - (Risos). Muito bem. Ah, acha que existe alguma expectativa de evoluir na carreira?

e – Ah, eu acho que não, pois se eu ficar por aqui como ajudante de lar e, e sempre com, neste trabalho, acho que está ótimo!

E - Claro. Ah, agora gostaria de lhe perguntar sobre aspetos positivos desta profissão. O que é que, o que é que acha que é positivo?

e – Aprende-se muito com o idoso.

E – Sim.

e - Aprende-se muita coisa porque eles estão-nos sempre a ensinar (pausa), ah, e é bom, este trabalho, é bom.

E – Ah, muito bem. Ah, algum aspeto negativo que gostasse de mencionar?

e – É o ordenado baixo, acho temos o ordenado muito baixo.

E – Exato. Já tinha mencionado há pouco.

e – Sim.

E – Ah, para além do ordenado, acha que há alguma coisa, que, que se destaque?

e – É, não termos segurança, na segurança derivado ó (pausa) à casa onde estamos, ao sítio que é.

E – Ao edifício?

e – Ao edifício, não temos segurança, pelo menos nos turnos, que era o que nós havíamos ter um segurança, ainda durante o dia não, acho acho que não necessitávamos.

E – Hum, hum.

e – Mas da parte da noite, havíamos de ter um segurança.

E – Ok.

e – E havíamos de ter uma rampa porque temos escadas e havíamos de ter uma rampa, penso eu na minha ideia.

E – Hum, hum. Muito bem.

e – Mas, pronto, em princípio o segurança.

E – Muito bem. Ah, mais algum aspeto negativo que gostasse de mencionar?

e – É cansativo derivado aos turnos, afeta-nos um bocadinho, mas pronto, se é uma coisa que eu gosto de fazer.

E – Claro (pausa) tem que se fazer.

e – Já.

E – Ah, agora vou, vou mudar um pouco de, de, de assunto, ah falar aqui sobre as vivências que acaba por ter aqui no local de trabalho. Ah, agora, em relação à admissão de utentes, ao seja, o primeiro dia do utente aqui no lar. Quando a pessoa chega ao lar ah, a Mónica costuma participar?

e – Pois, se o utente chega e eu estou presente, tento sempre, vou... se é preciso dar uma ajuda na chegada da senhora, queeee, se precisa de ajuda vou logo tentar ajudar, buscar a senhora ou levo-a à sala para ver os utentes, mostro o edifício, tento sempre pôr a pessoa à vontade como se, não é bem como se tivesse na casa dela mas pra tentar ficar como se fosse na casa dela. Aconchegar e (pausa) dar o máximo de carinho porque quando as pessoas vêm aqui, já sabe é pra, precisarem de ter, precisam de ajuda e, precisam de carinho.

E – Muito bem. Ah, qual é, qual é que é a sua opinião ah sobre esta participação que vocês têm no dia que as pessoas chegam? O que é que acha disto?

e – Pois, eu acho bom porque, que é pra eles logo, também pró utente começar logo a habituar a nós, ah ver-nos ah a nossa cara, ver, ah como é que somos, ah, é sempre bom participar na chegada do utente, dar-lhe sempre um grande apoio porque utente precisa mesmo de apoio, se vêm pra aqui, precisa mesmo, do apoio.

E – Ah gostaria de sugerir alguma alteração a este procedimento? Acha que se poderia fazer alguma coisa diferente, por exemplo, quando a pessoa entra pró lar, que alguma coisa diferente melhorasse?

e – Não, tá tudo bem. No meu ver, tá tudo bem!

E – Muito bem. Acha, acha que a sua posição na Instituição, ah, influencia o dia a dia dos utentes, aquilo que faz?

e – Eu acho que sim, atão se não fizesse, tão, o que eu aqui estava a fazer? (pausa) Acho que faz todo o sentido. (pausa) Sim porque eu estou aqui porque, é para tratar, pra os acompanhar, ah, pra muita coisa.

E – Bom. Ah, qual é que é a sua opinião sobre o papel das ajudantes de lar?

e – É fundamental porque ah pra tratar do idoso, ah o dia a dia, pah é a higiene, éee é o al, é a refeição, é a animação, éee, é muita coisa, é fundamental o nosso papel!

E – Muito bem. Ah, o que é que, o que é que a Mónica pensa sobre, sobre viver num lar de idosos?

e – Olhe, na minha opinião, se o idoso pudesse estar sempre na casa dele, se não fosse com a família mas pudesse ter outra pessoa a acompanhá-lo, pois seria melhor pró idoso mas se não há outra, outra solução, pois, venha pró lar e seja bem tratado, seja bem cuidado.

E – Ah, muito bem, portanto sendo assim ah, que alternativas é que acha que existem em relação ao lar? Já falou de estar em casa. Acha que existe mais alguma alternativa?

e – Não.

E – Muito bem, então são as duas, as duas.

e – Acho que entre a casa e o lar.

E – É as duas soluções.

e – É as duas soluções.

E – Muito bem. Agora, agora falar um pouco sobre o relacionamento humano, gostaria que me descrevesse o relacionamento. Como é que, como é que é o relacionamento existente aqui no vosso trabalho, portanto como é que, como é que se relacionam as ajudantes de lar?

e – Isto é assim, a gente relaciona-se bem, não digo que de vez em quando, às vezes não tenhamos assim uma (pausa) uma discussãozinha mas isso, as ideias nem sempre são iguais, nem todas temos o mesmo feitio e às vezes não quer dizer que não haja uma coisinha entre uma ou outra, mas depois de conversarmos, as coisas vão, ficam bem.

E – Muito bem. Ah, e como é que descreve o relacionamento humano existente com os outros profissionais, com os outros colegas?

e – Bem, porque entre as auxiliares e, e as outras colegas dos outros setores, ah, a gente relaciona-se bem.

E – Hum.

e – Somos todas iguais, não é por umas estarem num setor e outras estarem noutra, que haja diferenças, não há.

E – Hum. Muito bem. Ah, como é que, como é que descreve o relacionamento existente, ah, com, com a sua chefia?

e – É bom, é bom, na medida do possível é bom, porque tenho, é uma amiga, é de respeito, temos que lhe ter respeito, mas é sempre uma amiga sempre que precisemos dela, muitas vezes eu digo que é a minha Psicóloga, porque se tenho algum problema vou ter com ela. É ótimo!

E – Hum.

e – É bom.

E – Muito bem. E como é que descreve o relacionamento com, com a Direção da Instituição?

e – É assim, com a Direção poucas vezes, a gente temos com o nosso chefe mas a poucas vezes que ele cá vem, que é o nosso trabalho, porque não é só esta casa que existe, mas quando ele aqui vem cumprimenta-nos, pergunta-nos se tá tudo bem, na medida do possível tá bom, é ótimo.

E – Muito bem. Ah, a Mónica acha que o, que o relacionamento humano tem alguma importância no local de trabalho?

e – Tem (pausa) ajuda para as coisas funcionarem bem, para correr tudo ótimo.

E – Exato. Ah agora em relação a acidentes de trabalho ah a Mónica alguma vez se deparou com algum acidente de trabalho?

e – Não, entre colegas nunca ah.

E – Nunca aconteceu.

e – Nunca aconteceu.

E – Ok, mudando, mudando então de assunto novamente, agora em relação à morte, ah, já teve intervenção nalgum episódio de morte aqui no lar?

e – Já me aconteceu uma vez, uma senhora, que (pausa) tentei, até que (pausa) chegou o 112, o 112, a senhora acabou por falecer e depois o 112, é tratou do resto, comunicou com a filha e (pausa) pronto.

E – Muito bem. Ah como é que a Mónica superou este, este episódio de morte no lar?

e – Não é fácil porque, apesar de não, não são da nossa família mas acabam por ser, é um bocadinho complicado mas, graças a Deus, tenho apoio em casa, a minha família, dá pra eu conversar e às vezes dá pra sair um bocadinho pra distrair e acaba-se por (pausa) passar por estas coisas mas, depois passa.

E – Superar. Como é que, que a Mónica vive a perda de um utente, um bocado na sequência do que já falámos, portanto falou aqui que supera com a família, ah, e como é que, como é que vive essa perda?

e – Não é fácil, não é fácil mas as, eu falo por mim, tento viver o dia a dia e tentar me distrair o máximo possível e se for preciso desabafar, desabafo com a minha chefe, também me ajuda, as colegas. Temos sempre o apoio uma das outras.

E – Muito bem. Qual é, qual é a sua opinião sobre a morte no lar?

e – É um bocadinho complicada, é, na digo que, se tivesse entre a família era melhor, melhor que isto, pronto. Mas no lar é um bocadinho triste, penso eu, na minha opinião mas tem que ser.

E – Pois. Agora em relação ao dia a dia, existem alguns obstáculos ou dilemas que, que note que aconteça no dia a dia de trabalho?

e – Sim, às vezes quando nos falta a luz, ou por até, ou de chuva, ou há trovoadas, faltamos a luz, ah, não temos elevador, é, é única, o único obstáculo que eu vejo porque depois temos que esperar que venha a luz, que liguem a luz pra podermos transportar os utentes para o primeiro andar.

E – Claro, claro. Ah, a Mónica já viveu algum momento que considere marcante?

e – Já essa senhora que eu acabei de mencionar.

E – A senhora, refere-se?

e – A que faleceu quando chegou o 112.

E – Hum, hum.

e – Ah, é sempre marcante, marca.

E – Muito bem. Ah, agora pra terminar a nossa entrevista, a e, vou-lhe perguntar se, se a sua profissão influenciou de alguma forma a sua vida pessoal, que alterações que (pausa) é que vê?

e – Sim, derivado aos turnos, é um pouco complicado porque, como temos três turnos, que havia de fazer de manhã terei que fazer à noite, ou nas folgas, sucessivamente.

E – Muito bem, ou seja, tem, têm que se adaptar.

e – Aos horários que tenho.

E – Muito bem. Ah, mais alguma alteração em termos de ah pessoais (pausa) que gostasse de mencionar?

e – Sim, ah, o físico, o psicológico, o psicológico, porque

E – (Vamos dividir por partes, quando me fala em alterações em termos físicos, refere-se, por exemplo, a que?)

e – Derivado aos esforços que temos

E – Sim.

e - Já tive ah uma rotura muscular, já tive no seguro, infelizmente, porque nós fazemos muitos esforços.

E – Muito bem. Então ah falou também em alterações em termos psicológicos, quer, quer falar um pouco sobre isso?

e – Sim, é o desgaste, é, falta de sono, ah a gente não dorme bem, não, temos turnos e troca tudo, ah cansa sempre um pouco.



E – Claro, agora em termos familiares, portanto já me falou que tem que haver umas alterações e umas adaptações em função de trabalhar por turnos. Ah como é que isso reflete em termos familiares?

e – Sim, reflete-se um pouco porque não tou tanto tempo com a família em casa, ah é um bocadinho complicado, ah se eu tou a fazer noite, durante o dia tenho que tar a descansar, se tou durante o dia, só tou um pouco à noite, pronto, mas as coisas, vão-se orientando.

E – Muito bem. Ah, e para terminar, que alterações é que existiram em termos sociais?

e – Olhe, a mim não alteram muito porque eu nunca fui uma pessoa assim, de sair muito, sou mais aquela pessoa de tar em casa, ah prontos. Eu social, não, não me afetou muito!

E – Muito bem. Muito obrigada pela sua colaboração D. Mónica.

e – De nada.

E – E boa tarde.

e – Boa tarde.

## ANEXO 4

### DIÁRIO DE CAMPO

#### Nota de campo n.º 1:

31/01/2013

A funcionária a realizar uma higiene parcial na cama, a uma utente dependente total

Observação	Reflexão
<p>Ao tratar da utente a funcionária jogou a fralda suja, aberta, para o chão do quarto.</p> <p>A funcionária tratou a utente por “tu”, perguntando “não queres?”</p> <p>A funcionária vestiu uma blusa suja à utente</p>	<p>A funcionária não preparou todo o material necessário para tratar da utente, não possuindo qualquer saco para colocar o lixo, deitando a fralda suja para o chão.</p> <p>A funcionária falou com a utente durante a higiene, embora esta não tenha respondido. Ao falar com a utente, a funcionária procurou colocar a utente à vontade, tentando reforçar os laços.</p> <p>Ao tratar a utente por “tu” a funcionária tentou colocar-se ao mesmo nível da utente, evitando a barreira existente entre utentes e funcionários.</p> <p>A funcionária voltou a vestir a blusa suja que a utente vestiu no dia anterior, quando era suposto vestir uma peça lavada em sua substituição.</p>

#### Nota de campo n.º 2:

31/01/2013

A funcionária a dar o almoço a uma utente dependente com muita dificuldade em engolir

Observação	Reflexão
------------	----------

<p>Enquanto a funcionária esteve a dar a refeição não proferiu qualquer palavra.</p> <p>A funcionária foi dando as colheres de sopa à utente, olhando constantemente para os lados e para o relógio. Ao dar a sopa à utente sujou a cara e babete da mesma com sopa.</p>	<p>A funcionária permaneceu o tempo todo em silêncio, com um ar distante.</p> <p>A funcionária mostrou-se impaciente pelo fato da utente demorar muito tempo a comer e estar muito próxima a hora de almoço do seu turno, mostrando-se apreensiva por querer ir almoçar.</p> <p>A utente ficou com o rosto e o babete sujos de sopa, provavelmente derivado ao fato da funcionária estar impaciente e não fazer as pausas necessárias para que a utente engolisse.</p> <p>Ao ter pressa e não falando com a utente, a funcionária poderá ter posto em causa a refeição da utente que precisava de ser estimulada para comer e para isso era preciso tempo.</p>
--	--

**Nota de campo n.º 3:**

**31/01/2013**

Banho dado no poliban a utente dependente parcial

Observação	Reflexão
<p>A fralda suja retirada à utente estava aberta no chão do quarto.</p> <p>A funcionária pouco falou com a utente, tendo se limitado a responder a questões colocadas pela mesma.</p> <p>Esteve sempre muito séria enquanto tratava da utente.</p> <p>Quando foi vestir a utente, foi chamada à atenção pela mesma por não querer vestir a blusa escolhida. De imediato voltou ao</p>	<p>A funcionária não preparou todo o material necessário para tratar da utente, pois como não tinha nenhum saco para o lixo, deitou a fralda suja para o chão.</p> <p>A funcionária interagiu muito pouco com a utente, respondendo somente às suas questões.</p> <p>Ao tratar da utente a funcionária esteve demasiado séria, sem sorrir para a utente.</p> <p>Ao escolher a roupa para a utente vestir,</p>

roupeiro, escolheu outra blusa e perguntou se a utente se queria vestir.	desvalorizou a sua opinião, pois deveria ter colocado à sua consideração, uma vez que se trata de uma pessoa lúcida.
--	--

**Nota de campo n.º 4:**

**17/01/2013**

Deslocação de utente dependente em cadeira de rodas, da sua mesa no refeitório, para a sala de estar

Observação	Reflexão
A funcionária dirigiu-se ao utente, retirou-o da mesa, transportou-o em silêncio e deixou-o na sala de estar, sem proferir qualquer palavra.	A funcionária manteve-se sempre em silêncio, sugerindo algum distanciamento no relacionamento com o utente.

**Nota de campo n.º 5:**

**31/01/2012**

A funcionária a realizar uma higiene parcial na cama, a uma utente dependente parcial

Observação	Reflexão
Ao tratar da utente a funcionária jogou a fralda suja, aberta, para o chão do quarto. A funcionária conversou com a utente para saber que roupa pretendia vestir, tratando-a sempre por “você”.	A funcionária não preparou todo o material necessário para tratar da utente, pois não tinha qualquer saco para colocar o lixo. Ao conversar com a utente, a funcionária foi simpática e mostrou interesse em agradar, questionando acerca da roupa preferida, tentando respeitar a opinião da utente. Foi educada com a utente, tratando-a sempre por “você”.

**Nota de campo n.º 6:**

**19/02/2012**

A funcionária a dar o almoço a um utente dependente total

Observação	Reflexão
<p>Antes de começar a dar a refeição ao utente, a funcionária colocou um babete descartável.</p> <p>Durante a refeição a funcionaria aguardou o tempo necessário para que o utente engolisse calmamente.</p> <p>Ao dar o almoço ao utente, a funcionária teve sempre o cuidado de não sujar o utente, mantendo sempre limpo o seu rosto.</p> <p>Enquanto a funcionária deu a refeição ao utente, permaneceu sempre em silêncio.</p> <p>No final da refeição a funcionária utilizou o babete descartável para limpar a boca ao utente.</p>	<p>A funcionária preocupou-se com a higiene do utente, colocou o babete antes de começar a dar a refeição, deu o almoço de forma cuidadosa, evitando sujar o rosto do utente, e, no final também limpou a boca ao utente.</p> <p>A funcionária foi paciente e aguardou o tempo necessário para o utente engolir a comida.</p> <p>Ao permanecer em silêncio a funcionária não se envolveu com o utente, agindo como se existisse uma barreira entre ambos. Se a funcionaria tivesse falado com o utente, teria sido proveitoso pois ajudava para que o utente colaborasse consigo e que também se sentisse mais à vontade.</p>

**Nota de campo n.º 7:**

**10/01/2013**

Banho dado em poliban, a utente dependente parcial, sentada numa cadeira para banhos

Observação	Reflexão
<p>A funcionária despiu a utente na sua cama, enrolou-a num toalhão de banho, sentou-a numa cadeira para banhos e conduziu-a para a casa de banho.</p> <p>A funcionária conversou sempre com a utente, foi carinhosa, tratou sempre a utente por minha querida.</p>	<p>Embora a funcionária tenha despido a utente no quarto, para evitar que sentisse frio, enrolou-a no toalhão de banho.</p> <p>A funcionária foi simpática, amorosa e conversou sempre com a utente, colocando a utente a vontade.</p> <p>O banho dado poderá ter sido demasiado</p>

<p>Foi rápida a dar o banho à utente.                  No final do banho de imediato enrolou a utente no toalhão de banho mas quando transportou a utente do poliban para junto à cama esta trazia espuma do banho nos pés.</p>	<p>rápido, uma vez que a utente saiu do mesmo, ainda com espuma nos pés.</p>
---	--

**Nota de campo n.º 8:**

**16/01/2013**

Funcionária a dar a refeição a uma utente dependente total que apresenta muita resistência em alimentar-se

Observação	Reflexão
<p>A utente estava prostrada para a frente, e antes de começar a dar a refeição a funcionária tentou posicionar o melhor possível a utente, tentando endireitar a cabeça da mesma com a sua mão esquerda.</p> <p>A funcionária enquanto deu a refeição à utente, manteve sempre o contacto visual, olhando-a sempre nos olhos e conversando, perguntando se gostava da comida, dizendo que fazia muita falta comer...</p> <p>A utente esteve sempre sem falar e resistiu sempre em comer. A funcionária insistiu sempre com a utente e dada a dificuldade da utente em comer a funcionária começou a cantar, numa tentativa de distração. A utente fixou a funcionária nos olhos, sorriu e foi comendo a refeição.</p>	<p>A funcionária preocupou-se em posicionar corretamente a utente.</p> <p>A funcionária deu exclusiva atenção à utente fazendo com que esta se sentisse especial, e que colaborasse consigo, acabando por comer a refeição.</p> <p>A funcionária conversou sempre com a utente, sensibilizando-a para a importância da alimentação, do seu paladar, etc...</p> <p>A funcionária distraiu a utente através da conversa e do canto, ajudando para que descontraísse e que se criasse uma relação de confiança entre si.</p>

**Nota de campo n.º 9:**

**17/01/2013**

Prestação de auxílio na marcha a uma utente com dependência parcial, no trajeto da sua mesa do refeitório, para a sala de estar

Observação	Reflexão
A funcionária dirigiu-se à mesa da utente, chamando-a de “minha linda”, conversou com a mesma, e antes de dar início à marcha deu indicações para que se posicionasse corretamente, e só depois começaram a andar em direção à sala de estar.	A funcionária foi carinhosa e simpática com a utente.  A funcionária conversou com a utente, sensibilizando-a para se posicionar de forma correta, criando um discurso empático que serviu para ganhar a sua confiança.

**Nota de campo n.º 10:**

**19/01/2013**

A funcionária a dar o almoço a uma utente dependente total

Observação	Interpretação
A funcionária começou a dar a refeição à utente com a expressão “Vá!” e continuou em silêncio.  Mais tarde proferiu algumas expressões: “D. Marta tem que comer”, “a comida é para se comer” e fez pausas prolongadas no discurso.  No final da refeição disse “Pronto já está! Agora vai comer mais uma laranjinha”  A funcionária conversou em voz alta com outra colega que também dava a refeição a outro utente.  A utente falou algo e a funcionária	No início da refeição a funcionária tentou incentivar a utente para comer  A funcionária foi educada, tratando a utente pelo seu nome e por dona.  O silêncio durante a refeição sugere algum distanciamento entre a funcionária e a utente.  A funcionária teve o cuidado de informar a utente que a refeição já tinha terminado, mas que ainda faltava a sobremesa.  Enquanto a funcionária conversou com a colega, ignorou a utente, agindo como se a utente não estivesse presente.

<p>referiu-se à utente utilizando a expressão “minha amiga”</p> <p>No final a funcionária disse “Já está! e limpou a boca da utente ao babeto descartável. Disse “Vamos lá embora!”, retirou a utente da mesa e transportou-a para a sala de estar.</p>	<p>A funcionária utilizou um termo carinhoso para com a utente, talvez na tentativa de se tentar redimir por não lhe dar a atenção necessária.</p> <p>No final, a funcionária avisou a utente de que a refeição tinha terminado.</p>
---	--

**Nota de campo n.º 11:**

**06/02/2012**

A funcionária a distribuir medicação pelos utentes no refeitório, durante o pequeno-almoço

Observação	Reflexão
<p>Enquanto a funcionária distribuía a medicação pelos utentes sentados à mesa, falava com um tom de voz muito alto.</p> <p>Uma utente com demência tomou o pequeno-almoço e levantou-se para ir para a sala de estar. A funcionária chamou a utente à atenção para que se voltasse a sentar à mesa porque ainda não tinha tomado os comprimidos, e para tal, tinha que se sentar. A utente ignorou a funcionária, respondeu que não se sentava e continuou a andar em direção à sala de estar, passando pela funcionária, que nesse instante, acabou por lhe dar os comprimidos.</p>	<p>A funcionária falou com os utentes com um tom de voz demasiado alto, dando a sensação que estava a discutir.</p> <p>A funcionária chamou desnecessariamente uma utente a atenção, com o mesmo tom de voz elevado, num espaço comum frequentado por outros utentes, expondo a utente em questão. Também ignorou o fato de se tratar de uma utente demente, contrariando-a. Como é obvio, a utente não correspondeu ao solicitado pela funcionária, que acabou por lhe dar a medicação quando se cruzou consigo no caminho.</p>



**Nota de campo n.º 12:**

**06/02/2013**

A funcionária a acompanhar uma utente dependente parcial, enquanto fez uma refeição

Observação	Reflexão
<p>A utente dependente parcial estava bastante deprimida, tinha chegado de uma consulta no Hospital, já depois da hora do almoço e vinha com muita fome.</p> <p>A funcionária solicitou na cozinha o almoço para a utente e depois sentou-se na sua mesa, à sua frente, fazendo companhia enquanto realizava a refeição.</p> <p>A funcionária perguntou à utente “tem muita fome?”, depois de a utente responder afirmativamente, disse “então coma, vá lá..”, e permaneceu sentada consigo à mesa.</p>	<p>Assim que a utente chegou ao Centro Social, a funcionária de imediato foi ao seu encontro e tratou de providenciar o seu almoço.</p> <p>A funcionária mostrou interesse pela utente que se encontrava sem almoçar, conversando e ajudando. Assim sendo, a funcionária compôs os alimentos para que a utente fizesse a refeição pela própria mão, tentando promover a sua autonomia.</p> <p>Dado o quadro de tristeza e depressão da utente, a funcionária permaneceu sentada à mesa, com o intuito de animar a utente.</p>

**Nota de campo n.º 13:**

**19/01/2013**

A funcionária a dar o jantar a um utente dependente total que não fala e possui alguma dificuldade em engolir

Observação	Interpretação
<p>O utente é dependente total e estava prostrado com a cabeça para a frente.</p> <p>Antes de começar a dar a refeição a funcionária teve o cuidado de apoiar a sua cabeça com a sua mão esquerda, permanecendo assim até ao final, dando toda a refeição com a mão direita.</p> <p>A funcionária teve sempre o cuidado de não sujar o utente, e sempre que dava a</p>	<p>A funcionária preocupou-se em posicionar corretamente o utente e foi cuidadosa em apoiar a sua cabeça com a mão esquerda.</p> <p>A funcionária preocupou-se sempre com a higiene do utente, limpando constantemente os resíduos de comida.</p> <p>No final da refeição a funcionária limpou a boca do utente com um guardanapo, que é mais macio o babete descartável.</p>

<p>comida com o auxílio de uma colher, limpava os resíduos de comida na sua boca e rosto.</p> <p>Enquanto dava a refeição ao utente a funcionária conversou em voz alta com uma colega que auxiliava outro utente.</p> <p>No final da refeição a funcionária limpou a boca do utente com um guardanapo.</p> <p>Durante a refeição nunca falou com o utente, contudo no final disse “comeu tudo Sr. Marco! Vá, agora é a fruta. Vá!”</p>	<p>Enquanto dava o jantar ao utente, a funcionária conversou com uma colega em voz alta, ignorando o utente, agindo como se não estivesse presente.</p> <p>O silêncio durante a refeição sugere algum distanciamento entre a funcionária e o utente, embora no final tenha informado o utente de que a refeição havia terminado e que restava a sobremesa.</p> <p>Durante a refeição, a funcionária incentivou sempre o utente para comer mais.</p>
---	---

**Nota de campo n.º 14:**

**29/01/2013**

A funcionária a deitar uma utente dependente parcial, em cadeira de rodas.

Observação	Interpretação
<p>A funcionária deitou a utente e só depois foi ao carro de apoio situado no corredor, para trazer um saco de lixo.</p> <p>A funcionária brincou e conversou sempre com a utente, tendo inclusive dado indicações à utente para colaborar no posicionamento.</p> <p>No final a funcionária colocou a fralda com urina dentro do saco do lixo e registou a troca de fralda num documento próprio.</p>	<p>Antes de tratar da utente a funcionária não preparou todo o material necessário. Antes de deitar a utente já deveria ter o saco de lixo consigo, contudo, ainda se lembrou de ir buscar antes de tirar a fralda suja.</p> <p>A funcionária deitou a utente num ambiente descontraído, havendo conversa e brincadeira entre ambas. O diálogo ajudou a funcionária a deitar a Sr.<sup>a</sup>, pedindo a sua colaboração para se posicionar da melhor forma.</p> <p>A funcionária preocupou-se em colocar a fralda suja dentro do saco do lixo e também realizou corretamente o registo,</p>

	ou seja, logo de imediato.
--	----------------------------

**Nota de campo n.º 15:**

**12/02/2013**

A funcionária a dar o banho (higiene total) a uma utente dependente total com o auxílio de uma cadeira para banhos

<b>Observação</b>	<b>Reflexão</b>
<p>A funcionária preparou algum material para dar o banho à utente</p> <p>Quando retirou a fralda suja com fezes, à utente que se encontrava deitada na cama, é que reparou que não tinha material para limpar a Sr.<sup>a</sup>, saiu do quarto e foi buscar toalhetes descartáveis ao carro de apoio situado no corredor, deixando a utente à sua espera, sem a fralda.</p> <p>A funcionária retirou os lençóis da outra cama existente no quarto, já usados, por retirar para lavar, e colocou no chão da casa de banho, junto ao poliban.</p> <p>A funcionária levou a utente para a casa de banho e ainda com a camisa de dormir vestida, reparou que não tinha champoo e foi buscar, deixando novamente a utente à sua espera.</p> <p>No final colocou toda a roupa suja dentro de um saco apropriado.</p>	<p>Embora a funcionária tenha tido o cuidado em preparar o material para dar o banho à utente, não levou todo o material necessário, esquecendo-se dos toalhetes e do champoo.</p> <p>A funcionária teve a preocupação de retirar a fralda suja da utente na cama, para evitar de retirar na casa de banho e sujar as toalhas do banho com vestígios de fezes.</p> <p>Para evitar que a utente colocasse os pés no chão molhado, a funcionária protegeu o chão da casa de banho com lençóis já usados, desenrascando-se, embora existam cobertores para esse efeito.</p> <p>A funcionária teve de cuidado de levar a utente vestida para a casa de banho, para evitar que sentisse frio.</p>

**Nota de campo n.º 16:**

**18/01/2013**

Funcionária a dar a refeição a uma utente dependente total que apresenta muita resistência em alimentar-se

Observação	Interpretação
<p>Antes de começar a dar a refeição à utente, posicionou-a de forma correta, apoiando a testa da senhora com a sua mão, uma vez que se encontrava muito prostrada para a frente.</p> <p>A utente não queria comer mas a funcionária incentivou-a, dizendo sempre “tem que comer”, dando as colheres de sopa e esperando que engolisse.</p> <p>A funcionária conversou com a utente, tratou-a pelo nome e incentivou-a sempre a comer, dizendo “D. Fátima abra a boca” e à medida que a utente comia com dificuldade, dizia “Isso!”</p>	<p>Antes de começar a dar a refeição à utente, a funcionária posicionou-a corretamente.</p> <p>A funcionária conversou sempre com a utente, contribuindo para que desconfiasse e ganhasse a sua confiança.</p> <p>A funcionária incentivou sempre a utente para comer, através do seu discurso e foi paciente, aguardando sempre o tempo necessário para que a utente ingerisse a refeição.</p>

**Nota de campo n.º 17:**

**31/01/2013**

Banho (Higiene total) dado a uma utente dependente parcial, no poliban, com a ajuda de uma cadeira para banhos

Observação	Reflexão
<p>A funcionária não quis utilizar o champô/hospitalar neutro, sem odor, existente no serviço, dizendo “Este não tem cheiro!”, utilizando “<i>emprestado</i>” um champô comercial de outra utente do quarto, com um aroma bastante agradável.</p> <p>No final do banho a funcionária dirigiu-se ao quarto à procura de toalhas, como já não havia, teve que se dirigir ao carro de apoio situado no corredor, deixando a utente nua, molhada no poliban à sua</p>	<p>A funcionária não quis aplicar o champô do serviço à utente, por ter um odor neutro, optando por utilizar sem autorização, o champô de outra utente, por ter um perfume muito ativo. Ao ter esta atitude a funcionária quis agradar, deixando a utente muito perfumada, embora com um champô que não lhe pertencesse.</p> <p>A funcionária não preparou previamente o material necessário para o banho,</p>

espera. A funcionária trouxe duas toalhas que utilizou para cobrir a utente.	esquecendo-se de levar toalhas para a casa de banho, tendo deixado no final do banho, a utente à espera das toalhas.
--	--

**Nota de campo n.º 18:**

**13/12/2013**

A funcionária a realizar uma higiene parcial a uma utente dependente parcial

Observação	Reflexão
<p>Depois de realizar a higiene e colocar a fralda à utente, a funcionária dirigiu-se ao roupeiro para ir buscar roupa.</p> <p>Para vestir a utente, a funcionária colocou uma fronha por lavar no chão, evitando que colocasse os pés em contacto com o chão frio.</p> <p>Enquanto tratava da utente, a funcionária ia falando, tratando-a pelo nome, dizendo “Não é Ana?”, elogiando a utente pela sua força de vontade, dizendo “é uma moça forte!”</p> <p>A funcionária verificou o corpo da utente de forma pormenorizada para averiguar a existência de alguma chaga, identificando um ferimento que de seguida terá dado conhecimento ao consultório.</p> <p>No final a funcionária mostrou um espelho à utente e disse “está bonita ou não está bonita?”</p> <p>A roupa suja foi colocada num saco apropriado.</p>	<p>Embora a funcionária não tenha preparado previamente a roupa da utente, teve o cuidado de deixar a Sr.<sup>a</sup> deitada na cama, coberta, evitando que sentisse frio.</p> <p>A funcionária preocupou-se em proteger os pés da utente, antes de sentá-la na cama.</p> <p>A funcionária elogiou a utente pelo seu espírito de iniciativa, incentivando-a a continuar.</p> <p>A funcionária foi responsável ao verificar o corpo da utente ao pormenor, dando indicações imediatas para tratar um ferimento.</p> <p>A funcionária fez muito bem em colocar o espelho à disposição da utente, para que pudesse ver a sua imagem, estimulando a sua autoestima.</p>

**Nota de campo n.º 19:**

**29/01/2013**

A funcionária a dar uma refeição a uma utente dependente total, em cadeira de rodas, com muita resistência a alimentar-se

Observação	Interpretação
<p>Antes de começar a dar a refeição a funcionária colocou um babete à utente, e com a ajuda da mão esquerda posicionou corretamente a utente, que se encontrava sentada numa cadeira de rodas e prostrada para a frente.</p> <p>A funcionária conversou com a utente, tentando sempre incentivá-la para comer, dizendo “não tem vontade de comer?”, “veja lá a comida”, e mostrou a comida para a utente ver. A Sr.<sup>a</sup> respondeu que não queria e a funcionária respondeu “veja lá a fruta, pode ser?”, e mostrou a maçã cozida. Disse também “vamos lá provar Amor” A utente respondeu que sim e a funcionária deu a sobremesa. Durante a refeição incentivou a utente dizendo num tom suave “Abra lá a boca, abra lá a boquinha Amor. É bom, é bom não é? Abra a boca. Tem que abrir a boca. D. Fátima quer mais? Olhe lá para mim. Quer água?...</p> <p>Enquanto dava a refeição, ia sempre limpando a boca da Sr.<sup>a</sup> com a colher, tentando retirar os restos de comida que ficavam no seu rosto.</p> <p>Enquanto deu a refeição à utente, a funcionária esteve sempre atenta ao que se</p>	<p>A funcionária posicionou corretamente a utente antes de começar a dar a refeição.</p> <p>A funcionária preocupou-se com a higiene, colocando primeiramente o babete, sempre limpando os restos de comida no rosto da utente e no final limpando a boca da Sr.<sup>a</sup> com um guardanapo, mais macio que o babete descartável.</p> <p>A funcionária criou um ambiente de confiança, conversou sempre com a utente, mostrou a comida e aguardou a sua resposta.</p> <p>Apesar de estar a tratar desta utente, a funcionária mostrou-se sempre disponível para os outros utentes.</p> <p>A funcionária acabou por se dispersar, desviando a atenção dos utentes, conversando com a colega em voz alta, acerca de um assunto desagradável.</p>

<p>passava ao seu redor, com os outros utentes, mostrando-se disponível para ajudá-los, dando indicações quando necessário.</p> <p>A funcionária conversou também com a colega que estava ao seu lado a dar a refeição a outro utente, falaram em voz alta acerca de uma notícia de uma mãe que supostamente matou dois filhos e se terá suicidado a seguir.</p> <p>No final da refeição limpou a boca da Sr.<sup>a</sup> com um guardanapo.</p>	
--	--

**Nota de campo n.º 20**

**29/01/2013**

A funcionária a deitar um utente dependente parcial

Observação	Interpretação
<p>Enquanto preparava o utente para o deitar, a funcionária esteve sempre a conversar com o Sr. dizendo “e o pijaminha, onde está? Depois de deitar o utente na cama perguntou “E a fraldinha? Vamos ver como está a fraldinha? A fralda tinha urina e a funcionária mudou a fralda ao utente. Durante o procedimento, solicitou a colaboração do Sr. Para se posicionar dizendo “vira para lá, depois vira para cá. Levante lá o rabo. Já está! É o carrossel!, disse brincando com utente.</p> <p>A fralda suja estava aberta no chão, e quando me aproximei a funcionária de</p>	<p>A funcionária criou um bom ambiente com o utente, conversando e brincando, o que acabou por facilitar o serviço.</p> <p>A funcionária descuidou-se com a fralda suja, que tinha sido jogada aberta para o chão, contudo mostrou que tinha o pleno conhecimento de estar a agir incorretamente. É certo que não havia sacos devido a rotura de stock, contudo, ainda que a fralda estivesse no chão podia estar fechada e colada com o adesivo, evitando mau odor no quarto.</p>

<p>imediate se justificou, dizendo que não tinha sacos do lixo, que realmente não havia na despensa devido a rotura de stock.</p>	
---	--

**Nota de campo n.º 21:**

**13/02/2013**

A funcionária a distribuir a medicação pelos utentes sentados à mesa, no refeitório durante o almoço

Observação	Reflexão
<p>A funcionária estava bastante atenta à sua tarefa, muito concentrada, dizia num tom de voz baixo o nome do utente a dar medicação. Durante esta tarefa falou pouco, tendo falado somente quando os outros utentes se dirigiram a si.</p> <p>A funcionária fez a chamada de atenção para uma caixa de medicação sem medicamentos para o próprio dia. Só depois de a situação ser averiguada e regularizada, é que a funcionária continuou com a sua tarefa.</p>	<p>A funcionária esteve bastante concentrada, falou o indispensável com os utentes que se dirigiram a si, evitando dispersar-se, talvez com receio de se enganar.</p> <p>A funcionária foi responsável ao identificar e questionar a existência de uma caixa sem medicação para o dia.</p>

**Nota de campo n.º 22:**

**31/01/2013**

A funcionária a dar banho (higiene total) na cama a uma utente dependente parcial com excesso de peso.

Observação	Reflexão
<p>Antes de começar a dar o banho à utente a funcionária preparou o leito com todo o material necessário.</p> <p>A funcionária retirou a fralda suja da</p>	<p>A funcionária foi cuidadosa, pois antes de começar a dar o banho, trouxe para junto do leito todo o material necessário.</p> <p>Ao brincar com a utente a funcionária</p>



<p>utente e colocou dentro do saco de lixo trazido por si, para o efeito.</p> <p>A funcionária brincou com a utente, tratou-a por “tu” e por “amiga”.</p> <p>A funcionária foi minuciosa a tratar da utente, no final do banho secou muito bem a utente, verificando o seu corpo ao pormenor. Ao encontrar pele irritada, foi de propósito ao consultório buscar creme hidratante para aplicar.</p> <p>No final, a funcionária colocou a roupa suja dentro de um saco apropriado.</p>	<p>tratou a utente por “tu” para tentar se colocar no mesmo patamar da utente, tratando-a como sua amiga, esforçando-se para eliminar a barreira existente entre empregada e utente e contribuindo para reforçar a empatia existente entre ambas.</p> <p>A funcionária foi muito responsável ao verificar pormenorizadamente todas pregas do corpo da utente, para tentar averiguar sobre a existência de alguma mazela. Este procedimento é fundamental quando se trata de utentes dependentes, pois evita o surgimento de úlceras de pressão.</p>
---	---

**Nota de campo n.º 23:**

**06/01/2013**

A funcionária a deitar um utente dependente parcial

Observação	Reflexão
<p>Ao mudar o utente com a fralda suja de fezes, limpou-o muito bem com toalhetas descartáveis do próprio utente.</p> <p>A funcionária colocou a fralda suja do utente num saco para o lixo trazido por si para o efeito.</p> <p>Enquanto tratou do utente esteve a brincar e a cantar. No final quando me aproximei, justificou-se que estava a cantar uma das músicas preferidas do utente.</p> <p>Ao brincar com o utente, tratou-o por “tu”.</p>	<p>A funcionária foi cuidadosa, pois antes de começar a tratar do utente, trouxe para junto do leito todo o material necessário.</p> <p>A funcionária preocupou-se com a higiene, limpou muito bem o utente, por diversas vezes, até ficar completamente limpo, colocando todos os resíduos para dentro do saco de lixo.</p> <p>Ao brincar com o utente a funcionária tratou-o por “tu” para tentar se colocar no mesmo patamar do utente, tratando-o como sua amigo, esforçando-se para eliminar a barreira existente entre</p>

	<p>empregada e utente e contribuindo para reforçar a empatia existente entre ambos.</p> <p>A funcionária ao cantar uma das músicas preferidas do utente, esforçou-se por agradar, distraiu o utente, ajudando para que descontraísse, contribuindo desta forma para gerar um bom ambiente, assim como reforçar os laços existentes entre ambos.</p>
--	---

**Nota de campo n.º 24:**

**06/02/2013**

A funcionária a distribuir a medicação pelos utentes sentados à mesa no refeitório para jantar

Observação	Reflexão
<p>Os utentes estavam sentados à mesa para jantar e a funcionária estava a distribuir a medicação que consta em caixas que são preparadas semanalmente pelo Técnico de Farmácia da Instituição.</p> <p>A funcionária distribuiu a medicação pelos utentes, de forma afetuosa, exprimindo-se de forma carinhosa, tratando os utentes por “Amor”.</p> <p>A funcionária encontrou uma caixa sem medicação para o horário em questão, embora nessa caixa constasse medicação para os outros dias da semana. De imediato questionou se era normal e não tendo ficado esclarecida, foi consultar a ficha individual de informação clínica do utente. Só após a consulta da ficha do</p>	<p>A funcionária foi simpática, conversou com os utentes, tratando-os sempre de forma afetuosa.</p> <p>A funcionária foi responsável, esteve sempre muito atenta a distribuir a medicação pelos utentes, e procurou esclarecer uma situação duvidosa, só dando a medicação depois de confirmar através da ficha do utente.</p>

utente, deu a medicação corretamente.	
---------------------------------------	--

**Nota de campo n.º 25:**

**01/12/2013**

A funcionária a dar o pequeno-almoço a uma utente dependente total, com muita dificuldade em comer.

Observação	Reflexão
<p>A funcionária começou por dar a comida a provar à utente e perguntou “D. Fátima está bom?”, também perguntou “Gosta?”, aguardou pela resposta da utente e só depois de receber uma resposta afirmativa, começou a dar a refeição.</p> <p>A funcionária foi muito cuidadosa a dar a refeição à utente, fazendo inúmeras pausas para que a utente engolisse.</p> <p>No final limpou a boca da utente com o babeto descartável.</p>	<p>Antes de começar a dar a refeição a funcionária questionou a utente sobre o seu paladar e aguardou calmamente pela sua resposta. Ao questionar a utente antes de começar a dar a refeição, a funcionária contribuiu para reforçar a relação de confiança entre ambas.</p> <p>A funcionária teve muita calma e foi muito paciente com a utente, aguardando sempre o tempo necessário para a utente engolir.</p>

**Nota de campo n.º 26:**

**08/02/2013**

A funcionária a distribuir medicação aos utentes no refeitório, durante o almoço

Observação	Reflexão
<p>Enquanto distribuía os medicamentos aos utentes sentados à mesa no refeitório durante o almoço, a funcionária falava com os mesmos, de forma educada e pausada.</p> <p>A funcionária esteve sempre muito atenta ao que estava a fazer.</p> <p>Para além de dar os medicamentos, a</p>	<p>A funcionária esteve sempre com uma postura muito profissional, prestando muita atenção à medicação e aos utentes.</p>

funcionária também se mostrou disponível para responder a questões colocadas pelos utentes.	
---	--

**Nota de campo n.º 27:**

**14/02/2013**

A funcionária a auxiliar um utente dependente parcial, em cadeira de rodas, no trajeto do refeitório para a sala de estar

Observação	Reflexão
<p>A funcionária dirigiu-se à utente explicando que ia transportá-la para a sala de estar. Disse também à Sr.<sup>a</sup> que deveria posicionar-se corretamente na cadeira de rodas e levantar os pés para que a cadeira circulasse corretamente.</p> <p>Enquanto transportava a utente, conversou e brincou.</p> <p>No final disse à utente o nome dos outros utentes que já estavam na sala, como se estivesse a apresenta-los, dizendo que iam ficar próximos, fazendo companhia.</p>	<p>A funcionária interagiu sempre com a utente explicando o trajeto a fazer, qual a posição mais correta, e também, promovendo o convívio com os outros utentes.</p> <p>Ao conversar e brincar com a utente a funcionária criou um ambiente agradável.</p>

**Nota de campo n.º 28:**

**31/01/2013**

Prestação de auxílio na deslocação de uma utente dependente parcial, em cadeira de rodas, do refeitório para o quarto

Observação	Reflexão
<p>A utente tinha acabado de jantar e estava bastante suja, com restos de comida no rosto e na roupa. A funcionária teve o cuidado de calçar um par de luvas, aproximou-se da utente e enquanto falou</p>	<p>A funcionária teve o cuidado de informar a utente sobre o que iria fazer.</p> <p>Foi muito perspicaz, ao aproximar-se da utente verificou de estava muito suja e de imediato calçou um par de luvas para</p>

com a mesma, dizendo que ia transportá-la para o quarto, limpou todos os restos de comida com as mãos.	limpar toda a sujidade, enquanto conversava com a utente.
--	---

**Nota de campo n.º 29:**

**13/02/2013**

A funcionária a realizar uma higiene parcial a uma utente dependente parcial

Observação	Reflexão
<p>A funcionária retirou a fralda suja da utente e colocou dentro de um saco para o lixo. Contudo, não preparou todo o material necessário para tratar da utente. Pois quando ia começar a lavar a utente é que reparou que não tinha sabão, deixou a utente na cama e foi à casa de banho buscar.</p> <p>Enquanto tratou da utente a funcionária esteve sempre a conversar sobre vários assuntos. Para além de terem falado sobre a forma como a utente se devia posicionar, também conversaram sobre os vestígios de humidade nas paredes e sobre a melhor forma de remoção da humidade.</p> <p>Durante o diálogo a funcionária empregou diminutivos (“mãozinhas”, “caminha”)</p>	<p>Antes de tratar da utente a funcionária não preparou todo o material necessário, deixando-a sem fralda à sua espera.</p> <p>Ao conversar com a utente a funcionária foi simpática e bastante atenciosa, ouvindo a utente e trocando ideias sobre a melhor estratégia para remover a humidade. Apesar do ambiente descontraído, a funcionária continuava a tratar da utente e ia dando indicações para a utente se posicionar corretamente, de forma a facilitar o seu serviço, minimizando o esforço físico. Assim sendo, para além do trabalho ser facilitado, a utente é estimulada para manter a mobilidade.</p> <p>Ao empregar diminutivos, a funcionária foi amorosa com a utente.</p>

**Nota de campo n.º 30:**

**13/02/2013**

A funcionária a dar o almoço a uma utente acamada

Observação	Reflexão
------------	----------

<p>A funcionária colocou um babeto descartável para a utente não se sujar.</p> <p>Durante a refeição a funcionária permaneceu sempre em silêncio, dando a comida que a utente comeu muito bem até terminar. No final da refeição deu duas seringas com água à utente e disse “Já está minha linda? Quer beijinhos?”... E deu um beijo à utente</p>	<p>A funcionária preocupou-se com a higiene da utente, colocando o babeto.</p> <p>A refeição foi realizada num silêncio total, provavelmente devido à utente comer bastante bem, e talvez por isso a funcionária não se ter preocupado em falar para estimulá-la.</p> <p>A questão do beijo pareceu-me e exagerada mas ainda assim, a funcionária foi amorosa com a utente.</p>
--	---

**Nota de campo n.º 31:**

**30/01/2013**

A funcionária a fazer uma higiene parcial na cama a uma utente dependente total

Observação	Reflexão
<p>Antes de começar a tratar da utente a funcionária preparou todo o material necessário.</p> <p>Quando começou a tratar da utente, que apesar de acordada tinha os olhos fechados, funcionária disse “Sarinha vamos acordar?”</p> <p>No final a funcionária deitou a fralda suja para dentro do saco do lixo, assim como colocou a roupa suja noutra saco para esse efeito</p> <p>Depois de ter a utente sentada na cadeira de rodas, a funcionária penteou-a, e guardou o pente sujo com cabelos na mesa de cabeceira.</p> <p>Voltou a tentar o diálogo com a utente, tratando-a por “tu”, dizendo “dás-me um</p>	<p>A funcionária falou com a utente, embora sem um feedback significativo da parte da utente, que muito pouco falou.</p> <p>A funcionária foi simpática e carinhosa com a utente tratando-a por um diminutivo.</p> <p>A funcionária guardou na mesa de cabeceira o pente sujo com cabelos, descurando o cuidado de retirar os cabelos do pente e deitá-los para o lixo.</p> <p>A funcionária foi afetuosa com a utente, deu beijinhos e também pediu que a utente retribuísse. Embora este comportamento afetuoso me pareça exagerado, a utente retribuiu com o mesmo tipo de comportamento, dando também beijinhos à funcionária.</p>

<p>beijinho?” e deu beijinhos à utente, dando depois o seu rosto para a utente retribuir os beijinhos.</p> <p>A funcionária também perguntou “tens fome?” e encaminhou a utente para o refeitório.</p>	
--	--

**Nota de campo n.º 32:**

**30/01/2013**

A funcionária a dar a refeição a uma utente dependente total, numa cadeira de rodas

Observação	Reflexão
<p>Durante a refeição a funcionária não proferiu qualquer palavra para a utente, tendo conversado com outra utente que se encontrava sentada na mesma mesa.</p> <p>No final da refeição a funcionária limpou a boca da utente com o babete descartável e deu-lhe um copo de água.</p>	<p>Durante a refeição a funcionaria não falou com a utente que tratou, omitindo um elemento essencial para fomentar a cumplicidade com os utentes. Ainda assim a funcionária conversou durante a refeição, porém com outra utente, ignorando a utente que tratava.</p> <p>A funcionária preocupou-se em dar toda a refeição à utente e também com a sua higiene.</p>

**Nota de campo n.º 33:**

**14/02/2013**

A funcionária a deitar uma utente dependente parcial, recém-chegada ao lar

Observação	Reflexão
<p>A funcionária ao tirar a fralda suja, jogou-a aberta para o chão.</p> <p>A funcionária tratou a utente por “filha”, “linda” e “querida”</p> <p>A utente estava triste e a funcionária consolou-a, dizendo que estava tudo bem,</p>	<p>A funcionária não preparou convenientemente o material a utilizar, deixando o saco do lixo no corredor, quando deveria ter levado para junto da utente, evitando de jogar a fralda para o chão.</p>

<p>que não se preocupasse e prometeu voltar mais tarde ao quarto para vê-la.</p> <p>No final apanhou a fralda que estava no chão, enrolou e deitou para o saco de lixo deixado por si no corredor.</p> <p>Ao sair do quarto despediu-se da utente dizendo “até logo”</p>	<p>A funcionária foi simpática e amorosa, tendo consolado a utente recém-chegada ao lar, prometendo voltar mais tarde para a ver.</p>
--	---

**Nota de campo n.º 34:**

**13/02/2012**

A funcionária a dar o jantar a um utente dependente, na cama

Observação	Reflexão
<p>A funcionária começou por dar indicações ao utente para que se sentasse e que o mesmo correspondeu.</p> <p>A funcionária não colocou babete ao utente, aproximando da sua boca, a chávena almoçadeira que segurava com a mão esquerda, para não sujar a roupa, dando a refeição com a mão direita. A funcionária justificou-se dizendo que preferia dar o jantar ao utente para evitar que o mesmo não sujasse como costuma acontecer quando come sozinho.</p> <p>O jantar foi dado ao utente com rapidez e o utente sem poder falar por estar a comer, levantou o braço para que a funcionária abrandasse o ritmo.</p> <p>Durante a refeição a funcionária incentivou o utente para comer, dizendo “Vá! Vamos!”</p>	<p>A funcionária incentivou o utente a sentar-se sozinho, promovendo de certa forma a sua mobilidade.</p> <p>A funcionária ao dar a refeição à boca do utente, quando a condição física do mesmo permite, mas preocupada em não sujar, evita que se promova a mobilidade e a autonomia do utente, criando hábitos desnecessários que contribuem para o comodismo e sedentarismo dos utentes, contrariando o raciocínio anterior da promoção da mobilidade, quando deu indicações para que o utente se sentasse.</p> <p>Para além de a funcionária querer evitar que o utente se sujasse, deu-me a impressão que deste modo também se torna mais rápido para a funcionária que termina mais cedo as suas tarefas.</p> <p>O diálogo foi importante pois serviu para a funcionária transmitir ao utente a</p>



	informação necessária.
--	------------------------

**Nota de campo n.º 35:**

**13/02/2013**

A funcionária a distribuir a medicação pelos utentes sentados à mesa no refeitório, durante o jantar

Observação	Reflexão
<p>Enquanto distribuía os medicamentos pelos utentes a funcionária dizia em voz alta o nome do utente com a respetiva prescrição da medicação</p> <p>A funcionária tratou sempre os utentes por Dona e Sr</p> <p>A funcionária executou a tarefa com rapidez</p> <p>No final disse aos utentes “a medicação já está dada, se alguma vez alguém ficou esquecido que diga”</p>	<p>Ao dizer o nome e prescrição do utente em voz alta a funcionária pretendia demonstrar aos utentes que se limitava a dar a medicação de acordo com as indicações existentes e provavelmente pretendia evitar algum engano.</p> <p>A funcionária foi educada com os utentes, tratando-os por Dona e Sr. antes do nome próprio.</p> <p>No final da tarefa a funcionária fez muito bem em informar os utentes que já tinha terminado, mostrando-se disponível para eventuais esclarecimentos ou omissões.</p>

**Nota de campo n.º 36:**

**13/02/2013**

A funcionária a deitar uma utente dependente parcial

Observação	Reflexão
<p>A funcionária deixou a utente sentada na cadeira de rodas, junto à sua cama para que se despisse e vestisse a camisa de noite, e foi realizar outra tarefa. Mais tarde quando voltou ao quarto, dirigiu-se ao roupeiro da utente, trouxe uma fralda e foi ter ao encontro da utente que estava</p>	<p>Promover a mobilidade do utente, despir, levante o cu. poupa a funcionária no esforço</p> <p>Cu . linguagem inadequada</p>

<p>sentada na cadeira de rodas e já com a camisa de noite vestida. Colocou a utente na cama, retirou a fralda suja que atirou aberta para o chão, colocou a fralda nova e deitou a utente. Enquanto tratava da Sr.<sup>a</sup> ia dando indicações acerca do posicionamento mais correto, disse “levante o cu”, tendo tratado sempre a utente por Dona Elsa.</p> <p>Arrumou a roupa da utente e colocou na sua cadeira de rodas que ficou arrumada junto à cama.</p> <p>No final pegou na fralda suja que estava aberta no chão, enrolando e colando com o adesivo próprio e levou consigo.</p>	
---	--

**Nota de campo n.º 37:**

**18/02/2012**

A funcionária a dar banho (higiene total) a uma utente dependente parcial

Observação	Reflexão
<p>Antes de levantar a utente, a funcionária preparou a roupa limpa para a Sr.<sup>a</sup> vestir e deixou aos pés da cama.</p> <p>A funcionária levou uma toalha de banho para a casa de banho e cobriu o chão com os lençóis da utente que estavam por lavar.</p> <p>Junto à cama, a funcionária retirou a fralda suja à utente e jogou aberta para o chão. No quarto, procurou dos chinelos da utente e calçou-os para a utente fazer o trajeto do quarto até à casa de banho.</p>	<p>A funcionária não preparou todo o material necessário para tratar da utente, esquecendo-se do sacos para o lixo e para a roupa suja.</p> <p>A funcionária promoveu a mobilidade da utente, ao calçar os chinelos para que a andasse, ainda que apoiada em si, evitando transportá-la em cadeira de rodas.</p> <p>Ao conversar com a utente durante o banho, a funcionária contribuiu para que a utente se sentisse à vontade. E assim,</p>

<p>Posto isto, a utente caminhou para a casa de banho apoiada na funcionária.</p> <p>Depois de sentar a utente no banco de apoio para o banho, dirigiu-se ao carro de apoio situado no corredor, e trouxe toalhetes descartáveis para utilizar durante o banho.</p> <p>Durante o banho a funcionária conversou com a utente, explicou o que ia fazer e deu orientações à utente, relativamente ao posicionamento mais correto. Enquanto a funcionária lavava a cabeça à utente, foi dando indicações para a Sr.<sup>a</sup> lavar o corpo.</p> <p>No final do banho a funcionária limpou a utente e tapou o seu corpo com a toalha.</p> <p>Dirigiu-se ao carro de apoio situado no corredor e trouxe outra toalha para limpar a cabeça à Sr.<sup>a</sup> e continuou sempre a dar indicações à utente.</p> <p>A roupa suja ficou no chão da casa de banho.</p>	<p>solicitou a sua colaboração no banho, ajudando no seu serviço, e contribuindo também para estimular a manutenção da autonomia da utente.</p>
--	---

**Nota de campo n.º 38:**

**18/02/2012**

A funcionária a dar o almoço a uma utente dependente total

Observação	Reflexão
<p>Antes de começar a dar a refeição à utente a funcionária colocou um babete.</p> <p>A funcionária tratou a utente por Paulinha.</p> <p>No final da refeição disse “Já não vai mais</p>	<p>A funcionária preocupou-se com a higiene da utente, colocou um babete antes de começar a dar a refeição, embora tenha dado a comida com cuidado para não sujar</p>

nada?”	a Sr. <sup>a</sup> A funcionária tratou a utente de forma carinhosa. Embora a utente não tenha falado, a funcionária dirigiu-se a si, tentando saber se já não queria comer mais.
--------	---

**Nota de campo n.º 39:**

**18/02/2013**

A funcionária a auxiliar uma utente dependente em cadeira de rodas, no trajeto do refeitório para a sala de estar

Observação	Reflexão
Durante o percurso a funcionária sorriu, conversou e brincou com a utente No final a funcionária disse “Pronto, já está!”	No final do trajeto a funcionária falou com a utente, para que percebesse que o trajeto tinha terminado e também para que percebesse que ia deixá-lo.

**Nota de campo n.º 40:**

**19/02/2013**

A funcionária a distribuir a medicação aos utentes sentados à mesa durante o jantar

Observação	Reflexão
Antes de dar a medicação a cada utente, dizia o seu nome em voz alta “D. Fátima, Sr. Acácio, etc...” Enquanto a funcionária dava a medicação aos utentes, ia fazendo comentários com os utentes sobre a medicação “este comprimido custa a tirar da caixa, é maior” A funcionária estava bastante séria e concentrada na tarefa que estava a desempenhar.	A funcionária dirigiu-se aos utentes de forma educada, tratando-os sempre por D., por Sr., assim como pelo nome próprio. Muito concentrada, ao ler os nomes dos utentes nas respetivas caixas de medicação, a funcionária procurava confirmar se se tratava do utente em questão, provavelmente por ter receio de se enganar. Ao fazer comentários sobre a medicação a funcionária revelou necessidade de se

	justificar aos utentes, provavelmente por se sentir insegura, procurando justificar o tempo dispendido.
--	---

**Nota de campo n.º 41:**

**19/02/2013**

A funcionária a dar o jantar a um utente dependente total

Observação	Reflexão
<p>Antes de começar a dar a refeição ao utente, a funcionária colocou um babete descartável.</p> <p>Durante a refeição a funcionária permaneceu o tempo todo em silêncio.</p> <p>No final da refeição a funcionária fez uma papa com o iogurte e a fruta cozida para o utente comer como sobremesa.</p> <p>A funcionária aguardou sempre o tempo necessário para que o utente engolisse a comida.</p> <p>Embora o utente tivesse um babete colocado, ficou com a boca e o rosto sujos com a comida que a funcionária deu.</p> <p>No final da refeição a funcionária retirou o babete e limpou a boca ao utente.</p>	<p>Inicialmente a funcionária preocupou-se com a higiene do utente, ao colocar o babete, contudo durante a refeição a higiene foi descurada, pois o utente ficou com a boca e o rosto sujos, limpos com o babete no final da refeição.</p> <p>Ao dar toda a refeição em silêncio, a funcionária criou uma barreira entre si e o utente, mantendo algum distanciamento em relação ao mesmo.</p> <p>Ao fazer a papa com o iogurte e a fruta cozida a funcionária criou uma sobremesa, agradável ao paladar do utente, bem mais interessante que a habitual fruta cozida e iogurte. Foi interessante o que a funcionária fez com a sobremesa, pois tornou-a mais interessante para o utente, que comeu os dois géneros alimentares na totalidade.</p> <p>A funcionária foi paciente, esperando sempre o tempo necessário para que o utente mastigasse e engolisse a comida.</p>

**Nota de campo n.º 42:**

**19/02/2013**

A funcionária a deitar uma utente dependente parcial

Observação	Reflexão
<p>A funcionária não preparou todo o material necessário para tratar da utente.</p> <p>A funcionária tratou da utente em silêncio, só no final falou para dar indicações de como a utente se deveria posicionar, dizendo “levante o rabinho”, “volte-se para aqui”.</p> <p>A funcionária jogou a fralda suja, aberta para o chão. No final, pegou na fralda suja e levou para um saco de lixo que se encontrava no corredor.</p>	<p>A funcionária não tinha nenhum saco para colocar o lixo, deitou a fralda suja para o chão, sujeita a deitar mau cheiro para o quarto.</p> <p>Ao tratar da utente em silêncio a funcionária criou uma barreira entre si e a utente, suscitando um afastamento entre ambas, embora no final tenha falado para dar instruções sobre o posicionamento. Tais instruções foram fundamentais para que a funcionária tratasse da utente em segurança, dispendendo um menor esforço físico.</p>

NOTA: Os nomes utilizados, tanto para as funcionárias como para os utentes, são pseudónimos.

**ANEXO 5 - ANÁLISE DE CONTEÚDO DOS INQUÉRITOS POR ENTREVISTA**

<b>Categori a</b>	<b>Sub- categoria</b>	<b>Unidades de contexto</b>	<b>Inferências</b>
Possui alguma crença religiosa	Católica	"Sim, sou cristã, fui batizada e crismada" (Fernanda E1) "Sim, sou católica" (Manuela E2) "Mas pronto, sou, sou católica" (Anita E4) "enveredei pra igreja católica" (Tânia E5) "pertença à religião católica" (Maria E6) "Eu sou católica" (Nádia E7) "sou religiosa, ah, católica" (Ilda E8) "sou católica" (Sara E11) "Sou católica" (Ana E12) "sou católica" (Beatriz E13)	A maioria das cuidadoras são católicas
	Evangélica	"sim, sou evangélica" (Laura E10)	Só uma cuidadora é Evangélica
Percurso profission al		“fazia higiene, fazia limpezas... a madre superior despediu-me... e então vim trabalhar pra um café... Nesse café fazia comida. Era ajudanta do chefe...mais tarde vim pra, vim pra Faro... comecei a trabalhar numa fábrica de plásticos...é uma matéria-prima que agente deita pra	

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>dentro de uma máquina e sai cápsulas... mais tarde fui operada a uma vista...fiquei cega da minha vista direita. Eu ali pensei que a minha vida tinha acabado ali, eu uma mulher com muita atividade, muita genica...mas não, o meu genro disse: “ Não, não. Você não fica em casa, eu vou falar com o Sr. Provedor da Santa Casa da Misericórdia” porque eles eram assim muito chegados. “E você vai trabalhar...tá um Lar que era o Montinho, para abrir... e assim foi, e até hoje, ainda continuo na Santa Casa” (E1)</p> <p>“comecei a trabalhar nas terras... e depois cheguei a uma lavandaria, trabalhei numa lavandaria... até que fechou, fechou, tive no fundo de desempregado, trabalhei na Casa dos Rapazes, por conta do fundo de desemprego e ao final de acabar lá o fundo de desemprego, entrei aqui no lar” (E2)</p> <p>“tive numa fábrica de fazer circuitos elec (pausa) aquelas placas de furar, aquelas placas de, dos transístores...já fui vendedora também de enciclopédias, hum dessas coisas, hum, de perfumes, tenho o curso de barmaid...já fui gestora, deh, de um café, já um quiosque também meu aqui em Faro...trabalhei no Stone’s que era a melhor discoteca deh de Lisboa... nessa altura estava na (pausa) no bengaleiro. Não tava no... Apesar do meu patrão dizer que eu e outro colega, hum, porque é raro fazerem um <i>mise en place</i>, um <i>mise en place</i> é, isto em termos de hotelaria, é preparar todo o, o ambiente... E cada vez, ah geralmente calhava a um... trabalhei no refúgio também, com crianças... e depois vim pra aqui” (E3)</p>	
--	--	--	--



VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>“eu comecei com dezassete anos a trabalhar na terra, ah, depois aos dezoito fui trabalhar pró Refúgio, com as crianças, diretamente com as crianças... depois ah, fui despedida porque tava grávida...depois voltei a trabalhar na terra...entretanto houve um senhor que foi ter com a minha mãe e, e perguntou se, por acaso eu não queria ir trabalhar pra um lar e a minha mãe disse sim porque a terra era muito dura e eu fui, fui ter uma entrevista com o Senhor Provedor e aí nessa altura o Senhor Provedor disse-me que entrava logo a seguir, no dia a seguir, se quisesse, ah pra trabalhar no infantário, no infantário de Faro... depois houve falta de pessoal no lar e o Senhor Provedor veio me perguntar se eu podia vir porque tavam a precisar de gente e eu vim, ah, com a condição depois de ir pró infantário quando o infantário abrisse... nessa altura eu comecei a ter, a fazer trabalho de internato... Ajudante de lar mas nessa altura fazíamos tudo, cozinha, limpeza, higienes, tudo. (Até lavandaria a gente chegava a fazer)... depois a D. Lurdes pediu-me ajuda pra medicação e eu comecei a fazer a medicação eh e depois quando me disseram, puseram a questão se podia ir pró infantário ou continuar aqui, fazer a medicação, eu já tava tão pegada aos meus meninos, aos meus utentes (risos)... já não havia aquela coisa, ir pró infantário, acho que já não era a mesma coisa.” (E4)</p> <p>“o meu percurso profissional foi, ah, começou aos dezasseis anos, comecei a fazer limpezas, digamos assim, em prédios em acabamentos... depois trabalhei na, em pastelarias, ah, depois mais tarde também, trabalhei na fábrica do Sumol... tava na parte da limpeza... depois também</p>	
--	--	---	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>trabalhei sete anos no Hotel Faro... comecei como empregada de copa... depois como tinha os miúdos pequenos, ah, o diretor achou, achou por bem e por vários pedidos de lá dos colegas pra passar para parte da limpeza... o Hotel passou pra galerias e houve a mudança de Direção ...fiquei desempregada... Depois apareceu-me uma formação, fiz uma formação de jardinagem... mais tarde fiz outro curso de, de Geriatria... Aí já correu melhor, já gostei, pronto ah, na parte da, das aulas práticas, na parte da, do, do estágio, gostei e, e foi aí que eu arranjei o meu trabalho que é hoje.” (E5)</p> <p>“Trabalhava por conta própria... pertencia à indústria hotelaria, tive ah, portanto, cafés... deixei de trabalhar por conta própria eh e fui trabalhar mesmo também pra um lar... depois abri novamente uma pastelaria... fechei eh procurei trabalho, fui fazer inscrições em vários sítios, onde a Santa Casa é que me chamou, e aqui estou” (E6)</p> <p>“eu comecei a trabalhar num hotel, ah, depois passado seis meses acabou. Ah, no Hotel fazia camas, ah, era camareira... depois fui trabalhar prá Santa Casa da Misericórdia, para São Brás de Alportel... Era ajudante de lar, também. Ah, depois, ah, tive que sair... fui trabalhar pra o Lar de Santa Bárbara... sempre como ajudante de lar... encontrei outro trabalho como ajudante de lar também, num lar em Olhão... eu pensei em sair. Ah, recomendaram-me este lar, aqui da Santa Casa da Misericórdia e eu vim cá me inscrever. Ah, esperei aí uns dois meses e tal, três meses e chamaram-me” (E7)</p>	
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>“cheguei a apanhar tomate, ah, azeitonas, ceifei arroz, ceifei trigo, apanhei girassol, várias coisas. E agora por fim, ah, entrei na Santa Casa da Misericórdia... entrei para Santa Casa da Misericórdia, na Sé, em baixo. Fui prá, prá, prá lavandaria... depois fui lá pra dentro. Pra dentro, na, fazer limpezas na Misericórdia... depois das limpezas (pausa) houve alguém que me convidou para que eu fosse pró apoio domiciliário... Mais tarde (pausa) como ficava mais perto da minha casa, ah, o Lar da Torre de Natal, ah, o chefe, ah, sugeriu-me que eu viesse pra aqui prá Torre de Natal” (E8)</p> <p>“o meu primeiro trabalho, trabalhei numa padaria... era gerente, gerente da padaria... depois tirei o curso de, de Geriatria... depois trabalhei na ACASO seis meses com os idosos... Ah, ajudante de lar...o mesmo que faço aqui e depois acabei o contrato...fui trabalhar com os deficientes também, também a mesma coisa, ajudante de lar... trabalhei como agente comercial numa loja, portanto numa loja de janelas, PVC e alumínio... vim cuidar da minha mãe porque a minha mãe teve dois AVC's... e depois arranjei trabalho numa imobiliária, agente imobiliária entretanto vim pró lar” (E9)</p> <p>“Eu comecei a trabalhar, ah, primeiro na restauração... servia às mesas, trabalhei também na copa, ah, também, ajudante de cozinha... inscrevi-me num lar e ah, e comecei a trabalhar no lar, ah, Santa Casa da Misericórdia de Moncarapacho... estava no fundo de desemprego na altura, também me inscrevi, ah, e depois eu fui chamada a uma entrevista e vim e, e fiquei.”</p>	
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>(E10)</p> <p>“o meu primeiro emprego, trabalhei nas fábricas, de conserva...Sim, operadora fabril, sim... sempre fui à maré... Trabalhei no campo ... também trabalhei na fábrica de madeiras, o Carmo e Brás... tava nas máquinas de madeiras, fazia portas... Sim, operadora fabril também... Depois disso, também trabalhei em supermercados, fui empregada de balcão, de cafés... Atendimento, mesas, balcão, atendimento ao público...até chegar aos supermercados que sempre foi a minha área...trabalhei em supermercados e hipermercados... trabalhava em regime de polivalência, tanto em charcutaria como padaria, como frutaria... empregada de balcão... Depois do café fiquei desempregada, tive um ano, tive quase dois anos no fundo de desemprego (pausa) daí surgiu, tirei um curso de acompanhante de crianças, estagiei até que cheguei cá.” (E11)</p> <p>“comecei a trabalhar aos dezasseis anos, tive cerca de seis anos no McDonald’s (pausa), depois saí, depois entrei no Pingo Doce, tirei uma formação pastelaria, padaria. Na parte da padaria... depois fiquei num café...Trabalhava na caixa. E depois estava desempregada há três meses e através de uma rapariga me disse que estavam a precisar aqui pró lar, vim cá e prontos” (E12)</p> <p>“comecei a trabalhar numa estufa de flores... plantava flores e colhia as flores pra serem importadas...encontrei um casal de idosos em, no Lagoão, que é perto de Moncarapacho e fui</p>	
--	--	---	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>trabalhar pra essa casa do, do senhor. Ah, o senhor estava bom, andava, fazia a sua vida normal, agora a senhora é que não, tinha-lhe dado uma trombose e tinha ficado apanhada do lado esquerdo e eu fui pra lá pra ser ajudante, pra ajudar na casa, na higiene da senhora, essas coisas todas. E foi lá que eu aprendi a passar a ferro, a fazer comida... Depois fui em Moncarapacho pra outra casa de outro senhor, outro casal. Também de idade, é assim, o senhor também estava bem, a senhora estava numa cama... Depois como era, como eu gostava de fazer, cuidar de idosos, arranjei uma senhora...a gente ia fazer a limpeza da casa as duas juntas, eu ia passar a ferro, ela dava-me as pecinhas da roupa e eu passava, ela dobrava e assim andávamos. Só que depois a senhora acamou, ficou acamada e eu fiquei lá a cuidar dela, fazia a lida da casa e ia cuidar da senhora... ouvi dizer que no lar da Torre Natal precisam de funcionárias. Dirigi-me à Instituição, inscrevi-me... tive na limpeza durante seis meses, depois passei pró internato” (E13)</p> <p>“comecei a trabalhar com catorze anos, na minha terra em Fátima, ah, andei sempre no campo... vim pró Algarve, vim pra uma estufas apanhar flores, cravos... depois imigrei pra Inglaterra, tive lá três anos, trabalhei lá numa fábrica a embalar frango... voltei pra Portugal, arranjei trabalho no Hospital, como auxiliar de ação médica... Ao ver-me desempregada, uma vizinha disse-me que na Santa Casa precisavam de funcionárias, fui pedir trabalho à Santa Casa, deram-me logo trabalho, vim pra o Lar da Torre de Natal” (E14)</p>	
--	--	---	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

<p>1. Motivo que levou a vir trabalhar para a Instituição</p>	<p>1.1. Desemprego</p>	<p>"Você não fica em casa, eu vou falar com o Sr. Provedor da Santa Casa da Misericórdia", porque eles eram assim muito chegados, "E você vai trabalhar" (Fernanda E1)</p> <p>"ao final de acabar lá o fundo de desemprego, entrei aqui no lar." (Manuela E2)</p> <p>"fiquei desempregada, fui pró, pó Centro de Emprego... fiz outro curso de, de Geriatria também pelo Centro de Emprego... comecei a vir estagiar, e gostei, e fiquei... havia uma possibilidade de ficar porque havia uma vaga" (Tânia E5)</p> <p>"abri novamente uma pastelaria, que era o ramo que eu gostava, só que a vida tá difícil, as pessoas vivem muito dos ordenados e estão limitadas a fazer, portanto, a gastar (pausa) a fazer gastos supérfluos em que ah como o negócio é muito fraquinho, fechei eh procurei trabalho, fui fazer inscrições em vários sítios, onde a Santa Casa é que me chamou" (Maria E6)</p> <p>"encontrei outro trabalho como ajudante de lar também, num lar em Olhão. Foi onde eu tava antes de vir pra aqui, lá tava ao pé de casa, ganhava mais ou menos mas não gostava do ambiente, tratavam mal as pessoas e eu não gostava de ver, ah nossa chefe que era a dona do lar ah tratava mal as pessoas, tratava mal as empregadas e onde eu pensei em sair. Ah,</p>	<p>O desemprego foi a causa que levou as funcionárias a trabalhar na instituição</p>
---	------------------------	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

	<p>recomendaram-me este lar, aqui da Santa Casa da Misericórdia e eu vim cá me inscrever.. Ah, esperei aí uns dois meses e tal, três meses e chamaram-me para uma entrevista, e onde me deram a oportunidade de vir para aqui trabalhar” (Nádia E7)</p> <p>"tive em casa uns tempinhos (pausa) porque na altura já havia dificuldade em arranjar emprego e depois também tive a minha filha, e isso tudo e (pausa) e então só depois mais tarde é que entrei pra Misericórdia... eu na altura não tinha emprego " (Ilda E8)</p>	
	<p>"estava no fundo de desemprego na altura, também me inscrevi, ah, e depois eu fui chamada a uma entrevista e vim e, e fiquei." (Laura E10)</p> <p>"fiquei desempregada, tive um ano, tive quase dois anos no fundo de desemprego (pausa) daí surgiu, tirei um curso de acompanhante de crianças, estagiei até que cheguei cá." (Sara E11)</p> <p>"estava desempregada há três meses e através de uma rapariga me disse que estavam a precisar aqui pró lar, vim cá e prontos" (Ana E12)</p> <p>"fiquei sem trabalho (pausa), depois ouvi dizer que no lar da Torre Natal precisam de funcionárias. Dirigi-me à instituição, inscrevi-me" (Beatriz E13)</p> <p>"Ao ver-me desempregada, uma vizinha disse-me que na Santa Casa precisavam de funcionárias, fui pedir trabalho à Santa Casa, deram-me logo trabalho, vim pra o Lar da Torre de Natal" (Mónica E14)</p>	
Despediment o do emprego	<p>“eu tirei o curso de massagista, ah tenho um curso de massagista, ah acreditar também, ah, e sei lá pensei que poderia exercer essa profissão aqui, foi por isso que foi uma das razões porque me inscrevi... despedi-me de um lado para vir para o outro”. (Dina E3)</p>	Despediu-se do emprego anterior para tentar exercer funções

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

	anterior		de massagista na instituição
		"eu sempre gostei de trabalhar, portanto com as pessoas idosas eh eu na imobiliária não tinha ordenado fixo, ah, era por comissão e como, pronto, foi numa altura má vender muitas casas, depois houve uma amiga que me disse, ah, andavam precisar de pessoal pra trabalhar aqui no lar, aqui da Torre de Natal, vim entregar o meu currículo. Acho que esperei praí uma semana, até fui levar o currículo em Faro. Ao fim de uma semana fui logo chamada pra uma entrevista e depois comecei logo a trabalhar." (Marta E9)	Despediu-se do emprego anterior por gostar de trabalhar com idosos e por pretender receber uma remuneração fixa.
2. Fonte de rendimento	2.1. Tem mais um part-time	"trabalho aqui na Santa Casa e tenho mais uma senhora a quem eu vou passear todos os dias, ou à tarde ou de manhã, ou quando eu tiver vagar." (Fernanda E1)	Possui um part-time de passear uma senhora nos tempos livres
		"Tenho uma, duas casas onde faço algumas horas, ah nos tempos livres" (Maria E6)	Tem um part-time para tratar de casas nos tempos livres
	2.2. O rendimento obtido no lar é exclusivo	"só trabalho aqui" (Manuela E2) "a minha fonte de rendimento é quatrocentos e oitenta e cinco euros que é o vencimento que eu tenho da Santa Casa" (Tânia E5) "É só mesmo o meu ordenado que ganho aqui" (Nádia E7)	Trabalham exclusivamente na instituição



VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>"Não faço mais nenhuma outra função, só trabalho aqui mesmo" (Nádia E7)</p> <p>"a minha fonte de rendimento é unicamente o rendimento que recebo aqui do meu serviço de ajudante de lar." (Ilda E8)</p> <p>"a minha fonte de rendimento é só o que eu ganho aqui no lar" (Marta E9)</p> <p>"A minha fonte de rendimento só, é aqui que trabalho. Não, não tenho outros part – times." (Laura E10)</p> <p>"Neste momento, a minha fonte de rendimento é só esta" (Sara E11)</p> <p>"Neste momento, só o ordenado daqui" (Ana E12)</p> <p>"É o meu ordenado que adquiero cá na, na, no lar" (Beatriz E13)</p> <p>"É só o rendimento do meu trabalho, aqui do lar" (Mónica E14)</p>	
3.Existiu alguém influente no processo de admissão para o lar	3.1. Sim Provedor/ Intermediário	<p>"Você não fica em casa, eu vou falar com o Sr. Provedor da Santa Casa da Misericórdia, porque eles eram assim muito chegados, e você vai trabalhar" (Fernanda E1)</p> <p>“houve um senhor que foi ter com a minha mãe e, e perguntou se, por acaso eu não queria ir trabalhar pra um lar e a minha mãe disse sim porque a terra era muito dura e eu fui” (Anita E4)</p> <p>"na altura não tinha emprego eh, e falei com um senhor... falei com o Sr. Costa... O Sr. Costa é um, um utente que sempre esteve, agora tá utente, mas sempre teve aqui e trabalhou como voluntário (pausa) e, e tinha muito intimidade (pausa) com o senhor, ah, com o Sr. Provedor e foi por intermédio do Sr. Costa que eu consegui este emprego" (Ilda E8)</p> <p>"essa oportunidade foi através de uma pessoa que me convidou pra vir trabalhar pra cá... a pessoa que me fez o convite foi a professora Gisela Luz" (Sara E11)</p>	Existem admissões feitas por intermédio de pessoas influentes na instituição, por solicitação ao Provedor

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

	Responsável Não	"(Nunca existiu ninguém influente nos meus processos). Inscrevo-me, se me aceitam, aceitam, se não me aceitam, (pausa) paciência." (Dina E3) "comecei a vir estagiar, e gostei, e fiquei... havia uma possibilidade de ficar porque havia uma vaga ... as intervenientes, pronto foi a pessoa responsável pelo lar e foi o Centro de Emprego e eu também que intervimos a meu favor também (risos)... se não fizesse as minhas funções como deve de ser também se calhar não tinha sido convidada a ficar." (Tânia E5)	Responsável que orientou o estágio profissional Mérito próprio Não existiram pessoas influentes para se realizar a admissão para a instituição
4.Como foi o processo de adaptação ao lar da Torre de Natal	4.1. Adaptou-se bem	"Eu como já tinha cinco anos desse serviço, e então adaptei-me muito bem" (Fernanda E1) "correu muito bem. Houve logo, pronto, um grande à vontade, ah, uma, uma empatia também com os utentes, ah, com as colegas, não ah. Pronto, fazia, fazia o meu trabalho, chegava a horas eh correu tudo bem, havia sempre aquela, em que nós trabalhamos com as colegas e sabemos com quem trabalhamos com, não, não houve problemas nenhuns" (Tânia E5) "Ah, foi bom, foi bom. Encontrei pessoas que me ajudaram, um bom ambiente de	O processo de adaptação ao lar correu bem devido a diversos fatores, tais como, já terem experiência de trabalho, o bom acolhimento levado a cabo tanto pelas

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>trabalho, além de eu já conhecer algumas pessoas que trabalhavam aqui, foi bom, adaptei-me bem." (Ilda E8)</p> <p>"Foi fácil porque pronto já estava habituada, ah, já era um trabalho, o que estava a fazer, como cuidava, cuidei um ano da minha mãe, já sabia mais ou menos o que fazia e como também trabalhei na ACASO, foi fácil a adaptação." (Marta E9)</p> <p>"como eu já tinha experiência, adaptei-me bem" (Laura E10)</p> <p>"No primeiro dia, vim trabalhar, gostei muito logo do ambiente, as colegas ofereceram logo para me ajudar, foi tudo muito bom. Gostei, gostei muito... não senti dificuldade porque pronto, eu já estava habituada a lidar com idosos... comecei bem o meu trabalho" (Beatriz E13)</p>	<p>colegas como pelos utentes, o bom ambiente de trabalho e o profissionalismo demonstrado.</p>
	<p>4.2. Bem embora o início fosse difícil</p>	<p>"eu já tinha experiência ah profissional, não é? Ah, quando nós chegamos a um sítio, pois claro, não conhecemos os costumes da casa, não sabemos como lidar com as pessoas porque não as conhecemos. Mas, passados dois, três dias já, já tava bem, já conseguia, foi fácil de adaptar-me aqui." (Nádia E7)</p> <p>"no início, fiquei assim um bocado fechada porque não conhecia ninguém." (Ana E12)</p> <p>"logo o primeiro dia não, na minha opinião, na minha opinião correu bem, ah, apesar de elas terem se divertido muito, andarem a dizer que andavam a fugir de mim, claro eu andava atrás das pessoas porque não sabia os sítios, nem as coisas, e elas a rirem-se à</p>	<p>No início apresentaram algumas dificuldades, tais como a falta de experiência profissional, conhecer a instituição e os seus hábitos, conhecer e saber lidar com as</p>

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
 (SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
 UM ESTUDO DE CASO

		<p>gargalhada " (Dina E3)</p> <p>"vi-me às aranhas porque era a primeira vez que eu fazia a higiene a um homem... depois habituei-me bem ah mas, ah, mas foi um, foi um dia, uf (pausa) pra esquecer (risos) porque me disseram “desenrasca-te”, “tá bem”." (Anita E4)</p> <p>"foi bom e pronto, há sempre um início para tudo, e que nós no início tamos sempre (pausa) nunca se sentimos tão bem, não é? Os primeiros dias, mas depois com a continuação do tempo, ah, sinto-me, sinto-me bem, sinto-me estável." (Maria E6)</p> <p>"a adaptação foi um bocadinho, quer dizer, na minha ideia foi um bocadinho, um tanto ao quanto, porque eu não tinha experiência nesta área e (pausa) e não tinha experiência nesta área e agora sinto-me um bocadinho melhor, tenho estado a desenvolver um bocadinho melhor. Senti-me um bocado retraída pensando que não conseguisse, pensei que não conseguisse me adaptar a este tipo de profissão porque nunca tinha trabalhado nesta profissão antes... fui-me adaptando...sinto-me bem, sinto-me confortável, sinto-me apta...Fui bem recebida, explicaram-me bem o que é que eu tinha que fazer, o que era preciso fazer (pausa) e daí fui, fui-me, fui-me adaptando "(Sara E11)</p>	<p>peças, e referindo a falta de apoio das colegas, que se divertiam com a situação, incentivando-as a desembaraçar-se sozinhas.</p> <p>As dificuldades sentidas pelas cuidadoras foram superadas rapidamente através da experiência profissional, tanto para quem já possuía, como para quem adquiriu posteriormente a trabalhar na instituição.</p>
--	--	--	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

	4.3. Complicado	<p>"Ao principio senti-me, pensei, eu secalhar não sou capaz de desempenhar o papel" (Mónica E14)</p> <p>"foi um bocadinho complicado porque nunca tinha entrado num lar e a primeira vez que entrei num lar foi para trabalhar. Lembro-me perfeitamente do primeiro dia de trabalho aqui no lar, fui trabalhar com uma encarregada a tratar de uma pessoa que eh só tinha buracos," (Manuela E2)</p>	O processo de adaptação ao lar foi complicado e as cuidadoras achavam que não seriam capazes de desempenhar as funções solicitadas.
5.Existiu alguém influente no processo de adaptação ao lar	Colegas	<p>"Ao princípio senti-me, pensei, eu secalhar não sou capaz de desempenhar o papel, mas tive duas colegas que me auxiliaram, me ajudaram. " (Mónica E14)</p> <p>"a explicação também das colegas mais velhas que, que nos põem, que puseram à vontade e que me indicavam as coisas ... " (Tânia E5)</p> <p>"No primeiro dia que eu vim trabalhar pra aqui, trabalhei com uma colega que pronto, ela ensinou-me como é que as pessoas, ah principalmente no piso onde eu trabalhei no primeiro dia, como as pessoas, em estado é que pessoas estavam, como é que ah havia de tratar delas, a maneira. Ah, e depois tive o apoio de outra colega também, que bastante me ajudou em, costumes da casa eh tudo ... No primeiro dia que trabalhei foi com a colega Micaela, gostei bastante de trabalhar com ela, uma pessoa muito atenciosa e pôs-me logo à vontade. Ah, no outro dia foi com a Fernanda, a Fernanda ensinou-me, pronto, eu já sabia trabalhar mas ela</p>	Durante o processo de adaptação ao lar, as colegas ajudaram nesse sentido, colocando-as à vontade, explicando o serviço e o funcionamento do lar.

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>ensinou-me muita coisa aqui dentro, como é que se, como funcionava a casa porque aqui é difícil nos primeiros dias, não é? " (Nádia E7)</p> <p>"adaptei-me bem, tive a ajuda de colegas, da, principalmente de uma colega que, que chamava a Francisca, que me ajudou muito, no sítio onde as pessoas ficavam, ah, a questão de, de como fazer, de todas as coisas." (Laura E10)</p> <p>"Trabalhei foi com a Dina, foi ela que me explicou um pouco. É também ajudante de lar, foi ela que me, pronto, que me explicou mais ou menos, o que é que, pronto, já sabia mais ou menos, mas deu-me algumas dicas, e pronto, acho que foi ela a pessoa, ah, com quem eu trabalhei quase uma semana, acho que foi tre, quatro dias e foi ela que me, pronto, que me deu mais, explicou mais um pouco." (Marta E9)</p> <p>"Foi por acaso, bom. Tive ajuda de, as minhas colegas ajudaram-me (pausa), pronto no início, fiquei assim um bocado fechada porque não conhecia ninguém. Olhe mas as minhas colegas, prontos, puxavam por mim e ajudavam-me em termos profissionais e pronto, eh é uma adaptação com elas." (Ana E12)</p> <p>"a minha colega da (pausa), foi comigo pra limpeza e ela é que me indicou onde é que estava os produtos, onde era a despensa, o que e que, como é que devíamos de limpar, pelos quartos, começávamos pelos quartos, o corredor, era a Direção, era tudo isso, ela ajudou-me muito nesse aspeto, orientou-me" (Beatriz E13)</p> <p>"Ao principio senti-me, pensei, eu secalhar não sou capaz de desempenhar o papel, mas tive</p>	
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		duas colegas que me auxiliaram, me ajudaram. Portanto na limpeza, no primeiro mês na limpeza, quando passei para o internato também tive, tive boas colegas, houve uma principalmente que me ajudou muito" (Mónica E14)	
	Responsável	<p>E – Ah, há alguém, há alguém que tenha sido influente na sua adaptação? Acha que alguém intercedeu por si para conseguir adaptar-se neste serviço? Ou...</p> <p>e – Há, pois talvez há, que eu já falei já atrás, um bocadinho o à vontade, a explicação também das colegas mais velhas que, que nos põem, que puseram à vontade e que me indicavam as coisas, ah a pessoa responsável que pronto, ah, dizia o que é que, o que é que era preciso, o que não era o que é que fazia, o que devia de fazer " (Tânia E5)</p> <p>"Ao principio senti-me, pensei, eu secalhar não sou capaz de desempenhar o papel, mas tive duas colegas que me auxiliaram, me ajudaram. Portanto, na limpeza, no primeiro mês na limpeza, quando passei para o internato também tive, tive boas colegas, houve uma principalmente que me ajudou muito, também tive uma boa chefe, também ajudou e até agora tenho (pausa) tenho chegado até, até aqui." (Mónica E14)</p>	A responsável pelo lar também foi influente no processo de adaptação, ao ajudar as cuidadoras a superar as dificuldades, orientando nas tarefas do dia a dia.
6. Possui formação profissional	6.1. Sim	"eu tirei o curso de, de internato. E tirei de primeiros socorros (pausa) e também veio a senhora enfermeira também a ensinar a gente, como é que se virava as pessoas e aquela coisa toda, ah, tudo vai dar ao mesmo, que é o curso de internato." (Fernanda E1)	As cuidadoras possuem formação profissional adequada para o cargo exercido, desde a

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

adequada à sua categoria profission al		<p>"Tirei um curso aqui também no lar, que eh é a psicologia do idoso" (Manuela E2)</p> <p>"eu tirei o curso de massagista ... os cursos que me aparecem no, no local de trabalho, relacionados com a profei, com a profissão para aperfeiçoamento vou, tento sempre fazê-lo, já fiz hum (pausa) de, de, eh ger, gerir conflitos no trabalho ... higiene, higiene e alimentação do, do acamado, da pessoa com problemas na deglutição, já fiz muitos, vários cursos , na (pausa) fiz um da, proposto pela União das Misericórdias, que achei extraordinário, excelente, muito bom mesmo, que não focasse coisas que nós não conhecêssemos no geral mas focava os pormenores de certas coisas que fazem toda a diferença no dia a dia ao tratar as pessoas, como por exemplo, e algo que nunca ninguém, já tinha feito uma data de formações, fiz uma até bastante longa, acho que de seis meses, não me lembra as horas, relacionada com a profissão, nunca ninguém me tinha explicado como é que funcionava uma cadeiras de rodas, para que é que era cada pormenor da cadeira de rodas, inclusive as rodas pequenas para se porem naquela posição para criar mais estabilidade, quer dizer, porque aquilo não tá mais ao meio. Ao fim, ao cabo pormenorezinhos " (Dina E3)</p> <p>"a Santa Casa tem oferecido várias formações profissionais, Geriatria, ah, animação de idosos, várias, ah, tenho umas quantas." (Anita E4)</p> <p>"fiz outro curso de, de Geriatria também pelo Centro de Emprego. Aí já correu melhor,</p>	geriatria, primeiros socorros, psicologia do idoso, massagens, animação de idosos, apoio ao cliente, higiene e segurança no trabalho, luto e gestão de conflitos
--	--	---	--



VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

	<p>já gostei, pronto ah, na parte da, das aulas práticas, na parte da, do, do estágio, gostei e, e foi aí que eu arranjei o meu trabalho que é hoje ... tenho vários, várias formações, agora já após essas que já foram depois, feitas mesmo já pela Santa Casa, que é os cuidados, eh, ao idoso, pronto, dentro da saúde do idoso, a psicologia do idoso" (Tânia E5)</p> <p>"há cerca de dois meses mais ao menos atrás, tirei a de Geriatria, portanto não sei quando será possível a de Informática, sei que, que elas estão, ah pronto, algumas colegas andam a tirar essa, essa formação" (Maria E6)</p> <p>"Sim, tenho alguns cursos, ah, cursos de ah apoio ao idoso " (Ilda E8)</p> <p>"Da minha profissão, na minha área de cuidador do idoso, tenho alguns cursos sim" (Ilda E8)</p> <p>"tirei o curso de, de Geriatria ... tirei outra formação do luto " (Marta E9)</p> <p>"tirei uma, uma formação de prevenção do idoso e tirei, eh, tirei também, ah, como é que havemos de lidar com o cliente." (Sara E11)</p> <p>" há pouco tempo, há menos de um mês, tirei uma formação de Geriatria e Saúde do idoso" (Ana E12)</p> <p>"Tenho, ah, psicologia do idoso, tenho o cuidar do idoso, tenho essas formações" (Beatriz E13)</p> <p>"eu já tirei um curso de Geriatria ... fiz um na Inglaterra, uma formação que é Higiene e</p>	
--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		Segurança, depois fiz também de Gestão e Conflitos ... O que eu já tirei mas não fiquei com a formação completa foi o de Primeiros Socorros" (Mónica E14)	
	6.2. Não	"não tenho formação nenhuma" (Nádia E7)	Somente uma cuidadora referiu não possuir qualquer formação profissional.
7. Possui formação promovida pela instituição	7.1. Sim	"tenho que eu tirei aqui, tirei aqui na, também aqui no lar. Veio cá um, veio cá a enfermeira, veio cá o senhor dos primeiros socorros, veio cá uma senhora professora, uma, uma, pronto não sei, pois eu tirei o curso de, de internato." (Fernanda E1) "também fui renovar as ideias, também fui lá a baixo, à Santa Casa da Misericórdia tirar." (Fernanda E1) "Tirei um curso aqui também no lar ... foram tiradas todas cá, todos os cursos que tenho, é tudo daqui." (Manuela E2)  "os cursos que me aparecem no, no local de trabalho, relacionados com a profeci, com a profissão para aperfeiçoamento vou, tento sempre fazê-lo" (Dina E3) "a Santa Casa tem oferecido várias formações profissionais, Geriatria, ah, animação de idosos, várias, ah, tenho umas quantas. " (Anita E4)	A instituição tem promovido diversas ações de formação, desde geriatria, primeiros socorros, animação de idosos, luto e gestão de conflitos.  A maioria das ações de formação promovidas pela instituição é ministrada nas próprias

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>"tenho vários, várias formações, agora já após essas que já foram depois, feitas mesmo já pela Santa Casa" (Tânia E5)</p> <p>"o curso que tenho, foi portanto, só aqui é que tirei" (Maria E6)</p> <p>"tirei outra formação do luto, até já foi aqui na Torre de Natal." (Marta E9)</p> <p>"as formações que tenho adquirido, são aqui, feitas pela Santa Casa" (Laura E10)</p> <p>"tenho essas formações que tenho tirado aqui no lar" (Beatriz E13)</p> <p>"uma formação que é Higiene e Segurança, depois fiz também de Gestão e Conflitos cá" (Mónica E14)</p>	<p>instalações, uma boa estratégia para permitir sua frequência e a proximidade com a realidade.</p> <p>A grande parte e até a totalidade das ações de formação que as cuidadoras possuem, foram oferecidas pela própria instituição.</p>
8. Formação preferida/preendida a	8.1. Geriatría/Idoso/Cuidados continuados/los socorros - Formação adequada ap serviço prestado	<p>"Geriatría, eu gosto muito" (Fernanda E1)</p> <p>"Gosto muito de, dos cuidados continuados, tem ali coisas mesmo que é bom agente saber." (Anita E4)</p> <p>"eu prefiro e gostava ainda de fazer, ainda não perdi a esperança de fazer é o, os primeiros socorros que acho que um, é um curso que muito elucidativo, é muito, pronto, e no nosso dia a dia, mesmo sem ser no trabalho, pode-nos ser preciso e pelo menos temos umas, ficamos com as luzes, ah pronto." (Tânia E5)</p> <p>"só mesmo se fosse, tivesse a possibilidade de tirar o curso aqui de Geria, Geriatría. Aí eu gostava bastante de tirar esse curso" (Nádia E7)</p>	<p>A maioria das cuidadoras tem preferência por frequentar ações de formação de geriatría e afins (a prestação de cuidados continuados e os primeiros socorros), por se aplicar nas</p>

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>"eu gosto de saber de tudo que é para desenvolver o meu trabalho, ah, deste os posicionamentos, desde ah como dar a medicação, desde como dar a alimentação, desde, praticamente tudo, eu gosto e acho que é mais valia para (pausa) para mim." (Laura E10)</p> <p>"um curso, curso que eu gostava de tirar uma formação só com os Primeiros Socorros, que é sempre uma mais valia porque o que eu aprendi não é o essencial." (Mónica E14)</p>	<p>tarefas desempenhadas no dia a dia de trabalho.</p>
Formação c base no trabalhador que tem que saber determinadas técnicas	<p>"já fiz muitos, vários cursos, na (pausa) fiz um da, proposto pela já "fiz muitos, vários cursos, na (pausa) fiz um da, proposto pela União das Misericórdias, que achei extraordinário, excelente, muito bom mesmo, que não focasse coisas que nós não conhecêssemos no geral mas focava os pormenores de certas coisas que fazem toda a diferença no dia a dia ao tratar as pessoas, como por exemplo, e algo que nunca ninguém, já tinha feito uma data de formações ... Ah, os temas que estão dando nestes assuntos, já estão demasiado batidos, é o que eu lhe digo. Só se realmente, focalizarem como foi esse da União das Misericórdias, focalizarem no, no trabalhador, na maneira de lhe facilitar a vida, as posições que ele pode adotar para lhe facilitarem a vida, ao fim ao cabo, valorizarem realmente o trabalhador, porque o trabalhar ao fim ao cabo, é quase visto, quer dizer, como uma extensão de uma máquina, como uma extensão biológica, de uma máquina, não como um ser humano que está tratando de outros seres humanos que precisa de um determinado conforto e precisa de saber determinadas técnicas, para facilitar o seu trabalho e ao fim ao cabo, sentir também, que isso é reconhecido, quer dizer, as técnicas existem, aquilo tem que ser reconhecido." (Dina E3)</p>	<p>As ações de formação de geriatria surgem na instituição com demasiada frequência, sendo necessário inovar, focando por exemplo a atenção no trabalhador, facilitando o seu trabalho através do ensino de técnicas adequadas, valorizando o próprio trabalhador.</p>	

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

	Informática	<p>"gostava de, da Informática, ah, portanto, se for possível, ah, gostaria de ter umas luzinhas nessa porque não tenho nada." (Maria E6)</p> <p>"eu gosto muito de Informática, eu gosto muito dessa área mas não me vejo pegada ao um computador, eu vejo-me a pegar aos idosos mas gosto, gosto muito de informática. Agora tirei um, que gostei muito." (Beatriz E13)</p> <p>"O que eu prefiro estudar, pronto não tem nada a ver com esse tipo, mas gosto muito de Informática" (Ana E12)</p> <p>"Tenho uma formação que eu gostava bastante de tirar, de momento ainda não foi possível mas é paixão mesmo por Informática e Fotografia." (Sara E11)</p>	Quatro cuidadoras manifestaram interesse em aprender informática, embora tenham a noção de que no desempenho da sua função, pouco ou nada irão aplicar nesse âmbito.
	Fotografia	<p>"Tenho uma formação que eu gostava bastante de tirar, de momento ainda não foi possível mas é paixão mesmo por Informática e Fotografia." (Sara E11)</p>	Uma cuidadora gostaria de frequentar uma ação de formação de fotografia.
	9.º Ano/B3	<p>"gostava de ir a fazer um do nono ano que é o B3, que é o, pronto pra ficar completo, era o que eu gostaria de fazer" (Marta E9)</p>	Uma cuidadora gostaria de frequentar uma ação de formação que desse a equivalência ao 9.º ano de escolaridade.
9.		<p>"há cerca de dois meses mais ao menos atrás, tirei a de Geriatria" (Maria E6)</p>	Esta categoria foi

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

Regularidade em frequentar ações de formação		<p>"as formações tenho adquirido, são aqui, feitas pela Santa Casa. Ah, tenho feito umas quantas ah, quase anualmente." (Laura E10)</p> <p>"Eu frequento formação assim, por exemplo, de dois em dois anos no máximo, normalmente" (Ilda E8)</p>	excluída porque as respostas não foram conclusivas
11. Participação na integração de novos profissionais/ Ajudantes de lar	11.1. Sim, porque	<p>"tento integrar a senhora no trabalho, tento em lhe ensinar aquilo que sei (pausa) e tento em haver sintonia entre, entre todas." (Fernanda E1)</p> <p>"Gosto de ajudar, gosto de dar a minha iniciativa para eles poderem enfrentar as coisas de outra maneira, pra não ficarem assustados, como eu fiquei quando cá entrei." (Manuela E2)</p> <p>"Tento sempre que os vejo porque nós trabalhamos por turnos, é complicado também vermos as pessoas, às vezes quando as vemos, já cá estão há dias. É raro a gente vê-las no primeiro dia, quer dizer, acontece. Alguém as terá de ver no primeiro dia, claro, mas quando acontece tento dar sempre as boas-vindas. Aliás, quando as vejo, apresento-me sempre, dou-lhe as boas-vindas e digo "sê bem-vinda e se precisares de alguma coisa". Mostro-me disponível ... Quando vejo uma colega nova, tento sempre, mesmo que ninguém tenha me dito, que às vezes acontece, tento ir ao pé dela e dizer "eu sou a Dina, trato das pessoas, sê bem-vinda, espero que te dê bem ... Porque acho que se deve fazer, porque é um ser humano que está a entrar num sítio novo, e porque eh como eu</p>	As cuidadoras responderam que participam na integração de novos profissionais, tentando ensinar o trabalho, as normas da instituição, ajudando obviamente na sua integração, promovendo o bom ambiente de trabalho entre as colegas e os utentes, tentando evitar que as colegas sintam

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>sou outro ser humano acho que devo acolher e dar-lhe as boas-vindas, porque já cá estou, só por isso, mais nada." (Dina E3)</p> <p>"eu, ah, gosto de, de, quando a doutora me dá para isso (risos), gosto de, de dizer a elas como é que elas devem de, de funcionar aqui, pronto utilizar luvas e por aí. Ora, a gente aqui trata sempre assim." (Anita E4)</p> <p>"Se tiver de, de serviço nessa altura, ah, ajudo a colega que, que chegar, o que é que não entender, o que é que não entendeu, o que é que não percebeu, como é que deve ser, as horas que são para fazer isto, as horas que são para fazer aquilo, ah o que temos que fazer na altura, no momento. Ah (pausa) e às, às vezes até gosto de acompanhar essas ah colegas ... primeiro que tudo porque nós somos todos humanos, temos que ajudar uns aos outros e acho que não tem lógica tar ali, tar a dificultar o trabalho de uma colega que não tá a par de, da situação, porque temos que, mesmo assim, temos que ajudar uns aos outros e, e se for nova ainda na casa ainda mais, ainda mais precisa." (Tânia E5)</p> <p>"eu e qualquer colega damos o nosso apoio no momento, daquilo que sabemos, é o no, é nosso dever, é fazê-lo ... Acho que nós temos de apoiar, e cuidar e dizer aquilo que sabemos e, ajudar. Ajudar porque nós também precisamos noutras áreas, precisamos sempre de todos uns dos outros." (Maria E6)</p> <p>"empregadas novas, ah, pois eu tento fazer o mesmo que me fizeram a mim porque</p>	<p>dificuldades em adaptar-se, e tentando colaborar com as mesmas, para ultrapassar as dificuldades sofridas inicialmente, uma vez que já passaram pelo mesmo processo.</p>
--	--	--	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

	<p>temos agora um caso de uma colega que entrou há pouco tempo, que por acaso foi fazer um turno comigo sozinha, porque eu sou uma das mais novas, tentei ajudá-la no que ela não sabia, tentei, porque ela não tem experiência profissional, e tentei ajudá-a e tento sempre ajudar, sempre que vierem novas, aquilo, o pouco que eu sei, porque pronto, eu tento sempre ajudar a colega que vem." (Nádia E7)</p> <p>"Sim, ah, participo, ah para poder ajudar, ah, (pausa) a colega. Ah, na maneira do nosso trabalho pra entrar, ah, (pausa) pronto, pra que a pessoa se sinta à vontade (pausa) eh e tenha um ambiente de bom, um bom ambiente juntamente de uns com os outros, para nós se dermos sempre bem e para que o idoso também se sinta bem." (Ilda E8)</p> <p>"Sim, normalmente a gente participamos sempre porque essas pessoas à, por vezes são, vão trabalhar connosco" (Marta E9)</p> <p>"nós temos que conviver uns com os outros e é sempre bom a gente participar, ah, pessoas que não estão bem habituadas a fazer certos trabalhos e perguntam-nos e nós explicamos" (Marta E9)</p> <p>"Sim, sim. Eu gosto também de, faz parte dos meus princípios porque uma vez que me ensinaram, eu também gosto de ensinar aos outros, gosto de explicar como fazer, onde fica, gosto de ajudar." (Laura E10)</p>	
--	---	--



VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		"Sim, sim, participo quando vem uma colega nova, claro que a colega não conhece instalações, não conhece nada, não conhece os idosos e eu tento ajudar. Olhe a fazer isto ou aquilo, a indicar-lhe a melhor maneira de começar o trabalho porque a rapariga não sabe as coisas. Conforme ajudaram a mim, eu ajudo as minhas colegas." (Beatriz E13)	
	11.2. Não, porque	"Ainda não aconteceu ter que ajudar uma pessoa nova cá no serviço." (Sara E11)	Somente uma cuidadora referiu que ainda não se tinha proporcionado a situação de colaborar na integração de novos profissionais.
12. Competências a valorizar nos novos profissionais/ Posição na		"a gente aqui no lar a tratar das pessoas que a gente trata, a gente não pode olhar ao ordenado, olhar ao coração, temos que trabalhar com o coração porque são pessoas que saíram de casas delas e vieram prá qui, são pessoas que precisam de carinho, precisam de afeição, precisam de conversa...pois a gente, ajudantes de lar, pois a minha opinião, a minha opinião foi o que eu já vi atrás, pois temos que ter carinho e paixão por eles...A gente temos que ser humanas, se não for humanas não vale a pena cá estar...Sim, influencia porque, pois, a gente, pois eles, eles não vêm mais ninguém se não a gente, há certos utentes aqui que não vêm familiares, não vêm nada, portanto a gente é ah a animação deles (pausa) há outro, há outros que não, que têm as famílias, mais há muitos aí que não vêm mais ninguém se não agente, portanto ah acho que	As cuidadoras defendem que para desempenhar as suas funções é fundamental gostar do que se faz, pois assim o trabalho custa menos.  As cuidadoras

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

<p>Instituição o influencia o dia a dia dis utentes/ Papel das Aj. Lar</p>		<p>sim...o que agente desempenha é tratar dos utentes e, e tratá-los bem, mas (pausa) pois, pois, não lhe sei explicar mais nada, pois, o, o nosso desempenho no lar, pois o nosso desempenho no lar é tratar dos utentes e com carinho, e com, com meiguices e pronto, a coisa que realmente não recebam de parte nenhuma" (Fernanda E1)</p> <p>"Muita paciência, porque para lidar com as pessoas idosas tem mesmo de se ter paciência...eu acho que eles, que devem gostar de me verem por cá, já me vêm há tantos anos. (risos) Não tenho assim razão de queixa de nenhum, até ao ponto de hoje... o positivo é nós tratamos, assim como temos pessoas acamadas, tratar deles, pô-los bem, limpá-los, dar-lhes comer...Eu acho que é um papel bonito, desde a hora que a pessoa tenha que ter gosto para o fazer. Tem que haver gosto e paciência porque nós sabemos que são idosos, por isso eu acho que, se a pessoa desempenhar bem o papel, que é um papel positivo, para mim é." (Manuela E2)</p> <p>"Acima de tudo, uma paciência de Jó (risos). Acima de tudo uma paciência de Jó, pronto. Uma imensa compaixão (pausa), uma imensa compreensão, ao fim ao cabo, que somos todos humanos, quer dizer, que não, não adianta, e que o problema não é da senhora que é queixosa, que faz chantagem, que é assim e que é assado. O problema é da sociedade em geral que tá toda no mesmo nível onde as pessoas chegam aos oitenta anos e continuam bebês de dois. (pausa) Pronto, quer dizer o problema não é das pessoas, é da sociedade em</p>	<p>defendem que é necessário trabalhar com amor e carinho, estar disponível para ajudar, ter interesse, força de vontade, agilidade a desempenhar as tarefas, ser humilde, atencioso, ter sentido de humanismo, paciência, calma, compaixão, compreensão, simpatia, boa disposição, focando o seu interesse nos idosos, pessoas sós, frágeis, carentes, a necessitar de cuidados, de auxílio nas AVDs, de se relacionar com</p>
--	--	---	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>geral porque a sociedade enfarda por todos nós, a sociedade é uma, é uma grande máquina feita por peças de lego e essas peças de lego somos nós, por isso o que nós somos refletimos no geral, na sociedade em geral e a humanidade é só uma, quer dizer, por isso não vale a pena pormo-nos de fora porque todos nós já estamos, é olharmos e vemos o nosso espelho, vemos em menor ou maior grau todos aqueles que estão ali somos nós por isso... Sim, ao ser simpática, dando um sorriso, deixo as pessoas bem dispostas porque, ao fim ao cabo, ah, (pausa) nós, nós temos tendência, ah, digamos assim, a ser esponjas ah daquilo que os outros são, nós absorvemos. Se vemos alguém com uma cara carrancuda, nós ficamos carrancudos também. É verdade, temos essa tendência. A ser esponjas dos outros, ah por isso eu ao estar bem disposta, dar um sorriso, um cumprimento todo afetoso, claro que sim, claro que influencia...Pelo menos o dizer, o sentir que está bonito, dizer, fá-los sentir que, ao fim ao cabo, que estão em casa, que alguém fala com eles, quer dizer, que não são, fá-los sentir em casa, quer dizer, não, não, que somos família que eles sabem perfeitamente, pronto. E, e esse dor deve estar lá sempre porque, mas é a tal coisa, quer dizer, ah, não aprenderam a criar esses tais afetos, mas de qualquer maneira, a dor, o ressentimento de estarem aqui, têm-no, por isso, mas quer dizer, o sentirem-se mais ou menos acarinhados, claro que é ótimo...as famílias não tomam conta deles, alguém vai ter de tomar e são as ajudantes de lar, quer dizer, alguém vai ter de tomar porque as famílias não tomam..." (Dina E3)</p> <p>"quem trabalha com os utentes tem que ter, ah, (pausa) ah gosto naquilo que faz, tem que</p>	<p>outras pessoas, desvalorizando a baixa remuneração auferida.</p> <p>Segundo as cuidadoras, para além do auxílio prestado nas AVDs dos idosos, é muito importante ouvir e estabelecer diálogo com os mesmos, sendo que, estas ganham a confiança dos utentes e acabam por se considerar as suas confidentes, dizendo até que já desenvolveram uma psicologia para o efeito.</p>
--	--	---	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>saber lidar com os utentes, não pode ser rude com os utentes, não pode chegar aqui e dizer “vais fazer isto porque, eu tou mandando” e (pausa) acho que têm que ser carinhosos, porque eles aqui precisam muito de carinho... se nós passarmos aquilo que estamos a sentir, de certeza que eles vão ficar ainda mais aflitos porque eles querem uma pessoa que tenha calma pra não, pra não se sentirem mais aflitos do que tão porque já temos tido aí casos desses... muitos sofrem muito por tar aqui em vez de tarem em casa, eh se nós conseguirmos que eles gostem um pouquinho de tar cá, acho que já é positivo ... desde que a gente lhes dê um pouco de conforto (pausa), muitos, não têm em casa... Seja qual o utente for, ah, eles precisam sempre de ajuda e nós estamos sempre prontos pró, pra ajudar e acho que sim, eu acho que influenciemos bastante... nós aqui, ah, (pausa) quando vimos práqui trabalhar, não tamos pensando que nos vamos pegar tanto aos utentes... quando volto pra cá consigo desligar o botânito, mesmo que eu venha chateada de casa, chego aqui desligo e aqui sinto-me bem e acabo por esquecer os problemas que tenho em casa...Chego aqui, isto aqui pra mim é, é mesmo uma terapia... Não, quando chego é, é, é o que eu tava a dizer, posso me aborrecer em casa mas eu quando abalo de casa e entro aqui no lar, eu desligo, eu esqueço-me que tenho família, é isto às vezes é tão errado porque eu tenho família mas, ah, (pausa) chego aqui, tenho esta família e, e, e só me lembro da outra família quando tá quase na hora de me ir embora (risos)." (Anita E4)</p>	<p>As cuidadoras reconhecem que com o avançar da idade, as pessoas vão precisando de ajuda. Durante o exercício das suas funções acreditam no retorno, ou seja, julgam que fazendo o bem aos idosos, mais tarde quando também precisarem, alguém lhes fará o mesmo.</p> <p>Os cuidadores podem influenciar os utentes através do seu comportamento, incentivando-os a participar em</p>
--	--	--	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
 (SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
 UM ESTUDO DE CASO

		<p>"Primeiro que tudo acho que, o gosto pelo trabalho que faz, pelo amor, que este é um trabalho que se precisa de muito amor e eu falo por mim, ah, agilidade. A pessoa, pronto, a gente sabe que tem que trabalhar, que são pessoas, são humanos e a gente temos que lhes dar o tempo que precisam, não, mas, também tem que ser uma pessoa que, tenha agilidade, que, que saiba bem fazer aquilo que tá a fazer, que, pronto, não, que não perca muito tempo noutras coisas que, que não são um bocadinho, que não tem muito a ver com o caso e que teja, que tenha, ah, curio, ah interesse em mostrar aquilo que quer fazer e que tenha interesse em, em fazer bem, não, não se mostrar despreocupada nem desinteressada porque isso nota-se logo, é uma, é uma situação que nota-se logo quando a pessoa não, a trabalhar, tou a trabalhar é pra ganhar o dinheiro, eh e no fundo sai daqui, pronto, não, acho que muito importante a pessoa ser desenrascada naquilo que faz, ah fazer com amor, ter simpatia para os utentes, saber lidar com eles, ah, saber ouvi-los. Acho que isso é tudo coisas muito importantes... Eu acho que sim. Ah, influencia no sentido de pronto, de, deles, ah, chamarem por mim quando me verem, com à vontade, não sentirem retraídos e não se sentirem porque sabem que eu chego ao pé deles e ponho-os à vontade pra qualquer coisa que peçam. Não, não acho que eles fiquem tímidos ou retraídos em relação a precisarem de alguma coisa, acho que ficam completamente à vontade... as ajudantes de lar neste momento nas Instituições são as pessoas que mais em contacto tão com os utentes, é o cuidador que tá vinte e quatro horas sobre vinte e quatro horas com eles... Vinte e quatro horas, tão sempre (risos), sempre em contacto com eles, ah sai umas entram outras. E é a pessoa que, nós somos as pessoas que mais sabemos da vida deles, entre</p>	<p>atividades, contribuindo para que se integrem e aprendam a gostar de viver no lar, proporcionando uma velhice com dignidade e com qualidade de vida.</p> <p>Para as cuidadoras, ser ajudante de lar é bonito, muito importante e muito bom, uma vez que desempenham um papel fundamental.</p> <p>De acordo com as cuidadoras, trata-se de um trabalho ingrato na</p>
--	--	--	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>aspas, ah o que é que se passa ou quando têm uma dor, quando não se sentem bem ou estão tristes, quando não, nós conhecemos logo, às vezes não é preciso dizer nada, vemos logo as carinhas, que há, que há qualquer coisa que não tá bem eh e somos muito importantes porque precisam muito de nós e saber que têm ali alguém que tá presente para tudo o que eles precisam eh, é muito importante, tanto na vida deles como na nossa... os utentes ah confiam e desabafam e, e somos uma família e dali ãã passa nada e pronto e tá tudo bem." (Tânia E5)</p> <p>"Em primeiro lugar, ah devem de, quando se entra num sítio, haver ah humildade e depois está, ter interesse por aquilo que se apresenta na frente, e pronto, e ter interesse. E além de interesse, ter força de vontade para que, e gostar daquilo que faz para que o trabalho não custe. Se faça com, hum um certo amor, um certo carinho, e que se faça pronto, que se goste mesmo que é para não custar...gosto de ser útil a quem mais precisa para que um dia talvez, ah tenha a sorte de, de fazerem também a mim porque todos nós vamos caminhando pro, pronto, para essa decadência e que precisamos todos uns dos outros...os meus problemas, ah, não os trago para o trabalho, essa é a primeira, ah, pronto, todas as funcionárias, deviam de fazer, ah pois trata-se de pessoas idosas, de pessoas que já estão com muitos problemas, e que nós não temos que transmitir os nossos (pausa) ah, e como tento dar sempre o meu melhor, acho que tem muita influencia o meu trabalho. Dou sempre o meu melhor...tou sempre atenta ao menos em estar, sempre atenta, ah, às reações deles, positivas ou negativas, referente ah a cada uma delas, nós também temos reações diferentes porque se um utente tiver alegre, ah, é evidente, ele tá feliz,</p>	<p>medida em que poucas pessoas querem fazer e constantemente surgem imprevistos, sendo necessário empenhar-se com vista a realizar as suas tarefas sempre da melhor forma.</p> <p>As cuidadoras consideram-se como sendo família dos utentes, abordando duas vertentes, por um lado a prestação de cuidados aos idosos que as suas famílias não executam, e por outro, o relacionamento familiar estabelecido</p>
--	--	---	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
 (SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
 UM ESTUDO DE CASO

		<p>nós ainda damos mais um empurrãozinho para que ele ainda fique mais feliz. Ah, o utente, eh que está triste, tentamos reagir de outra maneira, vamos devagarinho, vamos fazer uma perguntinha, vamos, ah, puxando por, por ele, para que ele diga qual é o motivo de estar triste, e a partir daí depois (pausa) independentemente ah do problema de cada pessoa, ah temos o nosso, a nossa psicologia a desenvolver..."(Ah, é um papel muito importante), porque desempenham um trabalho, que, dificilmente se encontra pessoas a quererem desempenhá-lo. (pausa) Temos um trabalho, ah, que temos que dar tudo de nós, é, é um trabalho, um bocadinho, muito ingrato, ah a agente nunca sabe como se espera o dia a dia, há sempre uma novidade " (Maria E6)</p> <p>"Eu penso que elas terão que (pausa) tentar fazer melhor, como nós fazemos, porque é isso que nós ensinamos a fazer quando vêm para cá (pausa) e se elas vêm trabalhar para cá, pois têm que saber ao máximo... se uma pessoa que vai trabalhar para um sítio, pois, terá que se empenhar para fazer o papel dela...A eles, ah, sim, influenciam. Ah, a sentirem-se melhor, que estou cá é para cuidar neles, portanto se eu cuidar bem deles, claro que eles vão se sentir muito bem. Eles precisam de carinho, precisam de atenção, e é isso que eu tou fazer, o dia a dia, além de tratar deles, tento lhes dar carinho, atenção, falar com eles, para que eles sintam bem... Ajudantes de lar são segundas, são umas pessoas que os utentes terão que considerar como família porque se não for assim, não, não vale a pena porque nós, eh, temos a nossa família mas a gente passa maior parte do tempo com eles e então eles têm que sentir que nós, o nosso</p>	<p>entre os cuidadores e os utentes do lar. Segundo as cuidadoras, são elas que têm mais contacto com os idosos e mais afinidade porque conhecem, ajudam e dão carinho, pois fazem um acompanhamento diário, em detrimento do acompanhamento realizado pela própria família, que em certos casos não existe ou então ninguém visita o idoso no lar.</p>
--	--	---	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>apoio, temos, têm que sentir que nós todos damos todo carinho que eles precisam. Eles ou fazem, pronto eh, ao fim de alguns dias de estarem cá eles já começam a fazer parte da nossa família, começam a fazer parte de nós, eles são pessoas que chegam aqui muitas das vezes muito deprimidas e nós temos que lhes dar, levantá-los para cima para que eles se sintam bem, se sintam com carinho e acho que isso é muito importante, dar-lhes carinho para que eles se sintam muito bem" (Nádia E7)</p> <p>"Principalmente que gostem do trabalho quem vêm fazer (pausa) e que desempenhem o melhor possível pra que, ah, se continue o bom ambiente, um bom ambiente de trabalho e que os utentes se sintam bem e protegidos... para o bem-estar deles porque, a pessoa, ah, prontos, que vejam em nós uma pessoa de família, uma pessoa que, que tá ali pra os acudir e pra, pra auxiliar naquilo que precisarem...é muito bom o papel das ajudantes do lar porque ah, pronto (pausa) fazem, fazem a pessoa sentir-se bem eh e tudo o que necessitarem nós estamos ali pra os poder ajudar" (Ilda E8)</p> <p>Ai sim, sim, porque é assim, porque eles, somos nós que cuidamos deles, somos nós que os vestimos, nós os lavávamos, há muitos que precisam que não fazem sozinhos, somos nós que lhe damos a comida" (Marta E9)</p> <p>"Eles sentem-se, nós dando apoio, ah, eles vão-se sentir bem, vão sentir-se integrados, ah se</p>	
--	--	---	--



VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>bem há sempre aquelas pessoas que são um pouco mais difíceis, não é? Ou porque já trazem, tem, sei lá, certas atritos e pra eles é difícil, não é? Mas na maioria se nós participarmos num convívio, participarmos numa conversinha, participarmos, ah, por exemplo quando eles estão às vezes a fazer qualquer coisa e damos nós damos um elogio. Por exemplo, as senhoras costumam fazer muito um trabalhinho manual, um croché, nós estamos lá, damos um incentivo e a pessoa sente-se muito, ah então também faz, também gosta, quer dizer, sentem-se bem. Eu acho que nós devemos, ah, ajudar e, e apoiar sempre para que haja uma velhice condigna, uma velhice com (pausa) com qualidade...o nosso papel aqui, é como já disse atrás, é manter um, um convívio saudável para ajudar numa, numa velhice condigna, pra, pra ajudarmos na, numa velhice com qualidade de vida, para que as pessoas se sintam bem, eu acho que é isso" (Laura E10)</p> <p>"Só o facto de podermos ajudar, tratar delas. Há pessoas que não podem, outras podem, tentarmos fazer o máximo daquilo que podemos e (pausa) (impercetível) a pessoa sintam-se bem...o nosso papel é muito importante aqui porque ao fim a cabo as pessoas chegam, não conhecem e vai gerando um ambiente familiar e vão-se sentindo acolhidos uma vez que (pausa) uma vez que eles sentem, como é que eu vou explicar? Sentem um vazio, não sei, porque há pessoas que vêm para cá de livre vontade, há outras que vêm pra cá e que não é da vontade da pessoa, pois isso tem mais que (pausa) tem mais que se lhe diga" (Sara E11)</p>	
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

	<p>"a gente ajuda a eles, e eles sentem na gente talvez uma, como hei de explicar? Uma, uma família não é? Porque eles às vezes quando têm problemas, a gente tenta puxar por eles, que já tenhamos mais afinidade, eles desabafam e acho que é muito bom (pausa) porque a gente não é só pra fazer higiene como dar banho, como, etc., mas também pra, prontos, para eles falarem, para desabafarem...somos nós que lidamos com eles o dia a dia, não é? Porque somos, penso eu, somos a família deles, as únicas pessoas que eles vêm praticamente, dia após dia... se não for a gente a falar com as pessoas e a conviver com eles, prontos, eles se calhar eles sentem um bocado perdidos, é para isso que a gente estamos cá" (Ana E12)</p> <p>"nós é que cuidamos deles. Eu é que falo, eu principalmente falo com eles, dou-lhes carinho, ajudo-os a levantar, ajudo a comer, tudo isso é importante para o dia a dia deles... dou muito valor a este trabalho...a gente faz muita coisa por eles, a gente somos, praticamente comos a família deles porque eles veem para cá, ficam cá e agente é que cuida deles, agente é que os lava, agente é que lhes dá de comer, agente que lhes dá o carinho, praticamente somos a família deles" (Beatriz E13)</p> <p>"Devem ser simpáticas, ah, confiança, ganhar assim mais confiança mesmo entre nós, as colegas. Sim, (pausa) e ser simpática porque neste trabalho também tem que haver assim um bocadinho de simpatia, porque não só para nós como pró os idosos... eu estou aqui porque, é para tratar, pra os acompanhar... É fundamental porque ah pra tratar do idoso, ah o dia a dia,</p>	
--	---	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		pah é a higiene, éee é o al, é a refeição, é a animação, éee, é muita coisa, é fundamental o nosso papel!" (Mónica E14)	
13. Participação no processo de tomada de decisões/Concorda?		<p>"Sim, agente participa sempre. E, pronto, agente dá lá, às vezes, dá ideias" (Fernanda E1)</p> <p>"Falamos, reunimos, falamos, ah, decisões, ah, em, de coisas que realmente fazem na casa" (Fernanda E1)</p> <p>"Sim, nós todas devemos de, devemos de participar na, nessa, nessas, decisões que a gente toma. Devemos todas participar porque há sempre coisas, há sempre coisas a tomar decisões." (Fernanda E1)</p> <p>"Sim às vezes, também, também quando sou chamada para isso, também dou. Pois é, a pessoa dá a nossa opinião, pois, se for ouvida, é, se não for, pois...." (Manuela E2)</p> <p>"Concordo porque é bom a pessoa conversar e saber que tem ali a chefe para nos poder ajudar." (Manuela E2)</p> <p>"as tomadas de decisões aqui também são mínimas. As tomadas de decisões que se pode intervir, o acharmos que, um doente, um utente estaria melhor na cama a seguir ao lanche porque lhe incham as pernas, porque até tem uma cama que eleva as pernas e não sei quantos, de qualquer maneira, não tenho, quer dizer, podemos dizer que, mas de qualquer da maneira, não tomamos a decisão porque não é nossa. Não nos cabe a nós, há sempre alguém que a toma por nós. Ah, eu posso dizer, aliás mas também já lhe disse</p>	<p>No lar existem reuniões com alguma frequência e sempre que solicitado, as cuidadoras costumam participar na tomada de algumas decisões operacionais.</p> <p>As ajudantes de lar concordam com o método de trabalho adotado, uma vez que têm oportunidade de falar abertamente sobre o serviço, ter conhecimento de</p>

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>mais, posso dizer, quer dizer, são as participações, que são coisas mínimas ao fim ao cabo." (Dina E3)</p> <p>"Se agente achar que há qualquer coisa em relação a um utente que não tá bem, pois nós dizemos, e há, e essa opinião é discutida. Mas a decisão não é nossa." (Dina E3)</p> <p>"somos muitas e cada uma tem uma opinião, a sua opinião e como eu disse, é complicado porque a maior parte do ser humano porque o geral tá assim, tem uma idade emocional muito, muito, muito baixa. É um facto, e se também não fosse assim o, cada um dizer, olha assim e assim e depois isso ser realizado por alguém com, com outro conhecimento, quer dizer, médico, enfermeiro e não sei quantos, se calhar às vezes poderiam-se cometer atrocidades. Por isso, concordo com certeza." (Dina E3)</p> <p>"Quando me pedem opinião, participo" (Anita E4)</p> <p>"quando a minha, a minha chefe me pergunta alguma coisa (risos) que eu saiba, responder e que eu acho que é assim, ah, pronto eu ajudo" (Anita E4)</p> <p>"Quando sou abordada para isso, ah para certas reuniões, é evidente que dou, se me fizerem alguma pergunta, eu dou sempre o meu parecer, dou a minha opinião e isso tem acontecido." (Maria E6)</p> <p>"concordo, para que nós todas, como trabalhamos em conjunto, ter, todas tenhamos um conhecimento ah, um conhecimento pelo menos básico, para que (pausa) para poderem depois desempenhar certas situações que, que se deparam?" (Maria E6)</p>	<p>determinadas situações, dar opiniões e discutir ideias.</p> <p>Num trabalho de equipa revela-se fundamental o agendamento de reuniões para transmitir conhecimento a todo o grupo. Tendo em conta que se trabalha por turnos, as reuniões ainda se tornam mais importantes, uma vez que é o momento em que se consegue reunir todo o grupo de cuidadores com a sua chefia.</p>
--	--	--	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
 (SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
 UM ESTUDO DE CASO

		<p>"Sim, costumo participar e quando não estou cá, pois, quando volto tento sempre perguntar o que é que se passou para que seja, tenha conhecimento, para que possa acompanhar as colegas nesse aspeto ... as superiores geralmente quando têm alguma coisa a dizer chamam a pessoa para que a pessoa seja informada dessas coisas, de tudo o que se passa aqui dentro." (Nàdia E7)</p> <p>"quando temos alguma coisa pra resolver, pois a nossa chefe, ah, reúne, reúne as nossas colegas pra que estejamos, estejamos a par de saber tudo e, estamos sempre em diálogo umas com as outras porque (pausa), nossa chefe participa muito connosco. Falamos abertamente com a nossa chefe e a nossa chefe, pronto, põe põe-nos à vontade para que a gente possa, saber das coisas e gosta de tomar às vezes certas decisões quando a nossa chefe nos (impercetível)." (Ilda E8)</p> <p>"normalmente quando a gente temos reuniões, há sempre perguntas e podemos sempre dar sugestões a certas, certas coisas, a certas perguntas ... Concordo porque é sempre bom também, ah, a nossa doutora saber as nossas opiniões daquilo que nós pensamos em certas coisas, certas coisas que se fala nas reuniões." (Marta E9)"</p>	<p>Ao participar nas reuniões, as cuidadoras sentem o apoio da sua chefia, ganhando assim segurança e confiança para enfrentar as situações que se deparam no seu dia a dia de trabalho.</p> <p>Por sua vez, as cuidadoras sentem que devem retribuir esse apoio, ajudando da melhor forma a sua chefia, com aquilo que sabem fazer, isto é, trabalhar para resolver as situações da melhor forma possível</p>
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>"Sim, gosto de participar nas, nas reuniões, gosto de (pausa) de por exemplo, dar uma palavra, quando, pronto, quando me é pedida, a palavra, né? Em relação, ah, às atividades do trabalho, em relação ao, como é que eu hei de dizer, às ferramentas de trabalho" (Laura E10)</p> <p>"Sim eu acho que as reuniões, que se devem fazer reuniões para, ah, para nós expormos, ah, pronto a nossa, ah, as nossas necessidades. Ah se para nós, pronto, conversarmos, pra ver como vão, como as coisas vão, vão seguindo" (Laura E10)</p> <p>"sim porque nós somos uma equipa e entre todas, cada uma tem a sua opinião que é para depois chegarmos a um bom senso" (Sara E11)</p> <p>"Concordo com este método porque deve haver uma boa sintonia entre as colegas e, e deve haver comunicação" (Sara E11)</p> <p>"sempre que vamos fazer reuniões com a chefe e pronto, participamos, damos a nossa opinião" (Ana E12)</p> <p>"Sim, concordo, eu acho que tem a ver também com o nosso trabalho, não é? A gente participa, se a gente tamos em estamos em direto com os utentes, acho bem que a gente temos direito a dar uma opinião." (Ana E12)</p> <p>"Sim, normalmente a minha colega, a minha chefe, pronto faz reuniões e agente vamos</p>	<p>As cuidadoras acham que é importante haver diálogo para fomentar o espírito de equipa, o bom ambiente de trabalho e também para tentar inovar.</p> <p>Embora as decisões tomadas com a colaboração das cuidadoras seja limitada e meramente operacional, é de salientar o espírito de união resultante das reuniões de trabalho.</p>
--	--	---	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>às reuniões e damos a nossa opinião, ah, a nossa chefe pede a nossa opinião e agente damos, repartirmos opiniões e prontos e é praticamente, praticamente é isso. Temos as nossas dúvidas e damos as nossas opiniões, pois a nossa chefe pergunta e agente colabora com ela e tentamos ajudar as coisas de melhor maneira. Sim, sim, sim é muito importante, é muito, pra mim é muito importante haver reuniões, isso pra ter as nossas ideias e falarmos entre nós e tentarmos resolver as coisas de melhor maneira, as reuniões fazem parte do trabalho." (Beatriz E13)</p> <p>"Sim, normalmente quando a minha chefe faz reuniões, quando eu estou presente ou normalmente a minha chefe reúne as funcionárias, as ajudantes de lar. Quando é uma reunião com as ajudantes de lar, tentemos sempre estar todos presentes e participo e depois nesse contexto ou concordamos ou não concordamos, pronto. Sempre damos o nosso apoio." (Mónica E14)</p> <p>"Concordo, acho justo e acho bom porque há sempre coisas novas para mudar. Há sempre coisas a mudar e, e (pausa) e acho mesmo bom, é justo e prontos, é bom sempre haver uma reunião para não haver, para haver mais desenvolvimento." (Mónica E14)</p>	
14. Participação nas atividades /Opinião	Sim /Como	<p>"Sim nessas atividades a gente participa, sai muita vezes à rua com eles, na cadeirinha, ah, dançamos muitas vezes com eles, ah, a gente às vezes quando a animadora cá está, é que faz assim coisinhas pra eles fazerem papelinhos, a gente vai levá-los pró sítio onde é que, pra eles se distraírem um bocado." (Fernanda E1)</p> <p>"Oh, porque dá alegria dá, vê-se naquelas carinhas das pessoas que estão satisfeitas,</p>	Embora exista uma animadora no lar, estando presente ou não, sempre que podem, as cuidadoras

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>estão contentes, e a gente trabalha sempre pró bem estar do utente." (Fernanda E1)</p> <p>"Eu acho bom a gente participar nas atividades dos utentes ... porque eles precisam de se animar, de se distraírem, de pronto." (Fernanda E1)</p> <p>"em animação, em festas, dança-se com os idosos, brinca-se com eles que também precisam." (Manuela E2)</p> <p>"eu participo mas não sou assim muito fã dessas coisas (risos), ah, gosto de ver, eh, ver os idosos animados, sim senhora eu gosto, que haja festas pra eles mas pronto, eu sou um bocadinho mais (pausa) tar quietinha ... Ajudo naquilo que for preciso mas quando é pra andar em festas, aí sou mais de tar quieta. Gosto mais de me desviar ... (Não gosto tanto de loucuras). Claro, isto não é loucuras, pronto ah (risos)" (Anita E4)</p> <p>"É bom, é bom porque (pausa) ah chega, chega as ajudantes um pouco mais pró pé dos utentes, ah, as ajudantes de lar, ah, brincam mais com os utentes e eles precisam disso, não é?" (Anita E4)</p> <p>"Ah, por exemplo, nós costumamos, ah, ter um dia específico pra termos animação, pra termos um baile para os utentes. Ah, danço com eles, vou buscá-los até mesmo aqueles que são assim um mais das perninhas, mais tremelicas, agarro-me a eles e danço, e canto, e bato palmas eh e vou buscá-los. E cantam quando não podem dançar, cantam e às vezes até se levam, pronto, os micros pra pé deles para eles sentirem que a voz deles tá a sobressair e sentem-se todos contentes e eu sempre que posso participo porque não tou sempre ao lado deles." (Tânia E5)</p>	<p>participam em diversas atividades de animação, tais como transportar os utentes para o local indicado, brincar, dançar, cantar, exercícios de mobilidade, bater palmas, jogar às cartas, jogar dominó, dramatizações, passeios no exterior, independentemente do fato de serem utentes autónomos ou dependentes.</p> <p>Para além de auxiliar os utentes nas AVDs, as cuidadoras</p>
--	--	---	---



VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
 (SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
 UM ESTUDO DE CASO

		<p>"Gosto muito de participar e sou a própria a incentivar na participação eh e se for preciso sou a primeira a entrar e começar a buscar um utente pra dançar "(Tânia E5)</p> <p>"Eu acho que sim, que devem participar porque é um incentivo para eles porque eles às vezes querem, querem também participar mas não se sentem incentivados, querem dançar, querem, pois, mas não têm ninguém, pessoas que gostam, que sempre gostaram de dançar e agora tão ali, tão um bocadinho sem, sem poder fazer e assim se nós formos busca-los e dançarmos com eles, eles sentem-se motivados e às vezes até a sala tá cheia de utentes a, a participarem. Acho que é muito importante." (Tânia E5)</p> <p>"Ah, sim, ah dou o meu melhor eh e costumo a participar a fazer seja o que for necessário fazer, além da, da parte da higiene, para ser, para eles apresentarem-se bem, ah, tarem muito bem arranjadinhos, ah, e tarmos atentos durante as, as festas, tarmos atentos a algum, um ou outro que esteja mais triste porque há sempre aquele momento em que as pessoas ficam mais emocionadas, com o ambiente e que se lembram de outras coisas, ah da vida, delas, e e lembram-se dos familiares, lembram-se, recuam no tempo, e que ficam muito emocionados e nós temos de estar atentas a essas pessoas mais sensíveis e provavelmente, o melhor é retirá-los, até possível ah para o pé daquelas que tão mais alegres e dar uma voltinha uma com elas, dar-lhes um c, um apoio moral." (Maria E6)</p> <p>"Muito, muito mesmo. Porque gosto da alegria, gosto de, eu até própria, o tempo passa muito mais rápido (risos) nesses dias de festa (risos)." (Maria E6)</p>	<p>proporcionam momentos de distração aos mesmos, de forma a promover a sua autoestima, a sua integração na instituição e o seu bem-estar, com vista a proporcionar um envelhecimento bem sucedido.</p> <p>As cuidadoras possuem espírito de iniciativa e empenham-se a incentivar os utentes a participar nas atividades de animação, começando elas por dar início, para que depois</p>
--	--	---	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>"Danço, canto, bato palmas, com eles. Ah, gosto muito de brincar com eles, gosto muito para eles se animem também, eles tão ali sentadinhos, coitadinhos, têm que dançar, têm que... Eu gosto muito de os divertir." (Nádia E7)</p> <p>"nós estamos cá para isso, além termos cá para cuidar neles, também temos cá pra falar, pra os divertir, pra que eles se sintam em casa, porque é assim." (Nádia E7)</p> <p>"Sim, gosto, gosto de participar. Ah, pronto é um dia diferente, é um dia que, que realmente a pessoa se sente mais (impercetível), mais alegre, mais. É uma situação um pouco mais, não sei explicar muito bem, ah. Pois sim, que a pessoa sente mais alegria, nós, os nossos utentes com outro sorriso, principalmente aqueles que têm ainda a noção de certas coisas." (Ilda E8)</p> <p>"nós tratamos deles, eles sentem-se bem e a gente sente-se bem e eles com uma carinhas alegres, fora do normal porque o dia a dia é sempre um dia, e outro igual ao outro e também, e sendo dias de festa tão mais satisfeitos" (Ilda E8)</p> <p>"Sim, normalmente a gente participa, participamos sempre, ah, ou nós dançamos com os utentes ou ajudamos a fazer animação, jogar às cartas ou jogar ao dominó. É sempre bom pra eles." (Marta E9)</p> <p>"Acho que todas devemos participar porque é bom ter o convívio com os utentes." (Marta E9)</p> <p>"Costumo participar e gosto de participar e gostaria de participar mais, porque eu acho que (pausa) por natureza sou uma pessoa dinâmica e gosto de, muito da parte social, ah,</p>	<p>os utentes sigam o seu exemplo.</p> <p>A atividades de animação são muito importantes num lar, uma vez que contribuem para fomentar a aproximação e o convívio entre as cuidadoras e os utentes. Por vezes, durante as festas as cuidadoras confortam os utentes que se encontram tristes e emocionados.</p> <p>As cuidadoras gostam de participar nas</p>
--	--	--	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>gosto muito porque também acho que ajuda os utentes, ah, ah, em todas as, as áreas, ah, da, da, da parte social ... Já participei numa, o ano passado, numa, na festinha de Natal, ah gostei muito, fiz, acho que, fiz de pastor, já não, sim, fiz de pastor. Uma dramatização, sim, em que, e gostei muito de participar, com eles e eles também se sentiram bem, sentem-se mais familiarizados connosco e, e foi bom. Eu acho que sim, acho que é muito bom e acho que todas deveríamos de participar porque, faz da ajuda e do convívio ah com os utentes, ah, faz parte de manter uma velhice mais condigna e, é bom, para ambas as partes. É bom." (Laura E10).</p> <p>"Ah, sim, costumo participar quando há pequenas festas, quando há festas, ah, de animação, bailarico. Vou buscar, por exemplo um utente qualquer pa dançar, pa animá-lo, para ver a cara dele de satisfação que é uma alegria (pausa) e tento puxar para mais longe, para mais perto para poder observar também, se sentir feliz." (Sara E11)</p> <p>"Sim, brinco com eles, não é? Ah, dançamos com eles (pausa), tentamos com que seja um dia diferente, assim em festas e coiso, pelo menos uma vez em que teja a animação ... porque a gente vê que eles, nesses dias pra eles é uma alegria, torna-se um dia diferente ... acho muito bem que a gente participe porque já que somos a gente que tratamos deles no dia a dia, a bem dizer nós é que somos a família deles." (Ana E12)</p> <p>"Sim, quando posso porque, tipo temos um bailinho à sexta – feira, agente vamos buscar os idosos pra dançar com eles, outra vezes temos ginástica, agente faz a ginástica para incentivá-los a fazerem também a ginástica, e eu participo, eu faço também a ginástica,</p>	<p>atividades de animação, para além de se distraírem, aprendem muito com os utentes que transmitem os seus saberes.</p> <p>Nos dias de festa, as funcionárias ficam tão absorvidas pelo trabalho que nem se apercebem do tempo passar.</p> <p>Para além de gostar de participar nas atividade de animação, as cuidadoras gostam de ver a alegria que as mesmas proporcionam aos utentes.</p>
--	--	---	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>brinco, danço, pulo, faço o que é preciso fazer, mas faço, o que é possível fazer, mas tudo o que eu faço, faço com gosto (pausa), não faço forçada nem nada disso, não, faço com gosto e gosto de ajudar os utentes e gosto de ver a carinhas deles de felicidade a dançar, a pular, é muito bom." (Beatriz E13)</p> <p>"aqui no lar onde eu trabalho todas nós participamos, todas nós gostamos de fazer o que fazemos e, e andamos sempre com eles pra, na animação, puxamos sempre por eles e as minhas colegas participam como eu participo ... Concordo claro, porque nós é que estamos com eles, nós é que temos que puxar por eles, porque se nós não formos à frente, eles não vão." (Beatriz E13)</p> <p>"na medida do possível, participo, prontos. Quando temos ali um bocadinho que podemos participar com a, forma... com a... Com a animadora. Tá a animadora e mesmo quando a animadora não está, a gente, num bocadinho que a gente tenha, tenta sempre ah, (pausa) tar ali um bocadinho a dar animação ao idoso mesmo pra ver se eles não estão assim tão parados, para dar outra estima ao idoso. Gosto e adoro porque, (pausa), ah, tá bem que a gente participa mas mesmo assim eles também nos retrib, retribuem com muita coisa que eles também sabem, eles ensinam-nos muita coisa, mesmo coisas antigas, poemas que eles nos dizem, prontos. É bom pra nós e é bom pra o idoso!" (Mónica E14)</p>	<p>A participação nas atividades de animação refletem-se positivamente tanto para os utentes como para as funcionárias.</p>
	Pouco tempo	"Acho que tínhamos tempo para participar mais, porque isto são pessoas, não é um	Embora as cuidadoras

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
 (SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
 UM ESTUDO DE CASO

	disponível	<p>armazém onde arrumemos as pessoas numa prateleira, lavam-se e arrumam, não. Precisávamos de tempo para estar realmente com as pessoas. É quase impossível porque de manhã tratamos deles (pausa), mesmo assim às vezes o tempo não nos chega para fazer aquilo que tínhamos que fazer, é tratar deles, hum, fazer camas, arrumar roupeiros que às vezes é impossível porque não temos tempo de manhã de os fazer, pô-los à mesa, dar-lhes a comida (tosse), ir mudar fraldas, ah, a seguir é os lanches, geralmente, ah, as colegas, lá tá a tal, interajuda, pedem ajuda também para ir ao lixo, ah, e às vezes, ainda tamos mudando as fraldas, quer dizer, não se conseguiu arrumar os roupeiros de manhã, também já não se consegue arrumar de tarde, porque é hora dos lanches, depois é ir pôr as fraldas nos roupeiros, quer dizer, não há tempo, o serviço está de tal maneira organizado que se nós o fizemos não temos realmente tempo nenhum para dar um pouco de atenção às pessoas, porque depois há sempre imprevistos, por exemplo, hoje, eu hoje tive de tratar da mesma senhora três vezes. Pronto, quer dizer, pronto, num espaço de, não chegou a uma hora, quer dizer, tive de tratar da mesma senhora com a mesma situação três vezes, porque a senhora. Não sei se quer saber o que é que aconteceu. (risos) Acho que não vale a pena...Quando não é dum lado, é de outro e havendo estes imprevistos nós andamos fugindo de manhã, quer dizer não há tempo para ligar, para brincar, para saltar. Era arranjar mais pessoas, para haver mais um pouco de tempo, para realmente, pelo menos à tarde a gente poder tar com eles a fazer qualquer coisa ... Fazer ginástica, a dançar, a saltar, a contar anedotas, ah, fazer palhaçadas" (Dina</p>	<p>participem nas atividades de animação, o tempo disponível para o efeito é pouco. Para colmatar essa lacuna existente, as funcionárias concordam que seria bom admitir mais pessoal para poderem dar mais atenção aos utentes, permitindo mais convívio e a realização de mais atividades, para além do tempo despendido a prestar auxílio nas suas AVDs.</p>
--	------------	--	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>E3)</p> <p>"Elas já participam bastante, pronto elas já estão, quando há bailes, elas vão buscar os utentes, ah, (pausa) era bom que houvesse um tempinho pra juntá-los, jogar um pouco com eles, jogos, pronto que eles andam, são muito, sedentários" (Anita E4)</p> <p>"Eu acho que devia haver mais pessoas...a gente com o nosso trabalho às vezes não temos tanto tempo para dar atenção ou pra fazer animação com os utentes" (Marta E9)</p> <p>"Eu acho que deveríamos de fazer mais, ah, mais, ah, convívio, mais pecinhas, tentar envolver, mais os utentes com mais, ah, ah, auxiliares pra eles se sentirem melhor. Acho que, devia haver um convívio maior." (Laura E10)</p> <p>"Talvez nós pudéssemos fazer mais, sei lá, jogos ou ginástica com eles, nós também não temos tempo e são muitos e torna-se um bocado complicado." (Ana E12)</p> <p>"eu penso que a gente até devíamos de participar mais, se tivéssemos um bocadinho mais de tempo, só que o nosso tempo também às vezes não nos permite, tar mais tempo com o idoso, dar mais animação, estar mais tempo com eles, conversar mais tempo ... é</p>	
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		mais positiva e mesmo pra eles sentirem assim mais, mais úteis porque se a gente tiver a participar com eles e eles lidam mais com a gente, estão mais ali com a gente, ah, não só chegar à cama e fazer uma higiene, é o dia a dia com o idoso." (Mónica E14)	
15. Sugestões para a animação	Animadora com mais frequencia/diariamente	<p>"A animação é o que me arrelia, devia de haver aqui uma animadora que viesse cá todos os dias, um bocado, ou manhã ou da parte da tarde, havia de cá vir todos os dias uma animadora, não é conforme estão a agora a fazer, então uma vez por semana ou assim, vem cá o Filipe também tocar, tudo bem, mas animadora havia de ser todos os dias." (Fernanda E1)</p> <p>"A piscinazinha pra eles porque o utente dentro da piscina sempre manobra melhor, era a fisioterapia também (pausa) e era as atividades, era vir a, ah, (pausa), a animadora mais vezes aqui." (Fernanda E1)</p> <p>"pra além da animação, pra alem de vir o Filipe aí às vezes aí a tocar, era uma piscinazinha e mais as atividades, vir a animadora mais vezes aqui." (Fernanda E1)</p> <p>"eu acho que os utentes precisavam todos os dias um bocadinho de animação ... acho que eles precisam, acho precisam todos os dias, pronto, um bocadinho de animação para levantar mais o moral aos utentes." (Marta E9)</p> <p>"podia haver mais animação porque há uma vez por semana" (Beatriz E13)</p> <p>"Poderia de haver mais porque eles às vezes perguntam, então quando é que vem o</p>	Segundo as cuidadoras, diariamente, deveria existir uma animadora a prestar serviço no lar. Para além de a animadora trabalhar diariamente, também deveria haver um fisioterapeuta, mais material de suporte às atividades de animação, uma piscina, mais atividades em si, tais como, jardinagem, jogos, ginástica, mais um dia de música

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
 (SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
 UM ESTUDO DE CASO

		<p>tocador, então quando é que vem a rapariga que faz a ginástica e agente diz que vem em tal dia. Ah, mais, poderia vir mais, pois podia mas não vem, eu na minha opinião, devia de haver mais animação do que há, poderia de haver mais." (Beatriz E13)</p> <p>"acho que devia haver mais vezes a animadora" (Mónica E14)</p> <p>"Eles haviam de ter mais, mais horas animação porque acho que o idoso tá muito parado, tá ah haviam de fazer mais jogos, pois, há coisas tão simples como jogos, com coisas de, recicláveis que não, não custa nada, economicamente, não custa." (Mónica E14)</p> <p>"Era preciso haver mais, mais tempo uma animadora com eles, mesmo que a gente tente dar uma animação, mas não é o tempo suficiente." (Mónica E14)</p>	<p>durante a semana, mais passeios, por exemplo idas à praia ou ao cinema.</p> <p>Algumas das sugestões apresentadas implicam um investimento financeiro em equipamento necessário, contudo, é possível realizar atividades com pouco investimento, tais como realizar atividades com material reciclado, fazer jardinagem no vasto jardim existente nas instalações do lar ou realizar mais um dia de música por semana,</p>
--	--	---	---



VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

			através do animador e músico existe na instituição. As sugestões de atividades de animação apresentadas servem para fomentar a mobilidade e o exercício físico entre os utentes, contribuindo para promover um envelhecimento bem sucedido.
	Voluntariado	"talvez uma campanha de voluntariado, em que há muitas pessoas ah disponíveis e com falta até de se ocuparem, mas que as pessoas não sabem, mesmo que queiram ajudar ah, elas, como ninguém as contacta, ninguém as convida, para fazer tal, é evidente que as pessoas, ali estão, tão em casa, vêm televisão, fazem renda. E ali estão numa vida, às vezes muito medíocre e que, até se sentem mal de, de não poder ajudar os outros. Ah, talvez uma campanha em que fossem de porta em porta, e contactar as pessoas porque havia talvez de haver muita pessoa que fizesse de bom gosto, eh que viesse ajudar quem	Uma campanha de voluntariado seria uma solução para tentar recrutar pessoal para colaborar no lar. Dado o quadro de desemprego qualificado

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>mais precisa. Até eles ajudavam-se a eles próprios, também." (Maria E6)</p> <p>"A contactar, ah a ajudar os outros, a agente ajudamo-nos a nós próprios. Ah, talvez esse voluntariado fosse, fosse útil" (Maria E6)</p> <p>"Eu acho que devia haver mais pessoas, fazer-se mais voluntariado" (Marta E9)</p>	<p>que o país apresenta atualmente, a captação de pessoal com formação adequada seria uma hipótese a considerar.</p> <p>A campanha de voluntariado poderia ser desenvolvida através de diversos meios de comunicação, tais como o contacto pessoal, a internet, a rádio, os painéis de publicidade...</p>
	Atividades	<p>"tinha pensado também em, em jardinagem, para os próprios utentes poderem participar um pouco na jardinagem, uma vez que temos um bom espaço, tentar preencher esse espaço com flores, plantas mas tudo feito pelas mãos dos utentes" (Sara E11)</p> <p>"Talvez nós pudéssemos fazer mais, sei lá, jogos ou ginástica com eles" (Ana E12)</p>	Já referidas no ponto 15

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>"eu penso que dentro deste centro já há bastante divertimento, já temos música para eles que é bastante bom. Ah, temos a nossa animadora que também os anima bastante, ah, pois, não vejo mais, só se for mais um diazinho de música aqui. (risos) ... Para dançar um diazinho (risos) mais que é bom para eles e é bom para nós (risos)" (Nádia E7)</p> <p>"poderiam sair mais vezes, dar mais passeios, por exemplo, de verão, irem um bocadinho à praia, não fazia mal nenhum." (Mónica E14)</p> <p>"Ir ao cinemazinho de vez em quando, ah, sairem mais daqui, darem mais uns passeiozinho para não tarem tanto tempo aqui dentro." (Mónica E14)</p>	
	Piscina	<p>"havia de haver mais atividades, mais, conforme, uma piscina aqui" (Fernanda E1)</p> <p>"A piscinazinha pra eles porque o utente dentro da piscina sempre manobra melhor, era a fisioterapia também (pausa) e era as atividades, era vir a, ah, (pausa), a animadora mais vezes aqui." (Fernanda E1)</p> <p>"pensei também, eh, em piscina, na minha opinião acho que é bom pra exercitar os músculos uma vez que eles têm muita falta de exercício físico" (Sara E11)</p> <p>"Eles haviam de ter mais, mais horas animação porque acho que o idoso tá muito parado, tá ah haviam de fazer mais jogos, pois, há coisas tão simples como jogos, com coisas de, recicláveis que não, não custa nada, economicamente, não custa." (Mónica E14)</p>	Já está referido no ponto 15
	Fisioterapia	<p>"Um bocado de Fisioterapia também era bom" (Fernanda E1)</p> <p>"A piscinazinha pra eles porque o utente dentro da piscina sempre manobra melhor, era</p>	Já referido no ponto 15

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		a fisioterapia também (pausa) e era as atividades, era vir a, ah, (pausa), a animadora mais vezes aqui." (Fernanda E1)	
	Nada a modificar	"o dia a dia é sempre um dia, e outro igual ao outro e também, e sendo dias de festa tão mais satisfeitos e então penso que não, não vejo nada a modificar." (Ilda E8)	Só uma cuidadora referiu que não há nada a alterar no âmbito da animação.
16. Grau de satisfação /Gosto pelo trabalho	Gosta/Satisfeita	<p>"Eu gosto muito daquilo que eu faço, muito, muito" (Fernanda E1)</p> <p>"Estou muito satisfeita com o meu trabalho, ah, é um trabalho que eu faço com gosto, ao longo destes anos. Tenho feito com gosto, tenho feito com prazer, porque, pronto, vejo que o utente precisa, vejo que o utente coitado deixou ficar a casa dele e vir pra um lar é muito custoso." (Fernanda E1)</p> <p>"eu faço com gosto e fh, tenho trabalhado com gosto" (Fernanda E1)</p> <p>"Gosto, gosto do meu trabalho porque gosto muito de trabalhar com as pessoas idosas." (Manuela E2)</p> <p>"Estou satisfeita com o meu trabalho ... se não tivesse satisfeita já cá não taria cá"" (Manuela E2)</p> <p>"Gosto de tratar das pessoas." (Dina E3)</p> <p>"Eu gosto realmente de tratar deles" (Dina E3)</p> <p>"Eu gosto daquilo que faço." (Anita E4)</p> <p>"eu gosto daquilo que faço, gosto de lidar com os utentes, gosto, gosto de, de, de ajudar</p>	As cuidadoras gostam do seu trabalho e por isso consideram-se satisfeitas. Referem também que se não gostassem do seu trabalho evitavam porque dessa forma não valeria a pena desempenhar a função. As cuidadoras gostam de trabalhar com idosos, mostram-se sensibilizadas com o

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>naquilo que posso. Ah, se eu poder, ah, pôr-lhes um pouquinho melhor do que aquilo que eles estão, eu gosto de, de fazer isso, eu, eu não gosto de os ver doentes, é uma coisa que me dá logo aqui. Cada vez vejo um a passar mal, eu pareço que tou a passar mal também mas tento não mostrar." (Anita E4)</p> <p>"Neste momento tou muito satisfeita, gosto muito do meu trabalho eh é uma coisa que faço com gosto, e inclusive quando tou de férias, a primeira semana ainda se, se passa bem mas depois a segunda já começa a sentir falta da, da rotina, do dia a dia, da, é uma coisa que, que me tá mesmo no espírito (risos)." (Tânia E5)</p> <p>"Eu considero-me satisfeita, satisfeita, podia ser melhor se talvez em, a parte monetária fosse também um bocadinho, um bocadinho maior, mas, ah, como não é, pois digo só satisfeita" (Maria E6)</p> <p>"tou a gostar muito de trabalhar aqui" (Nádia E7)</p> <p>"eu vim trabalhar pra aqui e gostei muito, gostei muito de, aqui, portanto, eu tou muito satisfeita de trabalhar aqui. Ah, é um trabalho que gosto de fazer, acho que, eu embora não tenha o curso, mas adoro, adoro fazer o que faço e tou bastante satisfeita, trabalhar aqui nesta área porque é o que eu gosto mesmo de fazer." (Nádia E7)</p> <p>"sinto-me satisfeita porque faço aquilo que gosto e assim muito bem na companhia dos utentes e quando vou de férias ou que tenho uns, que vou de folga, ah fiz de uma certa hora lembro-me muito dos meus utentes, são, ao fim ao cabo fazem parte da minha família, é uma segunda família que eu tenho ... é uma coisa que, que realmente sempre</p>	<p>facto de os utentes abandonarem as próprias casas, pela necessitarem dos serviços prestados no lar.</p> <p>As cuidadoras acabam por criar afinidade com os utentes, sentido a sua falta, e sofrendo quando estão ausentes do posto de trabalho.</p> <p>Trabalhar com idosos faz com que os cuidadores adquiram valores.(desenvolver)</p>
--	--	--	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

	<p>gostei de fazer." (Ilda E8)</p> <p>"é um trabalho que eu gosto de fazer e, e acho se agente, acho se agente fizer aquilo que nós gostamos, acho que podemos estar sempre satisfeitos. Eu, pelo menos estou satisfeita, porque é mesmo, é mesmo o trabalho que eu adoro fazer." (Marta E9)</p> <p>"eu como é um trabalho que faço, que gosto, é assim, ah, penso em fazer todos os dias fazer o melhor que posso e, e pronto, é o que eu penso." (Marta E9)</p> <p>"Sinto-me satisfeita, no meu trabalho, eu gosto de fazer o que faço, gosto, gosto do meu trabalho. Sinto-me bem." (Laura E10)</p> <p>"é um trabalho muito cansativo, é um trabalho muito, mesmo que depende de nós, muito esforço e, e pronto, mas (pausa) faz-se (risos) com gosto." (Laura E10)</p> <p>Até à presente data, pois tou a gostar bastante de tar cá também, espero me desenvolver mais dentro desta área. (Sara E11)</p> <p>"eu tou satisfeita com aquilo que faço, neste momento tou mesmo a gostar aquilo que estou a fazer agora." (Sara E11)</p> <p>"Estou satisfeita porque, por acaso sou sincera, quando vim pra aqui trabalhar talvez pensava, prontos, vim trabalhar, no início prontos, porque precisava mas ah, acho que é um trabalho que faz a gente crescer muito e tou muito satisfeita porque fez-me crescer em particular, pronto, como pessoa." (Ana E12)</p> <p>"o que eu quero é fazer o internato, é o que eu gosto de fazer" (Beatriz E13)</p> <p>"Eu faço o internato com gosto, com gosto." (Beatriz E13)</p>	
--	---	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>"Estou muito satisfeita com o meu trabalho, muito. Eu não me vejo a fazer outro trabalho, faço o que eu gosto e não me vejo a fazer outra coisa (pausa), estou muito satisfeita." (Beatriz E13)</p> <p>"estou totalmente satisfeita e realizada com o meu trabalho" (Beatriz E13)</p> <p>"Estou satisfeita! Gosto porque é um trabalho que gosto, e gosto muito de lidar com o idoso." (Mónica E14)</p> <p>"é uma coisa que eu gosto de fazer, é um trabalho que eu gosto de fazer, porque também se não gostasse era evitado porque não valia pena!" (Mónica E14)</p>	
	Nunca está satisfeita, pretende sempre mais	<p>"Eu com o meu trabalho nunca tou satisfeita, mas, ah, mais ou menos. Porque eu queria sempre fazer um pouquinho mais. Gostava de, pronto, (pausa) melhorar um pouquinho mais e sempre parece que nunca, nunca tamos a fazer o suficiente." (Anita E4)</p> <p>“ah sempre, na, naquele aspeto de, há sempre mais qualquer coisa pra fazer, eu acho que, muito pessoalmente”</p>	As cuidadoras são bastante empenhadas no seu serviço, aspirando sempre por aprender, fazer mais e melhor.
	Realização	<p>"Acho que tou a fazer o meu melhor por isso sinto-me realizada. Vou para casa com a consciência tranquila, que, levo o coração bem, bem, sei lá, não sei explicar, que trato bem, que vou, vou consciente que a pessoa que eu trato, fica bem tratada." (Manuela E2)</p> <p>"Uma profissão não me pode preencher ... Eu não me sinto realizada nem não realizada</p>	As cuidadoras sentem-se realizadas com o trabalho desempenhado porque fazem aquilo de que gostam. No

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>" (Dina E3)</p> <p>"Sim, neste ramo sinto-me realizada. Porque é uma coisa que faço com gosto e acho que não, não, não trocaria neste momento o meu trabalho por, por outra coisa que fosse" (Tânia E5)</p> <p>"Sinto-me realizada profissionalmente" (Nádia E7)</p> <p>"sim sinto-me realizada profissionalmente, mas ah sempre, na, naquele aspeto de, há sempre mais qualquer coisa pra fazer, eu acho que, muito pessoalmente, que uma pessoa realizada, realizada, nunca se sente, porque há sempre mais qualquer coisa pra fazer." (Laura E10)</p> <p>"sinto-me realizada porque tou a gostar do que estou a fazer" (Sara E11)</p>	<p>exercício das suas tarefas dão o seu melhor e sentem-se bem por tratar os utentes da melhor forma.</p>
	Mais justificações	<p>"E sinto, saber a diferença de uma pessoa que trabalha com gosto e quando não se trabalha que é, é totalmente diferente. Se for preciso venho mais cedo, venho, gosto de ah, tenho aquela (pausa), aquela vontade de vir e tar aqui e começar logo com eles, se for preciso e tar, vê-los e mesmo que não esteja logo a trabalhar mas tou falando com eles, tou ali um bocadinho com eles, portanto." (Tânia E5)</p> <p>"Sim, ah, sinto que faço uma coisa que gosto, ah, isto já a alguns anos que tou neste, que faço este trabalho eh e gosto de ser útil a quem mais precisa para que um dia talvez, ah tenha a sorte de, de fazerem também a mim porque todos nós vamos caminhando pro, pronto, para essa decadência e que precisamos todos uns dos outros." (Maria E6)</p>	<p>As cuidadoras desempenham as suas tarefas com gosto.</p>



VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		"as pessoas aqui são tratadas com respeito, tanto na nossa parte como a dos utentes, como dos nossos superiores, estou muito satisfeita." (Nádia E7)	
17. Reconhecimento	Não/ Só a Dra vê	<p>"Reconhecimento, reconhecimento não há, mas a consciência da gente é que manda, não é preciso de haver reconhecimento prá gente pra tratar bem o utente, prá gente querer bem o utente. Eles são a nossa vida mas ah, tá bem que a entidade patronal não, não, não reconhece o nosso trabalho que é um trabalho, é um trabalho que havia de ser bastante reconhecido, mas pronto, o que interessa é a nossa, a nossa gerente, ela conhece muito bem quem, o que agente faz." (Fernanda E1)</p> <p>"Ah ah, é assim, eu por um lado penso que sim (pausa), penso, sim um pouco de reconhecimento (pausa), agora por outro parece que não, não sei (risos) ... a doutora reconhece que eu, que eu tenho algum valor aqui dentro ... Agora de, da parte lá de cima, não, não tenho assim tanta certeza porque ... eles estão lá longe, não é? Já que não lida assim tão diretamente e eu também afasto-me sempre, cada vez que cá chegam (risos)" (Anita E4)</p>	As cuidadoras reconhecem que a direção da instituição não faz o devido reconhecimento do seu trabalho. Para as cuidadoras existe pouco reconhecimento, tanto da parte da entidade patronal, como da parte dos familiares e até da parte dos próprios utentes, muitos deles saturados e sem qualquer raciocínio válido. As cuidadoras trabalham muito e há muita gente que não

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

			<p>compreende o seu trabalho. Contudo, as mesmas desvalorizam, justificando que a instituição até assume publicamente o seu empenho, embora não o reconheça financeiramente porque os seus vencimentos são muito baixos, porém, destacam o fato do vencimento ser certo. Assim sendo, o que interessa mesmo às cuidadoras é a chefia do lar reconhecer quem trabalha, e os contratos de trabalho a termo certo irem sendo</p>
--	--	--	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

			<p>renovados, até as cuidadoras atingirem a situação de efetividade no quadro da instituição.</p> <p>Para as cuidadoras o reconhecimento do seu trabalho é acessório, uma vez que tratam muito bem dos utentes, independentemente do facto de haver reconhecimento ou não.</p> <p>As cuidadoras recebem um vencimento muito baixo relativamente ao trabalho desempenhado. Se existisse o devido reconhecimento da</p>
--	--	--	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

			parte da entidade patronal, as cuidadoras ficariam mais satisfeitas e motivadas para desempenhar as suas tarefas diárias.
	Não	<p>"Eu na minha opinião sincera acho que não há reconhecimento de, do nosso trabalho porque (pausa), porque ao fim ao cabo, quer dizer não há dinheiro que pague o que nós fazemos mas o ordenado também não é compatível com aquilo que nós fazemos, é o que eu acho." (Sara E11)</p> <p>"Não, acho que podíamos ter mais um reconhecimentozinho, pelo menos em questão do ordenado, podíamos ganhar mais um pouco porque derivado ao trabalho que nós temos, em tudo, em todos aspetos, acho que podíamos ganhar mais um pouco!" (Mónica E14)</p> <p>"É pouco, mas é certo, é que eu digo, mais vale ser pouco mas ser certo, agente chega ali, aquele dia temos lá o dinheirinho pra gente se governar" (Beatriz E13)</p>	Já referido anteriormente
	Pouco	"é pouco reconhecido às vezes, até pelos familiares, que é muito pouco reconhecido. Já	Já referido

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>não falo dos utentes, dos utentes, porque os utentes não têm aquele raciocínio que deviam de ter porque eles coitadinhos, jáh, já estão saturados" (Maria E6)</p> <p>"o nosso trabalho é muito pouco reconhecido." (Maria E6)</p> <p>"O reconhecimento às vezes não é o suficiente porque nós ah trabalhamos muito e por vezes não somos reconhecidas por aquilo que fazemos" (Ilda E8)</p> <p>"eles não têm culpa de, dagente, uma ficar doente ou isso, não têm culpa nisso, então temos que desempenhar o nosso serviço, ah, a nossa entidade patronal por vezes não reconhece o, os, os nossos ordenados também são muito baixos à vista do trabalho que nós temos porque isto é um trabalho muito sacrificado eh que não é pago por dinheiro nenhum mas se houvesse um bocadinho de reconhecimento mais da parte dos nossos chefes (pausa) nós até ficávamos mais contentes, mais felizes e até poderíamos desempenhar ainda melhor o trabalho." (Ilda E8)</p> <p>"acho que deviam ser um bocadinho mais reconhecidas porque o nosso trabalho é duro, é muito duro" (Laura E10)</p> <p>"mas nem sempre somos valorizadas como devíamos porque há muitos pessoas que não dão valor ao nosso trabalho, não, ou não compreendem o que é o nosso trabalho ou então, nem, nem se dão ao trabalho de compreender porque às vezes pensam que agente</p>	<p>anteriormente</p>
--	--	--	----------------------

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		tamos ali só falando com eles e isso. E não é isso, a gente faz muita coisa por eles, a gente somos, praticamente comos a família deles porque eles veem para cá, ficam cá e agente é que cuida deles, agente é que os lava, agente é que lhes dá de comer, agente que lhes dá o carinho, praticamente somos a família deles...e há pessoas que não compreendem isso." (Beatriz E13)	
	Sim	<p>"Eu acho que sim, porque o reconhecimento, ah, da minha parte, que eu acho foi fortificado e acho que isso para mim é o maior reconhecimento de todos porque já estou na casa, já me considero da casa e isso para mim foi, é o maior reconhecimento de, de tudo." (Tânia E5)</p> <p>"Sim, existe o reconhecimento, não monetário, ah pronto, já tem sido falado em certas entrevistas, ah, que reconhecem o nosso trabalho, os nosso esforço diário, que não é pago pelo que se tá a ganhar, mas há, há reconhecimento, nesse, no sentido de pelo menos se a palavra é apresentada, nas reuniões é porque há, existe reconhecimento." (Maria E6)</p> <p>"eu penso que existe reconhecimento sim, porque sou uma pessoa que tou sempre disposta a fazer qualquer horário e acho que as pessoas conhecem isso, ah, tanto reconhecem que tou aqui até hoje. Vim pra aqui trabalhar sem curso, sem nada e tou cá, por isso, é sinal que tou, que reconhecem o meu trabalho." (Nádia E7)</p> <p>"da minha parte acho que já tive o reconhecimento, foi terem-me renovado o contrato"</p>	Já referido anteriormente

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		(Ana E12)  "o nosso chefe é o Sr. Provedor, quando vem cá, elogia o nosso trabalho. Tudo isso é gratificante pra nós, ouvirmos essas palavras." (Beatriz E13)	
18. expectativas futuras/Evolução na carreira	Não/Continuar na mesma função	"expectativas, pois, eu não tenho, estou agora na reforma ... só pedia que me deixassem trabalhar porque isto é a minha vida, eu se deixo, eu se deixo esta vida parece que deixo de viver! Pretendo continuar, só peço é que me deixem continuar porque eu se perder este trabalho perco a vida toda ... Não, não, não acho perspectiva nenhuma, não vou agora evoluir mais nada que aquilo que já evolui, pois ta tudo bem, pra mim tá tudo bem." (Fernanda E1) "expectativa? Não sei, não sei, não sei. (Acho que) Acho que não, acho que, que deve ficar por aqui, não, melhoras não se deve ver, por isso acho que deve ficar por aqui." (Manuela E2) "Nenhuma, eu nunca tive expectativas em relação ao futuro profissional" (Dina E3) "expectativas em relação ao futuro é continuar ah a trabalhar e ter saúde pra o poder fazer eh e haver utentes pra poder cuidar eh é o que eu tou (pausa), é o que eu penso, pois neste momento, a saúde é o principal e quando houver saúde, a gente tem tudo, tem alegria, tem disposição, tem tudo, enquanto houver lar, utentes e saúde é o principal (pausa), e é as minhas previsões para o futuro ... neste ramo evoluir na carreira é um bocadinho mais difícil porque não há assim muitas, pronto de, não há assim muitas	Já conformadas com a posição ocupada na instituição, as cuidadoras não possuem quaisquer expectativas de evoluir na carreira profissional, unicamente demonstrando interesse em continuar ao serviço da instituição, a desempenhar as mesmas funções no Centro Social da Torre de Natal. Dentro da instituição,

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>mudanças, talvez se calhar mudar de setor, por, por, que seja, haja falta, não é? na altura e mudar de setor, funções acima não. Há as formações que a gente faz mas é pró trabalho que nós temos que, que é preciso no dia a dia mas não vejo assim mais funções acima (risos)." (Tânia E5)</p> <p>"Ah, é estar a trabalhar, continuarem a gostar do meus, do meu trabalho eh se não, se não for possível passar a efetiva, pelo menos vou fazendo contratos (risos). Ah, não, não, não existe perspectiva nenhuma. Ah, se fizer o que estou a fazer já me sinto muito satisfeita.." (Maria E6)</p> <p>"O futuro profissional, eu gostaria de continuar a trabalhar sempre nisto porque é o que eu gosto de fazer, é mesmo o que eu gosto de fazer, não me tou vendo trabalhar noutra sítio porque, e aqui se for possível ... Eu penso que não porque, penso que não, não tenho mais perspectivas de, de carreira além de continuar cuidar de idosos só, mais nada. Não há hipótese de crescer mais, não vejo por onde.." (Nádia E7)</p> <p>"a expectativa ah, é trabalhar até que um dia possa vir a ter a minha reforma porque, não, além de não ter idade pra sair pra outros lados, os trabalhos também tá muito difícil, os empregos ... o que faço já é ah (pausa) o que sei realmente fazer e que, não tenho assim, ah (pausa) não deve haver nada mais que eu possa fazer." (Ilda E8)</p> <p>"eu acho que, mudar para uma categoria mais elevada, acho que, eu não me estou a ver aí, porque eu gosto mais de ser mais orientada, se, daqui só, nesta área, seguir só para</p>	<p>neste setor de atividade torna-se difícil a evolução na carreira profissional por falta de cargos a ocupar. Assim sendo, as próprias cuidadoras reconhecem esta situação, referindo a hipótese de eventualmente poderem ser promovidas a encarregadas. Contudo, nenhuma cuidadora manifestou interesse em ser encarregada, por manifesta falta de capacidade de liderança. Como já foi referido anteriormente, para</p>
--	--	---	--



VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
 (SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
 UM ESTUDO DE CASO

		<p>Encarregada, pra superior, sei lá, mas não me sinto bem aí, porque o caso, o facto de ser Encarregada é, é, uma pessoa que tem que orientar, tem que mandar, e há, há pessoas que não entendem, isso como uma orientação, entendem mais como mandar e eu não me estou a ver muito bem nessa, sinto-me bem aqui nesta área em que estou ... eu vejo-me bem como estou, acho que, não me estou, não, não quero muito mais. Eu estou bem assim.." (Laura E10)</p> <p>"expectativas, pois eu gostava de continuar, gostava de continuar cá a trabalhar" (Sara E11)</p> <p>"(Ah, expectativas) (pausa), expectativa de continuar cá, se me deixarem ... evoluir da nossa carreira para cima só se for chefes e eu não pretendo ser isso" (Ana E12)</p> <p>"eu não me vejo a fazer outra coisa, só me vejo a cuidar dos idosos, é o que eu gosto de fazer ... Só tirando mais algumas formações ou assim pra saber mais. Porque estamos sempre a aprender coisas novas, está sempre a evoluir e cada, prontos a cuidar dos idosos, é praticamente sempre a mesma coisa, só quando há formações nos ensinam mais, se a agente tirar, aprende um pouco mais, apesar, mais que isso não vejo mais nada porque o que eu me vejo realmente é a cuidar dos idosos ... não porque não gosto em mandar em ninguém, estou bem onde estou" (Beatriz E13)</p>	<p>algumas cuidadoras é fundamental renovar o seu contrato de trabalho a termo certo com vista a atingir a situação de efetividade no quadro da instituição.</p> <p>Pesquisar dentro da categoria profissional, o graus possíveis/so para confirmar</p>
--	--	---	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		"Pois eu, expectativa, ah (pausa) espero continuar aqui, neste trabalho como ajudante de lar e na Torre de Natal! ... se eu ficar por aqui como ajudante de lar e, e sempre com, neste trabalho , acho que está ótimo!" (Mónica E14)	
	Não sabe/Incerteza	"Vamos ver, ah, isto dá muito volta (pausa), eu gostava de continuar a fazer o que tou fazendo." (Anita E4)	Já referido anteriormente
	Continuar a trabalhar e ganhar mais	"que expectativas é que tenho, pois, sinceramente é continuar fazer aquilo que gosto eh talvez um dia ganhar mais, mais um bocadinho" (Marta E9)	Já referido anteriormente
	Trabalhar no Infantário	"De evolução não, mas no meu caso por exemplo, posso tar aqui no lar, não queira dizer se me surgir uma oportunidade em ir pró, po infantário que eu não possa experimentar também aquela outra parte" (Sara E11)	A cuidadora reconhece que não tem perspetivas de evoluir na carreira, mas admite o desejo de mudar para o centro infantil, dado possuir um curso de formação adequado.
19.	Tratar/acarinhar	"nesta profissão há, há positivo de a gente tratar das pessoas, dagente acarinhar as pessoas, ah,	Para além dos aspetos

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
 (SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
 UM ESTUDO DE CASO

<p>Aspetos positivos</p>	<p>har/familia</p>	<p>algo positivo, pois eles querem bem à gente, é algo bastante positivo, porque a gente é que é a família do utente, logo de momento que o utente entra esta casa a dentro é um membro da nossa família que entra, portanto a gente temos que tratar dele conforme tratamos do nosso pai, da nossa mãe, há muita coisa positiva aí." (Fernanda E1)</p>	<p>positivos da profissão já referidos anteriormente, as cuidadoras reforçaram os seguintes aspetos: ser útil para os idosos, tratar bem e acarinhar os idosos, o bem estar, alegria e felicidade proporcionados aos utentes, o contributo dado na integração dos utentes no lar, o retorno do tratamento dado, nomeadamente o amor e carinho, o convívio e amizade vividos tanto com os utentes como com os colegas de trabalho, a partilha de</p>
--------------------------	--------------------	---	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

			vivências e experiências dos idosos, a consequente aprendizagem, o ênfase dado ao sentimento de família, a aquisição de paciência, tolerância, compreensão e determinados valores, a valorização pessoal dos cuidadores e a preparação para cuidar de familiares
	tratar bem/utente contente	"eu no meu ver acho que é a pessoa tratar bem da pessoa e a pessoa ficar contente com o nosso serviço porque as pessoas, pois, que tão cá todas precisam de nós e então eu acho que sim" (Manuela E2)	Já referido anteriormente
	utente se sintam bem	"Ah, sim, aspetos positivos, pois ah, (pausa) nós, ah, quando lidamos com os utentes, ah, desde que eles se vão, se sintam bem, nós consigamos que eles se sintam bem, eu acho que isso é	Já referido anteriormente

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		positivo." (Anita E4)	
	utentes gostem de estar no lar	"Que eles se sintam, que gostem de cá estar porque muitos sofrem muito por tar aqui em vez de tarem em casa, eh se nós conseguirmos que eles gostem um pouquinho de tar cá, acho que já é positivo." (Anita E4)	Já referido anteriormente
	receber carinho/dar alegria	"aspectos positivos desta profissão, é, é o carinho que a gente sente dos utentes, é, é quando nós, nós damos-lhe uma alegria, uma, pronto, uma coisa que vimos, às vezes até uma brincadeira que fazemos com eles, que sentimos que eles riem e, e gostam eh e, é pronto, é o carinho, e é a evolução das melhorias também da parte dos utentes. Quando eles tão, tão doentes e que a gente vê que melhoram e que se sentem bem, isso para mim, pronto, é importante, é um aspeto muito positivo (pausa), quando se sentem alegres, quando os vejo alegres e que, ou que tão melhores ou que a doença já não é como era e que tão, sentem-se bem, é um aspeto bastante positivo nesta profissão." (Tânia E5)	Já referido anteriormente
	tratar bem	"É darmos (pausa) aos outros, que precisam mais do que nós, para que um dia também nos dêem a nós, não é? também e é o positivo que eu posso ver agora, de momento, é isto, é sermos prestáveis e acho que isso é, é muito satisfatório, a gente ver que os outros, ah, tão a precisar de nós e nós termos possibilidades de fazer e vermos a alegria na cara das pessoas." (Maria E6)	Já referido anteriormente

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

	tratar de quem precisa	"gosto de ser útil a quem mais precisa para que um dia talvez, ah tenha a sorte de, de fazerem também a mim porque todos nós vamos caminhando pro, pronto, para essa decadência e que precisamos todos uns dos outros." (Maria E6)	Já referido anteriormente
	tratar com carinho	"eu acho que é positivo na, porque há muitos idosos, as pessoas muita das vezes tão sozinhas em casa, não têm quem cuidar neles. Ah, e então se eles vierem para uma Instituição destas acho que são melhor tratados, quando têm pessoas que tratam bem deles, que lhes dão carinho, que não se, que não é o caso em todo o lado porque aqui é especial mesmo. Como eu já referi, noutros lugares onde trabalhei não é assim. Ah, portanto se alguém tiver pais, mães, irmãos com dificuldades, com, que não consigam fazer nada sozinhos, eu acho bem que metam na Santa Casa da Misericórdia porque eles aqui são muito, muito bem tratados." (Nádia E7)	Já referido anteriormente
	tratar bem	"Positivo (pausa) ora, positivo ser ajudante de lar é conviver com as pessoas, é ser humilde com as pessoas e fazer, e fazer o que gosto, pronto, acho que é isso que é positivo." (Marta E9)	Já referido anteriormente
	amizade c utentes	"Aspetos positivos (pausa), a amizade que fazemos cá com os utentes. Amizade, a convivência porque ao fim ao cabo eles têm muito pra partilhar connosco, as experiências deles, as vivências. Acho que isso é muito interessante, que aprendemos sempre com essas pessoas." (Sara E11)  "Aprende-se muito com o idoso. Aprende-se muita coisa porque eles estão-nos sempre	Já referido anteriormente

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		a ensinar (pausa), ah, e é bom, este trabalho, é bom." (Mónica E14)	
	Adquirir paciência, tolerância, compreensão	"Ajuda-nos muito, ah, a adquirir paciência, tolerância, compreensão, é uma das melhores escolas em termos humanos que eu conheço desta profissão. Em termos humanos, é uma das melhores escolas que eu conheço." (Dina E3)	Já referido anteriormente
	Preparação para tratar de familiares	"uma valorização pessoal, aprendi, ah, aprendi muito e estou a aprender, não só com os utentes, também com, pronto, tudo o que me envolve nesta área. Ah, sinto-me preparada porque, graças a Deus, ainda tenho os meus pais vivos e sinto-me preparada para um dia quando chegar à vez de ter os meus familiares, ah, pronto que necessitem de apoio, de ajuda, mais, mais de perto, eu sinto-me, sinto-me preparada para ajudar." (Laura E10)	Já referido anteriormente
	colegas/grupo	"gosto de trabalhar no local onde trabalho porque nem todos os lares são iguais a este aqui, eu gosto, gosto das colegas, somos todas amigas, somos uma equipa, trabalhamos em conjunto, é muito bom" (Beatriz E13)	Já referido anteriormente
	Vencimento certo (embora seja pouco)	"É pouco, mas é certo, é que eu digo, mais vale ser pouco mas ser certo, agente chega ali, aquele dia temos lá o dinheirinho pra gente se governar" (Beatriz E13)	Já referido anteriormente

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

<p>20.  Aspetos negativos/  31.  Obstáculo s/dilemas do dia a dia</p>	<p>Falta de tempo/pessoa  1</p>	<p>"não tou vendo assim grandes coisas negativas, além de, muitas vezes nós queremos fazer mais e não podermos porque não temos tempo ou porque as colegas estão doentes e não há empregadas para trabalhar e muitas das vezes a gente quer fazer mais, não consegue porque estamos sozinhas." (Nádia E7)</p>	<p>Diariamente, para além dos aspetos negativos já mencionados anteriormente, as cuidadoras reforçaram os seguintes: falta de tempo disponível, falta de pessoal, falta de material para realizar as suas tarefas, normalmente devido a esquecimento, tais como esponjas, roupa e medicamentos, falta de ajudas técnicas para facilitar no cuidado aos utentes, na sua maioria dependentes, o sofrimento dos utentes</p>
---	-------------------------------------	---	--



VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

			<p>que não se integram no lar, tristes e com falta de apoio familiar, a frustração sentida por não conseguir contribuir para a adaptação dos utentes, os imprevistos que atrasam o serviço, as situações de emergência, a doença, a morte, a perceção da ausência dos utentes por hospitalização ou morte, os utentes, alguns deles lúcidos, que necessitam, e falam mal, tanto dos cuidadores como da instituição, os modos a</p>
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

			tratar certos utentes, a falta de convívio e de ocupação nos tempos livres dos utentes, o desgaste inerente ao trabalho por turnos, o desgaste psicológico associado ao cuidado aos idosos e a falta de segurança no recinto do Centro Social da Torre de Natal.
	Falta de pessoal	"há falta de funcionários" (Maria E6) "Ah, por vezes há colegas que ficam doentes, o trabalho continua o mesmo eh nós temos que desenvolver esse trabalho pra que os utentes não sintam" (Ilda E8) "queremos ah muitas das vezes, fazer melhor e não conseguimos porque que não há roupa muita das vezes para vestir os utentes, não há empregadas suficientes e pronto, é isso. Mas nós tentamos sempre, (pausa) dar volta por cima." (Nádia E7)	Já referido anteriormente
	Pouco tempo	"Às vezes há pouco tempo para tratarmos das pessoas, como deveríamos, como gostaríamos"	Já referido

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

	para tratar das pessoas	(Dina E3)	anteriormente
	Doença/morte e	<p>"negativos é quando a pessoa morre e quando a pessoa está doente ou quando a pessoa cai, que agente fica, fica aflita e agente não sabe o que lhe há de fazer. É esses, os negativos que há é esses. É a doença do utente, é a morte do utente, é, é essas coisas todas. Isso é que é negativo." (Fernanda E1)</p> <p>"Só quando morre alguém, coitadinhos, pois, quando morrem, a pessoa vê ali a pessoa, ah, põe-se ali, porque criamos laços cá dentro e quando certas pessoas partem, a pessoa fica muito condida." (Manuela E2)</p> <p>"os aspetos negativos, ah é os aspetos negativos também em relação aos utentes é quando lhes acontece alguma coisa, que vão para o Hospital, que morrem e que às vezes estamos em casa de folga ou de férias e que chegamos aqui e já não encontramos e às vezes até nos dizem coisas que, que marcamos e que ficamos ah com aquilo pronto" (Tânia E5)</p> <p>"Pra mim, aspeto negativo é quando convivemos com as pessoas e depois é a partida de algum deles (pausa), é sempre um aspeto negativo o falecimento de uma pessoa que nós tratamos todos os dias, depois chegamos cá, deparamos que, ou confrontamos com a situação, é muito triste." (Sara E11)</p>	Já referido anteriormente

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		"eu acho que o único aspeto negativo daqui é quando a gente se agarra às pessoas e vê elas desaparecerem" (Ana E12)	
	Pessoas que falam mal	Há pessoas que também, há pessoas que também não, não acedem bem ao nosso serviço e que são, falam mal, fazem mal nas nossas costas ... Algumas falam, precisam de nós e falam" (Manuela E2)	Já referido anteriormente
	Ofensas de utentes	"Às vezes, são aquelas pessoas que, aquelas que ainda têm o juízo e nos ofendem, e nos dizem alguma coisa mas, ah, é preciso ultrapassar porque normalmente quem vem pra cá já vem um pouco gasto, não é? E há pessoas que ainda têm algum juízo e criticam-nos sempre, e porque roubam, e porque atrapalham, e porque eu estou a pagar é para você me fazer, quer dizer, nós temos que aprender a saber lidar com todas estas situações e manter o profissionalismo (pausa) mas ah, às vezes custa-nos um bocado, pronto, são ossos de ofício." (Laura E10)	Já referido anteriormente
	Forma de tratar dos utentes	"Negativo é certas coisas que a pessoa vê que não devia ver, que é negativo. (Manuela E2)  "Há certas coisas que a pessoa vê aqui que não gosta. Não é preciso tar a mencionar mas há coisas ah que se vê aqui e que não se gosta, há certos modos de tratar as pessoas, há, há pessoas	Já referido anteriormente

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		que agente vê que se devia tratar de uma maneira, e tá-se a tratar de outra e à pessoa custa-lhe, não é? E é assim a vida." (Manuela E2)	
	Turnos/desgaste	<p>"Ah. Os turnos. Os turnos são, porque o ser humano funciona por ritmos e perde os seus ritmos, quer dizer, o organismo fica completamente desequilibrado, aliás, ah nós, nós vamos a criar uma sociedade onde o setor terciário e secundário praticamente têm todos a funcionar com turnos, estamos a criar uma sociedade doente, que só nos vai, apesar de nós, de alguma de alguma parte da sociedade pensar que está acima disso, só nos vai gerar mais problemas. Porque essa, essa sociedade além de ter um baixo nível de informação, vai ter também um baixo nível de saúde mental e nós no lares já estamos a ver que a maior parte das pessoas que vêm para cá, têm problemas mentais, quer dizer, quase todos eles têm problemas mentais, porque foram sujeitos a uma pressão que não os deixava seguir o mínimo do ritmo natural de vida e os turnos prejudicam enormemente, não só quem as faz mas a sociedade em geral, porque a sociedade é formada pelas peças do mundo, por isso os turnos estão completamente desadequados. Claro, que tem que se trabalhar as vinte e quatro horas mas com turnos seguidos porque o ser humano não está feito para fazer turnos, eu compreendo que haja turnos, (tosse) eu compreendo que haja turnos mas têm, mas não." (Dina E3)</p> <p>"A humanidade é só uma e por exemplo, essa dos turnos, é uma das coisas que desgasta mais a humanidade. O, o, biologicamente nós não estamos preparados para, para fazer</p>	Já referido anteriormente

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>turnos, quer dizer, para andar sempre ao descontrolo, tem que haver uma rotina, tem que haver um certo, não é o noite nem é o dia, é um certo, é um tempo certo para isto e para aquilo e para queloutro, é para dormir, é para acordar, para comer. Porque nós somos animais de hábitos, quer dizer, nós, nós só sabemos, só conhecemos o contar do tempo, só existe o contar do tempo porque há uma sequência de aqui até ali, porque há o isto, há o levantar, o acordar, há o comer, há o dormir porque se nós tivermos num sítio fechado em que não aja essa sequência, em que não haja o nascer do sol, não haja as estrelas, não haja isto, nós perdemos completamente a noção do tempo, deixamos de saber se existe tempo. E a baralhação dos turnos faz isso também, nas pessoas." (Dina E3)</p> <p>"os turnos e tudo isso também afeta, o sair, o passear, o não sei quantos, porque as pessoas, a nós não nos apetece porque estamos cansadas, porque o organismo está desgastado, a mente está desgastada, quer dizer, apetece-lhe é estar sossegada" (Dina E3)</p> <p>"nós neste trabalho temos várias restrições. Às vezes até interfere com, com o que é pessoal porque temos turnos, temos que (pausa), que tar aqui, temos que, pronto" (Tânia E5)</p> <p>"É cansativo derivado aos turnos, afeta-nos um bocadinho" (Mónica E14)</p>	
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		"é o desgaste, é, falta de sono, ah a gente não dorme bem, não, temos turnos e troca tudo, ah cansa sempre um pouco." (Mónica E14)	
Qd utentes não se sentem bem no lar		"Os negativos (pausa) pois (pausa), nós, sentimos muito, quando (pausa), eles não se sentem bem aqui, nós queremos que eles se sintam (pausa). Isto custa-nos a nós também, acho que é a parte negativa que isto tem eh é que nós queremos que eles se sintam bem e muitas vezes não conseguimos eh e isso também dói ... há muitos utentes que não conseguimos que se adaptem ao lar e acabam até às vezes por falecer e não conseguimos adaptar, com a tristeza e deixam-se levar às vezes, (pausa) isso por nós não conseguirmos que eles se, se adaptem." (Anita E4)  "os familiares não os virem visitar, muitos estarem, praticamente como se costuma dizer, abandonados" (Maria E6)  "a falta de apoio familiar por parte dos utentes." (Maria E6)	Já referido anteriormente
Desgaste psicológico		"Nós também, ah, acho que precisávamos de, de um apoio, pa, precisávamos no aspeto de, damos diariamente, quando todos os dias, ah e não temos uma fonte para ir buscar, nada, para nós, portanto se fosse, se houvesse ah um apoio moral." (Maria E6)  "Ah, aspeto negativo, às vezes, ah, agente nem sempre tá bem dispostas, não, é verdade. Mas, ah, temos que levar prá brincadeira. Há dias que agente não tamos tão bem como outros, mas passa-se o dia falando com os idosos e desabafar, às vezes agente desabafa	Já referido anteriormente

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		com eles e eles connosco e o dia passa e vem um novo dia e as coisas já são diferentes." (Beatriz E13)	
Vencimento baixo		"Só o ordenado é que pouco" (Marta E9)  "também somos um pouco mal remuneradas em relação, ah, ao trabalho, porque é um trabalho muito cansativo, é um trabalho muito, mesmo que depende de nós, muito esforço" (Laura E10)  "É o ordenado baixo, acho temos o ordenado muito baixo" (Mónica E14)	Já referido anteriormente
Vencimento baixo mas certo		"É pouco, mas é certo, é que eu digo, mais vale ser pouco mas ser certo, agente chega ali, aquele dia temos lá o dinheirinho pra gente se governar" (Beatriz E13)	Dentro do negativo, acaba por ser um aspeto positivo. Já foi referido anteriormente
Pouca animação/convívio		"negativo, sinceramente, ah, algumas coisas não é? Como por exemplo, (pausa), ah, acho, é a tal coisa, acho que, que os utentes precisavam de mais, de ser, mas haver mais animação, haver mais, como é que eu hei de dizer? Ah, ocupar mais um bocadinho o tempo deles." (Marta E9) "Acho que há pouco convívio" (Marta E9)	Já referido anteriormente
falta de		"não termos segurança, na segurança derivado ó (pausa) à casa onde estamos, ao sítio que é ...	Já referido



VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

	segurança	não temos segurança, pelo menos nos turnos" (Mónica E14)	anteriormente
	Falta de equipamento	"muitas vezes nós queremos avançar e, e quando acontece não termos o, o necessário para podermos avançar (risos)." (Anita E4)  "às vezes nós deparamo-nos com a falta de equipamento. Refiro-me por exemplo, às ah cadei, ah cama, aquelas cadeiras elevatórias para pôr aquelas pessoas pesadas ...os acessos, ah, às casas de banho e, e as cadeiras de rodas às vezes um pouco, pronto, há certas falhas, que, deviam ter mais um bocadinho mais de atenção" (Laura E10)	Já referido anteriormente

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>"As cadeiras que às vezes deviam estar um pouco mais arranjadas, da, a tal história da, das camas elevatórias porque há pessoas muito pesadas, para nós pormos na cama, temos que ser duas funcionárias a colocar, e, são essas, coisas." (Laura E10)</p> <p>"o negativo é como já referi atrás, às vezes a falta de (pausa) de ferramentas de trabalho" (Laura E10)</p> <p>"Ah, às vezes as colegas, a colega, que há uma colega que é da medicação, há duas mais principalmente uma colega que é da medicação, às vezes tem a cabeça muito ocupada, porque isto puxa muito pela nossa cabeça e às vezes é complicado. Esquece uma esponja para a gente lavar o utente de manhã, mas é um esquecimento, nada mais. No outro dia já lá está e as coisas passam." (Beatriz E13)</p> <p>"queremos ah muitas das vezes, fazer melhor e não conseguimos porque que não há roupa muita das vezes para vestir os utentes, não há empregadas suficientes e pronto, é isso. Mas nós tentamos sempre, (pausa) dar volta por cima." (Nádia E7)</p>	
	<p>Falta de medicamentos</p>	<p>"no meu caso é assim mais quando falha o medicamento (pausa) que começam os utentes, começam a reclamar claro e (pausa), pronto não, não o tenho ali, atrapalha porque tenho, que tenho que ir buscar lá dentro ... não deixam meter na caixinha, ah,</p>	<p>Já referido anteriormente</p>

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>uma pessoa perde logo o ritmo, ou seja, eu tou, tou na altura, vou dando os medicamentos, depois de repente, falta aqui um. Tenho que ir lá dentro buscar, depois quando volto já o utente tá reclamando." (Anita E4)</p> <p>"às vezes quando os vamos levantar ah de manhã e pronto mudamos sempre a roupinha toda e gostamos de mudá-los todos e fazemos a higiene e às vezes até nos falta o material para fazermos a higiene ou o material para fazermos mesmo, para os vestirmos, vesti-los mesmo desde calças a tudo e às vezes é, é um dilema porque pronto temos que despachar e temos que tratar das pessoas e temos que ainda lhes dar atenção e ao mesmo tempo temos que ir tratar de outros assuntos que podiam ficar ... Também perdemos mais tempo porque um, um bocadinho mais de tempo, porque às vezes tá acessível, a gente tem de tratar do utente e tá ali tudo acessível e outras vezes por qualquer razão a gente não tem ali as coisas e já perdemos mais tempo. E é um obstáculo, e torna-se um obstáculo" (Tânia E5)</p>	
	Falta de roupa	<p>"há dias que nós, ah, queremos trabalhar e não temos as coisas em condições ou porque queremos vestir uma roupa melhor ao utente, não temos aquela roupa porque tá na lavandaria pra lavar" (Nádia E7)</p> <p>"por vezes nós queremos trabalhar, umas vezes não temos roupa e por vezes não temos condições de, dagente desenvolver o nosso serviço em melhor, com, com, convenientemente." (Ilda E8)</p>	Já referido anteriormente
	Imprevistos	"é um serviço que também, ao fim ao cabo, está bastante esquematizado. Quer dizer, é	Já referido

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

	<p>que fazem atrasar o serviço</p>	<p>isto, isto, isto e isto para fazer, é, é, pronto claro que acontecem imprevistos. Alguém cai, alguém se magoa, ah, alguém que, ah, é assim, podem acontecer imprevistos. Mas, quer dizer, essa esquematização também já engloba, digamos assim, esses imprevistos, quer dizer, porque já estamos mais ao menos, isto é o, a, a prática acaba por fazer a perfeição, já estamos mais ou menos treinadas, digamos assim, como reagir em determinadas situações, quer dizer por isso em quase todas as situações e depois continuar, depois continuar a dar continuidade à rotina do, do trabalho, por isso ... Claro que se perde tempo, claro que depois se tem de acelerar, o, o saltar algumas etapas de alguns processos, mas quer dizer, faz tudo parte" (Dina E3)</p> <p>"às vezes quando tamos a fazer um turno, tamos duas colegas, ah, de tarde ou de noite que uma pessoa adocece, temos que chamar a ambulância, temos que os mandar pró Hospital, aí temos que tar à espera que a ambulância chegue, temos de tar ali prontas ah pra virem buscar o utente, inclusive temos que tar ao pé do utente até que chegue a ambulância, não os podemos abandonar, temos de tar ah ao pé deles e em cima do acontecimento, tudo ali como deve ser e entretanto fica uma colega sozinha a tratar de tudo o resto e é complicado. (Tânia E5)</p> <p>"Obstáculos e dilemas no dia a dia, olhe podemos atrasar o nosso trabalho eh talvez ir tomar o pequeno-almoço mais tarde ou almoçar fora de horas, como pode algum utente sentir-se mal" (Ana E12)</p> <p>"às vezes ah, agente vamos dar banho a um utente, por exemplo e começamos a banho</p>	<p>anteriormente</p>
--	--	--	----------------------

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>ao utente com água quente e de repente a água arrefece, o utente está ensaboado e temos que continuar o banho, temos que acabar o banho, são coisas que acontecem no dia a dia mas agente supera bem (pausa) praticamente é isso." (Beatriz E13)</p> <p>"às vezes quando nos falta a luz, ou por até, ou de chuva, ou há trovoada, falta-nos a luz, ah, não temos elevador, é, é única, o único obstáculo que eu vejo porque depois temos que esperar que venha a luz, que liguem a luz pra podermos transportar os utentes para o primeiro andar." (Mónica E14)</p>	
21. Propostas/ Sugestões	Apoio moral/psicológico/psiquiátrico para ajudantes de lar (ajudar/utentes)	<p>"acho que precisávamos de, de um apoio, pa, precisávamos no aspeto de, damos diariamente, quando todos os dias, ah e não temos uma fonte para ir buscar, nada, para nós, portanto se fosse, se houvesse ah um apoio moral." (Maria E6)</p> <p>"o apoio ah psicológico também pas funcionárias também ajudava muito o serviço" (Maria E6)</p> <p>"há colegas sempre que dramatizam mais do que outras, e depois, por muito forte que a colega que esteja ao lado seja, ah, também moralmente fica assim um bocadinho a pensar, ter de dar apoio à colega e depois há falta pos utentes. Eh, é complicado." (Maria E6)</p> <p>"Talvez, essas colegas tivessem o tal apoio psicológico, talvez não tivessem, tivessem mais preparadas para, para enfrentar" (Maria E6)</p> <p>"acho que devia de haver apoio psiquiátrico." (Marta E9)</p> <p>"Memo pra nós, acho que nós havíamos, memo pras ajudantes de lar, nós havíamos de</p>	Para melhorar o serviço, as cuidadoras fizeram as seguintes propostas: admissão de pessoal para substituir as cuidadoras ausentes do serviço por motivo de férias ou de baixa, ter mais tempo disponível para desempenhar as suas tarefas, e logo poder dar mais apoio aos

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
 (SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
 UM ESTUDO DE CASO

		<p>ter um bocadinho, já digo uma vez por mês, ter um, um apo, um psicólogo (pausa) pra nós falarmos, porque é sempre bom e memo os utentes igual." (Marta E9)</p> <p>"na questão da ajuda, na questão de uma conversa, na questão de, dizer uma palavrinha pra nós, em, nalguns momentos, isso ajudava muito porque quando nós trabalhamos, às vezes, ah, cansadas e, e que não temos assim uma ajuda, não temos, até o trabalho parece que se torna mais árduo, parece que torna-se uma coisa enfadonha, faz-se pronto, faz-se porque se tem que fazer o trabalho mas se nos derem um alentozinho, se nos derem uma palavrinha, um incentivo, eu acho que a coisa leva-se pra frente." (Laura E10)</p> <p>"é um trabalho que mexe, mexe muito connosco tanto fisicamente como psicológico. Eu num lar, que é onde é que eu estou, não sei se em todo o lado é igual, agente teríamos de ter pelo menos uma vez por mês apoio psicológico para nós irmos lá, desabafarmos e falarmos. Eu acho que agente devíamos ter apoio psicológico (pausa) principalmente é isso, é o que eu sinto, falta no meu trabalho." (Beatriz E13)</p>	<p>utentes para além da ajuda prestada nas AVDs (Teoria fala em mais atividades), investir em ajudas técnicas para auxiliar na prestação de cuidados aos utentes, fazendo manutenção e adquirindo equipamento, haver apoio psicológico tanto para os utentes como para os funcionários, ter mais atividades de animação para os utentes, solicitar o acompanhamento dos familiares na fase terminal da vida dos</p>
--	--	--	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

			<p>utentes, construir uma rampa de acesso ao 1.º andar para utilizar em caso de emergência, criar um turno intermédio com mais um cuidador entre as 12h e as 20h, um período em que existe um grande volume de trabalho e por vezes há imprevistos e situações de emergência associadas tanto aos utentes como às funcionárias, criar turnos fixos, haver supervisão num período mais alargado de tempo para evitar que os</p>
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
 (SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
 UM ESTUDO DE CASO

			<p>cuidadores assumam o comando do serviço e fiquem demasiado à vontade, reforço da segurança nas instalações do Centro Social, principalmente durante a noite, por exemplo através da contratação de um segurança ou então colocando um cão de guarda, melhorar o serviço em prol dos funcionários, colocar uma caixa de sugestões à disposição de todos os interessados e fazer um aumento salarial.</p>
	Novo turno/		Já referido



VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

	intermédio	<p>"se houvesse um turno, que, que se pudesse fazer, mas tinha que ser uma coisa muito bem ... Um turno, se calhar, por exemplo do meio-dia às oito. Um turno intermédio. Que pronto, que ficasse uma colega que desse a parte de, que tivesse a parte do almoço, a parte do lanche, e tava pós jantares. E ajudava porque às vezes é, é complicado, acontece certas situações que pronto às vezes só duas colegas veem-se às vezes aflitas porque às vezes acontece alguma situação de alguma doença emergente que acontece na altura com algum colega e depois temos a parte da medicação e se houvesse um turno intermédio, se calhar até era uma coisa que podia." (Tânia E5)</p>	anteriormente
	Turnos fixos	<p>"Não rotativos, fixos, porque o organismo aí adapta-se a uma determinada realidade, tá a perceber? Porque ao fim ao cabo, ah a partir do momento que você faz turnos, você se é casada, perde, é impossível continuar a haver, quer dizer, a não ser que já haja uma grande afinidade, uma grande cumplicidade, um grande afeto. Quer dizer, continuar a haver algum relacionamento com alguém, por ao fim ao cabo, o relacionamento e o afeto, também se fabricam, digamos assim, nas rotinas, no jantar, no almoçar, “o que é que vais almoçar”, “o que é que vais jantar”, “vamos ao café”, “agora vamos lavar a loiça”, “agora vamos aspirar a casa”, nas rotinas diárias, no dia a dia, porque é, porque é na brincadeira do pôr um bocado de, de creme no cabelo, ou de, ou de jogar ou de meter uma azeitona na boca do outro, quer dizer, é nessas, é nas rotinas diárias que se cria, que se vai criando a cumplicidade e os afetos, quer dizer, não é, não é à distância e não havendo essas rotinas, qualquer casamento se perde, quer</p>	Já referido anteriormente

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		dizer, porque um, um dos dois vai ficar sozinho em casa hoje, vai ficar sozinho em casa amanhã, os amigos vão, “ah, tás sempre em casa, ah vamos ali”, quer dizer, acaba-se por se perder o hábito de (impercetível), o casamento vai à vida, quem tiver, vida social idem, porque a pessoa nunca sabe, nunca sabe nem nunca tem hipótese de estar em determinados acontecimentos, e nunca sabe se pode e nunca sabe, quase nunca tem hipótese. Ah, “vamos tomar um café, ai não posso estou a trabalhar de noite, ai não posso estou a trabalhar de dia, ai não me apetece” porque a pessoa também anda completamente baralhada, e não sabe já se é dia ou se é de noite, se é da cabeça, já não quer sair mesmo, o que quer mesmo é ficar em casa e acaba por esquecer, acaba por não ir mesmo, acaba por perder qualquer contacto social também, quer dizer, os turnos em si, é das piores coisas para a sociedade no geral, quer dizer, porque vai mesmo em termos financeiros, o que essas pessoas vão custar em, em, em medicação, em termos mentais, à sociedade, vai ser muito grave." (Dina E3)	
Mais supervisão	"será preciso uma maior vigilância digamos assim, não será bem vigilância mas será uma supervisão porque ah as pessoas em determinados turnos, ao fim ao cabo, estão a ser chefes, sentem-se mais à vontade, quer dizer, será preciso uma outra perceção também das realidades e ver realmente o que é que acontece. Quer dizer, ah hum, não sei, e, e, e o ser humano ainda não está disciplinado, o ser humano num todo, ainda não está disciplinado para, não ter a rédea curta, tá a perceber? Infelizmente, ainda não está muito apto para ser livre, o ser vivo sufoca-o, quer dizer e então, deixa de fazer o que tem que fazer, só faz se sabe que tão vendo, tão olhando	Já referido anteriormente	

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		e podem-me castigar e podem-me culpar e podem-me dizer, quer dizer, por iniciativa própria, porque tem que ser feito, porque é assim e não é, não é muito fácil, quer dizer, encontra-se pessoas que o fazem, encontra-se, ainda se encontra, quer dizer, o fazer porque tem que ser feito, ah, porque é assim que tem que ser feito, não por louvores nem por elogios, nem por nada, tem que se fazer, porque é assim." (Dina E3)	
	Admitir mais pessoal (substituições)	"há falta de funcionários, talvez admitirem mais, porque naquelas, há fases em que há colegas, em que entram de Baixa, outras estão de férias e depois os turnos que para aquelas que estão de serviço torna-se mais dificultoso e que o serviço tem que aparecer feito, as pessoas não, não têm culpa eh e temos que tratar das mesmas pessoas, uma funcionária, como se tivéssemos duas, por exemplo. Portanto, nessas alturas de Baixa, de férias, ah admitirem pessoal para substituir essas funcionárias." (Maria E6)  "poderia haver mais uma, duas pessoas para substituir, no caso de tar alguém doente" (Nádia E7)  "Eu acho que havia de haver mais admissão de mais pessoal porque acho que somos poucas pessoas pra fazer o trabalho, que estamos a fazer, porque se calhar tivéssemos um bocadinho mais de tempo, poderíamos, poderíamos dar um bocadinho mais de atenção aos utentes e também " (Marta E9)  "eu acho que havia era de haver mais, mais ajudantes de lar que pudessem fazer o nosso	Já referido anteriormente

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		trabalho" (Marta E9)	
	Dar mais atenção aos utentes	"se calhar tivéssemos um bocadinho mais de tempo, poderíamos, poderíamos dar um bocadinho mais de atenção aos utentes" (Marta E9)  "nós termos mais tempo para eles, ah, em qualquer área que eles precisem. Não é só na higiene, não só, é em tudo, é o geral, e nós não temos tempo para dispor o tempo que eles precisam. É sempre o mínimo, ah, podíamos estar dez minutos, se o utente precisa de meia hora, só temos cinco minutos, por exemplo, para dar para eles. E, mas é esses cinco minutos, pronto, que eles têm que eu acho pouco, pouco tempo." (Maria E6)	Já referido anteriormente
	Animação para utentes	"acho que, que os utentes precisavam de mais, de ser, mas haver mais animação, haver mais, como é que eu hei de dizer? Ah, ocupar mais um bocadinho o tempo deles." (Marta E9)  "acho que para eles, houver, haver mais saídas, haver mais convívio" (Marta E9)	Já referido anteriormente
	Aumento de vencimento	"podia ser melhor se talvez em, a parte monetária fosse também um bocadinho, um bocadinho maior" (Maria E6)  "acho que nós devíamos ser bocadinho mais aumentadas no ordenado." (Marta E9)  "podíamos ganhar mais um pouco porque derivado ao trabalho que nós temos, em tudo, em todos aspetos, acho que podíamos ganhar mais um pouco!" (Mónica E14)	Já referido anteriormente

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

	Equipamento operacional	<p>"Adquirindo, fazendo mais manutenção, porque às vezes é mais a falta da manutenção, porque há equipamento que se for arranjado, não, não precisa comprar novo, basta ser arranjado." (Laura E10)</p> <p>"eu sugeria uma rampa de acesso porque por vezes de inverno e mesmo no verão poder vir a acontecer um problema qualquer na caixa elétrica e temos muitos utentes que precisam sempre de ajuda, uns nas cadeiras de rodas outros com muletas e prontos, por aí a fora, e achava útil termos um rampa de acesso no caso de algum imprevisto pudesse vir acontecer." (Sara E11)</p> <p>"havíamos de ter uma rampa porque temos escadas e havíamos de ter uma rampa" (Mónica E14)</p>	Já referido anteriormente
	Aumento da segurança (Cão)	<p>"quando tamos a fazer o turno da noite, e pronto sejamos sinceras que isto à noite, eh, é um bocadinho, há pessoas que têm medo, há outras que não, mas sugeria um animal de estimação para nos poder acompanhar na segurança dos utentes e mesmo pela nossa própria segurança, uma vez que estamos cá duas mulheres à noite, de modo que um animalzinho sempre ajudava no alerta de qualquer situação que pudesse vir a acontecer ... mesmo para salvaguardar a nossa segurança e a segurança dos utentes" (Sara E11)</p>	Já referido anteriormente
	Aumento da segurança (Segurança)	<p>"nós havíamos ter um segurança, ainda durante o dia não, acho acho que não necessitávamos. Mas da parte da noite, havíamos de ter um segurança." (Mónica E14)</p>	Já referido anteriormente

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

	Melhorar o serviço em prol dos funcionários	"se calhar, melhorar o serviço (pausa) mais em, em relação a, ah (pausa) pronto, ah aos funcionários" (Tânia E5)	Já referido anteriormente
	Família presente na morte dos utentes	"Eu acho que quando uma morre num lar devia estar, é assim, eu acho que devia ter um, a família ao pé" (Marta E9)	Já referido anteriormente
	Caixa de sugestões	"tinha outra sugestão também, era termos uma caixa, tipo de uma tómbola disponível e que cada pessoa que achasse mesmo funcionários da casa, mesmo visitas, mesmo pessoas que pudessem vir cá, poder dar a sua sugestão ou aconselhar que talvez se pudesse fazer melhor, fazer assim ou..." (Sara E11)	Já referido anteriormente
22. Participação no acolhimen	Sim/O que fazem	"Sim, temos, participamos. Ah, às vezes parece uma procissão ali à porta prá gente receber o utente" (Fernanda E1)  "cumprimento-os, apresento-me, digo quais são as minhas funções, ah, tento mostrar-lhes o espaço envolvente, tento dizer-lhes, orientá-los mais ao menos, no, nisto, quer dizer, a, a que	As cuidadoras, às vezes acompanhadas por alguns utentes, costumam participar no

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

<p>to do utente</p>		<p>horas são as refeições, ah, onde é que, se precisa de toalhas ou se, se, quer dizer, também tento perceber o grau de, de dependência da pessoa ah pra saber, bom, pra saber até que ponto, ela necessitará ou não dos meus cuidados ah e tento pô-la o mais à vontade possível, nesse primeiro dia de entrada, quer dizer, ser bem disposta, rindo, tentando mostrar que o ambiente é agradável, para que a pessoa também não se sinta, se sinta mais ao menos em casa, sinta bem, se sinta " (Dina E3)</p> <p>"ajudamos sempre, ah, eles, eles quando chegam, integrar-se, ah, ah, levamos a conhecer o lar, ah, onde eles vão dormir, o quarto, a caminha, o roupeiro, pra vermos tudo, ah, damos a conhecer as partes." (Anita E4)</p> <p>"Sempre que eles chegam explicamos a que horas é a refeições, a que horas é que se, se levantam, a que horas é que os familiares podem vir cá visitá-los, ah, explicamos que eles podem sair a toda altura, até é muito bom (risos)" (Anita E4)</p> <p>"Acho que nós aqui, até os pomos bastante como se fosse em casa, pronto, ah não, não é, vêm pra aqui e tão aí e pronto, não se mexem mais, ah nós explicamos, temos um barzinho, ah, que eles podem ir beber o cafezinho, se quiserem beber, um suminho, comprar um chocalatinho, qualquer coisa, ah, e pronto, acho que até não, não, isto está a funcionar bem." (Anita E4)</p> <p>"Sim, sim. Quando eu, ah, tou, tou de serviço, claro. Ah, dirijo-me a eles, ah, digo o meu nome, como é que me chamo, pergunto o nome da senhora ou do senhor. Na altura, às vezes, ah, até pergunto a idade assim na, tipo brincadeira, ah, o que é que gosta de fazer, o que é que</p>	<p>acolhimento efetuado pela responsável do Centro Social, aos novos utentes do lar. As cuidadoras dirigem-se à porta do lar, cumprimentam o novo utente, apresentam-se, explicam quais são as suas funções, explicam as regras de funcionamento, mostram as instalações e o equipamento do Centro Social, apresentam os outros utentes, mostram-se disponíveis para ajudar e põem o utente à vontade.</p>
-------------------------	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>não gosta, se quer saber onde é que fica o quarto. Se for uma pessoa independente também acompanhamos, se for uma pessoa, ah, dependente, levamos lá ou, ah, ou ah na cadeira, ou vamos, levamos ao quarto, dizemos à pessoa onde fica a casa de banho ou onde é que fica a campainha ou para tocar em alguma emergência, ah, se precisar para (pausa), para ir à casa de banho ou coiso, para não hesitar em nos conta, em falar connosco ah pronto, e um bocadinho ali, ah, talvez aquele bocadinho até a pessoa olhar e conhecer-nos bem que é para nos fixar, para quando houver alguma coisa e sentirem à vontade, brincamos, ah pra pessoa ficar ali um bocadinho integrada já na (pausa), na pronto na chegada que é, que é um bocadinho às vezes dolorosa." (Tânia E5)</p> <p>"nós acompanhamos até a pessoa desde que chegue até se ir deitar, tamos sempre com eles ... tamos sempre com eles, tamos sempre ao pé deles, pronto, se fôr, talvez se fôr de verão até podemos se fo, sugerir que, se for uma pessoa independente que vai connosco, que vai, dar a conhecer a Instituição à volta, ao Jardim ou pronto, pra, pra conhecerem melhor, aí... Se for um dia que, que dê para isso, a gente até faz isso, vamos com os utentes mostrar ah o exterior da Instituição " (Tânia E5)</p> <p>"Participamos, ah, portanto, ah é sempre a superior a acompanhar ah também, e nós as presentes ah também se apresentamos, perguntamos ao utente ah como se chama, de onde</p>	<p>Durante o acolhimento as cuidadoras mostram simpatia, são sorridentes e carinhosas com os utentes. As cuidadoras estabelecem diálogo com os novos utentes, perguntam o seu nome, de onde são, como estão, como se sentem, os seus gostos, brincam com o utente, mostram-se disponíveis para quando o utente necessitar.</p> <p>O diálogo estabelecido é uma técnica de quebra-gelo inicial para descontrair o idoso e auxiliar na sua</p>
--	--	--	--



VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>vem, sempre aquelas perguntas normais, não é? Em que o, a pessoa se sinta mais, mais confortável ah, e se sinta logo mais à vontade. E para que já tenha um resto do dia e uma noite mais, mais estável." (Maria E6)</p> <p>"geralmente quando eu venho da folga, muitas vezes já me tem acontecido, eu chego cá e temos utentes novos, eu dirijo-me a eles." (Nádia E7)</p> <p>"Sim, costume participar, como já referi, gosto de perguntar o nome deles. Ah, como é que estão, como é que eles se sentem, tenho o interesse na maneira como chegam ao lar, se andam ou não andam, se comem sozinhos, se é preciso ajuda para se vestirem, tento sempre ir para poder lidar com eles melhor" (Nádia E7)</p> <p>"quando se admite um utente no lar, nós tentamos sempre, ah, entrar em contacto com a, com a pessoa, vamos dar-nos a conhecer para que eles nos conheçam, para se sentirem bem, na sa, na casa onde veem morar." (Ida E8)</p> <p>"Conversar um bocadinho, saber de onde que vem, saber como que é que se chama, saber se já vieram de outros lares, se vieram, se vêm de casa, tentar relacionar um pouco para tentar saber sobre um pouco a vida deles." (Marta E9)</p> <p>"quando estou de serviço, que sempre vêm, que já têm vindo alguns e tem acontecido, dou</p>	<p>integração. Através das questões colocadas, as cuidadoras procuram saber de forma subtil, quais são as limitações do utente e as ajudas necessárias para fazer cuidar do utente da melhor forma possível. Depois de a família abandonar o lar, as cuidadoras fazem companhia ao utente, e procuram confortá-lo para que não se sinta só. Quando as cuidadoras estavam ausentes do posto de trabalho no momento do</p>
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>sempre as boas-vindas, ah, apresento-me, digo o meu nome, pergunto o nome da pessoa, porque é importante saber e, e já tenho por, por experiência alguém que eu disse o meu nome, perguntei o nome e depois fui de férias e quando cheguei de férias, aquela pessoa chamou-me logo diretamente pelo meu nome. Portanto eu acho que é de extremamente importância, esta parte, nós ah atendermos a pessoa quando chega" (Laura E10)</p> <p>"costumo participar. Dar as boas-vindas às pessoas, ajudar na sua bagagem, mostrar, ah, fazer o género de uma visitazinha guiada, mostrar-lhe o quarto, mostrar-lhes a casa de banho, mostrar-lhes as, os compartimentos da casa (pausa) e tento apoiar naquilo que é possível e tento confortar a pessoa e dou-me a conhecer um pouco para ela se sentir um bocadinho à vontade e ir adquirindo aquela certa confiançazinha, porque ela chega aqui, e prontos, não conhece ninguém, não. Pra ela é tudo muito estranho, é tudo novidade, de modo que participo assim neste, nesta maneira." (Sara E11)</p> <p>"Tento ficar mais ao pé deles, tentamos conhecer as pessoas (pausa) tentamos com que se sinta à vontade, à vontade, isto é, prontos, nos primeiros dias é mais complicado mas tentamos que se sintam que aqui, prontos não é? Têm-nos aqui, podem contar com agente pra aquilo que precisarem" (Ana E12)</p> <p>"o utente chega, nós temos que nos dar a conhecer e conhecê-lo e apresentá-lo, ah, apresentar as nossas instalações, o quarto onde vai dormir, tudo isso. Eu participo." (Beatriz E13)</p>	<p>acolhimento do utente, quando se encontram a serviço, dirigem-se aos novos utentes e estabelecem diálogo.</p> <p>O acolhimento é algo positivo que serve para dar as boas vindas aos novos utentes. Durante o acolhimento as cuidadoras procuram conhecer, confortar e animar os novos utentes, normalmente destroçados por abandonar a sua casa. Normalmente é um momento triste e alguns utentes até choram.</p> <p>O acolhimento serve</p>
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
 (SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
 UM ESTUDO DE CASO

		<p>"Todas nós fazemos a mesma coisa, todas nós participamos, as minhas colegas também participam e é o nosso trabalho ... E depois quando os familiares vão-se embora, nós ficamos ali ao pé do utente a confortá-lo, a dizer-lhe ou vai fazer isto ou vai fazer aquilo, e não, não deixá-lo sozinho pra não se lembrar que o familiar se foi embora. Claro, que eles se lembram mas nós fazemos o possível para eles não se lembrarem. Olhe, olhe temos, vamos ao seu quartinho, vamos ver o quarto, olhe aquele utente chama-se, o fulano é tal, que é pra eles, a ver se eles não se lembram do familiar que foi." (Beatriz E13)</p> <p>"se o utente chega e eu estou presente, tento sempre, vou... se é preciso dar uma ajuda na chegada da senhora, queee, se precisa de ajuda vou logo tentar ajudar, buscar a senhora ou levo-a à sala para ver os utentes, mostro o edifício, tento sempre pôr a pessoa à vontade como se, não é bem como se tivesse na casa dela mas pra tentar ficar como se fosse na casa dela. Aconchegar e (pausa) dar o máximo de carinho porque quando as pessoas vêm aqui, já sabe é pra, precisarem de ter, precisam de ajuda e, precisam de carinho." (Mónica E14)</p>	<p>também para apresentar os funcionários e mostrar as instalações do lar.</p> <p>O acolhimento é muito importante, na medida em que vai transmitir a primeira impressão sobre o lar ao idoso, cuja imagem provavelmente permanecerá para sempre.</p> <p>O acolhimento facilita no relacionamento com o idoso e contribui para a sua integração no lar.</p> <p>As cuidadoras concordam com o tipo de acolhimento</p>
--	--	---	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

			<p>efetuado no lar, contudo acham que os familiares acompanham o idoso por pouco tempo.</p> <p>Para tentar melhorar o acolhimento dos idosos as cuidadoras deram as seguintes sugestões: todos os funcionários e utentes válidos deveriam dar as boas vindas ao novo utente, os familiares deveriam ter participação uma mais ativa, permanecendo mais tempo junto do idoso, os cuidadores terem mais tempo disponível</p>
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

			para acompanhar os utentes, os utentes serem todos apresentados ao novo utente, e a realização de uma animação.
	Justificações	<p>"Prá gente o animar, prá gente o aconchegar à gente, vai-se mostrar o quarto, vai-se casas de banho, que é dentro dos quartos, e tenta a agente animar o utente que vem da casa dele, coitado, que realmente tanto trabalhou para depois vir aqui parar!" (Fernanda E1)</p> <p>"Sim, agente é bom participarmos todos, pra gente conhecer o utente e o utente conhecer a gente." (Fernanda E1)</p> <p>"Acho positiva, porque é uma maneira das pessoas já saberem quem é, quem esta ali, da próxima vez que nos verem já nos conhecem. Eh, já com quem, a quem se podem se dirigir que é a diferença, ah, entre utentes, ah, e entre, eh, os, os auxiliares, pronto, saberem que é connosco que têm que falar é connosco que tem que pedir alguma coisa e acho que isso é muito positivo mesmo acompanharmos a pessoa até, até a pessoa ir saber até onde é, o quarto, às vezes levam uns diazinhos a saber, a se integrarem." (Tânia E5)</p>	Já referido anteriormente

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>"Eu acho muito bem porque nós temos mesmo que ir, porque nós chegamos cá, temos um utente novo, não sabemos como é que ele é. Claro, temos que nos informar para depois no turno a seguir conseguirmos tratar deles sozinhas. Se não vamos ao pé deles, não interessamos, pois claro, não sabemos como é que a pessoa tá, temos mesmo que ir perguntar como é que a senhora tá ou senhor neste caso, ah, para podermos lidar com eles da melhor maneira." (Nádia E7)</p> <p>"porque é uma casa diferente da deles e se não sentirem apoio das empregadas que lá estejam ah, o suficiente, ah, a pessoa sente-se desamparada eh e então damo-nos a conhecer, vamos, vamos levá-lo à sala, se possível ao quarto e falarmos um pouco com eles para que eles se sintam à vontade." (Ilda E8)</p> <p>"Sim, normalmente sim, pra poder conhecer a pessoa, pra pessoa se sentir mais à vontade porque, porque muitas das, das pessoas que vêm prá aqui, a maior parte não se conhecem uns aos outros, não nos conhecem a nós. Pra não se sentirem tão sozinhos como os familiares os deixam aqui, vá pra dar, pra tentar, para tentar dar um bocadinho de apoio a eles também, portanto, pronto, pra não ficarem tão em baixo." (Marta E9)</p> <p>"É de extrema importância e, e todos devíamos fazer, a todos mesmo, porque a pessoa vai sentir-se melhor, vai sentir-se integrada, vai sentir-se recebida numa casa em que há pessoas</p>	
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>que estão aqui pra ajudar. Eu acho que é positivo mesmo, esta participação." (Laura E10)</p> <p>"Acho bem porque uma pessoa que vem, não é? Vem de casa, vem, vem pra um lar, prá pessoa é sempre muito complicada, não é? Já não tem o cantinho delas e vêm viver pra um lar, onde estão mais pessoas e se não for a gente a falar com as pessoas e a conviver com eles, prontos, eles se calhar eles sentem um bocado perdidos, é para isso que a gente estamos cá" (Ana E12)</p> <p>“temos que participar na admissão dos utentes porque a nossa, a primeira impressão é a que vai ficar pra eles, é muito importante a gente participarmos no primeiro dia que eles chegam” (Beatriz E13)</p> <p>"eu acho bom porque, que é pra eles logo, também pró utente começar logo a habituar a nós, ah ver-nos ah a nossa cara, ver, ah como é que somos, ah, é sempre bom participar na chegada do utente, dar-lhe sempre um grande apoio porque utente precisa mesmo de apoio, se vêm pra aqui, precisa mesmo, do apoio." (Mónica E14)</p>	
	<p>Acolhimento está bem assim</p>	<p>"eu penso, penso que as pessoas são, até são recebidas com bastante carinho e com bastante atenção." (Dina E3)</p> <p>"acho que está, que está bem, assim. Dar, dar um apoio, dar uma ajuda, umas boas-vindas, um</p>	<p>Já referido anteriormente</p>

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>explicar, tá bem." (Laura E10)</p> <p>"Acho que nós aqui, até os pomos bastante como se fosse em casa, pronto, ah não, não é, vêm pra aqui e tão aí e pronto, não se mexem mais, ah nós explicamos, temos um barzinho, ah, que eles podem ir beber o cafezinho, se quiserem beber, um suminho, comprar um chocolatinho, qualquer coisa, ah, e pronto, acho que até não, não, isto está a funcionar bem." (Anita E4)</p>	
	<p>Sugestão para o acolhimento</p>	<p>"podia-se fazer, ah, pronto, uma animação ou qualquer coisa quando ele, quando ele chegasse, uma, pronto, a gente, a gente juntar-se todas e certos utentes também que estivessem bons e assim a gente arreceber o utente." (Fernanda E1)</p> <p>"acho que os familiares deviam estar um pouco mais ah ao lado dessas pessoas, um pouco mais de horas, logo no início, pelo menos no primeiro dia quando entram. Ah, havia um familiar em que, desse mais apoio porque nós somos desconhecidos para eles. Ah, e haver uma pessoa, um familiar que apoiasse nas primeiras horas porque muitos entram eh e começam a chorar ah, como as crianças quando entram na escola, e eu acho que as mães ou os pais, pronto, ou o que for- Apoiar a levar o filho à escola acho que já têm até esse direito. Tar (pausa), ou, as crianças que estão mais nervosas, tar a apoia-las no primeiro dia, eu acho que o entrar dentro de uma instituição ah devia de funcionar também assim porque o idoso, uma criança se calhar ainda tem mais defesas porque tem</p>	<p>Já referido anteriormente</p>



VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

	<p>mais, torna-se, torna-se mais esperto que o idoso. Um idoso já está num, em decadência, em que talvez já tenha menos defesas e menos ideias de se defender até de propriamente do que as, do que a criança porque as crianças hoje em dia são muito espertas, de maneira que aprendem, nós como nascíamos de olhos fechados (risos)." (Maria E6)</p> <p>"acho que se deveria juntar os utentes todos e dar um, juntar os utentes todos no primeiro dia que a pessoa chega que é para a pessoa sentir aquele calor, aquele conforto, tipo umas as boas-vindas." (Sara E11)</p> <p>"a agente também não somos muitas e, quando vem alguém, talvez uma pessoa, pronto, pudesse ficar mais tempo com essa pessoa, mas a gente não tem só aquele utente. É muito complicado mas talvez uma pessoa, de ajudante de lar, talvez pró primeiro dia pra, prontos, pra fazer uma visita guiada, pra, prontos, pra ficar o dia assim com ele. Mas é muito complicado porque agente também já não somos muitas (risos) e são muitos utentes." (Ana E12)</p> <p>"o que na minha opinião devíamos apresentar os utentes todos porque ele não vai conviver só com os estão no quarto, vai conviver sim com os utentes todos que estão no lar. Então devíamos ir de um a um, apresentar a pessoa nova que chegou, é essa a minha sugestão." (Beatriz E13)</p>	
--	---	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

<p>23. Viver no lar</p>		<p>"há pessoas que entram de boa vontade, que veem de vontade pró lar e há outras pessoas que não encaram, tornam-se umas pessoas revoltadas." (Fernanda E1)</p> <p>"alguns agradecem o lar, sim senhora, há aqui duas secções, a pessoa que está sozinha em casa, não tem nenhuns familiares, é muito bom o lar, mas há outras pessoas que têm as famílias em casa e metem as pessoas no lar." (Fernanda E1)</p> <p>"Se a pessoa sai de casa é pra se (pausa) deve ser pra vir pra o lar, acho eu." (Manuela E2)</p> <p>"com a crise que se está, toda agente precisa de trabalhar e quem tem idosos em casa terá que deixar de trabalhar, e que nem toda agente pode fazer, por isso, eu, sou da opinião que as pessoas venham para o lar porque no lar são tratadas, são, comem, bebem, têm caminha, têm roupinha lavada e têm tudo. Por isso eu sou da opinião de que as pessoas, quem não tratar dos idosos que os ponha no lar. Quem não pode! Porque nem toda agente tem condições para tar em casa" (Manuela E2)</p> <p>"há pessoas que vêm para o lar e adap, adaptam-se bem, e há outras que não, há pessoas que vêm descontra vontade, dizem que vêm por quinze dias e depois nunca mais cá aparecem, e as pessoas sofrem muito com isso. Aque vêm de livre vontade, pois estão bem, estão como se estejam na casa deles, mas é preciso vir de livre vontade porque nós já tivemos aqui casos, tivemos cá uma senhora que veio descontra vontade, o filho pôs-a aqui, e nunca mais cá apareceu e ela morreu de desgosto." (Manuela E2)</p>	<p>Cada vez mais, os idosos vivem mais tempo, devido a diversas inovações, nomeadamente da medicina. Contudo, os idosos estão cada vez mais dependentes, muitos deles com doenças do foro mental, a necessitar de ajuda na prestação de cuidados. Os idosos deixam de ter uma vida ativa, ficando sem utilidade para a sociedade e passando a viver à margem da mesma, muitos deles isolados, sozinhos em casa, com</p>
-------------------------	--	---	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
 (SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
 UM ESTUDO DE CASO

		<p>"estão ali, que ao fim ao cabo, (pausa) são velhos, são, que já ninguém quer, é verdade, (pausa) porque isto são, ao fim ao cabo, são sítios para onde as pessoas vêm, ah, mas não porque ninguém as quer dizer mesmo, porque durante a vida as pessoas também não criaram afetos, afetos suficientes, criaram obrigações, puseram comida na mesa, trabalharam o dia todo, mas afetos, aquele afeto de sentir prazer de estar com o outro, aquele afeto de querer estar com o outro ao lado, aquele afeto de sentir a presença do outro e de gostar faça ele o que fizer, sexo, amor, isso não se criam, nas famílias isso não se criam. De maneira que há o laço de sangue e há a obrigação. Mas como não há o afeto, não há a paciência, e as pessoas, eu estou a falar mesmo daquelas pessoas que estão em casa, quer dizer, estas situações, de, de pronto, da, da, da, das pessoas fazerem o que eu acabei de descrever atrás, mi, porque ah, os filhos ou os familiares, por quem eles foram criados não os querem ao pé. Não lhes criaram afetos, só tiveram coisas. Só lhes deram comida, proporcionaram-lhes educação e proporcionaram mais uma casa. Não criaram aqueles laços de irem ao parque, de irem ao jardim, de irem à praia, de irem brincar, saltar, fazer a comida juntos, arrumar a casa juntos. Aqueles laços de, de companheirismo, de, de, do gostar da presença do outro, do perceber, do, por isso tão aqui."          (Dina E3)</p> <p>"Acho que a sociedade atual em que nós estamos é bastante importante porque cada vez estamos a ter pessoas com mais idades, a medicina ah está avançando bastante, ou não, ah mas quer dizer cada vez, há mais meios de manter as pessoas vivas e dependentes durante muito tempo. E lá está a tal coisa, a intenção, as famílias não tomam conta deles, alguém vai ter de</p>	<p>comportamentos antissociais, transmitem a atual imagem da velhice, os velhos que ninguém quer que ficam escondidos da sociedade. Assim sendo, há idosos conscientes da situação que vão residir para o lar de boa vontade. Contudo, há outros idosos que vão viver para o lar contrariados, e ainda outros que vão convencidos de que se trata de uma estadia temporária para realizar um determinado tratamento, mas</p>
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>tomar e são as ajudantes de lar, quer dizer, alguém vai ter de tomar porque as famílias não tomam." (Dina E3)</p> <p>"Do jeito que eu tou a ver a sociedade, também não, não encontro, não vejo alternativa nenhuma, do jeito que eu estou a ver para o que a sociedade caminha, (pausa) também não estou a ver nenhuma alternativa. Quer dizer, ou os abandonamos aí no meio da rua ou os segregamos dentro de uma casa, que são bem tratados como seres humanos, como seres biológicos, quer dizer, não sei, porque o ser humano, ao fim ao cabo, é um ser social, é um ser que vive em sociedade e vive em sociedade mas na sua sociedade, e na sociedade de origem, no seu grupo, não é segregado para quando está para morrer, para um determinado sítio." (Dina E3)</p> <p>"Eu penso que não para lá de jeito nenhum (risos). Quer dizer, a não ser que eu fique maluquinha da cabeça e que me ponham lá à força, mas, ah como lhe disse, eu penso que viver num lar de idosos, o problema não é os lares, como eu digo, na sociedade em que nós estamos, é a sociedade em geral, que (pausa), criámos uma sociedade onde só há jovens e bebés e depois mesmo, quer dizer, há todos os incentivos profissionais para os jovens para, ah, até aos trinta anos, a partir dos trinta anos, é-se velho pra emprego, (tosse) é verdade, quer dizer, deixa-se de ser gente e a partir do momento que se deixa-se de estar a trabalhar, deixa-se de ser pessoa, deixa-se de ser útil, deixa-se de pertencer à sociedade, não se tem lugar na sociedade, por isso os lares, ao fim ao cabo, são uma segregação, digamos assim, das pessoas que chegaram a uma determinada idade e que nós não os quisemos na sociedade, porque que se babam, porque</p>	<p>rapidamente se apercebem que não existe qualquer tipo de tratamento. Os últimos, juntamente com os idosos contrariados, muito rapidamente ficam revoltados por abandonar as suas casas, os seus bens e o ambiente familiar.</p> <p>A decisão de ir viver para um lar deverá ser tomada quando o idoso se encontra sozinho em casa, quando não pode ir viver para a casa de familiares ou quando não possui uma rede de</p>
--	--	--	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>fazem as necessidades, porque, nhenhenhenhe, porque perdemos os afetos com eles, porque não sabem o que dizem, porque perderam as inibições, porque se for preciso têm sexo onde lhes apetece ou fazem necessidades onde lhes apetece, quer dizer, e nós não queremos ver esse tipo de situações mas elas existem, fazem parte da humanidade, somos nós. Elas somos nós, a sociedade, nós, está feita assim, está feita assim, quer dizer, ou mudamos a sociedade ou isto vai ficar tudo, que dizer, guetos digamos assim, segregação sociais porque estas pessoas estão fora da sociedade, porque não participam, quer dizer, ah, sim senhora, fazem ginástica, podem fazer isto mas não participam diariamente na, na sociedade. O participar é vir uma visita a casa e ver que aquela pessoa está lá presente, o participar é, é o participar da conversa do jantar, é o participar que o moço foi à escola e que levou um pontapé, o participar é estar presente na família, é estar envolvido na sociedade, não é estar segregado num lar, onde vai a família vê-los de vez em quando ou todos os dias ou (tosse), não é isto que está em causa mas estão segregados, é uma visita. Não estava, não estão a fazer parte da sociedade." (Dina E3)</p> <p>"E obrigar-se alguém à afetividade é impossível. Ou criamos uma sociedade muito mais afetiva, onde os valores materiais não sejam as únicas coisas que têm valor, ou então, continuamos com o mesmo sistema, quer dizer, porque, ao fim ao cabo, são velhos que ninguém quer, pronto. Ninguém, ninguém, ninguém e, e as doenças mentais nestas pessoas, eu lembro-me, eu tinha um respeito, um carinho pelas pessoas de idade, eu tinha uma ideia ou totalmente romântica e fora da realidade, ah totalmente diferente das pessoas idosas antes de vir trabalhar para um lar. Eu tinha uma ideia de pessoas, ah, bondosas, amorosas, simpáticas,</p>	<p>apoio informal, como a ajuda de familiares ou vizinhos.</p> <p>Muitos idosos vão viver para o lar porque os filhos não podem tratar deles, os filhos trabalham, e face às necessidades não podem abandonar os empregos, também há filhos que não possuem condições nas próprias casas para acolher os pais. Mas, por outro lado, também existem utentes admitidos para o lar que estavam melhor nas suas casas,</p>
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>prestativas, ah, sábias. Sim, gente que sabiam coisas, gostavam de compartilhar, que era fácil conversar com eles, que não eram exigentes, que não eram hum manipuladores, que eram pessoas, eram, eram adultos. Eu quando vim trabalhar para um lar também reparei que a maior parte das pessoas que estão aqui, a nível emocional e a nível mental têm uma idade, às vezes, de bebés de dois anos. Que tentam manipular, tentam jogar, tentam, (pausa) ah, e maior parte deles também não está mentalmente equilibrado e a maior parte deles também, nunca viveram, à parte da correria do dia a dia, ir para o trabalho, pôr a comida na mesa, nhanhanhanha, refilar com os filhos, refilar com o marido, dadada, nunca viveram. Nunca foram gente, nunca se sentaram para pensar: o que é que eu faço aqui? Qual é o meu papel? Nascer, viver, morrer, criar, procriar, quer dizer, as pessoas (tosse), eu fui a alguns cursos de formação, onde faziam uma pergunta interessante que era, ah: Qual foi a sua maior realização? E o que eu achava interessante, ah a maior parte, aliás, todas elas referiram que a maior realização era terem sido mães. Como é que um (pausa) uma função biológica, digamos assim, dá para a pessoa ser saudável, cumprir a natureza. Pode ser uma realização, uma realização, na minha opinião, é fazer algo de extraordinário, é exceder-se a si próprio, é fazer algo que não seja o natural, o que para aquilo que diz (impercetível). E eu, ah, ser rico, ter um carro, ver os meus netos, realmente é a sociedade que nós temos. O que é que esperamos? (pausa) O que é que esperamos?" (Dina E3)</p> <p>"os lares não são mais de que reflexo da sociedade que nós temos, da sociedade que nós temos, a sociedade que nós estamos a criar e vamos continuar a criar, especialmente se continuarmos,</p>	<p>autónomos e cujos filhos têm disponibilidade para qualquer ajuda que fosse necessária.</p> <p>Os idosos a viver no lar estão segregados, vivem num espaço particular, confortável, onde são bem tratados, acompanhados, protegidos, possuem cuidados de enfermagem, assistência médica, pessoas para conviver, embora sem grande contacto com a sociedade, enquanto</p>
--	--	---	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>lá está a tal coisa, com este tipo de (pausa) de situações económicas e de achar que não tamos todos no mesmo barco, de achar que não somos todos iguais, que não somos todos peças da mesma humanidade." (Dina E3)</p> <p>"É complicado, não porque a maior parte das vezes a partir do momento que vêm deixa de haver casa para voltar e não têm ninguém que os cuide nos outros lados, eles aqui são cuidados, aqui são cuidados, têm (pausa) ah comida, cuidados, primeiro de higiene, afeto, carinho e pelo menos o contacto. O contacto humano que também não teriam nos outros lados e tanto quanto eu me apercebi, os idosos nos lares necessitam imenso do contacto humano, necessitam imenso que lhes dêem atenção, que lhes façam um carinho, que haja o toque, aliás, todo o ser humano necessita de ser tocado, quer dizer, para viver saudavelmente, necessita de ser tocado mas um idoso necessita ah, eu sinto que estes idosos têm uma, uma necessidade às vezes quase que exagerada de chamar a atenção, quer dizer, que lhes dêem atenção, que estejam com eles, que (pausa), que não é só o cuidar." (Dina E3)</p> <p>"muitos sofrem muito por tar aqui em vez de tarem em casa" (Anita E4)</p> <p>"mais vale valer ah, tar num lar de idosos do que tar abandonado em casa, na, na rua ... eu sei que há famílias que não têm possibilidade de ter os pais em casa. Agente sabe que têm de trabalhar eles não os vão deixar abandonados, por isso e o lar é a melhor solução nesses casos." (Anita E4)</p>	<p>aguardam tranquilamente pela chegada da morte.</p> <p>O lar da torre de natal é bom, presta um bom serviço aos seus utentes e possui recursos inexistentes em qualquer casa particular. Contudo, há que salientar que existem lares que o funcionamento deixa a desejar e assim sendo, os utentes devem procurar mudar para um lar com melhores condições, uma tarefa difícil, dado existirem poucos lares.</p>
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>"referindo à instituição que eu estou e que os utentes, o conforto que eles têm nesta Instituição (pausa) às vezes comparado com os familiares, com certos familiares que, que, que não ligam, pronto, não ligam nenhuma aos utentes e aos familiares próprios deles e às vezes até são vítimas, muito vítimas, aqui ou noutra instituição igual a esta, e com conforto, igual a esta, porque há muitas, há Instituições más mas também há Instituições boas mas agora falando por mim, falando na minha, tenho que dizer que acho que aqui às vezes em certos casos era, é melhor aqui do que tarem, tarem em casa ... Tão protegidos, estão, tão vigiados, pronto, têm, têm todos médica, enfermeira, têm tudo o que lhes, eh, o que lhes é possível e as às vezes em casa, mesmo que os familiares queiram, não conseguem ... Pois, aí num lar, num lar menos bom talvez ah haver uma, um apoio da Segurança Social, alguém que interceda sobre isso eh e mudar. Se não houver familiares, se não houver ninguém que possa ficar com eles, mudar pra outro lar que, que seja, que seja bom e a que a pessoa tenha comodidades e, e aqui já tem acontecido, entrarem pessoas práqui que não, não tão, não tavam bem, pronto." (Tânia E5)</p> <p>"acho que mesmo a alternativa é, é o lar." (Tânia E5)</p> <p>"Eu acho que é um lugar muito decente, em que as funcionárias, ah, desemp, ah o papel de desempenham ah é o melhor, e portanto, eu acho que é um lugar, muito, muito decente, porque, eles têm atenção, eles têm higiene" (Maria E6)</p> <p>"é decente, e um dia eu se não tiver ah ninguém, portanto, ninguém que tenha capacidade da parte, da parte de familiares, tou-me a referir-me aos meus filhos, é evidente que, venho com,</p>	<p>A adaptação ao lar é mais fácil quando os idosos estão de acordo com a decisão tomada.</p> <p>Quando os idosos não concordam em viver para o lar, a sua adaptação é mais difícil, sentem-se contrariados, sofrem muito, ficam revoltados com tudo e com toda a gente, tentando manipular as pessoas.</p> <p>Viver num lar é bom, desde que os idosos aceitem essa realidade.</p>
--	--	---	---



VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

	<p>de gosto para um lar ah se me receberem." (Maria E6)</p> <p>"Viver num lar de idosos, eu (pausa) penso que se não têm família para cuidar neles pois será melhor meter num lar mesmo porque será a melhor maneira deles conseguirem ser um bocadinho mais felizes porque eles no lar são muito bem tratados, têm toda a atenção, têm comer a horas, têm ah alimentação, têm a higiene, têm tudo ali, e pessoas que lhes dão carinho dia a dia e muitos deles não te, em casa não têm, eu acho que sim que num lar, eu penso que eles estão muito bem." (Nádia E7)</p> <p>"viver num lar de idosos é bom pra que não sintam sozinhos mas é triste porque têm que deixar as suas casas, têm que deixar os seus bens, ah as suas famílias e virem para um ambiente desconhecido." (Ilda E8)</p> <p>"Eu penso que é bom , porque eu espero vir, espero que quando for velha venha viver também num lar. Acho que é bom porque são bem tratados e acho que se, há muitas, há muitas pessoas que tão em casa e que não deviam estar em casa porque não têm o apoio que têm no lar, acho mesmo, que o ideal mesmo, as pessoas, pronto, havia de haver mais lares porque há poucos lares também." (Marta E9)</p> <p>"Bem, desde que haja, como já dissemos atrás, uma aplicação, uma dedicação das pessoas funcionárias, das ajudantes de lar, ah, eu acho que viver no lar é bom, por exemplo para aquelas pessoas que não têm com quem viver, nem, nem onde viver, não é? Há pessoas que não têm família, há pessoas que, que muito se tem ouvido nas notícias em que aparecem mortas</p>	
--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>em casa durante tanto tempo e que só passado quatro ou cinco meses é que dão com elas, não é? Se estivessem num lar isso não iria acontecer, pelo menos teriam uma qualidade de vida melhor do que àquela que tiveram. Eu acho que não é, não é assim tão mau como muitas vezes as pessoas pintam, de dizer que viver num lar, que é mau, não é tanto assim (pausa) eu não acho, não sei." (Laura E10)</p> <p>"Eu acho que no lar há mais convívio, há mais, pronto é, é diferente." (Laura E10)</p> <p>"não digo que é bom nem que é mau mas é lógico que qualquer pessoa prefere ficar em casa, não é? De família e não sei o quê, mas, prontos, há pessoas que vivem aqui mas que talvez também pensam "Ah vou para o lar e vou ficar lá abandonado e não sei quê" é por isso que a gente tamos cá, não é? Pra ver que eh afinal não é bem assim (pausa). Acho que não é mau de todo, tirando a parte de não terem a família todos os dias, não é? (pausa) Acho melhor aqui do se calhar sozinhos em casa." (Ana E12)</p> <p>"na minha opinião é melhor viver num lar do que viver em casa, porque no lar tem comida a horas, tem a roupinha a horas e tem companhia que é mais princi, o mais principal é a companhia. Em casa não, a pessoa está em casa, tem uma televisão, olha pra televisão, que está ali entre quatro paredes e não têm mais nada, não convive, não fala, não distrai. Eu, eu sou da opinião que se deve pôr uma pessoa no lar quando não há outra possibilidade, claro." (Beatriz E13)</p> <p>"quando a senhora está sozinha, não, é melhor o lar, na minha opinião é melhor o lar." (Beatriz E13)</p>	
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
 (SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
 UM ESTUDO DE CASO

<p>Alternativa ao lar</p>	<p>Em casa com alguém</p>	<p>“eu metia lá uma senhora a tratar deles, metia uma pessoa a tratar do utente, escusava de realmente vir práqui pró lar porque a pessoa, coitada trabalhou a vida deles e vêm ali os bens deles e deixarem tudo pa trás e virem pra uma casa que não é deles, pessoas que têm cabecinha, dá muita volta. Assim contratavam uma pessoa, essa pessoa, ou ia lá ficar a noite, ou ia lá ficar o dia, ou ia três vezes por dia." (Fernanda E1)</p> <p>"Noutros sítios a não ser na casa da pessoa, acho que não. Se a pessoa sai de casa é pra se (pausa) deve ser pra vir pra o lar, acho eu." (Manuela E2)</p> <p>"o ideal seria as pessoas manterem-se no seu ambiente, rodeados da sua família, o que é complicado, é que, lá está a tal coisa, não podemos obrigar ninguém a ter afetos por ninguém, porque mesmo aquelas pessoas que têm disponibilidade de tempo, não têm disponibilidade mental para as ter." (Dina E3)</p> <p>"no meu caso, no caso dos meus pais, eu prefiro os ter em casa." (Anita E4)</p> <p>"poderão ter alguém se calhar possa ficar, eh, com elas, eh, durante a noite ou durante o dia" (Tânia E5)</p> <p>"mesmo na própria casa deles, ah, nas casas deles, eh e os filhos, ah, empenharem-se mais</p>	<p>As alternativas a viver no lar é o idoso permanecer em casa com o apoio de alguém para prestar os cuidados necessários, podendo ser alguém remunerado, caso haja essa possibilidade, ou simplesmente ser um familiar que esteja disponível para o efeito, para evitar que o idoso abandone a própria casa e os próprios bens, permanecendo em ambiente familiar, com o convívio da família.</p> <p>Falar nas famílias</p>
---------------------------	---------------------------	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

	<p>sobre os pais porque os pais levaram anos e anos ah, a deixarem de fazer ou ter um desenvolvimento na vida deles pelos filhos. E os filhos não querem, atrapalhar nada da vida deles para que possam ah, pronto, dar mais esse, esse apoio que os pais precisam." (Maria E6)</p> <p>"Alternativa a, a viver no lar, penso que ou no lar ou em casa, neste caso se tiverem alguém para cuidar neles, como deve ser, porque tirando isso não vejo mais nenhuma. E sozinhos não podem ficar." (Nádia E7)</p> <p>"Pois, ah, melhorar só se, só em família. Uma pessoa que tratasse da pessoa em família" (Ilda E8)</p> <p>"as pessoas em casa sentem-se mais sozinhas, é, e depois há muitos, há muitos familiares que não sabem tratar deles, como se calhar como nós, ajudantes do lar sabemos, é diferente o trabalho. Ah, só a casa, mas eu acho que o melhor mesmo a pessoa quando já não tá capaz para estar em casa, acho que o melhor é o lar." (Marta E9)</p> <p>"Eu não estou a ver grandes alternativas. A não ser que haja ah uma pessoa que tenha quem cuide dele, não é? Por exemplo, nestas que mencionei atrás, ah não sei, eu não tou a ver, só cuidados continuados, ah um Hospital ou um particular" (Laura E10)</p> <p>"Na casa da própria pessoa, alguém que fosse lá cuidar, que fosse ajudar, mas o lar. Eu acho que no lar há mais convívio, há mais, pronto é, é diferente." (Laura E10)</p>	<p>nucleares/novo conceito de família/nem sp é possível esse convívio</p> <p>Quando já não é possível o idoso estar em casa então o melhor é ir mesmo morar para o lar, uma vez que possui os cuidados necessário e também tem convívio com outras pessoas.</p>
--	--	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>"eu penso que o utente deveria ficar sempre no meio do seu lar familiar, isso é o que eu penso, só que por vezes não é possível ser assim, mas por um lado também é bom estarem aqui porque há muito que sabemos a nossa realidade temos utentes muito, ah, muito desprezados, muito sozinhos, muito abandonados e de modo que aqui eles podem adquirir uma família, caso que a pessoa tenha possibilidades para poder tar num lar aqui adquire-se uma família." (Sara E11)</p> <p>"há a casa da pessoa, a casa da pessoa é sempre a casa da pessoa. Quando a pessoa tem possibilidades de pagar a alguém prá lá ir ficar com a pessoa. Porque uma pessoa sozinha, não, isso sou, não sou de acordo mas sim, quando há possibilidades de pagar uma pessoa, uma acompanhante pra estar em casa com uma pessoa, como eu já estive." (Beatriz E13)</p> <p>"se o idoso pudesse estar sempre na casa dele, se não fosse com a família mas pudesse ter outra pessoa a acompanhá-lo, pois seria melhor pró idoso mas se não há outra, outra solução, pois, venha pró lar e seja bem tratado, seja bem cuidado." (Mónica E14)</p>	
	Em casa sozinhos	"sozinhos numa casa não é assim, eram tristes, solitários." (Ilda E8)	Não é solução
	Apoio domiciliario	<p>"há o apoio domiciliário mas ... às vezes os familiares também não têm tempo e às vezes até os podem tratar bem mas não têm tempo, trabalham e, e naquele espaço de tempo que vão pró trabalho, que saiam, até chegarem, às vezes acontece muitas coisas." (Tânia E5)</p> <p>"Ir para um lar porque mesmo no apoio domiciliar a pessoa chega lá, faz, trata do, da pessoa, faz as coisas que deve ser, dá costas e de um momento para o outro um idoso pode, pode se</p>	O apoio domiciliário é uma alternativa mas não resolve a situação, por não ser um serviço permanente tem sempre

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>apagar e, e às vezes acontece que a gente sabe." (Tânia E5)</p> <p>"Nem sempre, é aquele, um bocadinho que nós vamos e eu como já tive no apoio domiciliário sei que nós vamos aquele bocadinho, fazemos uma higiene, levamos o almoço e depois voltamos, a pessoa fica sozinha, fica em casa sozinha, pronto, não tem ninguém que, que olhe por ela de dia ou de noite. É só assim algum, aqueles minutos que, não é, uns minutos que uma pessoa tá ali." (Ilda E8)</p> <p>"prá além do lar também a alternativa também pode ser ao domicílio ... apoio domiciliário, uma alternativa" (Sara E11)</p>	<p>que se complementar com a ajuda de familiares, que muitas das vezes não podem auxiliar o idoso.</p>
	Centro de dia	<p>"o centro do dia não é assim muito aconselhável porque a pessoa tem o apoio durante o dia". (Ilda E8)</p> <p>"prá além do lar também a alternativa também pode ser ao domicílio. Sim, apoio domiciliário, uma alternativa. Ou os centros de dia também, que a pessoa passa metade do tempo em convívio com outras pessoas e a outra parte passa na sua casa." (Sara E11)</p>	<p>O centro de dia não resolve a questão porque só funciona durante o dia.</p>
	Hospital (Incluir na fundamentação teórica) ?	<p>"Às vezes até fazem depósitos dessas pessoas no Hospital, pronto, as pessoas às vezes, mesmo os familiares põem no Hospital e depois esquecem-se de os ir buscar e isso aí é mais complicado porque não é, não é o sítio certo que a pessoa tenha." (Tânia E5)</p> <p>"Eu não estou a ver grandes alternativas. A não ser que haja ah uma pessoa que tenha quem</p>	<p>Hospital não resolve a questão</p>

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		cuide dele, não é? Por exemplo, nestas que mencionei atrás, ah não sei, eu não tou a ver, só cuidados continuados, ah um Hospital ou um particular" (Laura E10)	
	Cuidados continuados	"Eu não estou a ver grandes alternativas. A não ser que haja ah uma pessoa que tenha quem cuide dele, não é? Por exemplo, nestas que mencionei atrás, ah não sei, eu não tou a ver, só cuidados continuados" (Laura E10)	
24. Relaciona mento humano Cuidadore s formais		<p>"Eu, dou-me bem com todas, não tenho, nunca tive complicação com nenhuma e então, acho que para mim que é bom, nunca tive problema nenhum com nenhuma colega, não, nada" (Manuela E2)</p> <p>"é mais complicado lidar com as pessoas com quem nós temos de trabalhar diretamente, os outros, quer dizer, é mais complicado lidar com alguém que está em minha casa, que me desarruma as coisas, que ah, do que lidar com uma visita, que só vem cá de vez em quando, até muito bem-educada, traz o almocinho." (Dina E3)</p> <p>"há sempre uma colega ou outra, que é normal, a mais nervosa, mas como ah, portanto as outras é em, é maioria, tentamos sempre ou não ligar ou acalmar a pessoa, pronto, minimizar ah o, o sistema nervoso dessa, dessa colega, por exemplo. Não me estou a referir a ninguém. Mas há, há, existe no grupo, existe sempre uma ou outra. Ah (pausa) mas, tirando esse pequeno pormenor, ah acho que estamos uma equipa, ah, muito hum unida." (Maria E6)</p> <p>"Nós tentamos dar sempre o melhor possível porque nós trabalhamos o dia a dia, juntas,</p>	<p>No geral, o relacionamento humano existente entre as cuidadoras é bom, é um relacionamento normal e as cuidadoras esforçam-se para se dar da melhor forma possível. Como em todos os outros serviços, existem pessoas, cada uma com um determinado feitio. Há uma ou outra</p>

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>não é? Tentamos sempre dar o melhor possível para que aja um bom ambiente tanto para nós, de trabalho, para, também para, para os utentes porque não podemos andar a gritar umas com as outras, para que eles sintam segurança também, e serem um bocadinho felizes. Eh, tentamos sempre dar o melhor possível." (Nádia E7)</p> <p>"Eu acho que o nosso relacionamento, pronto, há, há, como é que hei de dizer? Feitios, mas é normal, é um relacionamento normal, há atritos, mas, acabam por passar, e nós, temos sempre que formar a equipa pra poder trabalhar bem, temos sempre que esquecer as equizelias" (Laura E10)</p> <p>"tenho bom relacionamento com as colegas tanto dentro do internato como fora, prontos, é normal que podemos não se adaptar a todos os feitios, todas as maneiras de ser mas na, no geral dou-me bem com toda agente." (Sara E11)</p> <p>"é como todos os trabalhos. Onde há mulheres, há sempre, prontos, intrigas e conversas mas em termos profissionais acho que sim, acho que temos uma boa comunicação entre todas pra, pra que o trabalho corra bem." (Ana E12)</p> <p>"gosto das colegas, somos todas amigas, somos uma equipa, trabalhamos em conjunto, é muito bom" (Beatriz E13)</p>	<p>cuidadora que às vezes fica mais nervosa, as colegas acalmam ou ignoram, desvalorizando essa situação. Quando existem atritos há que esquecer e ultrapassar rapidamente para retomar a normalidade, evitando que os utentes se apercebam da existência de conflitos para que tal não influencie a prestação do trabalho do grupo. O grupo de cuidadores é um grupo feminino, segundo as cuidadoras, o universo feminino é</p>
--	--	--	--



VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
 (SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
 UM ESTUDO DE CASO

		<p>"com as minhas colegas, agente damos muito bem, agente brincamos, agente rimos, agente confidenciamos umas às outras, somos amigas, somos amigas, e somos companheiras e somos uma equipa de trabalho e é assim que tem que ser, assim é que agente trabalha bem e nos entendemos, gosto muito, gosto muito de trabalhar cá porque as colegas são amigas ... nós no internato somos mais unidas porque é o nosso setor, agente trabalha, agente fala do nosso trabalho em conjunto" (Beatriz E13)</p>	<p>propício ao surgimento de determinadas conversas e também de intrigas.</p> <p>Para além de colegas de trabalho as cuidadoras são amigas, todas juntas trabalham em grupo, um fator importante, assim como o sentimento de entreajuda existente, que contribui bastante para que o trabalho corra bem, tendo em conta que o trabalho é muito duro. As cuidadoras riem, brincam, fazem confidências,</p>
--	--	--	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

			<p>reforçando diariamente os laços de amizade existentes ao mesmo tempo que contribuem para facilitar o próprio serviço, através do desenvolvimento de um ambiente descontraído.</p> <p>A comunicação entre as cuidadoras é um fator fundamental. No dia a dia de trabalho todas se esforçam para se entender, por dar o seu melhor, de modo a cultivar o bom ambiente de trabalho, que por sua vez se irá refletir positivamente na qualidade dos</p>
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
 (SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
 UM ESTUDO DE CASO

			<p>serviços prestados.</p> <p>As cuidadoras consideram que o seu setor é o mais unido dentro do lar. Reina o sentimento união, de equipa, e de pertença a um grupo.</p> <p>Este sentimento pressupõe cumplicidade o reforço dos laços entre as pessoas, contribuindo para o bom ambiente de trabalho, e claro, para a produção de bons resultados.</p>
25.	Relaciona mento c	"com os restantes, pois, a gente, onde é que há muita mulher há sempre (risos) há sempre coisas. Não, os restantes, pois, umas vezes mal outras vezes bem, lá se vai. Pois	No geral, as ajudantes de lar relacionam-se bem com o pessoal dos

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

<p>peçoal de outros setores</p>		<p>os restantes, ah, a gente, pronto, conversa-se umas com as outras mas, ah, não é tanto como a gente, com as ajudantes de lar umas com as outras porque temos mais convivência, agora com as outras, umas vezes bem, outras vezes mal, não é assim muito, muito coiso mas a gente dá-se todos bem" (Fernanda E1)</p> <p>"com os outros setores, eu não trabalho diretamente, por isso, ótimo, dou-me bem com todas, adoro-as a todas e elas também não têm nada a dizer de mim." (Dina E3)</p> <p>"Acho nós damo-nos todas bem à exceção da lavandaria, mas isso é um caso à parte (risos)" (Anita E4)</p> <p>"o meu relacionamento é com todas as secções ah de (pausa), que estejam aqui de todas as, as secções, eh, relaciono, relaciono-me bem com todos, ainda não tive nenhum problema, nem quero ter eh e é tudo de amizade, é uma, ao fim ao cabo é uma grande amizade também que impõe aqui, porque a gente tá aqui muitas horas também com colegas, também fazemos turnos e é muitas horas, e tem que haver mesmo bom ambiente e darmos bem, é mesmo, é mesmo uma coisa hum importante." (Tânia E5)</p> <p>"Eu dou-me muito bem com todas, com todas elas, das outras secções." (Nádia E7)</p>	<p>outros setores, salvo uma exceção pontual.</p> <p>À semelhança do sucedido no grupo das ajudantes de lar, por vezes há atritos entre os colegas. Esses atritos são normais e rapidamente são ultrapassados através do diálogo entre as funcionárias. Uma vez mais, o universo feminino é destacado, e claro serve para justificar este tipo de situação.</p> <p>Embora trabalhem todos no mesmo edifício, as cuidadoras</p>
---	--	---	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>"Muito bem, não tenho nada que dizer e acho que as minhas não tenham que dizer de mim, ah, relaciono-me muito bem com qualquer colega de qualquer, qualquer setor." (Ilda E8)</p> <p>"Também, com as das limpezas, da cozinha, ah, acho, acho que se damos bem." (Marta E9)</p> <p>"tenho bom relacionamento com as colegas tanto dentro do internato como fora, prontos, é normal que podemos não se adaptar a todos os feitios, todas as maneiras de ser mas na, no geral dou-me bem com toda agente." (Sara E11)</p> <p>"eu acho que o relacionamento também é bom apesar de eles serem de setores diferentes mas a união faz a força, estamos aqui, é uma equipa não interessa se é lar, se é cozinheira, se é, se é empregada de limpeza porque esse conjunto todo somos nós, somos uma equipa" (Sara E11)</p> <p>"o setor de limpeza por exemplo, somos amigas, ajudamos a colega, se for preciso ajudamos, claro que... é, é um bocadinho diferente, pois, também nos damos bem." (Beatriz E13)</p>	<p>não têm tanto contacto com os colegas dos outros setores por desempenharem funções diferentes. Assim sendo, as cuidadoras possuem menos afinidade com os outros colegas por não estarem tão próximas como acontece com o grupo das cuidadoras, não obstante, não deixam de considerar as outras colegas como amigas. As cuidadoras esforçam-se em relacionar-se bem com os colegas dos outros</p>
--	--	---	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>"entre as auxiliares e, e as outras colegas dos outros setores, ah, a gente relaciona-se bem." (Mónica E14)</p> <p>"Somos todas iguais, não é por umas estarem num setor e outras estarem noutra, que haja diferenças, não há." (Mónica E14)</p>	<p>setores, uma vez que possuem a consciência de que para o serviço funcionar bem, é necessária a colaboração de todos, fomentando deste modo o bom ambiente de trabalho. Assim sendo, o sentimento de união e de grupo é novamente reforçado.</p>
	Não se sente à vontade	<p>"Nos outros setores, eu não me sinto à vontade pra falar porque não costumo intervir nem costumo, entrar na, nos outros setores" (Laura E10)</p>	<p>Já referido anteriormente</p>
26. Relaciona mento		<p>"eu para mim não tenho nada para dizer da minha chefe. Tudo o que lhe tenho pedido, ela me tem ajudado e então penso que seja minha amiga como eu sou dela." (Manuela E2)</p>	<p>O relacionamento das cuidadoras com a sua superior é bom. Existe</p>

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

<p>Chefia Direta</p>		<p>"eu acho que a nossa relação não corre nada mal (pausa) porque tudo o que eu posso eu ajudo e tudo o que a doutora me pode, me ajuda a mim, eu acho que até tamos (pausa) tamos bem" (Anita E4)</p> <p>"a nossa chefe, portanto, temos cá uma pessoa que é, que é nossa chefe, ela tá à frente de tudo, é uma pessoa, pra mim é uma pessoa compreensiva, pouca coisa ou nada lhe tenho pedido, mas sempre que eu precisar tou à vontade pra chegar ao pé dessa pessoa e pedir alguma coisa porque tá sempre disposta a nos ajudar. Ah, prefere muitas vezes dizer-nos a nós as coisas para que não vá aos ouvidos do nosso chefe maior porque muitas vezes ela prefere assim para não haver chatices, ah, é uma pessoa impecável. Por acaso eu dou-me muito bem, eu gosto muito dessa pessoa, sempre que eu precisar eu vou sempre, sempre que eu precisar eu vou falar com essa pessoa." (Nádia E7)</p> <p>"Ai a minha chefia direta é impecável, é impecável porque tenta sempre orientar-nos, ah, ajudar-nos naquilo que, que tiver ao alcance dela e fazer-nos ver que as coisas que realmente, têm que ser feitas num certo sentido e não noutra, agente às vezes pode fazer um pouco mas, ah, a nossa chefia tá sempre e ajuda-nos bastante." (Ilda E8)</p> <p>"Também é um bom relacionamento, ah, logo quando cheguei senti-me assim um bocado com medo (risos) de conviver e de falar porque, sempre me ensinaram a manter respeito aos meus superiores, ao pai e à mãe. Era sempre aquele, fui criada num ambiente muito, como é que eu hei de dizer? Com muita disciplina, ah, mas é, é um</p>	<p>diálogo com as cuidadoras, que se sentem à vontade para solicitar algo que necessitem. A superior é uma pessoa compreensiva, sempre disposta a ajudar, e sempre que possível, tenta facilitar as cuidadoras que normalmente solicitam um determinado horário, conciliando sempre com as necessidades da instituição. Por outro lado, as cuidadoras correspondem</p>
----------------------	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
 (SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
 UM ESTUDO DE CASO

		<p>relacionamento perfeitamente normal." (Laura E10)</p> <p>"Olhe muito bem, gosto muito da minha chefe, ela facilita muito o nosso trabalho e quando nós estamos, ah, um bocadinho assim mais em baixo podemos ir ao gabinete falar com ela, ela dá opinião, agente fala e as coisas resolvem-se. Quando precisamos de um dia de folga ou de um dia de recuperação, vamos lá, falamos, dizemos que temos ou isto ou aquilo, e a nossa chefa facilita sempre. Quando ela pode ela facilita, quando não pode, pois, agente temos que compreender que nem sempre é possível." (Beatriz E13)</p> <p>"da parte da minha chefa, é sim porque dá-nos, dá-nos apoio, se for preciso também nos puxar às vezes assim um bocadinho as orelhas também puxa, mas está no lugar dela" (Mónica E14)</p> <p>"se for preciso desabafar, desabafo com a minha chefa, também me ajuda" (Mónica E14)</p>	<p>positivamente às solicitações da sua superior. Certas cuidadoras, quando se sentem em baixo, recorrem ao gabinete da superior para conversar e pedir determinadas opiniões. A superior faz a gestão do lar e orienta todo o pessoal com vista a à realização das tarefas da melhor forma possível. É uma pessoa frontal e sempre que existem equívocos, de imediato a situação é esclarecida. O mesmo se aplica às chamadas</p>
--	--	--	--



VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

			de atenção. As cuidadoras gostam da sua superior, considerando-a como uma amiga.
27. Relaciona mento Direção	Pouco contacto/o contato diário é c a chefia direta	"Ah, isso não há convivências nenhuma com, ele vem cá de vez em quando, cumprimenta a gente mas não há conversas nenhuma de parte a parte, só com a nossa chefe diária cá na nossa Instituição é que a gente temos mais conversas, temos, pois claro, porque qualquer coisa que haja a gente tem que ir logo diretamente à nossa chefe dizer, contar, como é que foi, como é que não foi e isto, é isto, é aquilo e ela depois faz uma análise do assunto." (Fernanda E1)  "Não tenho contacto, praticamente. Falei com o Senhor Provedor no dia que fui admitida porque fui falar com ele, porque me telefonaram para ir falar com ele, porque eu mandei para lá o currículo e telefonaram-me a perguntar se, ah, se queria. Falei com ele nessa, tirei-lhe bom dia e boa tarde quando ele vem e nunca mais falei com ele. Porque não tenho contacto com ele." (Dina E3)  "a Direção, pronto, já, já é uma entidade que já, já não vejo tanto, que já não, é mais	O relacionamento das cuidadoras com a Direção da instituição é bom, embora seja um relacionamento mais distante. Não existe grande convivência, existem apenas encontros esporádicos, simplesmente se cumprimentam e falam o indispensável, á claro que dadas as

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>cordial, é mais, pronto, falamos, ah cumprimentamos, perguntam se está tudo bem, nós falamos. Temos um bocadinho às vezes que podemos falar mais e às vezes menos mas, ah, também é, é um bom relacionamento." (Tânia E5)</p> <p>"temos, um relacionamento muito, hum muito esporádico, só muito de vez em quando ... há reuniões, ah, são, são pes, ah tou-me a referir mais ao senhor Provedor, e que é uma pessoa humana, uma pessoa que está sempre bem-disposta a ouvir-nos, ah e eu inclusive até já precisei, ah, do, do apoio dele e ele ajudou-me em relação a uma filha que eu prec, que tava desempregada, depois, por motivos mais fortes, em que teve pouco tempo na instituição, saiu eh depois eu até tive a falar com ele. Foi uma pessoa impecável, compreendeu-me, não há palavras a descrever, não há " (Maria E6)</p> <p>"Pois, a Direção é muita, muito poucas vezes os vemos, mas quando vemos falamos, eh, (pausa) mas não é assim muito frequente." (Ilda E8)</p> <p>"nós com a Direção não temos assim muito contacto mas quando o Sr. Provedor vem aí, ah pronto, vimos-o minimamente, cumprimentamos e é tudo, não há assim grande conversa" (Marta E9)</p> <p>"É bom, é bom, é muito bom porque é como eu já disse no princípio o nosso chefe, que</p>	<p>circunstâncias é  perfeitamente normal.  Contudo, é de salientar  que a Direção da  instituição está sempre  disponível para falar e  para ajudar os  funcionários.</p>
--	--	---	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>é o Sr. Provedor, às vezes vem cá e ah, elogia o nosso trabalho, claro que é um bocadinho mais à parte. Não estamos tão, agente não lida com, com o Sr. Provedor como agente lida com a nossa chefe, a nossa chefe é dia a dia, o Sr. Provedor é só quando ele cá vem. É diferente mas é ah a impressão que eu tenho é boa, não tenho nada contra, não tenho nada contra a dizer." (Beatriz E13)</p> <p>"com a Direção poucas vezes, a gente temos com o nosso chefe mas a poucas vezes que ele cá vem, que é o nosso trabalho, porque não é só esta casa que existe, mas quando ele aqui vem cumprimenta-nos, pergunta-nos se tá tudo bem, na medida do possível tá bom, é ótimo." (Mónica E14)</p>	
28.	Os excertos anteriores servem para justificar	<p>"A importância é a gente dar bem umas com as outras pra que o trabalho corra bem, pra que a gente tenha, tenha aquela, aquele coiso de amor e carinho pra transmitir." (Fernanda E1)</p> <p>"É bom se darmos-nos todos bem e sermos todos amigos, somos todos colegas ... se a pessoa trabalhar, ser todas amigas e trabalharem em conjunto, pois, acho que o trabalho corre melhor." (Manuela E2)</p> <p>"sim, porque ah, isto é um sítio onde trabalham pessoas e cuidamos de pessoas, ah, temos de ser (pausa), ah, se nós não tentarmos ser (pausa) o mais harmoniosas umas com as outras e trabalhamos em conjunto porque temos mesmo que trabalhar em conjunto, (pausa) ah porque ele, é sempre preciso ajuda para levantar alguém, para deitar</p>	Segundo as ajudantes de lar, o relacionamento humano é importante no local de trabalho para que todos os colegas se deem em harmonia, haja bom relacionamento com os superiores, se consiga

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>alguém, quer dizer não é um serviço que se possa fazer isolado. Por isso, o bom relacionamento nem que seja só de fachada, nem que seja só ah, digamos assim, para inglês ver, tem que ser, tem que existir mesmo." (Dina E3)</p> <p>"É importante a gente se relacionar bem uns com os outros. Eu acho que é muito importante ah haver um bom relacionamento eh e se a gente nos dermos todas bem, as coisas funcionam bem. Se a gente levar, levarem-se, levar em alguém, a coisa começa logo a dar um pouquinho pró torto porque já não funciona tão bem." (Anita E4)</p> <p>"temos que relacionar bem uns com, uns com os outros eh tanto com os utentes, como é, ao fim ao cabo, eu, analisando, eu até considero uma família, falo por mim, somos tanto utentes como colegas e, e é um relacionamento familiar, digamos assim, pois eu se calhar, até não sei me sei exprimir muito bem mas eu acho que é um relacionamento familiar" (Tânia E5)</p> <p>"o relacionamento humano se tem importância no local de trabalho? Claro que tem, tem porque se todas nós, ah, tivermos unidas, ah, tudo se faz com muito mais facilidade porque há compreensão, ah, e, e o serviço corre (pausa) com mais, com mais, é muito mais fácil trabalhar, é." (Maria E6)</p> <p>"Sim, a maneira em que as pessoas se dão influencia o trabalho porque se começarem, falarem a gritar uma com a outra, todo o dia, pois, claro não é bom ambiente para</p>	<p>trabalhar em equipa, exista bom ambiente de trabalho, e as tarefas desempenhadas em prol do bem estar dos utentes também corram da mesma forma.</p> <p>Ao haver bom ambiente de trabalho, as cuidadoras sentem-se bem, sentem-se motivadas para trabalhar e vão transmitir esse sentimento aos utentes. De acordo com as cuidadoras, no Centro Social da torre de natal o relacionamento humano é muito bom.</p>
--	--	---	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
 (SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
 UM ESTUDO DE CASO

		<p>ninguém." (Nádia E7)</p> <p>"o bom ambiente de trabalho também ajuda muito" (Ilda E8)</p> <p>"Sim, uma, uma amizade ah tem que ser relacionada no ambiente de trabalho, se não for um ambiente de trabalho bom, o relacionamento não tá ... Tem influencia no trabalho, tem influência com a nossa chefe que também nos dá, vê que as coisas têm que ser feitas em bom ambiente (pausa) porque se não houver bom ambiente de trabalho não há, não há colaboração de parte alguma." (Ilda E8)</p> <p>"se a gente não se dermos bem umas com as outras não se consegue trabalhar porque pra haver um bom ambiente de trabalho temos que ser muito humanas umas com as outras." (Marta E9)</p> <p>"se houver um mau clima vá com uma colega, se a gente tiver a fazer o turno com essa colega o, o turno já não vai correr tão bem porque já há um clima que não pode, não, não, não se tá bem, por isso acho que se devemos memo dar bem umas com as outras pra podermos ter um bom trabalho, um bom ambiente de trabalho." (Marta E9)</p> <p>"Tem sempre, e muito porque quer seja com as colegas porque nós temos que ser uma equipa, trabalhar para o bem estar do utente, quer seja com os superiores porque nós, há sempre que haver um bom entendimento." (Laura E10)</p> <p>"se nós temos um mau relacionamento, ah, o ambiente de trabalho torna-se um ambiente</p>	
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>pesado e nós até nem desenvolvemos o trabalho, ah, com aquela agilidade com que devíamos fazer, mas se o, o relacionamento for um relacionamento aberto, então nós fomos capazes de desenvolver muito mais o trabalho, mas muito mais o trabalho." (Laura E10)</p> <p>"tem que ter porque isto passa-se muita coisa aqui, mesmo com os utentes, se houver uma doença, um falecimento, ou uma queda, pois temos que estar em sintonias com todas, temos que passar a palavra, que é para as coisas funcionarem bem." (Sara E11)</p> <p>"Sem dúvida. Se não houver um bom ambiente humano acho que qualquer trabalho não vai correr bem, nem, nem é ambiente de trabalho, sequer" (Ana E12)</p> <p>"se não formos unidas, se não formos amigas, as coisas não funcionam, a, e depois anda tudo triste, a pessoa não trabalha com vontade, é muito chato quando não há, quando não há aquele calor humano. É muito chato, cá no meu, onde eu trabalho há muito calor humano!" (Beatriz E13)</p>	
29. Acidentes de trabalho		<p>"Sim, com uma colega minha de trabalho, ia a descer as escadas, ela tropeçou, foi parar mesmo ao primeiro patamar, e eu tentei alevantar a senhora mas vi que realmente não podia alevantar que ela tinha se queixado, tava-se a queixar do pé e eu não queria esforçar, e então mandamos chamar o 112 e a senhora foi pó Hospital. Pois, a situação, eu tentei eu resolvê-la sozinha, mas como não pude, pois tive que realmente chamar o 112." (Fernanda E1)</p>	<p>No Centro Social da Torre de Natal existem alguns acidentes de trabalho envolvendo as cuidadoras. Neste contexto, as quedas</p>

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>"Sim, sim, já me deparei aqui com uma colega, que eu vi muito aflita, que caiu ali num quarto de um utente por acaso ainda não tava de serviço, cheguei, e depois tivemos que esperar pela ambulância para vir, para ela ir para o Hospital." (Manuela E2)</p> <p>"Sim, já me tenho deparado com uns quantos, ah, com vários, ah, com colegas que se cortam e vão ter comigo pra eu fazer pensos, há colegas que tão se a sentir mal, vão ter comigo para medir a tensão, ah, vários." (Anita E4)</p> <p>"foi num dia que eu tava a fazer noite eh e pronto o chão tava molhado e entrei num quarto de um utente que tinha derramado água na altura, tinha e pronto, escorreguei e fiquei mal do, do joelho e pronto e também sei que destabilizei ali um bocadinho o trabalho porque as colegas ah tinham, tiveram que me, que me socorrer, e tiveram que... Foi uma situação um bocadinho difícil, tanto da minha parte que, que tava ali a acontecer a mim tanto a parte das colegas que felizmente não, podia ter sido pior mas, ah, (risos) graças a Deus até foi só aquela parte que. Naquele momento de da, da colega ter-me ido socorrer, e ter que de trabalho que foi um bocadinho mas felizmente assim, foi só o meu, não deparei assim com mais nenhum acidente de trabalho." (Tânia E5)</p> <p>"já caí por duas vezes, numa das escadas em que fiquei (risos) assim um bocadinho, assim um bocadinho à rasca mas, aquilo passou, aquilo foi só dois dias, em que, eu sei lidar com as dores porque já fui operada à coluna, o que não me impede de trabalhar e</p>	<p>assumem o destaque dos acidentes de trabalho.</p>
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>de me movimentar seja da maneira que for, mas, ah, pronto, para cair das escadas é bater com a parte (risos) traseira nas escadas, pois, é evidente que, ah mas foi só dois dias, ah, a segunda vez, fui de frente à porta da copa, foi que o chão estava húmido, escorreguei, aí fiquei um bocadinho mais mal, mas como a Enfermeira estava pres, presente. Até fui pedir uma pomada para asfixionar, e ela disse não, não, isso não é caso para pomada, teve-me a observar, disse não, e foi muito prestável, e dar-me logo uma injeção e que disse que aquilo, que aquela injeção tinha que ser três dias, dar ah uma por dia, e chegou ao segundo dia e já não me doía nada, eu já me sentia bem, eh e pronto, ficou por ali, mas ah, deparo-me bem com essas situações, porque já ultrapassei ah situações muito, muito graves" (Maria E6)</p> <p>"só mesmo me deparei com uma quando cheguei aqui um dia de manhã, fiquei um bocado chocada, porque a minha colega tinha caído." (Nádia E7)</p> <p>"já tenho caído várias vezes, mas uma das vezes caí, nas escadas, caí eh tive que ser assistida no Hospital, graças a Deus que não parti nada mas fui assistida, andei no seguro e vim pra cá e ainda fiquei com uma mazelazita no joelho, aqui para baixo, assim de maior foi esse." (Ilda E8)</p> <p>"sim, já uma vez (risos) e tive que tar de Baixa. Ah, um escorregão e, e cai no chão, dei</p>	
--	--	--	--



VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>cabo do cotovelo e do joelho, e tive que tar de baixa uns tempinhos. Uma queda e tanto" (Laura E10)</p> <p>"houve um episódio, que eu ia entrar no turno de manhã que quando cheguei cá, ah, uma colega nossa tinha escorregado, tinha caído, estava bastante mal e (pausa) pois a colega tava bastante mal, estava tudo encaminhado, já se tinha telefonado para o INEM" (Sara E11)</p> <p>"Já tive ah uma rotura muscular, já tive no seguro, infelizmente, porque nós fazemos muitos esforços." (Mónica E14)</p>	
	Reação	<p>"nós quando vemos as colegas também, mal, também a pessoa, também pensa que hoje ela, amanhã nós, deve ser um bocadinho também complicado." (Manuela E2)</p> <p>"eu brinco, brinco com essas situações, pra eles não se sentirem mal porque há, há colegas que chegam ao pé de mim que já vão mal dispostas e se eu tiver uma reação nervosa, se calhar elas ainda ficam mais nervosas, então é que o caldo." (Anita E4)</p> <p>"foi num dia que eu tava a fazer noite eh e pronto o chão tava molhado e entrei num quarto de m utente que tinha derramado água na altura, tinha e pronto, escorreguei e fiquei mal do, do joelho e pronto e também sei que destabilizei ali um bocadinho o trabalho porque as colegas ah</p>	<p>As cuidadoras ficam apreensivas cada vez que se deparam com um acidente de trabalho envolvendo alguma colega, pensando que um dia lhes poderá acontecer o mesmo.</p> <p>As cuidadoras acidentadas ficam</p>

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
 (SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
 UM ESTUDO DE CASO

		<p>inham, tiveram que me, que me socorrer, e tiveram que... Foi uma situação um bocadinho difícil, tanto da minha parte que, que tava ali a acontecer a mim tanto a parte das colegas que felizmente não, podia ter sido pior mas, ah, (risos) graças a Deus até foi só aquela parte que ...</p> <p>'ois, eu na altura até posso dizer que fiquei um bocado revoltada ... depois passou tanto com o carinho das colegas e a amizade das colegas também, acho que superei, consegui superar melhor foi muito importante pra mim.” (Tânia E5).</p> <p>"só mesmo me deparei com uma quando cheguei aqui um dia de manhã, fiquei um bocado chocada, porque a minha colega tinha caído. Ah, tinha aleijado um pé e vi-a numa cadeirinha de rodas e eu fiquei muito triste e até chorei porque ah de a ver assim, tive bastante pena, ah, foi o único caso que senti mais aqui dentro, em questão nesse aspeto, em questão de colegas mesmo. Aproximei-me dela, dei-lhe carinho, tentei perceber o que é que se passou, ela tava preocupada porque não conseguia fazer o serviço dela. Ah, quando eu entrei, o serviço tava atrasado, dei-lhe apoio, que não tinha importância, que eu ia tentar fazer o melhor eh acho que ela ficou mais feliz e embora não tivesse muito feliz né? coitada, tava ali, coitada" (Nádia E7)</p> <p>"pensei que realmente ia ficar sem, sem poder, ah, trabalhar, sem poder fazer a minha vida normal porque em princípio fiquei muito, muito dorida." (Ilda E8)</p> <p>"é sempre doloroso, não é? E depois, eu que sou uma pessoa que, que sou um pouco nervosa e, ficar para mim, ficar em casa é achar falta de qualquer coisa, e neste caso, fiquei de baixa,</p>	<p>tristes, nervosas e revoltadas por estarem acidentadas, questionando o porquê de lhes ter acontecido o acidente de trabalho. Ficam bastante preocupadas por não poder trabalhar e não poder fazer a sua vida normal. As cuidadoras dão muita importância às colegas e só ultrapassam esta situação difícil com a sua atenção, amizade e carinho.</p>
--	--	---	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>fiquei em casa e fiquei um pouco nervosa" (Laura E10)</p> <p>"houve um episódio, que eu ia entrar no turno de manhã que quando cheguei cá, ah, uma colega nossa tinha escorregado, tinha caído, estava bastante mal e (pausa) pois a colega tava bastante mal, estava tudo encaminhado, já se tinha telefonado para o INEM. Só que eu na minha situação fico um pouco nervosa, quando, fico um pouco nervosa que às vezes não sei qual é o, tenho reações que às vezes tento querer ajudar e por vezes não consigo, não sei o que é que eu hei de fazer, não sei se é do sistema nervoso, mas fico assim um bocadinho atrapalhada." (Sara E11)</p>	
30. Morte no lar	Sim	<p>"Quando agente encarou, encarou com ele, já, pronto, já falecido. (pausa) Pronto, foi só, e esse e muitos mais, pois com vinte e quatro de casa, pois, esse e muito mais." (Fernanda E1)</p> <p>"tivemos aí um senhor que lhe demos o almoço, ele almoçou, nós demos costas, quando voltámos já ele tava morto, depois tratámos, chamámos o INEM, chamámos ah quem devíamos chamar e resolveu-se." (Manuela E2)</p> <p>"Foi uma senhora que tava acamada e quando eu lá cheguei a senhora tava morta na cama e deparei-me com ela, morta." (Nádia E7)</p> <p>"Já, já tive, já tive ah com, com uma pessoa, que realmente era-me muito querida, além de todos serem, mas eh há assim, aquelas pessoas que, que a gente olha de frente e então é que a gente, o nosso coração, aquela coisa fica mais marcante (pausa) e então essa pessoa deixou-me muito marcada eh e ainda hoje (pausa) sinto muito a falta daquela</p>	<p>As cuidadoras de alguma forma, já tiveram intervenção nalgum episódio de morte no lar.</p> <p>As cuidadoras tentam tudo para evitar a morte dos utentes, contudo sem o sucesso pretendido, gerando-se um sentimento de impotência.</p>

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>pessoa (pausa). É muito raro, é muito má de me esquecer daquela pessoa porque é raro o dia que eu não me lembro dela." (Ilda E8)</p> <p>"Tive a fazer noite com uma colega e acabou por falecer uma senhora que era a D. Paula." (Marta E9)</p> <p>"assisti a uma situação de um senhor ter falecido no meu turno e uma vez que estava acompanhada por uma colega que está cá trabalhar há mais tempo que eu, pois ela tentou encaminhar o assunto, pois por estar cá há pouco tempo ainda não estava bem a par como é que havia de proceder com essa situação, de modo que acompanhei um pouquinho mas não acompanhei tudo como se calhar gostaria ter acompanhado. Fui superando com o dia a dia, só que é uma coisa que custa um bocadinho porque uma pessoa lida com eles, trata deles, conversa com eles, partilhamos muita coisa e depois dá-se um falecimento que infelizmente a pessoa tem que partir. É muito triste, fica sempre aquela, mágoazita dentro de nós, aquela tristeza, vai passando pois é assim a vida" (Sara E11)</p> <p>"Olhe, por acaso tive há pouco tempo com uma utente cá, estava acamada, a senhora faleceu, faleceu nos meus braços e nos braços da minha colega, nós fizemos os possíveis que era pra fazer, mas infelizmente, não conseguimos, a senhora faleceu, mas pronto, eu lidei bem com a situação porque no nosso trabalho é o que a gente tem mais certo, eu lidei bem com... e depois falei, depois vieram os familiares, eu falei com os familiares,</p>	<p>Os episódios de morte são difíceis, complicados, tristes, dolorosos, assustadores, que ficam marcados na memória das cuidadoras, e vão sendo ultrapassados com o dia a dia. As cuidadoras vão superando a morte com a admissão de novos utentes para o lar, à medida que as camas vazias vão sendo preenchidas, trazendo novamente a vida ao quarto. Quando se trata da morte de utentes mais</p>
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
 (SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
 UM ESTUDO DE CASO

		<p>confortei-os da melhor maneira possível e passou-se esse episódio, passou-se. Superei bem porque eu tou preparada, sempre tive, e desde que trabalho no lar ainda mais estou, superei bem porque eu lido bem com a morte (pausa), é o que nós temos mais certo, uns, uns mais cedo, outros mais tarde, mas temos, certo (pausa) é a morte, eu lido bem com ela." (Beatriz E13)</p> <p>"Já me aconteceu uma vez, uma senhora, que (pausa) tentei, até que (pausa) chegou o 112, o 112, a senhora acabou por falecer e depois o 112, é tratou do resto, comunicou com a filha e (pausa) pronto." (Mónica E14)</p>	<p>próximos das cuidadoras, utentes tratados diariamente, que ganharam a sua afeição e que normalmente residiam no lar há mais tempo, estas sentem muita pena, sentem a sua falta e têm mais dificuldade em superar recordando-se constantemente, por vezes mencionando até os seus nomes como referencia de algo a que estava associado.</p> <p>As cuidadoras ficam tristes, emocionam-se e até choram.</p> <p>À medida que as</p>
--	--	--	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

			<p>cuidadoras vão ganhando experiência de trabalho, sentem-se mais preparadas para enfrentar a morte, confortando os familiares. As funcionárias a desempenhar funções de ajudante de lar têm que ter a plena consciência de que a morte no lar é natural, tendo em consideração a idade avançada dos utentes. As cuidadoras têm que se conformar e têm que tentar ultrapassar da melhor forma possível, para</p>
--	--	--	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

			<p>continuar a trabalhar e a viver normalmente.</p> <p>O ideal seria os utentes falecerem nas suas próprias casas, acompanhados pelos seus familiares. Mas tendo em conta que estavam sozinhos em casa, ou que a família não pode tratar dos idosos, estes acabam por passar os últimos dias da sua vida no lar.</p> <p>Assim sendo, acaba por ser a melhor opção, em detrimento da morte no Hospital.</p> <p>Quando os utentes morrem no lar não têm</p>
--	--	--	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

			<p>a companhia da família mas sim a companhia e o carinho das ajudantes de lar. São vigiados e têm uma morte digna, num local tranquilo, que acaba por ser a sua casa, com conforto.</p> <p>Por outro lado, quando os utentes morrem no Hospital, estão a maioria das vezes sozinhos ou então na presença de desconhecidos, numa cama, numa maca ou num corredor completamente despersonalizados.</p> <p>A fase terminal do</p>
--	--	--	---



VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

			utente no lar deveria ser acompanhada por algum familiar.
	Opinião/Cust a/Esperado/ Normal	<p>"há pessoas que deixam muita pena, todas elas deixam pena, mas a gente está aqui neste, neste, no meio de, pronto, de pessoas idosas onde é que a gente está sempre à espera, que isso aconteça, mas ah a gente temos que separar, temos que, temos que levar a vida pá frente, mas é uma coisa que custa muito, é muito doloroso." (Fernanda E1)</p> <p>"Ah, custa, custa um bocadinho porque a pessoa põe-se, põe-se ali com as pessoas e tem afeição e ah depois as pessoas partem, a pessoa fica (pausa) chocada." (Manuela E2)</p> <p>"Há pessoas que a pessoa sofre mais que outras, há pessoas que agente põe-se mais (pausa) ah, é quando é mais aquela pessoa e quando a pessoa parte, agente sente, sente mais." (Manuela E2)</p> <p>"Quando nós os vemos morrer custa muito (pausa). Eu não quero mostrar mas, ah, eu sinto, fico sempre, mas tento não mostrar a ninguém, pronto (pausa), dói mas as pessoas que a gente tá aqui e conhece há muito tempo." (Anita E4)</p> <p>"Sim, já tive, e é, é um bocadinho, é constrangedor, é, é chocante, é pronto é (pausa), é marcante, é muito marcante porque principalmente quando a gente tamos habituados a lidar com as pessoas e assim, e a dar com elas e depois, porque para mim aqui os utentes é uma família e às vezes até não tão bem, não tão quanto os familiares mas também é, é uma família</p>	Já referido anteriormente

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>que a gente tamos muito habituados. Eu choro, eu pronto, fico bastante triste de, de já ter tido situações de, de fazer a reanimação e, e não conseguir, foi marcante saber que não, não pude ajudar nesse aspeto de dar a vida à pessoa e uma pessoa que gostava e que tava muito habituada. Ah, é, é, é muito difícil, portanto a morte é um assunto que além de, de assustador é, é marcante, é chocante tanto a nível pessoal, como a nível ah de (pausa) de trabalho, não é? ... ainda levei assim um, uns diazinhos assim com a ideia da pessoa e, e com a, o que eu tava fazendo e como ah aconteceu, ah, aquela imagem vinha-me, vinha-me sempre à ideia, mas pra ir superando depois, às vezes a entrada de outros, novos utentes, e o preenchimento daquelas camas que, que tão vazias, que a gente vê ali a pessoa mas depois deixa, vê outra imagem, vê outra. Temos que dar outra atenção, temos que dar, fazer outra, começar a fazer tudo de novo e ah acabamos por esquecer" (Tânia E5)</p> <p>"Ah, é um bocadinho traumático e é um bocadinho chocante porque, mas é a parte que agente se habitua muito a eles e é a parte que nos toca muito, de, sensível, é a nossa parte sensível que, que ficamos logo, ah pronto com aquele, com a lagrimazinha ao cantinho do olho, com. Às vezes até, choramos mesmo de, de, de sabermos que aquela pessoa que faleceu, que faleceu, pronto, aquele utente que foi embora, ah é muito cho, é muito triste, é muito triste é a palavra melhor que existe. É triste, é muito triste." (Tânia E5)</p> <p>"A minha opinião sobre a morte no lar? Ah, pois, (pausa) é sempre uma tristeza, é sempre uma partida, e é sempre, como é que eu vou agora, como eu disse, é, termos, a vida continua. Eh, é</p>	
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>evidente que, de início ah custa muito, mas tem de ser, temos que, temos que levantar a cabeça e temos que enfrentar com muita coragem. (pausa) Só isso." (Maria E6)</p> <p>"Sim. Onde eu trabalhei antes eu vir para aqui, em Olhão. Foi uma senhora que tava acamada e quando eu lá cheguei a senhora tava morta na cama e deparei-me com ela, morta. Era uma senhora muito doce que eu gostava muito. (pausa) Ah, custou-me muito ver a senhora naquela, ali na minha frente, uma senhora muito querida, muito querida que nós tínhamos um grande amor por ela e chorei bastante por ela e gostava muito dela e custou-me um bocadinho. Aqui, ah, desde que trabalho aqui ainda isso não me aconteceu, ainda, ah (pausa) pronto, na minha frente ainda não vi o que aconteceu. O que aconteceu, é quando eu cheguei um dia de folga e tinha morrido uma senhora que eu também gostava bastante, também me custou bastante, a D. Dionísia, uma senhora que connosco dançava, cantava todo o dia, brincava muito e a ve, saber que a senhora tinha falecido foi, foi um grande choque, foi uma pessoa que eu admirava, que eu me apeguei muito e então custou-me bastante quando soube que ela faleceu. Com o dia a dia, trabalhando com os outros utentes. O dia a dia, mas foi difícil porque sempre que tinha que entrar no quarto dela, sempre me lembrava dela, olhava para a cama dela eh hoje tá ocupada e hoje eu me lembro dela. Olho pra ali e vejo a senhora ali, foi bastante difícil, (pausa) ah, mas pronto, com o dia a dia vai, vai, vamos superando isso." (Nádia E7)</p> <p>"é um bocadinho difícil quando perdemos alguém, que nós tratamos todos os dias e cuidamos todos os dias com ele. Eh, é um bocadinho difícil, custa muito, porque nós, eles fazem parte de nós já porque é dia a dia com eles e quando che, quando isso acontece nós sentimos bastante</p>	
--	--	---	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>porque tamos, a gente sentimos a falta daquela pessoa que, todos os dias tratamos dela (pausa) é um bocadinho difícil." (Nádia E7)</p> <p>"no dia a dia de trabalho, com as outras pessoas e nós vamos, ah, pronto, convivendo eh e as camas onde essas pessoas estavam vão tando ocupadas e a gente vai olhando pra lá e vai ver outra naquele quarto, naquela cama e vai-se, vai-se recuperando, mas lentamente." (Ilda E8)</p> <p>"Tive a fazer noite com uma colega e acabou por falecer uma senhora que era a D. Paula. Foi horrível porque foi, ah, a primeira vez que, que me aconteceu uma situação destas. A senhora, ah, (pausa) não sei como é que hei de explicar, nós, eu tentei fazer tudo pra a reanimar mas como não consegui, depois a senhora começou a deitar um líquido, aquilo foi horrível, a colega que estava comigo depois sentiu-se mal, eu fiquei sozinha no quarto com a senhora, e pronto, foi horrível mesmo. Não há explicação mesmo. Foi difícil porque, fui pra casa e depois ainda quis dormir e não fui capaz porque tinha a imagem da senhora na cabeça e ainda andei assim dois ou três dias, foi um bocado difícil de, de esquecer, ainda hoje não, não dá pra esquecer." (Marta E9)</p> <p>"É sempre complicado porque a gente cria sempre amizade com os utentes, há sempre, ah, nós gostamos deles, né? há sempre aquela vivência e quando morre alguém agente sempre sente porque, pronto, é a tal coisa, há sempre um bocadinho de amor, nós temos sempre amor pelos utentes e quando alguém morre é complicado." (Marta E9)</p>	
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>"aqui na Torre de Natal sim, ah não diretamente mas muito próximo, uma utente que, que me era muito querida, fazia-me lembrar a minha avó, e então ela na tarde, ela pediu, lembrou-se, não sei, a senhora pediu sumo de laranja e eu disse não seria por isso que eu não lhe fazia o sumo de laranja, e espremi. Ela já estava mesmo, mesmo, pronto na fase mesmo terminal, e eu espremi o sumo da laranja, dentro de uma tacinha e a colherinha só nos lábios, mas ela ainda me disse que sabia a laranja e depois, ah, eu saí às cinco horas e no outro dia de manhã quando cheguei, ah, tive a notícia de que ela tinha partido, fiquei assim um pouco abalada mas ao mesmo tempo fiquei consolada porque creio que satisfiz, ah, o pedido dela, de uma coisa diferente (pausa) ao partir, o sumo da laranja. É sempre uma falta, ah depois quando nós chegamos aqui, é sempre aquela falta, mas como se costuma dizer, o tempo mata tudo ... Ultrapassa-se, não é? Agente sempre, vai sempre sentido a falta, ah quando vem às vezes, mesmo, ainda hoje, nós costumamos dizer, está lá outra pessoa lá, naquele, nós costumamos dizer, ah, já está na cama de fulana tal. Vamos buscar sempre a pessoa que partiu, porque, pronto, lembra-nos, recorda-nos e quando há um bom relacionamento muito mais recorda-se. Recorda-se muito mais " (Laura E10)</p> <p>"é sempre um aspeto negativo o falecimento de uma pessoa que nós tratamos todos os dias, depois chegamos cá, deparamos que, ou confrontamos com a situação, é muito triste." (Sara E11)</p> <p>"a morte é triste em qualquer lugar" (Ana E12)</p> <p>"É complicado porque nós afeiçoamo-nos muito a eles. Como eu disse, agente somos a família</p>	
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		deles e praticamente a gente passa mais tempo aqui do que nas nossas casas. E claro, quando vai-se se um utente embora, nós sentimos a falta dele, por exemplo se vamos ao quarto está lá outra cama, ou uma senhora noutra cama, agente vai, olha pra cama vazia e lembra-se do utente com tristeza, claro, porque ali está, estava ali um utente que faleceu. Pronto, é o que temos mais certo mas dá pena, claro que dá pena, somos humanos e temos sentimentos, claro que dá." (Beatriz E13)	
	Normal	<p>"Sim, é normal. As pessoas que estão num lar, ah, onde as pessoas têm uma determinada idade, é normal que morram. Nós que tratamos deles, é normal que os encontremos mortos ou que, que tenhamos que os mandar para o Hospital quase a morrer ou não." (Dina E3)</p> <p>"Eu, da minha parte acho que morrer faz parte do viver, quer dizer, ah, (pausa) não, não existe vida sem haver a morte, quer dizer por isso é cada um ciclo, é cada um processo, faz tudo parte da vida, é tudo normal, é tudo natural, morreu (pausa). Ah, a matéria tanto quanto eu sei, é indestrutível, por isso tamos ah também, com tanto químico aí e não sei quantos, os enterramentos, estamos a contaminar também tudo em relação, por causa, ah, o ar, a água, os solos por causa dos enterramentos, porque ao fim ao cabo, tudo se vai decompor lá, mas tanto quanto eu sei, a matéria é indestrutível, por isso volta. Volta, (pausa), volta para o mesmo, volta para o repositório, digamos assim, da matéria para fazer novos elementos. Pode fazer uma árvore, pode ser (pausa) qualquer coisa, ao fim ao cabo, tanto quanto eu sei a matéria é indestrutível, o resto não sei. Não sei mais mas faz parte do ciclo da vida, o ciclo da vida é assim, quer dizer, também não são, não sabemos muito mais, (pausa), sabemos de qualquer</p>	Já referido anteriormente

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>maneira que somos um agregado de matéria, de matéria indestrutível, o, o, que (pausa), a fim ao cabo, que se, o que se perde é o, é o laço agluni, agluni, agluni. Aglutinar, aglutinador, dessa, dessa, dessa matéria porque a matéria em si também não se perde, se existe algo mais para além disso, (pausa), também não sei (pausa)." (Dina E3)</p> <p>"Normal, aliás, as pessoas sabem, conscientemente ou inconscientemente sabem que vêm para aqui (pausa), só saem daqui num caixão. (pausa) Não, vão para lado nenhum, a partir do momento que entram aqui sabem que ficam à espera de morrer." (Dina E3)</p> <p>"Acho que não se perde nada (pausa) quer dizer, posso perder, mas perco o quê? Posso perder a presença dessa pessoa, a ter que cuidar dessa pessoa. Mas não se perde nada, porque (pausa) o que tenho dessa pessoa, que são as lembranças, aquilo que uma pessoa é, aquilo que não é, eu continuo com a pessoa porque não perdi nada. Exato, não perdi nada, não perdi nada, deixei de tratar dessa pessoa mas não perdi nada, quer dizer, se eu realmente tivesse afeto, tivesse consideração, tivesse (imperceptível) eu continuo com isso tudo, porque essa pessoa, quer dizer, ou não tinha nada ou não tinha nada e ela já tava morta, já não existia para mim ou realmente se ela existia para mim, não é pela ausência do corpo físico dela, que ela deixa de existir. As pessoas existem na nossa memória, não existem fisicamente." (Dina E3)</p>	
	<p>Lar é um sitio bom como outro qq para</p>	<p>"Como morrer noutra sítio qualquer, tem de se morrer. É um sítio tão bom como outro qualquer, é como um dia, é um dia tão bom como outro qualquer, quer dizer." (Dina E3)</p> <p>"as pessoas quando morrem não escolhem, o local pra morrer. Ah, geralmente quando as pessoas estão mal, nós chamamos a ambulância pra ir para o Hospital, pra tentar ver se a</p>	<p>Não é conclusivo</p>

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

	morrer	<p>peessoa fica bem, mas pronto, quando acontece, e se acontecer no lar, pois nós temos que enfrentar porque esse, tamos cá para isso, é o nosso trabalho e temos que enfrentar da melhor maneira." (Nádia E7)</p>	
	Morte digna/Solitária/Com conforto no lar	<p>"Morrer no lar, pois, coitados, pois morrem sozinhos, se não for a gente a dar companhia e a acarinhá-los e essa coisa toda, pois há pessoas que antes queriam morrer na casinha deles." (Fernanda E1)</p> <p>"acho que se a pessoa tem que morrer, é melhor morrer, assim sossegada do que andar para trás e para a frente, na, de ambulância, no Hospital, porque se a pessoa é para morrer, pois, se custa, a pessoa custa, porque a pessoa depara-se com aquilo, custa, mas sempre morrem mais, com uma morte mais digna, mais ah aconchegada." (Manuela E2)</p> <p>"(Silêncio) Se for, é assim, eu, se puder evitar que morram cá, eu prefiro que é pra não, não ver, mas ah, eu sei que, eles a morrerem no Hospital é muito mais ah, abandonados, aquilo. Aqui sempre tão mais ah em casa, ah, se nós pudermos, que já tem acontecido, tar ao pé, eles quando partem lá para a outra vida. Pois, já vão, acho que tão, sentem-se mais acompanhados, devem de sentir, eu não sei, não, não sei. Pois (pausa) pelo menos morrem com alguém ao lado e no Hospital deve ser uma coisa muito triste terem além, ali metido num corredor ou numa cama e ninguém estar ao pé. " (Anita E4)</p> <p>"a morte do, no, a minha opinião sobre a morte no lar é pronto, há situações e situações. Quando a pessoa já tá muito debilitada, já tem ah muitas idas e vindas ao Hospital, há pessoas</p>	Já referido anteriormente



VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

	<p>que vão muitas vezes e vêm e às vezes cada vez que vêm do Hospital ainda vêm pior, muitas vezes com outros problemas e quando já tão debilitadas e já não têm muita, já não há muita esperança de vida, digamos assim, acho que pelo menos têm o confortozinho, tão na, na, no seu confortozinho, na caminha, na, pelo menos morrem com dignidade e conforto e, e não têm que sofrer tanta, já que têm que sofrer pelo fiquem com dignidade e não, não sofram mais." (Tânia E5)</p> <p>"a morte no lar acho é uma morte mais digna, morrer no lar do que morrer em casa sem ter ninguém, que se sintam sozinhos, os familiares não os podem ter por perto e aqui têm mais acompanhamento porque ah, pronto, em qualquer lado da situação, também é muito triste, mas aqui pelo menos estão vigiados, tão acompanhados eh e têm todos, os, as suas, os seus bens estar antes de chegar a hora da morte, têm comida, têm a higiene, têm essas coisas todas ah que fazem falta ... há pessoas que nem têm famílias, quando vão dar com essas pessoas, já têm às vezes, dias de falecidas, e pronto, ah, aqui no lar é uma coisa diferente é mais digna morrer aqui do que (pausa) estarem em casa sozinhos " (Ilda E8)</p> <p>"Eu acho que quando uma morre num lar devia estar, é assim, eu acho que devia ter um, a família ao pé, e ah, muitas vezes as pessoas morrem sem ter as famílias ao pé." (Marta E9)</p> <p>"A morte no lar não é tão má assim como pintam, é bem pior, morrer em casa sozinho, é bem pior, pronto, como já disse atrás também, aquelas pessoas que morrem em casa e depois só são</p>	
--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>encontradas passado quatro ou cinco meses. Ah, no lar têm, têm assistência até, até partir." (Laura E10)</p> <p>"a minha opinião de um utente morrer cá no lar é uma tristeza porque ele se calhar gostaria de morrer num, no meio do seu lar, no seu ambiente familiar e aqui prontos, apanha nós, ao fim ao cabo também não deixamos de fazer parte da família deles entre aspas mas não é a mesma coisa, não é a mesma coisa." (Sara E11)</p> <p>"eu acho que mais digno morrer no lar do que morrer no hospital porque no lar é um ambiente onde a pessoa está e está entre queridos porque agente somos entes queridos deles, a gente queira ou não queira porque eles afeiçoam-se nos a nós e estamos ali ao pé deles até ao último momento como aconteceu neste episódio. Então, eu acho mas digno morrer no lar do que no Hospital, no Hospital é com estranhos e no lar não." (Beatriz E13)</p>	
	Morte triste no lar	<p>"penso que nos últimos dias uma pessoa tem sempre vontade, eu sei lá, de estar ao pé de família, da nossa casa, não é? A morte num lar é triste, porque prontos, eles sabem que aqui não têm família, aqui vinte e quatro horas, não é? Sabem que, prontos, só tamos a gente aqui, acho que é triste" (Ana E12)</p>	Já referido anteriormente
32. Momento marcante	Todas as mortes	<p>"Marcantes são todos, porque são seres, são seres humanos em que partem, portanto, acho que deve ser considerados todos ah da mesma maneira." (Maria E6)</p> <p>"para mim são todos iguais, é sempre uma partida, é sempre um vazio que fica, em que, que</p>	Para as cuidadoras os momentos mais marcantes no lar estão associados a situações

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		vejo isto desta maneira, é, são todos, ah, da mesma maneira, não há marcantes, um morre de um maneira, outro morre de outra, é uma morte." (Maria E6)	de mortes de utentes.
	Uma morte	"Marcante foi, foi a morte da D. Paula" (Marta E9)	Já referido anteriormente
	Tentativa de suicídio	"Marcante, foi o Sr. António quando se enforcou. Não chegou a morrer porque não calhou. O Sr. lançou a corda no arame e pendurou-se, eu telefonei ao 112 e o 112 lá dá-me instruções para que corte a corda e deite o senhor de cabeça pra baixo, e então a gente conseguimos lhe dar a vida, que, o 112 chegou e o senhor viveu, não. Mas foi uma coisa que me marcou muito, vê-lo ali pendurado na corda, e foi, foi marcante, foi marcante. Esse episódio foi muito marcante." (Fernanda E1)	Já referido anteriormente
	Não	"Aqui, não. Todos os momentos são marcantes. Nenhum momento é marcante, nenhum momento é marcante. Todos são e nenhum é, todos os momentos, ao fim ao cabo, são marcantes porque se nós estivermos ali como devemos estar, quer dizer, porque todos os momentos da vida nos devem deixar uma marca, (pausa). Mas uma marca no caminho, como eu vou caminhando e olho para trás e vejo que aquelas pedrinhas e eu já passei por ali. Essa marca, quer dizer, não, não vejo também que, que outra marca se pode ter, (pausa), quer dizer, tudo faz parte da vida, tudo é vida e em última análise, a vida pertence-me a mim e todas as opções de vida são minhas, quer dizer, por isso, marca, claro que sim. Tudo me tem que marcar. Eu tenho que saber, se eu tou consciente num caminho, tenho que saber que passei por	Ok

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>ali (pausa), pronto, mas com o reconhecimento dessa passagem. Não como marca, digamos de traumas, claro que não." (Dina E3)</p> <p>"Não, nunca vivi momentos marcantes porque eu tou preparada pra este trabalho, sempre estive e tou e estarei, nunca me deparei com nada marcante." (Beatriz E13)</p>	
33. Alterações na vida	Horário/Turnos/Folgas intercaladas/adaptou-se	<p>"a minha vida pessoal foi só influenciada por fazer turnos, fazer turnos, porque dantes não fazia. E então, faço turnos, faço manhãs, tardes, noites, tenho as folgas intercaladas, por isso, de resto não mudou assim mais nada ... quando estou em casa, eles vêm, os meus filhos, os meus netos vêm dar comigo ... se não faço num dia, faço no outro e faço a vida normal, igual." (Manuela E2)</p> <p>"afetou-me em festas e não sei quantos, costumava sempre passar com a família e agora deixei de passar, Natais e essa situação ... Costumávamos juntar sempre, a gente, desde que a minha mãe morreu começamos, cada ano faz-se em, em casa de uma ou daquela que tem a casa maior ou pronto, sempre da mesma, mas pronto, cada dia, cada ano, costumamos nos juntar todos e deixei de participar nessas reuniões porque, por impossibilidade de horários, (pausa), por isso até é um bocado, também era também uma altura de convívio, digamos assim, uma altura em que estavam todos." (Dina E3)</p> <p>"os turnos e tudo isso também afeta, o sair, o passear, o não sei quantos, porque as pessoas, a nós não nos apetece porque estamos cansadas, porque o organismo está desgastado, a mente está desgastada, quer dizer, apetece-lhe é estar sossegada, mesmo. Ah, e os outros depois acabam por também se cansar, ah, e também acabam por esquecer e depois os outros têm</p>	<p>Em termos pessoais as alterações provocadas na vida das cuidadoras foram as seguintes:</p> <p>o trabalho ao fim de semana, feriados, por turnos e com folgas intercaladas obrigaram a adaptar as rotinas familiares, nomeadamente no convívio os maridos, filhos e netos, tendo conduzido a uma redução do tempo destinado a este tipo de</p>

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>horários diferentes, têm horários hum de x a x, quer dizer, têm, têm horários que não são compatíveis, quer dizer, quando uns estão disponíveis, os outros não estão, quer dizer, acaba-se, exato. Também socialmente perde-se todo o contacto social, acaba por perder, completamente o contacto social." (Dina E3)</p> <p>"o meu trabalho é com horários, é com turnos, e, e influencia porque não posso tar muito tempo em casa, não, não, não posso tar às vezes em alturas que, pronto, acontecimentos que, que não posso dar tanta atenção à parte pessoal eh, é mais pronto, na, na na parte social também não, não posso ah sair nem pronto, marcar nada com antecedência porque tem que ser tudo mais ou menos na altura, coisas que, que aconteçam mais na altura. Influencia um bocado na rotina do dia a dia pessoal." (Tânia E5)</p> <p>"há turnos que não tou ao jantar, há turnos que não tou ao almoço. Temos que mudar o, fazer de maneira que, que as coisas funcionem para os dois lados, que, possa arranjar maneiras pra essas situações ou no jantar ou no almoço que eu não tou, a que horas chego, a que horas vou. Ah é um bocadinho também complicado mas, mas já tá superado." (Tânia E5)</p> <p>"já de si, nós mulheres, se, quando tamos em casa temos tempo pra tudo, quando, a partir do momento que começamos a trabalhar começa logo a mudar, a vida, começa logo a ser outra, a mudar. Ah, começamos a ã ter muito tempo prá casa, prá família, prós filhos, mas pronto, nós temos que trabalhar, ã é? Aqui no lar, a única, pronto, é as noites, nós fazemos noites, não dormimos em casa, não temos mais, tanto tempo pra dar atenção à nossa família, ah, no</p>	<p>programa por incompatibilidade de horários; a dependência de terceiros para tomar conta dos filhos; a diminuição da participação em reuniões familiares uma vez que a família é de longe – Carrazeda de Anseães (doc de identificação-localidade-Dina E3), ou seja, passaram a conviver menos; o desgaste associado aos turnos, a confusão mental por ter os sonos trocados; a ajuda financeira trazida com</p>
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
 (SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
 UM ESTUDO DE CASO

		<p>principio é um bocadinho difícil porque nós fazemos turnos eh a cabeça anda assim um pouco virada, porque, noites sem dormir, e não sei quê, mas vai tudo ao lugar porque nós quando gostamos daquilo que fazemos, ah, conseguimos sempre superar isso tudo e eu como sou uma pessoa que faço aquilo que gosto, consigo superar, consigo sempre superar e agora já tou habituada e (pausa) e espero continuar." (Nádia E7)</p> <p>"Eu antes não fazia turnos, agora é que tou a fazer turnos, mas pronto, portanto, é nesse aspeto que mudou um bocadinho porque nós a trabalhar é impossível para viver um bocadinho a vida né? E os nossos hábitos, principalmente dormir, que não dormimos em casa, e depois, depois de resto, saídas não, em mim, em mim não mudou nada ah porque eu continuo a ser a mesma pessoa, a fazer os mesmos hábitos de trabalho para casa, não mudou assim nada." (Nádia E7)</p> <p>"Os hábitos foram poucos que mudaram, ah, pronto, eu não, não saía assim muito mas, por vezes saía, mas, ah, (impercetível) ter que trabalhar feriados, ter que trabalhar domingos que era quando às vezes os meus filhos podia-se juntar a mim e, e passarmos uns dias mais felizes, mais, outra maneira de, de vida, em família. E foi o, foi o que mudou, realmente foi o que mudou no meu (pausa) a minha vida, foi isso." (Ilda E8)</p> <p>"Em termos familiares, é assim, eu agora queria me ver mais nova (risos) com menos uns oito ou dez anos, porque é que assim, ah, as filha, a filha já é grande, não é? Já não tem assim grande falta, já é casada, agora em relação ao marido, às vezes quando eu faço os turnos da noite, está o marido a sair de casa, tou eu a entrar (risos). É assim um bocadinho, mas nada que</p>	<p>mais um vencimento; o stress levado para casa; a valorização pessoal por poder ter aprendido a cuidar corretamente de outras pessoas, sentir-se preparada para cuidar de familiares, a maturidade, o convívio, as amizades construídas e a aquisição de valores humanos.</p> <p>As cuidadoras adaptaram-se, criando novos hábitos, tratando das suas coisas quando têm tempo disponível.</p> <p>Em termos sociais as</p>
--	--	---	---

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
 (SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
 UM ESTUDO DE CASO

		<p>não se faça, não é? Ajuda, porque em tempo de crise costuma-se dizer, a questão de trabalho sempre é uma mais valia pra, monetariamente ajudar." (Laura E10)</p> <p>"Em termos familiares sim, porque, eh, eu preciso de trabalhar e, e aqui trabalhamos por regime de turno e uma pessoa com crianças pequenas pois temos que conciliar a vida com o trabalho, pois, uma pessoa precisa de trabalhar tem que ser assim, pois por vezes nem tou, nem tou com a minha filha porque a vida é assim, temos que trabalhar para poder dar o sustento, tem que ser assim. Eu muitas das vezes estou a trabalhar à noite, chego a tar três, quatro dias sem estar com ela." (Sara E11)</p> <p>"Sim, em termos sociais também porque, uma pessoa a trabalhar por regimes de turnos por vezes não tem tempo de conviver porque primeiro as minhas responsabilidades, no trabalho, a minha casa, depois se houver um tempinho ou uma oportunidade que eu possa conviver tudo certo mas caso contrário primeiro minhas responsabilidades. Se tiver tempo, pois convívio social." (Sara E11)</p> <p>"alterou-se porque como este trabalho, trabalho por turnos, prontos, tive que conciliar, não é? Tenho que trabalhar sempre ao fim d, a minha mãe, peço à minha mãe pra ficar com o miúdo eh prontos, alterou algumas rotinas" (Ana E12)</p> <p>"antigamente saía mais, agora não digo que não saia, é lógico que saio não é? Mas é diferente, por exemplo se tiver a trabalhar um fim de semana de manhã é lógico que me não me vou pôr</p>	<p>alterações provocadas na vida das cuidadoras foram as seguintes: a redução da quantidade de saídas (por exemplo para jantar fora ou tomar café); diminuição de saídas à noite, e nunca até muito tarde caso estejam a trabalhar no dia seguinte, pois têm que descansar; diminuição de idas a festas, devido à incompatibilidade de horários, resultante das folgas intercaladas e dos turnos, do cansaço e do desgaste associado ao trabalho por turnos,</p>
--	--	--	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
 (SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
 UM ESTUDO DE CASO

		<p>a sair à noite e divertir até às quinhentas e vir trabalhar porque isso aí mudou. (Pausa) Acho que, nesse aspeto mudou muito, mudou porque, saídas à noite já é mentira" (Ana E12)</p> <p>"eu tenho um filho pequeno, tive que adaptar pois ele às vezes dorme as noites mal, uma pessoa não vem trabalhar tão bem mas agente adapta a vida pessoal com a vida profissional e temos que fazer assim porque o nosso, o nosso trabalho é por turnos e temos que nos adaptar, temos que fazer um, prontos, um esforço, tanto profissional como pessoal, como em casa, principalmente quem tem filhos pequenos, pois tem que fazer esse esforço ... quando estou a fazer noite, o meu filho tem um ano, tem que ficar com o pai à noite em casa, depois eu saio do meu serviço, vou buscar o menino a casa e levou pró infantário, depois descanso eu, pronto, temos que nos organizar assim. Outras vezes quando o pai vai trabalhar de manhã, eu venho trabalhar de manhã, eu trago-o pró infantário, depois vou buscá-lo e assim organizo a minha vida." (Beatriz E13)</p> <p>"nós temos, fazemos por turnos, como eu já disse e às vezes queremos ir qualquer lado e não podemos porque vamos entrar à meia-noite, não podemos ir a uma festa, por exemplo, a festa acaba à uma ou duas da manhã, a gente não pode, temos de ir trabalhar. Em primeiro lugar está o trabalho e então pois não podemos ir. Quando tamos de folga, organizamos a vida e vamos onde agente queremos ir, mas quando estamos a trabalhar pois, não podemos ir, claro. Este trabalho praticamente mexe com a nossa vida toda (pausa), mas se é o que agente gostamos de fazer, pois temos que adaptar." (Beatriz E13)</p>	<p>da incompatibilidade com os horários dos amigos – da rede social de contactos; As cuidadoras adaptaram-se, saindo só quando têm tempo disponível</p> <p>As cuidadoras reduzem o convívio social, perdendo alguns dos seus contactos.</p>
--	--	--	---



VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>"derivado aos turnos, é um pouco complicado porque, como temos três turnos, que havia de fazer de manhã terei que fazer à noite, ou nas folgas, sucessivamente ... reflete-se um pouco porque não tou tanto tempo com a família em casa, ah é um bocadinho complicado, ah se eu tou a fazer noite, durante o dia tenho que tar a descansar, se tou durante o dia, só tou um pouco à noite, pronto, mas as coisas, vão-se orientando. Olhe, a mim não alteram muito porque eu nunca fui uma pessoa assim, de sair muito, sou mais aquela pessoa de tar em casa, ah prontos. Eu social, não, não me afetou muito!" (Mónica E14)</p>	
	Valorização	<p>"A minha vida pessoal tem o grande valor. Eu senti-me como é que eu hei de dizer? Valorizada no, ah, pronto, na área de, de poder ajudar, ah, de poder preparar para, pronto, para ajudar os meus familiares, porque graças a Deus tenho os pais vivos e sei que é isso é uma mais valia, pra mim estar, de estar certa forma estou a preparar-me para quando chegar à minha vez mais próxima, não é? Dos meus mais próximos. E acho que tem sido uma valorização, muito, muito boa mesmo, em todas as áreas, sinto-me mais madura, sinto-me mais, ah, competente, sinto-me, como é que eu hei de-dizer? Um dia quando, pronto, passar pra, pra o meu lado, sinto-me com autoridade para fazer ah qualquer atividade, desde a higiene pessoal, desde tratamento, desde atenção, tudo" (Laura E10)</p> <p>"Eu arranjei notoriedade no trabalho que faço, ah, arranjei experiências, pronto, e também o convívio com outras pessoas que eu não conhecia, alarguei o espaço de amizades, de mais convívio, foi isso." (Laura E10)</p> <p>"às vezes é preciso trabalharmos nestes meio pra dar valor a certas coisas da vida e desde que</p>	Já referido anteriormente

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>estou cá, ah tenho evoluído um bocadinho na minha maneira de pensar, de agir, de resolver certas situações" (Sara E11)</p> <p>"acho que esta profissão é, prontos, fez-me mudar um pouco a minha mentalidade, que eu era uma pessoa muito, sempre fui muito fria, muito desligada das coisas e das pessoas e acho que esta profissão faz a a gente crescer, muito, muito porque a gente vê a vida de uma maneira diferente, a gente lida com as pessoas de maneira diferente mesmo com familiares mais idosos (pausa) de maneira diferente eh prontos, em geral mudou muito a minha vida." (Ana E12)</p> <p>"até podia ver um, um idoso, olhava não é? Mas, prontos, era uma pessoa “vai ali um idoso, vai ali” e agora já não, se calhar olho pra eles de maneira diferente (pausa). Se calhar se ver uma pessoa assim, nem precisa de ser idoso, mesmo como pessoa, a precisar de ajuda, se calhar já, já me chego ao pé e pergunto “precisa de ajuda?” e antigamente não era assim, por isso é que eu digo, mudou muito a minha personalidade." (Ana E12)</p>	
	<p>Não</p>	<p>"Eu nunca fui de sair muito, a verdade é esta, ah, eu sempre fui muito caseira e continuo a sair o mesmo, não, a falar com as mesmas pessoas e a dar-me com toda a gente como me dava antes. Isso não, não alterou" (Anita E4).</p> <p>"sou uma pessoa que, que vive só, e portanto não houve alterações nenhuma ... Há tempo para tudo, há tempo para, ah, trabalhar, há tempo para passear, há tempo para tudo" (Maria E6)</p> <p>"não sou pessoa de andar muito fora, não sou pessoa de andar muito fora, sou, sempre, sempre fiquei em casa, sempre gostei de dormir as minhas noites em casa, eu não gosto de fazer</p>	<p>ok</p>

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>noitadas, portanto assim não, a mim não me fez assim muita diferença." (Nádia E7)</p> <p>"Não, não, não influenciou em nada porque, porque se eu não trabalhasse aqui tinha que trabalhar noutro lado e memo com os turnos, sempre me adaptei bem a trabalhar com os turnos. Não, não influencia ... Socialmente não porque se agente não sai um dia, saímos no outro, saímos quando podemos eh primeiro tá o trabalho e depois tá a vida social" (Marta E9)</p> <p>"derivado aos turnos, é um pouco complicado porque, como temos três turnos, que havia de fazer de manhã terei que fazer à noite, ou nas folgas, sucessivamente ... reflete-se um pouco porque não tou tanto tempo com a família em casa, ah é um bocadinho complicado, ah se eu tou a fazer noite, durante o dia tenho que tar a descansar, se tou durante o dia, só tou um pouco à noite, pronto, mas as coisas, vão-se orientando. Olhe, a mim não alteram muito porque eu nunca fui uma pessoa assim, de sair muito, sou mais aquela pessoa de tar em casa, ah prontos. Eu social, não, não me afetou muito!" (Mónica E14)</p>	
	<p>Apêgo aos utentes/Stresses</p>	<p>"altera sempre porque (pausa) nós aqui, ah, (pausa) quando vimos práqui trabalhar, não tamos pensando que nos vamos pegar tanto aos utentes eh e eu no meu caso não gosto de levar (pausa) o que sinto aqui e os problemas que tenho aqui, não gosto de levar pra casa mas às vezes levo, pronto. E então é, acabo por, por ralar com os tão lá em casa que não têm culpa eh e depois quando volto pra cá consigo desligar o botãrito, mesmo que eu venha chateada de casa, chego aqui desligo e aqui sinto-me bem e acabo por esquecer os problemas que tenho em</p>	<p>Já referido anteriormente</p>

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

		<p>casa." (Anita E4)</p> <p>"o que alterou mais foi mesmo, ah, as, uma pessoa vai daqui vai stressada, por mais que não queira acaba sempre por stressar um bocadinho, chega a casa vê alguma coisa mal, pronto, os de casa pagam logo (risos) depois quando venho pra cá já a coisa vem, vem calma, os de casa já apanharam os raspanetes no mesmo dia, pronto, e já venho mais... Chego aqui, isto aqui pra mim é, é mesmo uma terapia." (Anita E4)</p>	
	<p>Não acompanhou o crescimento das filhas/não estava com o marido/deixo u de sair para jantar e tomar café</p>	<p>"Esta profissão mudou a minha vida (pausa) mudou a minha vida em tudo porque eu vinha prá qui às quatro da tarde, levava a tarde, depois seguia a noite, não via quase as minhas filhas, crescendo, porque uma andava no ciclo, a outra andava na escola, na escola, na escola primária, mas, pronto, como o meu marido estava em casa e ajudou-me e muito também. Com a ajuda do meu marido, também me ajudou muito, não é que não houvesse garreias porque, dediquei-me muito com este trabalho, abandonei, abandonei, quer dizer, deixei a minha vida particular atrás, deixei os meus filhos, deixei o meu marido, pra me dedicar a esta vida porque eu adoro o meu trabalho, gosto muito do trabalho porque às vezes a gente podia jantar fora, deixou de jantar fora, ah, pronto, íamos a um café tomar a bica, deixámos de tomar, de ir ao café tomar a bica, pronto, eu dediquei-me a esta casa." (Fernanda E1)</p>	<p>Já referido anteriormente</p>
	<p>Mais um vencimento</p>	<p>"foi o ordenado que entrou em casa (risos) é mais um ordenado que entra em casa e ajuda muito nos tempos de hoje ... na minha vida pessoal, um ordenado a mais é muito bom em casa."</p>	<p>Já referido anteriormente</p>

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO



	em casa	(Beatriz E13)	
--	---------	---------------	--

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

**ANEXO 5**  
**INFORMAÇÃO RECOLHIDA DA ANÁLISE DOCUMENTAL**

Idade	Escolaridade	Est. Civil	Categoria Inicial	Categoria Seguinte	Ano Admissão	Antiguidade	Vencimento	Vínculo	Naturalidade	Residência	Formação adequada	Experiência cuidar
65	4º	Casada	Vigilante		1988	25 Reforma	491,94€	Ctr termo	Castelo Branco	Olhão	Sim	
58	4º	Casada	Aux. Limpeza	Emp Aux	1997	16	531,65€	Efetiva	Grândola	Torre Natal Faro	Sim	
57	4º	Casada	Auxiliar		1998	15	510€	Efetiva	Alcoutim	Torre Natal Faro	Sim	
40	9º	Divorc.	Auxiliar	Aj Lar II	1999	14	542,29€	Efetiva	Faro	Faro	Sim	
59	12º	Casada	Aj Lar		2006	7	515,10€	Efetiva	Bragança	Faro	Sim	Sim
47	4º	Solteira	Emp Auxiliar	Aj Lar	2006	6	515,10€	Efetiva	Ourém	Bela Curral Faro		Sim
49	9º	Casada	Emp Aux no 1.º Mês		2008	5	491,94€	Efetiva	Olhão	Olhão	Sim	
35	7º	Divorc.	Trab serv gerais		2008	5	491,94€	Efetiva	Faro	Bel Curral Faro	Sim	
56	9º	Casada	Aj. Lar		2009	3	491,94€	Ctr termo	Olhão	Olhão		Sim
56	4º	Divorc.	Trab serv ger		2010	2	491,94€	Efetiva	Aljustrel	Estoi		Sim
50	8º	Divorc.	Aj. Lar		2012	1	491,94€	Ctr termo	Tavira	Olhão		Sim
40	6º	Divorc.	Aj. Lar		2012	1	491,94€	Ctr termo	Rio Maior	Faro		Sim
29	9º	Solteira	Trab serv ger		2012	1	491,94€	Ctr termo	Faro	Olhão		Sim
37	12º	Solteira	Aj. Lar		2012	1	491,94€	Ctr termo	Olhão	Bela Curral Faro		

ANEXO 7

	
<b>Europass-Curriculum Vitae</b>	
	
<b>Informação pessoal</b>	
Nome	<b>Emília Máxima dos Reis Pedro</b>
Morada	Urb. Maria Teresa Viegas, lt. 5, 2.º Esq., 8700 Olhão
Telemóvel	+351 965682727
Correio electrónico	<a href="mailto:milapedro@hotmail.com">milapedro@hotmail.com</a>
Nacionalidade	Portuguesa
Data de nascimento	17/08/1977
<b>Experiência profissional</b>	
<b>Data</b>	<b>De 1 de Abril de 2013 até à data presente</b>
Função ou cargo ocupado	Diretora Técnica de um Centro Social (Lar de 3º Idosos)
Principais actividades e responsabilidades	Direção do estabelecimento, programação de actividades e coordenação e supervisão do pessoal
Nome e morada do empregador	Santa Casa da Misericórdia da Faro Rua João Dias n.º6, 8000 Faro
Tipo de empresa ou sector	IPSS
<b>Data</b>	<b>De 1 de Maio de 2003 até à data presente</b>
Função ou cargo ocupado	Coordenadora Técnica de um Centro Social (Lar de 3º Idosos)
Principais actividades e responsabilidades	Coordenação, supervisão, distribuição de tarefas, gestão de stocks, acolhimento e acompanhamento dos utentes, relacionamento com familiares
Nome e morada do empregador	Santa Casa da Misericórdia da Faro Rua João Dias n.º6, 8000 Faro
Nome e morada do empregador	Santa Casa da Misericórdia da Faro Rua João Dias n.º6, 8000 Faro
Tipo de empresa ou sector	IPSS
Página 1/ 10- Curriculum vitae de Apelido(s) Nome(s)	Para mais informações sobre o Europass, consulte <a href="http://europass.cedefop.europa.eu">http://europass.cedefop.europa.eu</a> © União Europeia, 2002-2010 24082010

**VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO**

<b>Data</b>	<b>De Fevereiro a Maio de 2002</b>
Função ou cargo ocupado	Administrativa estagiária
Principais actividades e responsabilidades	Arquivo, tarefas administrativas, atendimento ao público, actividade comercial
Nome e morada do empregador	Montepio Geral Rua Aurea n.ºs 219 a 249, Lisboa
Tipo de empresa ou sector	Banco
<b>Data</b>	<b>De Junho a Setembro de 2001</b>
Função ou cargo ocupado	Administrativa estagiária
Principais actividades e responsabilidades	Arquivo, tarefas administrativas, atendimento ao público, actividade comercial
Nome e morada do empregador	BCP – Atlântico Praça D. João I n.º 28, Porto
Tipo de empresa ou sector	Banco
<b>Educação e Formação</b>	
<b>Data</b>	<b>Setembro de 2011 a Setembro de 2012</b>
Designação da qualificação atribuída	Pós-graduação em Educação Social
Competências profissionais	- Funções de coordenação - Orientação pedagógica - Gestão e avaliação de projetos educativos e comunitários
<b>Data</b>	<b>Setembro de 1996 a Setembro de 2001</b>
Designação da qualificação atribuída	Licenciatura em Gestão de empresas
Competências profissionais	- Gerir uma empresa - Integrar-se em qualquer departamento de uma empresa - Trabalhar em equipa - Motivar pessoas - Utilizar tecnologias de comunicação
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Faculdade de Economia da Universidade do Algarve
<b>Data</b>	<b>De Março a Maio de 2007</b>
Designação da qualificação atribuída	Formação pedagógica inicial de formadores (CAP)
Competências profissionais	- Seleccionar e aplicar métodos e técnicas pedagógicas adequadas às situações de formação - Conceber, desenvolver e avaliar sessões de formação, tendo em conta os momentos chave de uma sessão e os elementos facilitadores da aprendizagem
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Santa Casa da Misericórdia de Faro



**VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO**

<b>Data</b>	<b>6 de Junho de 2013</b>
Designação da qualificação atribuída	Participante no III Seminário de Jovens Investigadores
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Universidade do Algarve
<b>Data</b>	<b>4 de Dezembro de 2012</b>
Designação da qualificação atribuída	Participante no Colóquio "Olhares sobre o envelhecimento na pessoas com deficiência: que futuro?"
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	ACASO
<b>Data</b>	<b>23 de Novembro de 2012</b>
Designação da qualificação atribuída	Participante na Conferência "O cuidador e o envelhecimento"
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Santa Casa da Misericórdia de Faro
<b>Data</b>	<b>20 de Outubro de 2012</b>
Designação da qualificação atribuída	Participante no XIX Congresso de Geriatria do Algarve
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Provectus e UATI
<b>Data</b>	<b>13 de Setembro de 2012</b>
Designação da qualificação atribuída	Participante no Workshop "Psicologia do luto – lidar com situações delicadas" (4 horas)
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Servilusa
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	<b>28 e 29 de Junho de 2012</b>
Designação da qualificação atribuída	Participante no II Seminário Jovens Investigadores
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Universidade do Algarve
<b>Data</b>	<b>23 de Março de 2012</b>
Designação da qualificação atribuída	Participante no "III Seminário de Mestrado de Educação Social: teoria e prática", 23 de Março de 2012
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Universidade do Algarve
Página 3/ 10- Curriculum vitae de Apelido(s) Nome(s)	Para mais informações sobre o Europass, consulte <a href="http://europass.cedefop.europa.eu">http://europass.cedefop.europa.eu</a> © União Europeia, 2002-2010 24082010

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

<b>Data</b>	<b>5 de Novembro de 2010</b>
Designação de qualificação atribuída	Participante no Painel "Intervenção comunitária em saúde mental" (4 horas)
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Hospital de Faro – Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental
<b>Data</b>	<b>16 de Outubro de 2010</b>
Designação de qualificação atribuída	Participante no "XVII Congresso de Geriatria do Algarve"
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Provectus e UATI
<b>Data</b>	<b>10 de Setembro de 2010</b>
Designação de qualificação atribuída	Participante no Seminário "Identidade das IPSS da igreja católica" – "No rosto da caridade"
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Centro Paroquial de Cachopo
<b>Data</b>	<b>26 de Julho de 2010</b>
Designação da qualificação atribuída	Participante na Palestra "Hoscult" – "Envelhecer com qualidade"
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Hospital de Faro
<b>Datas</b>	<b>26 de Junho de 2010</b>
Designação da qualificação atribuída	Participante na Conferência "A saúde mental no adulto e no idoso"
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Instituto Piaget
<b>Data</b>	<b>2 de Junho de 2010</b>
Designação da qualificação atribuída	Participante no Seminário "A educação sexual em contexto de formação profissional/educação: Uma resposta premente"
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Instituto de Emprego e Formação Profissional, I.P.
<b>Data</b>	<b>16 de Abril de 2010</b>
Designação da qualidade atribuída	Participante na Formação "Sistema Cook – Chill: Regeneração" (1 hora)
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Gertal
<b>Data</b>	<b>10 de Outubro de 2009</b>
Designação da qualidade atribuída	Participante no "XVI Congresso de Geriatria do Algarve"
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Provectus e UATI

VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO

<b>Data</b>	<b>24 de Junho de 2009</b>
Designação da qualidade atribuída	Participante no Seminário "Maus tratos a pessoas idosas em contexto institucional" (7 horas)
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	Instituto Nacional de Administração, I.P.
<b>Data</b>	<b>23 de Maio de 2009</b>
Designação da qualidade atribuída	Participante no "II Encontro de Família, saúde e doença" no âmbito do "Maio, mês do coração"
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	Junta de Freguesia da Sé – Faro
<b>Data</b>	<b>25 de Outubro de 2008</b>
Designação da qualidade atribuída	Participante no "XV Congresso de Geriatria do Algarve"
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	Provectus e UATI
<b>Data</b>	<b>24 de Maio de 2008</b>
Designação da qualidade atribuída	Participante no "I Encontro de Família, saúde e doença" – "Promoção e saúde", no âmbito do "Maio, mês do coração"
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	Junta de Freguesia da Sé - Faro
<b>Data</b>	<b>8 de Abril de 2008</b>
Designação da qualidade atribuída	Participante no curso de formação profissional "Normas DSA (Departamento de segurança alimentar)" (2 horas)
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	Gertal
<b>Data</b>	<b>21 de Novembro de 2007</b>
Designação da qualidade atribuída	Participante na Acção de Formação "Alimentação mediterrânea" (90 minutos)
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	Junta de freguesia da Sé - Penha
<b>Data</b>	<b>25 e 26 de Outubro de 2007</b>
Designação da qualidade atribuída	Participante na Formação profissional "Segurança, higiene e saúde no trabalho" (14 horas)
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	Ministério da Saúde – Administração Regional de Saúde do Algarve, I.P.
<b>Data</b>	<b>20 de Outubro de 2007</b>
Designação da qualidade atribuída	Participante no "XIV Congresso de Geriatria do Algarve"
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	Provectus e UATI
Página 5/ 10- Curriculum vitae de Apelido(s) Nome(s)	Para mais informações sobre o Europass, consulte <a href="http://europass.cedefop.europa.eu">http://europass.cedefop.europa.eu</a> © União Europeia, 2002-2010 24082010

**VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO**

	<b>Data</b> 30 de Janeiro de 2007
Designação da qualidade atribuída	Participante na Acção de Formação "Primeiros socorros – noções básicas" (90 minutos)
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	Junta de Freguesia da Sé - Faro
	<b>Data</b> 14 de Outubro de 2006
Designação da qualidade atribuída	Participante no "XIII Congresso de Geriatria do Algarve"
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	Provectus e UATI
	<b>Data</b> 9 de Junho de 2006
Designação da qualidade atribuída	Participante na Acção de Formação sobre Geriatria e Ajudas técnicas
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	Invacare
	<b>Data</b> De 11 a 31 de Outubro de 2005
Designação da qualidade atribuída	Participante na Acção de Formação "Organização e gestão de eventos" (40h)
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	Anje
	<b>Data</b> 8 de Outubro de 2005
Designação da qualidade atribuída	Participante no "XII Congresso de Geriatria no Algarve"
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	Provectus e UATI
	<b>Datas</b> De 9 de Novembro a 4 de Dezembro de 2004
Designação da qualidade atribuída	Participante na Acção de Formação "Segurança e higiene no trabalho" (60 horas)
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	Bio Gaia
	<b>Datas</b> 6 de Julho de 2004
Designação da qualidade atribuída	Participante na Palestra "Sexualidade na pessoa idosa"
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	REAPN
	<b>Datas</b> 12 de Maio a 7 de Julho de 2004
Designação da qualidade atribuída	Participante no Curso de Gestão de Recursos Humanos (90 horas)
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	IPFEL
	<b>Data</b> De 3 de Novembro a 11 de Dezembro de 2003
Designação da qualidade atribuída	Participante no Curso de Formação Profissional "Legislação laboral – Enquadramento jurídico do trabalho" (80 horas)
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	ANJE
	<p>Página 6/ 10- Curriculum vitae de Apelido(s) Nome(s)</p> <p>Para mais informações sobre o Europass, consulte <a href="http://europass.cedefop.europa.eu">http://europass.cedefop.europa.eu</a> © União Europeia, 2002-2010 24082010</p>



**VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO**

	<b>Data</b>	<b>De 8 a 29 de Novembro de 2003</b>
Designação da qualidade atribuída		Participante na Acção de Formação "Estratégia integrada para Provedores, Mesários e Quadros" (32 horas)
Nome e tipo de organização de ensino ou formação		Turis Forma
	<b>Data</b>	<b>11 de Outubro de 2003</b>
Designação da qualidade atribuída		Participante no "X Congresso de Geriatria do Algarve"
Nome e tipo de organização de ensino ou formação		Provectus e UATI
	<b>Data</b>	<b>7 de Outubro de 2003</b>
Designação da qualidade atribuída		Participante na Acção de Formação "Enuresse – Xixi na cama" (90 minutos)
Nome e tipo de organização de ensino ou formação		Junta de Freguesia da Sé – Faro
	<b>Data</b>	<b>Junho a Outubro de 2003</b>
Designação da qualidade atribuída		Curso de "Contabilidade" (132 horas)
Nome e tipo de organização de ensino ou formação		Concilium
	<b>Data</b>	<b>De 2 a 18 de Junho de 2003</b>
Designação da qualidade atribuída		Participante na Acção de Formação "Gestão de tempo e condução de reuniões" (40 horas)
Nome e tipo de organização de ensino ou formação		ANJE
	<b>Data</b>	<b>29 de Maio de 2003</b>
Designação da qualidade atribuída		Participante na Acção de formação "A Diabetes" (90 minutos)
Nome e tipo de organização de ensino ou formação		Junta de Freguesia da Sé - Faro
	<b>Data</b>	<b>17 de Janeiro de 2003</b>
Designação da qualidade atribuída		Participante na Acção de Formação "Da infância à terceira idade – contributos para uma melhoria da qualidade de vida" (3 horas)
Nome e tipo de organização de ensino ou formação		Cruz Vermelha Portuguesa – Núcleo de Olhão
	<b>Data</b>	<b>De 7 de Outubro a 10 de Dezembro de 2002</b>
Designação da qualidade atribuída		Participante na Acção de Formação "Dinâmicas de inserção" (100 horas)
Nome e tipo de organização de ensino ou formação		Cruz Vermelha Portuguesa – Delegação de Faro
	<b>Data</b>	<b>19 de Outubro de 2002</b>
Designação da qualidade atribuída		Participante no "IX Congresso de Geriatria do Algarve"
Nome e tipo de organização de ensino ou formação		Provectus e UATI

**VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO**

	<b>Data</b>	<b>10 de Maio de 2001</b>
Designação da qualidade atribuída	Participante no Debate "Comércio tradicional versus grandes superfícies"	
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	Faculdade de Economia, Associação Académica, Comissão Universitária de Valorização Profissional e AIESEC, da Universidade do Algarve	
	<b>Data</b>	<b>10 de Maio de 2001</b>
Designação da qualidade atribuída	Participante na Conferência "Problemas e desafios actuais da economia portuguesa"	
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	Faculdade de Economia, Associação Académica, Comissão Universitária de Valorização Profissional e AIESEC, da Universidade do Algarve	
	<b>Data</b>	<b>10 de Maio de 2001</b>
Designação da qualidade atribuída	Participante no Workshop "Negociação com a banca"	
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	Faculdade de Economia, Associação Académica, Comissão Universitária de Valorização Profissional e AIESEC, da Universidade do Algarve	
	<b>Data</b>	<b>9 de Maio de 2001</b>
Designação da qualidade atribuída	Participante no Seminário "Globalização, economia europeia e integração do euro no meio empresarial"	
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	Faculdade de Economia, Associação Académica, Comissão Universitária de Valorização Profissional, AIESEC e Centro de Documentação Europeia, da Universidade do Algarve	
	<b>Data</b>	<b>30 de Novembro de 2000</b>
Designação da qualidade atribuída	Participante na Conferência "E – Business"	
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	Comissão Universitária de Valorização Profissional e Conselho Directivo da Unidade de Ciências Económicas e Empresariais, da Universidade do Algarve	
	<b>Data</b>	<b>9 de Abril de 2000</b>
Designação da qualidade atribuída	Participante na Conferência "Estratégia de Marketing da Fábrica do Inglês"	
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	Comissão Universitária de Valorização Profissional da Universidade do Algarve	
	<b>Data</b>	<b>5 de Maio de 1999</b>
Designação da qualidade atribuída	Participante no Seminário "A liderança"	
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	Unidade de Ciências Económicas e Empresariais da Universidade e AIESEC, da Universidade do Algarve	
	<b>Data</b>	<b>25 de Março de 1999</b>
Designação da qualidade atribuída	Participante no Seminário "Portugal, a moeda única e a agenda 2000"	
Nome e tipo de organização de ensino ou formação	Unidade de Ciências Económicas e Empresariais e Centro de Documentação Europeia, da Universidade do Algarve	
Página 8/ 10- Curriculum vitae de Apellido(s) Nome(s)	Para mais informações sobre o Europass, consulte <a href="http://europass.cedefop.europa.eu">http://europass.cedefop.europa.eu</a> © União Europeia, 2002-2010 24082010	

<b>Aptidões e competências pessoais</b>																										
Língua(s) materna(s)	<b>Português</b>																									
Outra(s) língua(s)	<b>Inglês, Francês e Espanhol</b>																									
Auto-avaliação																										
<i>Nível europeu (*)</i>																										
<b>Inglês</b>																										
<b>Françês</b>																										
<b>Espanhol</b>																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Compreensão</th> <th colspan="2">Conversação</th> <th>Escrita</th> </tr> <tr> <th>Compreensão oral</th> <th>Leitura</th> <th>Interação oral</th> <th>Produção oral</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Razoável</td> <td>Boa</td> <td>Boa</td> <td>Razoável</td> <td>Boa</td> </tr> <tr> <td>Razoável</td> <td>Boa</td> <td>Razoável</td> <td>Razoável</td> <td>Boa</td> </tr> <tr> <td>Boa</td> <td>Boa</td> <td>Boa</td> <td>Razoável</td> <td>Razoável</td> </tr> </tbody> </table>	Compreensão		Conversação		Escrita	Compreensão oral	Leitura	Interação oral	Produção oral		Razoável	Boa	Boa	Razoável	Boa	Razoável	Boa	Razoável	Razoável	Boa	Boa	Boa	Boa	Razoável	Razoável
Compreensão		Conversação		Escrita																						
Compreensão oral	Leitura	Interação oral	Produção oral																							
Razoável	Boa	Boa	Razoável	Boa																						
Razoável	Boa	Razoável	Razoável	Boa																						
Boa	Boa	Boa	Razoável	Razoável																						
Aptidões e competências de sociais	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsável;</li> <li>- Dinâmica;</li> <li>- Persistente</li> <li>- Facilidade de comunicação, negociação e persuasão</li> <li>- Espírito de equipa;</li> <li>- Humilde;</li> <li>- Capacidade de iniciativa;</li> <li>- Interesse por desafios;</li> <li>- Capacidade de adaptação a ambientes multiculturais</li> <li>- Capacidade para trabalhar com pessoas diminuídas</li> </ul>																									
Aptidões e competências de organização	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentido de organização</li> <li>- Capacidade de liderança</li> <li>- Capacidade de síntese</li> <li>- Capacidade de auto-crítica</li> <li>- Capacidade de auto-avaliação</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formadora a ministrar Formação Profissional (desde 2008 até à presente data)</li> <li>- Colaboração no Boletim trimestral da Santa Casa da Misericórdia de Faro "Ecos" (2010)</li> <li>- Participação como Oradora numa aula do Mestrado de Gerontologia Social da Universidade do Algarve (30 de Março de 2009)</li> <li>- Administradora de condomínio (2007)</li> <li>- Colaboração nas aulas de Actividade Física, no âmbito da Unidade Curricular de Actividade Física e Envelhecimento do INUAF (2007), no Centro Social da Torre de Natal</li> <li>- Fundadora de um Plano Intergeracional no Centro Social da Torre de Natal (2005)</li> <li>- Colaboração no Congresso "IV Encontro das Misericórdias do Sul" (2003)</li> </ul>																									
Aptidões e competências informáticas	Conhecimentos de informática (Windows, Word, Excel, Acess, Powerpoint, SPSS, Internet, Outlook, SAP/R3)																									
Aptidões e competências artísticas	Prática de desporto (Ginásio, Zumba – modalidade de Fitness/Dança) Prática de caminhadas																									
Outras aptidões e competências	Promotora de vendas (de 1996 até 1999) Irmã da Santa Casa da Misericórdia de Faro Sócia do Sporting Clube Olhanense																									
Carta de condução	Carta de condução de categoria B, emitida pela D.G.V. a 14 de Setembro de 2001.																									
Página 9/ 10- Curriculum vitae de Apellido(s) Nome(s)	Para mais informações sobre o Europass, consulte <a href="http://europass.cedefop.europa.eu">http://europass.cedefop.europa.eu</a> © União Europeia, 2002-2010 24082010																									

**VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO**



**VIVÊNCIAS E EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS CUIDADORES FORMAIS DO CENTRO SOCIAL DA TORRE DE NATAL  
(SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FARO):  
UM ESTUDO DE CASO**