IQF

Instituto para a Qualidade na Formação, I.P.

Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social

Av. Almirante Reis, 72
1150 - 020 LISBOA
PORTUGAL

Tel.: +351 218 107 000
Fax: +351 218 107 191
iqf@iqf.gov.pt
www.iqf.gov.pt

Estudos já disponíveis nesta colecção:

1. Vestuário
2. Rochas Ornamentais
3. Hotelaria
4. Construção Civil e Obras Públicas em Portugal
5. O Sector da Cerâmica em Portugal
6. A Indústria Têxtil em Portugal
7. Metalurgia e Metalomecânica em Portugal
8. O Sector da Madeira e Suas Obras em Portugal
9. O Sector dos Transportes em Portugal — Aéreo
10. O Sector dos Transportes em Portugal — Ferroviário
11. O Sector dos Transportes em Portugal — Fluvial de Passageiros
12. O Sector dos Transportes em Portugal — Marítimo
13. O Sector dos Transportes em Portugal — Rodoviário de Mercadorias
14. O Sector dos Transportes em Portugal — Rodoviário de Passageiros
15. Comércio e Distribuição em Portugal
16. Pescas e Aquicultura em Portugal
17. O Sector Agro-Alimentar em Portugal
18. Curtumes, Calçado e Marroquinaria em Portugal
19. As Indústrias do Cimento, Cal, Gesso e Derivados
20. O Sector do Vidro em Portugal
21. O Sector da Energia em Portugal
22. O Sector da Agricultura em Portugal
23. O Sector da Química e Plásticos em Portugal

UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

Ministério do Trabalho
e da Solidariedade Social

QCA III ASSISTÊNCIA TÉCNICA EIXO F S E

INOFOR
Serv. Prox: acção social
ISBN: 9720619669
€ 15,00

IQF

24

Colecção Estudos Sectoriais • O SECTOR DOS SERVIÇOS DE PROXIMIDADE: SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL

EVOLUÇÃO DAS QUALIFICAÇÕES E DIAGNÓSTICO DAS NECESSIDADES DE FORMAÇÃO

• MAIO 2005

Este estudo integra uma separata com os perfis profissionais

O SECTOR DOS SERVIÇOS DE PROXIMIDADE

Serviços de Acção Social

UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

Ministério do Trabalho
e da Solidariedade Social

QCA III ASSISTÊNCIA TÉCNICA EIXO F S E

24

Colecção Estudos Sectoriais

O SECTOR DOS SERVIÇOS DE PROXIMIDADE

Serviços de Acção Social

Colecção Estudos Sectoriais 24

IQF
Instituto para a Qualidade na Formação, I.P.

Biblioteca Nacional — Catalogação na Publicação

O sector dos serviços de proximidade: serviços de acção social — (Estudos Sectoriais: 24)

ISBN 972-8619-66-9

CDU 377
364
331

FICHA TÉCNICA

Editor
Instituto para a Qualidade na Formação

Autor
Instituto para a Qualidade na Formação

Título
O Sector dos Serviços de Proximidade: serviços de acção social

Coordenação
Ana Cláudia Valente

Entidade Adjudicatária
IESE e GEOIDEIA
Coordenação de Teresa Evaristo

Design e Produção Gráfica
F4 — Nuno Gaspar

Impressão
Facsimile, Lda.

Local de Edição
Lisboa

1.ª Edição
Maio de 2005

ISBN
972-8619-66-9

Depósito Legal
227252/05

Tiragem
1.500 exemplares

©IQF, 2005

Este estudo integra uma separata com os perfis profissionais.

Í N D I C E

Nota de Abertura 5

Agradecimentos 6

Introdução 7

Nota Prévia 8

I. Delimitação do Sector dos Serviços de Proximidade: Serviços de Acção Social 9

1. Enquadramento geral: a discussão conceptual 9

2. Critérios de delimitação do sector 12

3. Identificação das actividades-alvo do estudo 13

4. A relevância na óptica do estudo dos perfis 15

II. Diagnóstico e Prospectiva do Sector 17

1. Enquadramento Socioeconómico do Sector 17

1.1. Enquadramento internacional — os serviços sociais e de proximidade no quadro da União Europeia 17
1.2. Características estruturais do sector em Portugal 24
1.3. Análise do Emprego 36
1.4. Acção dos poderes públicos na dinamização do sector: elementos de política económica e de emprego 62
1.5. A Qualidade no sector 72

2. Comportamentos Estratégicos das Entidades do Sector dos Serviços de Proximidade: Serviços de Acção Social 73

2.1. Nota metodológica 73
2.2. Caracterização das entidades alvo de estudos de caso 74
2.3. Grandes elementos de desenvolvimento do sector 78
2.4. Caracterização dos modelos organizacionais e dos modos de organização do trabalho 87
2.5. A gestão de recursos humanos 92
2.6. Agrupamentos estratégicos-tipo 94
2.7. Factores críticos para o desenvolvimento do sector 105

3. Análise Prospectiva 111

III. Evolução dos Empregos, das Qualificações e das Competências Profissionais 125

1. Dinâmica dos Empregos 125

1.1. Apresentação sumária da estrutura profissional do sector 125
1.2. Factores de evolução dos empregos 129
1.3. Evolução dos empregos e necessidades de competências 133

2. Repercussões dos Cenários no Emprego e nas Competências 141

2.1. Repercussões no volume de emprego 141
2.2. Repercussões na qualidade do emprego 141
2.3. Repercussões nas competências 142

3. Dos Empregos Actuais aos Empregos-Alvo. A Construção de Perfis Profissionais 142

IV. Diagnóstico de Necessidades de Formação e Pistas para a Reorientação da Formação Profissional 145

1. Levantamento, Caracterização e Análise da Oferta Formativa 145

1.1. Constrangimentos do levantamento e análise da oferta formativa 145
1.2. Levantamento e caracterização da oferta formativa 145
1.3. Análise da oferta formativa 157
1.4. A imagem da oferta formativa 161

2. Pistas para a Reorientação da Oferta Formativa 162

V. Outras Estratégias de Resposta às Necessidades de Competências 165

Anexos 169

Bibliografia 195

N O T A D E A B E R T U R A

presente volume, o 24.º da colecção "Estudos Sectoriais" representa mais um passo na prossecução do objectivo do IQF de disponibilizar informação relevante sobre a dinâmica competitiva e de emprego, bem como dos perfis profissionais associados a necessidades de competências, com vista, designadamente, a apoiar a actividade dos operadores de formação, na construção de propostas formativas adequadas às necessidades presentes e futuras da actividade económica.

O estudo foi desenvolvido segundo a metodologia específica, criada pelo IQF e utilizada de forma transversal a todos os sectores de actividade e os dois volumes (o presente e o relativo ao 25.º estudo) agora publicados abordam o sector dos serviços de proximidade.

Os serviços de proximidade, definidos por Gilain e Petrella (1997) como os "*serviços que respondem a procuras individuais ou colectivas, que contribuem para a qualidade da vida quotidiana, através de uma proximidade quer objectiva, porque ancorada sob um espaço local restrito, quer subjectiva, porque reenvia para a dimensão relacional da prestação*", enquadram um leque vasto de actividades, tendo a delimitação do sector conduzido à identificação de vários domínios, os quais foram adoptados como critério na separação do estudo em dois volumes autónomos: um dos volumes aborda o domínio Apoio a Grupos Especialmente Vulneráveis, o outro, os domínios Higiene e Cuidados Pessoais e Apoio à Organização da Vida Quotidiana.

O presente volume a que foi dado o subtítulo de "Os Serviços de Acção Social" aborda as actividades 85311 a 85314 e 85321 a 85324 da CAE, ou seja as actividades desenvolvidas por entidades que se dedicam ao apoio a pessoas com deficiência, a pessoas idosas, a crianças e jovens ou a outros grupos vulneráveis.

Para o sector da Acção Social foram construídos **14 perfis profissionais**, dos quais seis específicos e oito comuns a outros sectores de actividade, nomeadamente a Saúde e a Educação.

A utilização de perfis de banda larga, privilegiada pelo IQF, sempre que possível, prende-se com o desejo de que estes possam sustentar perfis de qualificação que integrem competências transferíveis entre actividades e sectores, facilitando assim a adaptabilidade das organizações e a mobilidade profissional.

A Presidente do Conselho Directivo
Teresa Paixão

A G R A D E C I M E N T O S

ela informação concedida e pela participação na análise e na discussão de resultados deste estudo a equipa gostaria de agradecer:

- a todas as entidades que colaboraram nos estudos de caso;

- às associações representativas dos profissionais e das entidades do sector:

  — Associação dos Profissionais de Serviço Social
  — ALI — Associação de Apoio Domiciliário de Lares e Casas de Repouso de Idosos
  — Associação Nacional dos Directores Técnicos das IPSS
  — Fenacerci — Federação Nacional das Cooperativas de Solidariedade Social
  — UGT
  — UIPSS — União das Instituições Particulares de Solidariedade Social (Secretariado Distrital de Lisboa)
  — União das Misericórdias Portuguesas
  — Caritas de Lisboa
  — União das Mutualidades Portuguesas

- às entidades formadoras:

  — Centro de Formação Profissional de Setúbal
  — Instituto António Sérgio para o Sector Cooperativo — Rede Portuguesa de Formação para o Sector Terciário
  — Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa — Núcleo de Formação Contínua do Departamento de Formação e Prestação de Serviços do ISSScoop
  — Instituto Superior de Serviço Social do Porto
  — CEFORCORDIA — Centro de Formação da União das Misericórdias

- a outras entidades:

  — Direcção-Geral da Formação Vocacional
  — Centro de Reabilitação Profissional de Alcoitão/Ranholas
  — Cruz Vermelha Portuguesa
  — CTE — Saúde/IEFP
  — Direcção Geral da Segurança Social
  — Instituto de Segurança Social
  — Ministério da Saúde
  — Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

A Coordenação do estudo gostaria de realçar um profundo agradecimento a toda a equipa:

— Isabel Margarida André pela co-coordenação do estudo
— Paulo Areosa Feio pelo trabalho efectuado na delimitação do sector
— Dora Possidónio pelo trabalho de caracterização estatística do sector
— Ana Simões pela realização de entrevistas, estudos de caso, pelo trabalho de levantamento e análise da oferta formativa, pela análise das estratégias, da evolução dos empregos, qualificações e competências e do diagnóstico de necessidades de formação e pela elaboração dos perfis profissionais
— Sónia Relvas pela realização de entrevistas e estudos de caso e pela análise das estratégias, da evolução dos empregos, qualificações e competências e do diagnóstico de necessidades de formação
— Cláudia Camacho pela realização de entrevistas e pelo levantamento e análise da oferta formativa
— Lilia Melo pela realização de entrevistas
— Ana Rapaz pela realização de entrevistas

I N T R O D U Ç Ã O

eguindo uma metodologia técnica definida pelo IQF, o estudo que agora se apresenta enquadra-se num trabalho de análise e de debate que o IQF tem vindo a promover sobre a necessidade de novas qualificações em Portugal, neste caso, para o sector Serviços de Proximidade: serviços de acção social.

Este estudo, o 24.º da colecção dos Estudos Sectoriais Prospectivos, estrutura-se em cinco partes. Cada uma destas partes procura reflectir aspectos particulares da diversidade do sector dos serviços de proximidade: serviços de acção social.

A primeira parte delimita o sector enquanto objecto de análise. A segunda parte faz o enquadramento socioeconómico do sector, a nível nacional e internacional, e o diagnóstico das estratégias empresariais relativamente aos mercados e aos produtos, às tecnologias, aos modos de organização e de gestão de recursos humanos. É também, nesta parte, que se propõem cenários de evolução que constituem ferramentas úteis à análise e à intervenção estratégica neste sector.

A terceira parte do estudo dedica-se à análise da dinâmica dos empregos identificando os seus movimentos quantitativos e qualitativos (empregos em crescimento, em transformação e em regressão) e as competências críticas para as empresas/entidades e para os indivíduos. Identificam-se também as exigências em termos de volume e de qualidade do emprego e as competências necessárias à possível concretização dos cenários.

É a partir desta análise, da evolução actual e desejável do emprego e das competências que se propõem perfis profissionais, qualificantes e facilitadores da mobilidade funcional e profissional no contexto do sector.

Na quarta parte do estudo faz-se o diagnóstico das necessidades de formação a partir do levantamento e análise da oferta de formação vocacionada para o sector e dos défices de qualificação detectados. São apontadas pistas de reorientação da formação que, juntamente com outras intervenções (quinta parte), poderão viabilizar novos modelos de competitividade.

É uma metodologia predominantemente qualitativa que conta com pesquisa bibliográfica, com um conjunto muito significativo de entrevistas e com 17 estudos de caso a empresas/entidades seleccionadas de modo a cobrir a diversidade do sector dos serviços de proximidade, serviços de acção social e tendo em conta critérios como a actividade principal da empresa o tipo de serviço e a dimensão da empresa/entidade.

A utilidade deste estudo quer ao nível do planeamento e organização da formação quer ao nível da gestão do emprego (contratação colectiva, certificação profissional e informação e orientação profissional) depende da capacidade do estudo propor alternativas de actuação estratégicas e qualificantes e da capacidade dos agentes sectoriais e da capacidade dos agentes sectoriais se apropriarem destes resultados.

Para este trabalho, foi imprescindível o conhecimento e a validação técnica de um conjunto alargado de associações empresariais, sindicais, profissionais, instituições de ensino e formação e especialistas ao nível do sector que, enquanto agentes de mudança, podem também ter um papel decisivo na configuração da realidade actual e futura do sector.

N O T A P R É V I A

Este estudo realizado sob a encomenda do IQF tinha como objecto o sector dos serviços pessoais, colectivos e sociais. A delimitação do sector e do âmbito do estudo realizada em conjunto com o IQF afastou do âmbito do estudo os serviços colectivos, uma vez que estes são vastos e, muitas das vezes, são executados pela administração pública central e local. Deste modo, os serviços seleccionados enquadram-se nos serviços pessoais e sociais que optámos por designar e subdividir em três domínios: os serviços de higiene e cuidados pessoais, os serviços de apoio à organização da vida quotidiana e os serviços de acção social.

Trata-se, como se depreende de três tipos de serviços distintos. O traço de união que encontrámos resultou da consideração de que estes serviços, ainda que não sejam os únicos, integram-se no conceito de serviço de proximidade. Estes entendem-se, como "*serviços que respondem a procuras individuais ou colectivas, que contribuem para a qualidade de vida quotidiana, através de uma proximidade quer objectiva, porque ancorada num espaço local restrito quer subjectiva, porque reenvia à dimensão relacional da prestação*"(1). Como se compreende, os serviços de proximidade englobam um conjunto vasto de actividades: serviços de apoio à vida quotidiana, como sejam ajuda a pessoas idosas, guarda de crianças, limpezas domésticas; serviços de melhoria do quadro de vida, tais como os serviços de reparações domésticas; serviços culturais e de lazer e serviços de ambiente. Este trabalho não cobre, por isso, todo o vasto conjunto de serviços de proximidade. Apesar de não o fazer centrou-se sobre um conjunto de actividades distintas que vão desde os cabeleireiros aos serviços funerários, das limpezas domésticas ao apoio ao domicílio de pessoas com dependência; dos serviços de reparações aos lares e estabelecimentos de pré-escolar. Por estarmos perante domínios de actividade tão heterogéneos, optámos por apresentar o resultado do nosso trabalho em dois volumes distintos que agrupam os tipos de serviços que assumem maior proximidade e que podem ter um tratamento comum. Deste modo, está disponível este volume que contempla os serviços de acção social e um outro que contempla exclusivamente aos serviços pessoais e de apoio à vida quotidiana. Esta organização não corresponde a tratamentos completamente autonomizados. Por um lado, como o traço comum a estes serviços é o conceito de serviços de proximidade, todas as questões que remetem para o enquadramento tiveram um tratamento agregado. Por outro lado, as componentes de análise de actividades, estratégias e cenários, p.e., têm um tratamento autonomizado, ainda que alguns elementos possam estar presentes em ambos os volumes.

(1) In, GILAIN e PETRELLA (1997), pp. 1.

I

Delimitação do Sector dos Serviços de Proximidade: Serviços de Acção Social

1. Enquadramento Geral: a discussão conceptual

primeira questão com que a delimitação do sector se depara é a da própria definição das actividades enquadráveis no âmbito dos serviços. Discussão recorrente em diversos domínios das ciências sociais, o consenso está longe de ser absoluto tanto no plano académico como no das classificações para fins estatísticos.

Tradicionalmente, as actividades de serviços eram definidas pela negativa e por referência às actividades industriais: as que não produzem ou modificam bens físicos, cujo resultado não é materializável e, por isso, não pode ser armazenado, transportado ou possuído. Este tipo de definição, comum a perspectivas teóricas muito diversas, associa-se claramente a um paradigma industrialista, que relegava para um segundo plano, por vezes mesmo residual, o conjunto das actividades não directamente envolvidas no processo de produção de bens. Entretanto, porém, a própria evolução económica e social das últimas décadas se encarregou de demonstrar como aquelas perspectivas perderam capacidade de apreensão da realidade.

As tentativas mais recentes de renovação do conceito de serviços são indissociáveis da preocupação em apreender essas novas e multifacetadas realidades, da complexificação dos processos produtivos e das profundas transformações dos padrões de consumo individual e colectivo.

Deve-se a Hill (1977) a mais divulgada das definições de serviço: este deve ser entendido como "uma mudança na condição de uma pessoa ou de um bem pertencente a uma dada unidade económica, resultante da actividade de outra qualquer unidade económica (o prestador do serviço) por ordem ou com o acordo prévio da pessoa ou da unidade económica precedente". Distinguem-se, nesta óptica, os serviços que afectam a condição das pessoas (as suas características ou aptidões, tanto físicas como intelectuais) dos que afectam a condição de bens materiais sem contudo os modificarem.

Embora na mesma linha, outros autores alargaram substancialmente a concepção de Hill ao considerarem como um bem (ainda que imaterial ou intangível) a organização dos meios de produção, permitindo a classificação como serviços de inúmeras actividades que apenas indirectamente se associavam à produção de bens.

Porém, é a introdução de uma outra dimensão caracterizadora que permitirá tornar mais clara a fronteira com outros tipos de actividades económicas: a existência de uma relação directa entre prestador e utilizador e de simultaneidade entre produção e consumo: "um serviço deixa de existir no momento em que é prestado/criado" (Greenfield, 1966). Muitos autores não adoptam esta característica o que os leva a considerar no âmbito dos serviços actividades como o comércio ou os transportes públicos colectivos.

As inúmeras classificações das actividades que têm vindo a ser propostas reflectem, porém, outros aspectos para além da própria natureza do serviço prestado.

Seguindo de perto a sistematização de Delauny e Gadrey (1987), aquelas classificações podem sistematizar-se em cinco grandes conjuntos, em função do seu critério dominante.

Em primeiro lugar, as classificações que têm por base a **natureza física do resultado** da actividade: distinguem as que actuam sobre bens materiais (destinadas à sua reparação, à sua guarda, ao seu transporte, etc.) daquelas que actuam no domínio imaterial (informação, conhecimento, etc.); as cujos resultados são mais ou menos estandardizados, reprodutíveis ou materializáveis; ou ainda aquelas cujos resultados são mais ou menos duradouros (Greenfield, 1966), parecendo claramente influenciadas pela ideia de uma progressão face à proximidade com a indústria, quanto à sua relação com a transformação material e com a venda no mercado. Pelo menos uma parte das classificações estatísticas internacionais é, ainda hoje, claramente influenciada por este tipo de critério.

Em segundo lugar, as classificações **funcionais**, ou seja, as que se baseiam no critério da função ou dos objectivos do serviço. Nesta grande família, as diferenças decorrem sobretudo da representação teórica da estrutura económica, de onde se deduzem as grandes funções económicas (por exemplo, numa perspectiva neo-marxista, Castels distingue serviços de circulação — bancos, comércio..., serviços de reprodução dos factores sociais de produção — reparações, manutenção, serviços sociais..., serviços de reprodução das condições sociais de acumulação — governo, defesa, polícia..., serviços de produção própria e serviços de consumo). A maioria das classificações estatísticas nacionais pode inserir-se neste conjunto, tendo por base a classificação proposta por Singelmann, adiante referida.

Em terceiro lugar, as classificações segundo o critério do **público-alvo**, que essencialmente diferenciam os dois grandes conjuntos de consumidores — empresas ou famílias, mas também os diversos níveis de apropriação do resultado do serviço, quer individual quer as diversas formas de apropriação colectiva.

Em quarto lugar, as classificações assentes na **natureza da relação económica** que pressupõem — mercantis vs. não mercantis, com ou sem fins lucrativos, critério muitas vezes associado ao do **tipo de agente prestador** (público, privado ou misto).

Finalmente, as classificações baseadas em critérios de natureza histórica ou organizacional, que pressupõem novamente a explicitação de um quadro teórico de referência, dificilmente operacionalizável. Na maioria dos casos torna-se impossível identificar quais os serviços "tradicionais", "arcaicos" ou "antigos", resultantes da preservação de relações de produção pré-capitalistas, por oposição aos que se desenvolvem numa óptica de empresa de tipo capitalista ou de uma administração pública de uma sociedade capitalista desenvolvida.

Outros critérios poderiam ainda ser considerados, como o da **génese social das actividades** (as que decorrem do processo de externalização do trabalho doméstico, da recomposição do papel social do Estado ou da emergência de novas formas de "sociedade civil"). Entretanto, algumas classificações procuram conjugar critérios de natureza diversa.

Referenciam-se, de seguida e a título meramente ilustrativo, algumas das classificações mais conhecidas:

i) A classificação tradicional segundo os sectores consumidores distingue: *serviços de produção ou intermédios; serviços domésticos ou de consumo; serviços às empresas; serviços públicos puros* (os que não servem directamente outros produtores ou famílias, e que procuram regular, defender e servir a sociedade no seu conjunto);

ii) A classificação de Browning e Singlemann (1975): *Serviços de distribuição* (transportes e comunicações, comércio por grosso e retalho), *Serviços de produção* (finanças, seguros, serviços às empresas), *Serviços sociais* (saúde, serviços sociais, correios, governo), *Serviços pessoais* (serviços domésticos e pessoais, hotéis e restaurantes, reparações, lazer);

iii) A classificação de Noyelle e Stanback (1982) inclui: *Serviços de distribuição* (transportes e comunicações, comércio por grosso), *Serviços privados complexos* (finanças, segurança), *Serviços não lucrativos* (saúde, educação), *Comércio a retalho, Serviços ao consumo* (serviços domésticos e pessoais, hotéis e restaurantes, reparações, lazer), *Governo*;

iv) A classificação de Delauny e Gadrey (1986): *Serviços para-produtivos estandardizados* (modificação ou movimentação de bens: transportes, reparações, restaurantes... ; comércio de bens: comércio, imobiliário...; "modificação" ou movimentação de pessoas: transporte, barbeiros...), *Serviços para-produtivos não materiais* (serviços às empresas, finanças, investigação e desenvolvimento), *Serviços pessoais imateriais* (educação, saúde, lazer), *Serviços organizacionais ou de gestão* (administração pública);

v) A classificação de Gershuny e Miles (1983) conjuga um critério funcional com um outro relacionado com a natureza da relação económica envolvida, de que resulta uma matriz de sete funções (serviços pessoais, domésticos, de lazer, de transportes e comunicações, de educação e saúde, outras funções governamentais) por duas naturezas (serviços de mercado e serviços não mercantis);

vi) S. Illeris (1996) utiliza uma classificação que cruza características funcionais com as formas dominantes da produção dos serviços: A — *Serviços relacionados com bens* (relações pessoa-objecto), incluindo produção individual (limpezas, hotéis e restaurantes, reparações, ...) e produção estandardizada (distribuição: transporte de bens, comércio por grosso e a retalho); B — *Serviços de informação* (relações homem-símbolos), incluindo produção individual (gestão, consultoria, investigação, produção cultural,...) e produção estandardizada (escritórios e administração, telecomunicações); C — *Serviços relacionados com as pessoas* (relações pessoa-pessoa), incluindo produção individual (educação, saúde, assistência a crianças, desportos, cuidados pessoais,...) e produção estandardizada (transporte de pessoas); D — *Serviços públicos puros* (governo, polícia, justiça, bombeiros).

As classificações mais utilizadas para fins estatísticos resultam, em grande medida, destes contributos.
A NACE (Nomenclature des Activités dans les Communautées Européennes), na qual se baseiam as classificações estatísticas dos países membros da UE, segue de perto as classificações propostas por Singlemann (1975) e Stanback (1979). As actividades de serviços são divididas em quatro grandes grupos:

— **Infra-estrutura social:** engloba os serviços necessários ao funcionamento do sistema socio-económico (por esta razão muitos deles são assegurados directamente pelo Estado), como a administração pública central e local (incluindo justiça e forças armadas), a segurança social, a educação, a saúde, os serviços sociais; por servirem a sociedade em geral, isto é, tanto indivíduos como instituições, são também chamados de serviços colectivos.

— **Serviços de consumo:** os orientados para o consumo final dos indivíduos ou dos agregados familiares, como o comércio a retalho, os de alojamento, alimentação e bebidas, os culturais e recreativos, os de reparações de bens de consumo ou os de natureza social.

— **Infra-estrutura distributiva:** serviços à produção, consumidos principalmente pelas empresas, e que asseguram a circulação de capitais, bens, informação e pessoas, como as actividades

financeiras e imobiliárias, os transportes e afins, as comunicações ou o comércio por grosso.

— **Serviços às empresas:** aqueles cuja acção é dirigida exclusivamente para outras empresas, como os de investigação e desenvolvimento, seguros e serviços financeiros não bancários, jurídicos, de consultoria fiscal e contabilística, serviços técnicos e científicos, publicidade e relações públicas, processamento de dados e de papel, aluguer de equipamentos, limpezas ou segurança.

A classificação da OCDE, pelo seu lado, conjuga essencialmente a natureza funcional com as características dos prestadores. São as seguintes as 6 categorias e respectivas subcategorias:

1) Serviços que têm como actividade principal, o transporte de pessoas, bens ou informações: transporte de pessoas e de mercadorias; transmissões e telecomunicações;

2) Serviços que têm como actividade principal, a colocação de bens à disposição dos utilizadores: de bens materiais (agências de aluguer, armazenagem, leasing...); de bens imateriais (licenças, franchising, fornecimento de informações, de documentação...);

3) Serviços que têm como actividade principal, a colocação de capitais à disposição dos utilizadores: a título temporário — bancos e outras instituições de crédito; a título definitivo — seguros;

4) Serviços destinados a assegurar a conservação, manutenção ou renovação de bens existentes;

5) Serviços que têm como actividade principal, as prestações associadas a capacidades ou especializações particulares do prestador: serviços prestados essencialmente por pessoas individuais (artistas do espectáculo, consultores, arquitectos, médicos...); serviços prestados essencialmente por empresas (engenharia, publicidade, serviços informáticos, organização, segurança);

6) Serviços de intermediação que visam essencialmente relacionar os agentes económicos: agências imobiliárias; agências de viagens; certos serviços bancários; corretoras, ...

2. Critérios de Delimitação do Sector

Em face da diversidade tanto dos contributos conceptuais como das classificações atrás descritos, a delimitação do sector comporta dois procedimentos metodológicos essenciais:

i) o estabelecimento de uma base conceptual clara, em que assente a definição de critérios de tipificação;

ii) a sistematização de um quadro de correspondências entre as categorias assim definidas e a classificação das actividades económicas (CAE, revisão 2), que suporta a generalidade das estatísticas nacionais.

Assim, neste trabalho entender-se-ão por **serviços**, as actividades que, em simultâneo:

— contribuem para uma mudança na condição de uma pessoa ou de um bem pertencente a uma dada unidade económica e cujos resultados não podem ser armazenados ou transportados (carácter intangível ou imaterial);

— são desenvolvidas por uma unidade económica que não o utente (separação prestador-utilizador);

— num processo em que prestação e utilização tendem a coincidir no tempo (interacção prestador-utilizador).

A identificação do objecto deste estudo torna-se pouco clara, quando se refere a designação "serviços sociais, colectivos e pessoais". Nesta, associam-se categorias de natureza distinta: o "social" remete para a natureza do serviço, enquanto que o "colectivo" e o "pessoal" se associam à forma de apropriação do seu resultado. O entendimento que se propõe para o objecto do estudo é o dos "serviços sociais", tanto os pessoais (no sentido de apropriáveis individualmente) como os colectivos (no sentido de apropriáveis apenas colectivamente).
Consideram-se **serviços sociais**, os que têm como objectivo ou função assegurar, de forma directa e num quadro de proximidade física ou relacional, a valorização das pessoas, o seu bem-estar e qualidade de

vida e a coesão das comunidades locais[2]. Os serviços sociais podem, neste sentido, ser entendidos como serviços de proximidade, uma vez que são fornecidos num espaço físico restrito, por vezes, o próprio domicílio do utilizador que respondem a necessidades de carácter social, individual ou colectivo. Mas mais do que a proximidade física, estes serviços são caracterizados pela proximidade relacional entre prestador e utilizador, neles está em causa mais do que a objectividade do território e do espaço físico a subjectividade dos actores. Por outro lado, há outra característica que une este tipo de serviços é que, sendo vocacionados para procuras solváveis ou não solváveis, dirigidos ao reforço da coesão social ou apenas serviços pessoais não essenciais, sendo prestados numa lógica mercantil ou não mercantil, contribuem para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos.

Os serviços sociais ou de proximidade podem ser diferenciados em função do seu público-alvo, ou da forma de usufruto do seu resultado, em:

- Serviços à colectividade (os que se destinam a grupos de pessoas mais ou menos alargados, geralmente de base territorial);
- Serviços aos agregados domésticos (e.g., trabalho doméstico);
- Serviços às pessoas (e.g., apoio domiciliário).

Embora possam ainda ser distinguidos em função do tipo de prestador e da natureza da relação económica que promovem, a operacionalização do conceito é apenas compatível com a utilização dos dois critérios referidos: o do público-alvo e o dos objectivos ou diversos domínios em que o "social" se pode decompor. Nesta óptica identificam-se um núcleo central dos serviços sociais (um conjunto de domínios específicos) e três áreas de fronteira: os serviços socioeducativos, os serviços sócio-sanitários e os serviços socioculturais e sócio-recreativos.

Dado que, por opção do IQF, os serviços educativos e de saúde serão objecto de estudos específicos, julgamos que a mesma lógica deveria ser aplicada à terceira área de fronteira.

Assim, o presente estudo recairia exclusivamente sobre o núcleo central dos serviços sociais, adiante sistematizado.

3. Identificação das Actividades-Alvo do Estudo

De acordo com os critérios enunciados no ponto anterior, propõe-se que as actividades a incluir no âmbito do estudo sejam as seguintes, identificadas segundo o respectivo código da Classificação Portuguesa das Actividades Económicas (CAE, revisão 2):

QUADRO 1.1.

Actividades a abranger no estudo

Domínios	Código CAE	Designação
Acção Social Apoio a grupos especialmente vulneráveis (crianças, jovens, pessoas idosas, doentes, pessoas com deficiência)	85311	Acção social para a infância e juventude, com alojamento
	85312	Acção social para pessoas com deficiência, com internamento
	85313	Acção social para pessoas idosas, com alojamento
	85314	Acção social com alojamento, n.e.
	85321	Acção social para a infância e juventude, sem alojamento
	85322	Acção social para pessoas com deficiência, sem alojamento
	85323	Acção social para pessoas idosas, sem alojamento
	85324	Acção social sem alojamento, n.e.

(continua)

(2) Excluem-se, assim, deste universo os serviços públicos puros (e.g., administração pública, justiça, forças armadas e policiais, ...).

(continuação)

Domínios	Código CAE	Designação
Serviços Pessoais Higiene e cuidados pessoais	93021	Salões de cabeleireiro
	93022	Institutos de beleza
	93042	Manutenção física
Serviços de Apoio à organização da vida quotidiana	52710	Reparação de calçado e de outros artigos de couro
	52720	Reparação de electrodomésticos
	52730	Reparação de relógios e de artigos de joalharia
	52740	Reparação de bens pessoais e domésticos, n.e.
	71400	Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e.
	74810	Actividades fotográficas
	93010	Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles
	93030	Actividades funerárias e conexas
	93050	Outras actividades de serviços, n.e.
	95000	Famílias com empregados domésticos

Como se verifica, a lista contempla três grandes domínios: serviços de acção social, serviços às pessoas e serviços à organização da vida quotidiana. Importa, porém, clarificar as razões da não inclusão de outras actividades.

Não foram consideradas outras actividades que podem ser classificadas em simultâneo em vários conjuntos (serviços às pessoas e às empresas, por exemplo) dada a natureza multifacetada dos serviços que prestam, nomeadamente actividades de mudanças, domésticas, refeições ao domicílio e segurança de condomínios. Contudo, foram consideradas actividades relacionadas com as limpezas domésticas ou actividades de limpeza realizadas em empresas de prestação de serviços (CAE 74700 Actividades de limpeza industrial).

4. A Relevância na Óptica do Estudo dos Perfis

A delimitação do sector e a identificação das actividades-alvo do estudo abrem para domínios que, do ponto de vista do estudo dos perfis profissionais, são pouco relevantes. Neste sentido, é entendimento da Equipa que nem todas as actividades-alvo do estudo, tal como foram apresentadas no ponto anterior, devam ser abordadas na óptica dos perfis. Esta opção fundamenta-se no facto de existirem:

i) perfis profissionais e famílias de profissões centrais e específicas ao sector em estudo, que se circunscrevem ao núcleo destas actividades;

ii) perfis profissionais relativamente secundários no contexto do sector;

iii) e, ainda, perfis profissionais não exclusivos do sector.

Encontram-se no primeiro caso todos os perfis relacionados com os domínios de apoio a grupos especialmente vulneráveis que, grosso modo, contemplam as actividades de acção social.
No segundo grupo, encontram-se os perfis que correspondem às actividades enquadradas nos domínios da higiene e cuidados pessoais e no domínio de apoio à organização da vida quotidiana (exclusivamente no que respeita aos perfis relacionados com as actividades classificadas nas CAE — 93010, 93030, 93050, 95000 e actividades classificadas na CAE 74700).

No terceiro grupo encontram-se os perfis que correspondem a actividades de fronteira entre os serviços pessoais e acção social e outros sectores de actividade, nomeadamente:

- as actividades de reparação (CAE 52710, 52720, 52730, 52740), cujos perfis são derivações dos perfis característicos das actividades principais, nomeadamente das indústrias produtoras dos diversos produtos em causa nas actividades de reparação (ex: sapateiro, electricista, relojoeiro, etc...), ainda que possam exigir menores competências;
- as actividades fotográficas cujos perfis são, no que se refere à componente atendimento, derivados dos perfis do comércio e, no que se refere à componente de "produção", derivados dos perfis da área da comunicação;
- as actividades de aluguer de bens de uso pessoal e doméstico cujos perfis são, no essencial, derivados dos perfis do comércio.

Deste modo, os perfis nucleares são aqueles que dizem respeito às actividades classificadas no primeiro grupo e os perfis secundários estão diluídos entre as actividades do segundo e terceiro domínio em estudo (higiene e cuidados pessoais e apoio à organização da vida quotidiana). Deve ser, pois, sobre eles que se deve centrar o estudo dos perfis profissionais. Esta opção vai mesmo de encontro ao que está consagrado em referenciais profissionais internacionais, nomeadamente o ROME (*Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois*) o qual agrega aos serviços às pessoas e às colectividades os perfis relacionados exclusivamente com os empregos de proximidade.

II

Diagnóstico e Prospectiva do Sector

1. Enquadramento Socioeconómico do Sector

1.1. Enquadramento Internacional — os serviços sociais e de proximidade no quadro da União Europeia

s serviços empregam actualmente na União Europeia cerca de 109 milhões de pessoas o que corresponde a cerca de 2/3 do emprego total (dados de 2002), sendo a parcela superior a 54% em todos os Estados-Membros. Estes valores traduzem claramente, só por si, um contexto de forte terciarização da economia, um quadro em que a produção de bens materiais dificilmente se pode dissociar da dos bens imateriais. Segundo François Rachline, *"dans cette société, tous les produits existants appartiennent à une chaîne de services [...], tout produit matériel n'est plus que l'apparence physique d'un ensemble complexe de services"*(3).

Mas, a importância dos serviços não pode ser entendida, como é frequentemente, apenas na óptica do lado imaterial dos processos de produção, no âmbito do qual se incluem os serviços financeiros, os de gestão ou o marketing. Na realidade, o modelo de desenvolvimento da Europa (tal como o do restante Primeiro Mundo) configura-se não só em função dos bens materiais e imateriais produzidos, mas também através dos níveis de coesão social atingidos.

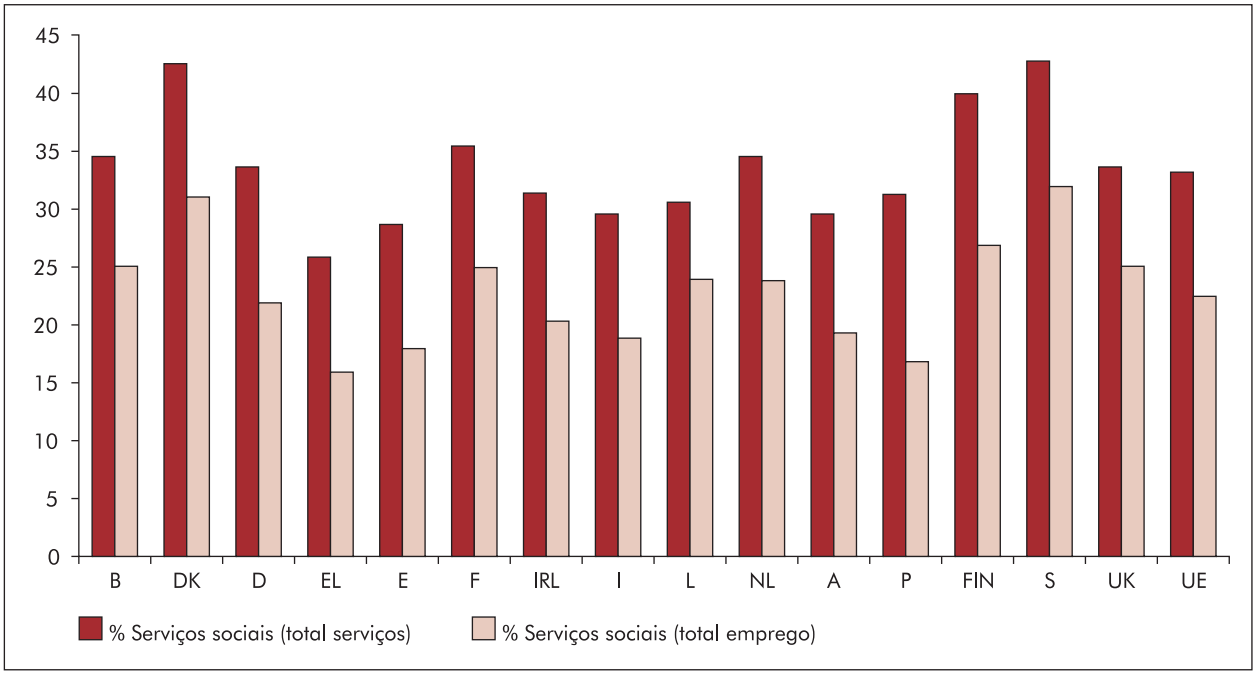
Nesta óptica, a da coesão social, os serviços sociais desempenham um papel fulcral o que, de alguma forma, se traduz no peso que assumem ao nível do

(3) François Rachline (1996) — *Services Publics, Economie de Marché*, Presses de Science Politique, Paris.

emprego, uma vez que representam 1/3 do emprego nos serviços na União Europeia e 22% do total do emprego da UE, em 2002.
Este valor global corresponde, contudo, a diferenças significativas entre os vários Estados-Membros evidenciando, sobretudo, a presença forte ou débil do Estado-Providência. Com efeito, os valores da percentagem de emprego nos serviços sociais dividem genericamente os países em dois grandes grupos: os escandinavos, com valores mais elevados e os restantes com parcelas mais reduzidas, especialmente os países do Sul (Cf. Figura 2.1. e Quadro 2.1.).

FIGURA 2.1.

O emprego nos serviços sociais, União Europeia, 2002



Fonte: EUROSTAT, Labour Force Survey, 2002.

QUADRO 2.1.

Dimensão do emprego nos serviços sociais, União Europeia, 2002

	Emprego Total (1000)	Emprego nos Serviços (1000)	Emprego nos Serviços Sociais (1000)	% Serviços Sociais (total serviços)	% Serviços Sociais (total emprego)
B	4052	2935	1014	34,5	25,0
DK	2741	2004	851	42,5	31,0
D	36275	23632	7951	33,6	21,9
EL	3949	2438	629	25,8	15,9
E	16241	10189	2918	28,6	17,9
F	23885	16830	5966	35,4	24,9
IRL	1750	1135	356	31,4	20,3

(continua)

(continuação)

	Emprego Total (1000)	Emprego nos Serviços (1000)	Emprego nos Serviços Sociais (1000)	% Serviços Sociais (total serviços)	% Serviços Sociais (total emprego)
I	21757	13811	4087	29,6	18,8
L	188	147	45	30,6	23,9
NL	8176	5637	1943	34,5	23,8
A	3734	2444	720	29,5	19,3
P	5133	2766	864	31,2	16,8
FIN	2406	1616	646	39,9	26,8
S	4348	3234	1382	42,7	31,9
UK	28338	21060	7085	33,6	25,0
UE	**162974**	**109877**	**36458**	**33,2**	**22,4**

Fonte: EUROSTAT, Labour Force Survey, 2002.

Relativamente à estrutura dos serviços sociais em termos de emprego, os países da UE repartem-se em dois grandes grupos, sendo esta divisão, em larga medida, consequência de uma maior ou menor expressão dos serviços de saúde e acção social.

QUADRO 2.2.

Estrutura do emprego nos serviços sociais, União Europeia, 2002 (%)

	Educação	Saúde e Acção Social	Serviços Colectivos, Sociais e Pessoais	Serviços Domésticos
B	34,0	49,5	15,6	1,1
DK	25,4	58,7	15,3	0,5
D	25,3	47,3	25,6	1,7
EL	39,6	28,6	23,5	8,3
E	33,4	30,4	22,2	14,0
F	30,6	42,4	17,8	9,3
IRL	30,9	44,2	23,1	1,8
I	39,3	32,5	23,6	4,7
L	34,5	39,2	18,7	7,6
NL	25,3	57,3	17,2	0,2
A	32,0	44,5	21,6	1,9
P	34,5	29,2	18,7	17,7

(continua)

(continuação)

	Educação	Saúde e Acção Social	Serviços Colectivos, Sociais e Pessoais	Serviços Domésticos
FIN	24,3	53,8	21,3	0,7
S	30,2	51,7	17,7	0,4
UK	32,8	44,2	21,2	1,8
UE	**30,6**	**43,5**	**21,3**	**4,6**

Fonte: EUROSTAT , Labour Force Survey, 2002.

Num dos extremos, encontramos os países escandinavos e a Holanda, Estados onde os serviços de saúde e acção social assumem uma grande importância, representando em qualquer dos casos valores superiores a 50% do total dos serviços sociais. Esta situação contrasta com a que se regista nos países da Europa do Sul — Grécia, Itália, Portugal e Espanha — onde os serviços de saúde e acção social têm um peso percentual consideravelmente menor.

Portugal, Espanha, Grécia e França apresentam uma característica comum que os distingue dos restantes Estados da UE: os serviços domésticos possuem aqui um peso muito superior em relação ao registado nos outros países. No que diz respeito a este segmento de serviços sociais importa ainda mencionar que ele é praticamente inexistente nos países escandinavos e na Holanda.

Nos últimos 20 anos, o mercado de trabalho da UE tem vindo a incorporar um número crescente de mulheres, sendo os serviços sociais um dos principais destinos da mão-de-obra feminina. O Quadro 2.3. revela que a presença das mulheres nos serviços sociais é maioritária em todos os Estados-Membros e nos vários segmentos considerados. A Grécia, a Alemanha e a Itália são, no entanto, os países que apresentam menores percentagens de mulheres empregadas nos serviços sociais. Pelo contrário, os países que apresentam taxas de feminização do emprego no sector mais acentuadas são a Finlândia, Portugal e a Suécia, seguidos pela Dinamarca, pelo Reino Unido e pela França.

QUADRO 2.3.

Taxa de feminização do emprego nos vários segmentos dos serviços sociais, União Europeia, 2002 (% de mulheres)

	Educação	Saúde e Acção Social	Serviços Colectivos, Sociais e Pessoais	Serviços Domésticos	Total Serviços Sociais
B	67,8	74,4	53,6	77,4	69,0
DK	58,1	83,4	52,1	90,2	72,3
D	66,0	76,7	55,9	96,0	69,0
EL	63,0	63,7	44,2	91,5	61,2
E	62,9	71,3	45,8	88,1	65,2
F	66,2	75,7	55,6	96,0	71,0
IRL	69,3	80,1	52,6	90,0	70,6
I	72,6	59,9	48,3	79,7	63,1
L	59,9	75,6	51,5	100,0	67,5
NL	57,0	81,0	51,5	74,9	69,9

(continua)

(continuação)

	Educação	Saúde e Acção Social	Serviços Colectivos, Sociais e Pessoais	Serviços Domésticos	Total Serviços Sociais
A	68,9	77,1	57,4	97,6	70,6
P	78,5	82,6	60,8	98,8	80,0
FIN	66,8	88,1	59,8	93,9	77,0
S	67,7	86,4	53,1	100,0	76,1
UK	71,2	76,8	52,2	79,9	71,2
UE	**67,7**	**76,8**	**52,9**	**90,0**	**69,5**

Fonte: Estudo do EUROSTAT , Labour Force Survey, 2002.

Os serviços colectivos, sociais e pessoais constituem, no conjunto da UE, o segmento cuja taxa de feminização é mais reduzida. Esta afirmação é verdadeira para qualquer dos países da União.

Exceptuando os serviços domésticos, segmento tradicionalmente feminino e desqualificado, a saúde/acção social é a área onde as taxas de feminização são mais elevadas. A Itália é o único Estado da UE que escapa a este padrão — as taxas de feminização mais altas ocorrem aí nos serviços de educação.

Relativamente à expressão que o trabalho temporário atinge nos serviços sociais, constatamos não serem muito significativas as distinções encontradas entre os diversos segmentos, nem existirem grandes diferenças de país para país. Podemos, contudo, verificar que a Finlândia e a Espanha são os países onde o emprego temporário nos serviços sociais assume maior incidência, representando cerca de 1/4 do total do emprego do sector, e que no Luxemburgo o emprego temporário nos vários segmentos dos serviços sociais é praticamente inexistente.

QUADRO 2.4.

Expressão do emprego temporário nos vários segmentos dos serviços sociais, União Europeia, 1997 (%)

	Educação	Saúde e Acção Social	Serviços Colectivos, Sociais e Pessoais	Serviços Domésticos	Total Serviços Sociais
B	11,4	6,2	6,7	25,7	8,4
DK	14,1	12,3	15,6	—	13,3
D	15,7	13,9	12,5	9,8	14,0
EL	8,5	3,8	10,2	34,4	9,2
E	19,5	23,6	27,1	25,1	23,2
F	18,4	13,3	21,6	5,2	15,6
IRL	15,9	15,2	15,9	—	15,6
I	8,4	5,0	7,7	14,6	7,5
L	4,4	2,6	4,0	1,0	3,4
NL	9,6	8,7	9,1	82,9	10,1
A	9,3	8,2	10,3	3,1	8,9

(continua)

(continuação)

	Educação	Saúde e Acção Social	Serviços Colectivos, Sociais e Pessoais	Serviços Domésticos	Total Serviços Sociais
P	12,8	9,4	9,2	3,6	9,9
FIN	31,4	25,2	19,2	—	25,7
S	19,1	15,7	15,7	—	16,5
UK	15,7	7,5	7,8	11,1	10,2
UE	**14,8**	**11,6**	**13,0**	**13,9**	**13,0**

Fonte: Estudo do EUROSTAT (1998) — Les Services en Europe.

No que diz respeito ao nível de qualificação dos trabalhadores dos serviços sociais na UE, encontram-se diferenças bem marcadas entre os vários segmentos. A Educação destaca-se por apresentar, em qualquer dos países da UE, o emprego mais qualificado, sendo seguida pela Saúde/Acção Social — pelas competências que requerem, estes são os dois segmentos do mercado de trabalho em que a parcela de trabalhadores com cursos universitários é mais extensa, revelando quer a complexidade e a responsabilidade das tarefas quer o valor simbólico que as sociedades conferem a esses dois tipos de serviços.

Os serviços domésticos situam-se na posição oposta, apresentando uma proporção extremamente reduzida de empregados com nível de instrução superior.

QUADRO 2.5.

Empregados com nível de instrução superior nos vários segmentos dos serviços sociais, União Europeia, 1997 (%)

	Educação	Saúde e Acção Social	Serviços Colectivos, Sociais e Pessoais	Serviços Domésticos	Total Serviços Sociais
B	80,1	54,8	29,7	6,8	59,9
DK	68,4	35,8	26,4	—	42,8
D	68,1	29,3	28,4	5,0	39,1
EL	82,0	47,3	12,9	6,9	51,0
E	81,3	55,3	23,6	3,6	49,8
F	57,7	37,0	22,6	3,4	37,8
IRL	72,9	47,5	24,1	—	49,1
I	40,7	32,7	9,2	1,1	28,9
L	67,8	30,8	19,1	0,0	40,4
NL	78,5	32,7	32,2	5,1	43,9
A	51,1	17,4	14,4	1,4	27,2
P	61,1	36,6	9,4	0,0	34,4
FIN	57,1	36,4	18,4	—	38,4
S	66,7	37,1	28,4	—	42,6
UK	60,1	40,3	23,8	12,9	42,2
UE	**62,1**	**36,4**	**22,7**	**4,1**	**40,0**

Fonte: Estudo do EUROSTAT (1998) — Les Services en Europe.

A Bélgica, a Grécia e a Espanha são os países da UE onde o emprego nos serviços sociais é mais qualificado; pelo contrário, a Áustria e a Itália são os Estados-Membros onde a proporção de empregados dos serviços sociais com habilitações de nível superior é mais reduzida. Os contrastes entre os vários países derivam, por um lado, do desenvolvimento de cada um dos segmentos dos serviços sociais e, por outro, do contexto geral de qualificação do emprego.

O cluster apresentado na Figura 2.2. permite tipificar as diversas situações e sintetizar as suas principais características.

A primeira distinção entre os 15 países é dada pela maior ou menor relevância do emprego nos serviços sociais, combinada com o peso relativo dos serviços de saúde e acção social no seio dos serviços sociais. Resultam, assim, dois grupos:

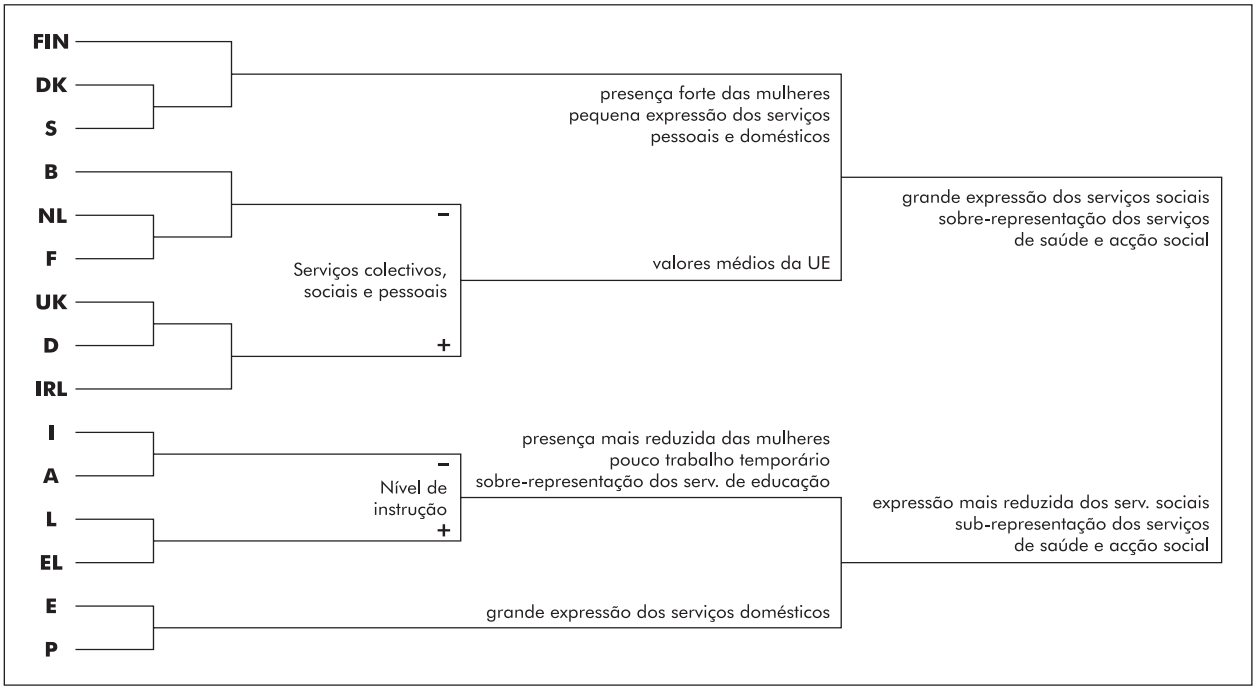
- o primeiro constituído pelos países escandinavos, Bélgica, Holanda, França, Reino Unido, Alemanha e Irlanda, Estados onde os serviços sociais têm grande expressão e os serviços de saúde e acção social estão sobre-representados;
- o segundo, constituído pelos 4 países da Europa do Sul, juntamente com a Áustria e o Luxemburgo, caracterizados por uma menor expressão dos serviços sociais conjugada com uma sub-representação dos serviços de saúde e acção social.

Uma análise mais pormenorizada permite evidenciar outros agrupamentos mais específicos e mais homogéneos:

- Portugal e Espanha — destacados pela grande expressão dos serviços domésticos;
- Itália, Grécia, Áustria e Luxemburgo — evidenciam-se pela presença menos marcada das mulheres como trabalhadoras dos serviços sociais, por um peso inferior do trabalho temporário e por uma sobre-representação dos serviços relacionados com a educação;
- os 3 países escandinavos — Finlândia, Suécia e Dinamarca — caracterizados por uma forte expressão do emprego feminino e por um reduzido peso dos serviços colectivos, sociais e pessoais e dos serviços domésticos;
- os restantes 6 países com um perfil bastante próximo dos valores médios da UE, distinguem-se entre si pela importância dos serviços colectivos, sociais e pessoais — maior na Alemanha, Reino Unido e Irlanda e menor na França, Bélgica e Holanda.

FIGURA 2.2.

Perfil dos serviços sociais — cluster dos Estados-Membros da União Europeia



Os serviços em causa neste relatório e que estão representados nos serviços de saúde e acção social. Os valores não são deste modo líquidos, uma vez que consideram o domínio da saúde, cujos dados, p.e., no que se refere por exemplo ao peso do emprego com níveis de instrução superior naturalmente distorcem um pouco a realidade. Contudo, não deixa de ser relevante anotar um padrão de representação que coloca os países da Europa do sul, incluindo Portugal, como aqueles em que este tipo de serviços assume um menor peso em termos de volume de emprego face ao conjunto dos serviços sociais.
Em termos de taxas de feminização estes serviços mantém um padrão, relevado e são, a par da educação aqueles onde o peso do emprego com níveis de instrução superior é maior, assumindo Portugal valores próximos da média europeia.

1.2. Características Estruturais do Sector em Portugal

1.2.1. Caracterização da Oferta

Apresenta-se, nos pontos seguintes, uma caracterização das entidades prestadoras de serviços nos vários domínios que compõem o sector tal como foram definidos na Parte I.
Exclui-se desta análise o sector público dada a inexistência de dados que permitam comparar os três grandes tipos de prestadores de serviços sociais, pessoais e domésticos: Estado, Mercado e Terceiro Sector.
Deve referir-se que há alguma divergência entre fontes estatísticas, nomeadamente entre o Inquérito Harmonizado às Empresas do INE e os dados do Ministério da Segurança Social e do Trabalho. As diferenças entre as duas fontes decorrem dos critérios de recolha dos dados e mostram, antes de mais, que estamos perante um sector em que o tecido empresarial é pouco estruturado no sentido do recurso a emprego assalariado permanente, o que justifica que um grande número de entidades prestadoras não sejam abrangidas pelo registo do Ministério da Segurança Social e do Trabalho .
No entanto, tendo em conta que a análise do emprego tem que se basear nos dados dos Quadros de Pessoal (única fonte que permite a desagregação das actividades necessária à análise), optou-se por privilegiar esta fonte na caracterização das entidades prestadoras de serviços.
Esta opção significa centrar a leitura nas entidades que se incluem no mercado de emprego estruturado o que, no caso destes serviços, corresponde a deixar de lado uma fatia bastante importante da oferta. Contudo, a partir das fontes disponíveis, não é possível abarcar nesta análise as entidades ancoradas no trabalho por conta própria ou em trabalho assalariado com carácter informal ou temporário.
Contrabalançando a desvantagem de abarcar um número relativamente reduzido de entidades, a base de dados dos Quadros de Pessoal, para além de permitir uma caracterização bastante pormenorizada do emprego, apresenta também o benefício de incluir as entidades do Terceiro Sector (particulares sem fins lucrativos), o que é importante, em especial, para o segmento da acção social.
Os dados analisados de seguida reportam-se aos anos 1995 e 2000, correspondendo respectivamente ao primeiro ano após a revisão da Classificação das Actividades Económicas (CAE) de 1994 (notar que esta revisão impossibilita comparações com anos anteriores) e ao último ano para o qual à data da redacção do estudo existia informação disponível. A existência de informação para dois anos, ainda que não correspondam a um período muito alargado, possibilita que se efectue uma análise das dinâmicas que se fazem sentir nos vários domínios e actividades do sector.

a) *Expressão dos vários domínios e subdomínios de actividade*

Entre 1995 e 2000, verificou-se existir um aumento de 3424 empresas no total de empresas deste sector, correspondendo a um acréscimo de 44,6%. Deste modo, em 2000 foi contabilizado um total de 11097 entidades prestadoras de serviços sociais e de proximidade.
Dos três grandes domínios em análise, o dos serviços de *higiene e cuidados pessoais* é o que concentra, destacadamente, o maior número de entidades (48,6%, em 2000). Este grupo é constituído, na sua quase totalidade, por salões de cabeleireiro.
Segue-se, em termos da dimensão da oferta, as actividades *de apoio à organização da vida quotidiana* (29,4% das entidades, em 2000), grupo em que se

destacam, sobretudo, os serviços de lavandaria e limpeza a seco de têxteis e peles, seguido pelas actividades fotográficas e pelos serviços de reparação de electrodomésticos. Apesar de, entre 1995 e 2000, ter aumentado em 28,8% o número total de empresas destes ramos de actividade, este domínio foi, contudo, aquele que registou o menor acréscimo na oferta, tendo inclusivamente sido aqui assinaladas as únicas diminuições no número de entidades dos vários segmentos de serviços em estudo. Estes decréscimos ocorreram nalgumas actividades mais tradicionais, designadamente entre as actividades de reparação (reparação de calçado e outros artigos de couro e reparação de relógios e artigos de joalharia) e no aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e..

As actividades de acção social (*apoio a grupos especialmente vulneráveis*) assumem uma expressão mais reduzida que os dois outros domínios, mas bastante significativa — 22% das entidades prestadoras de serviços sociais, em 2000. Este é também o domínio que maior acréscimo registou no número de empresas (variação de +87% entre 1995 e 2000), sendo o único dos três que ganhou peso relativo entre as duas datas. Neste grupo, destacam-se os serviços de acção social com internamento dirigidos a pessoas idosas (lares), com 6,2%, e os serviços de acção social sem alojamento para a infância e juventude (na sua maioria estabelecimento do pré-escolar), com 6,0%. Os serviços de acção social para pessoas idosas sem alojamento (centros de dia e centros de convívio para pessoas idosas) correspondem ao domínio que maior variação registou neste grupo de actividades, tendo praticamente duplicado o seu número entre estes 5 anos. Importa realçar que a oferta de serviços dirigidos a pessoas com deficiência continua a assumir uma expressão diminuta, demonstrando outros estudos que se está perante uma resposta social altamente deficitária. O que se verificou foi, pois, o reforço de ofertas tradicionais em serviços onde a oferta se manifesta mais deficitária.

QUADRO 2.6.

Empresas por domínios e subdomínios de actividade, 1995 e 2000

	1995		2000		Variação
	Nº	%	Nº	%	%
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**1305**	**17,0**	**2441**	**22,0**	**87,0**
Acção social para a infância e juventude, c/ alojamento	65	0,8	82	0,7	26,2
Acção social para pessoas com deficiência, c/ alojamento	13	0,2	19	0,2	46,2
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	375	4,9	693	6,2	84,8
Acção social c/ alojamento, n.e.	44	0,6	81	0,7	84,1
Acção social para a infância e juventude, s/ alojamento	363	4,7	668	6,0	84,0
Acção social para pessoas com deficiência, s/ alojamento	50	0,7	81	0,7	62,0
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	163	2,1	374	3,4	129,4
Acção social s/ alojamento, n.e.	232	3,0	443	4,0	90,9
Higiene e Cuidados pessoais	**3834**	**50,0**	**5391**	**48,6**	**40,6**
Salões de cabeleireiros	3643	47,5	4920	44,3	35,1
Institutos de beleza	170	2,2	381	3,4	124,1
Manutenção física, n.e.	21	0,3	90	0,8	328,6

(continua)

(continuação)

	1995		2000		Variação
	Nº	%	Nº	%	%
Apoio à organização da vida quotidiana	**2534**	**33,0**	**3265**	**29,4**	**28,8**
Rep. calçado e outros artigos de couro	185	2,4	149	1,3	-19,5
Rep. electrodomésticos	513	6,7	590	5,3	15,0
Rep. relógios e art. de joalharia	36	0,5	34	0,3	-5,6
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	73	1,0	74	0,7	1,4
Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	220	2,9	181	1,6	-17,7
Actividades fotográficas	468	6,1	607	5,5	29,7
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	751	9,8	1194	10,8	59,0
Act. funerárias e conexas	242	3,2	352	3,2	45,5
Outras act. de serviços, n.e.	46	0,6	84	0,8	82,6
Total	**7673**	**100,0**	**11097**	**100,0**	**44,6**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

b) *Distribuição Geográfica*

A distribuição geográfica das entidades prestadoras de serviços sociais, pessoais e domésticos segue de perto a repartição da população portuguesa. Assim, regista-se uma forte concentração na NUT Lisboa e Vale do Tejo, onde estão localizadas 40,3% das empresas contabilizadas nos Quadros de Pessoal em 2000, seguindo-se, a alguma distância, a Região Norte, com 30,8%. As restantes cinco regiões no seu conjunto representam apenas 28,9% da oferta.

É no domínio das actividades de *higiene e cuidados pessoais* que se regista a maior concentração nas duas regiões mais populosas do País — a Região Norte e a de Lisboa e Vale do Tejo representam 75,4% da oferta. No campo dos serviços de acção social regista-se, pelo contrário, uma maior dispersão: aquelas duas regiões agregam 61,2% do total de entidades, salientando-se o Centro e o Alentejo, regiões onde se localiza respectivamente 23,9% e 7,3% da oferta. Esta melhor distribuição geográfica é resultado, em grande medida, da intervenção das actividades não lucrativas que estão presentes em zonas onde se verifica existência de uma procura com maiores problemas de solvabilidade.

As regiões Norte, Lisboa e Vale do Tejo e Madeira apresentam em comum uma sobre-representação muito marcada dos serviços de higiene e cuidados pessoais, actividades muito associadas ao desenvolvimento urbano.

O Alentejo e os Açores caracterizam-se pela forte expressão relativa dos serviços de *apoio a grupos especialmente vulneráveis* — estas actividades correspondem nestas regiões a mais de 1/3 da oferta de serviços sociais, pessoais e domésticos. Também na Região Centro, ainda que com uma expressão ligeiramente menos saliente, se evidencia este tipo de actividades.

O Algarve distingue-se das restantes regiões por via de um traço muito específico, relacionado certamente com a expressão do turismo — uma significativa sobre-representação dos serviços de lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles (Quadro 2.9.).

Se atendermos também aos valores relativos ao número de entidades prestadoras por 10000 habitantes, pode-se considerar que esse padrão dos serviços de *apoio a grupos especialmente vulneráveis* é favorável no sentido de traduzir uma resposta eficaz em espaços regionais especialmente carenciados.

A região da Madeira surge na situação contrária à dos Açores e Alentejo, evidenciando uma expressiva sub-representação dos serviços de *apoio a grupos especialmente vulneráveis*.

QUADRO 2.7.

Empresas por regiões, segundo os domínios e subdomínios de actividade, 2000 (%)

	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve	Açores	Madeira	Total
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**23,7**	**23,9**	**37,5**	**7,3**	**3,0**	**3,7**	**0,9**	**100,0**
Acção social para a infância e juventude, c/ alojamento	28,0	23,2	25,6	6,1	4,9	9,8	2,4	100,0
Acção social para pessoas com deficiência, c/ alojamento	21,1	26,3	31,6	5,3	10,5	5,3	0,0	100,0
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	16,9	19,8	52,4	6,1	2,7	1,6	0,6	100,0
Acção social c/ alojamento, n.e.	24,7	21,0	38,3	9,9	3,7	2,5	0,0	100,0
Acção social para a infância e juventude, s/ alojamento	33,8	20,8	30,1	5,1	3,6	6,4	0,1	100,0
Acção social para pessoas com deficiência, s/ alojamento	32,1	18,5	39,5	3,7	1,2	3,7	1,2	100,0
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	13,4	38,5	30,5	12,8	1,9	1,9	1,1	100,0
Acção social s/ alojamento, n.e.	25,5	24,2	33,4	8,4	2,9	3,4	2,3	100,0
Higiene e cuidados pessoais	**33,4**	**13,0**	**42,0**	**3,3**	**4,2**	**1,4**	**2,7**	**100,0**
Salões de cabeleireiros	33,0	12,8	42,8	3,3	4,1	1,3	2,6	100,0
Institutos de beleza	38,6	13,9	33,9	2,9	5,5	2,1	3,1	100,0
Manutenção física, n.e.	28,9	20,0	33,3	5,6	5,6	1,1	5,6	100,0
Apoio à organização da vida quotidiana	**31,8**	**14,5**	**39,4**	**4,5**	**5,7**	**1,9**	**2,3**	**100,0**
Rep. calçado e outros artigos de couro	44,3	12,1	38,3	0,7	0,7	1,3	2,7	100,0
Rep. electrodomésticos	31,4	14,1	36,6	6,1	6,4	2,0	3,4	100,0
Rep. relógios e art. de joalharia	35,3	20,6	26,5	2,9	0,0	8,8	5,9	100,0
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	35,1	12,2	35,1	5,4	4,1	1,4	6,8	100,0
Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	25,4	12,7	40,9	5,0	11,6	2,8	1,7	100,0
Actividades fotográficas	33,4	19,3	34,1	4,6	2,8	2,8	3,0	100,0
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	30,3	12,3	45,6	3,3	6,8	0,8	1,0	100,0
Act. funerárias e conexas	31,3	15,6	33,8	8,2	5,7	2,6	2,8	100,0
Outras act. de serviços, n.e.	32,1	15,5	41,7	1,2	4,8	3,6	1,2	100,0
Total	**30,8**	**15,8**	**40,3**	**4,6**	**4,4**	**2,0**	**2,2**	**100,0**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

QUADRO 2.8.

Empresas por domínios e subdomínios de actividade, segundo as regiões, 2000 (%)

	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve	Açores	Madeira	Total
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**17,0**	**33,2**	**20,5**	**35,2**	**15,0**	**40,2**	**9,1**	**22,0**
Acção social para a infância e juventude, c/ alojamento	0,7	1,1	0,5	1,0	0,8	3,6	0,8	0,7
Acção social para pessoas com deficiência, c/ alojamento	0,1	0,3	0,1	0,2	0,4	0,4	0,0	0,2
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	3,4	7,8	8,1	8,3	3,9	4,9	1,7	6,2
Acção social c/ alojamento, n.e.	0,6	1,0	0,7	1,6	0,6	0,9	0,0	0,7
Acção social para a infância e juventude, s/ alojamento	6,6	7,9	4,5	6,7	4,9	19,2	0,4	6,0
Acção social para pessoas com deficiência, s/ alojamento	0,8	0,9	0,7	0,6	0,2	1,3	0,4	0,7
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	1,5	8,2	2,6	9,5	1,4	3,1	1,7	3,4
Acção social s/ alojamento, n.e.	3,3	6,1	3,3	7,3	2,7	6,7	4,1	4,0
Higiene e cuidados pessoais	**52,7**	**39,9**	**50,7**	**35,6**	**47,0**	**32,6**	**59,9**	**48,6**
Salões de cabeleireiros	47,6	35,8	47,1	32,4	41,7	28,6	52,9	44,3
Institutos de beleza	4,3	3,0	2,9	2,2	4,3	3,6	5,0	3,4
Manutenção física, n.e.	0,8	1,0	0,7	1,0	1,0	0,4	2,1	0,8
Apoio à organização da vida quotidiana	**30,4**	**26,9**	**28,8**	**29,2**	**38,0**	**27,2**	**31,0**	**29,4**
Rep. calçado e outros artigos de couro	1,9	1,0	1,3	0,2	0,2	0,9	1,7	1,3
Rep. electrodomésticos	5,4	4,7	4,8	7,1	7,8	5,4	8,3	5,3
Rep. relógios e art. de joalharia	0,4	0,4	0,2	0,2	0,0	1,3	0,8	0,3
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	0,8	0,5	0,6	0,8	0,6	0,4	2,1	0,7
Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	1,3	1,3	1,7	1,8	4,3	2,2	1,2	1,6
Actividades fotográficas	5,9	6,7	4,6	5,5	3,5	7,6	7,4	5,5
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	10,6	8,4	12,2	7,7	16,6	4,0	5,0	10,8
Act. funerárias e conexas	3,2	3,1	2,7	5,7	4,1	4,0	4,1	3,2
Outras act. de serviços, n.e.	0,8	0,7	0,8	0,2	0,8	1,3	0,4	0,8
Total	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

QUADRO 2.9.

Empresas por domínios de actividade por 10000 habitantes, segundo as regiões, 2000

	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve	Açores	Madeira	Total
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	1,59	3,28	2,67	3,39	1,89	3,78	0,91	2,38
Higiene e cuidados pessoais	4,95	3,93	6,60	3,43	5,92	3,06	5,98	5,26
Apoio à organização da vida quotidiana	2,85	2,65	3,75	2,82	4,78	2,56	3,09	3,19
TOTAL	**9,39**	**9,86**	**13,01**	**9,63**	**12,59**	**9,40**	**9,98**	**10,83**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

Relativamente à variação do número de entidades prestadoras destes serviços ao longo dos últimos anos, verifica-se ter sido na região alentejana que se registou a variação positiva mais forte, crescimento que se concentrou principalmente nos domínios de *apoio a grupos especialmente vulneráveis* (e dentro deste nos subdomínios que servem os pessoas idosas e na acção social n.e.) e de *apoio à organização da vida pessoal e familiar (Quadro 2.19.)*. Também nas regiões Centro e Norte (sobretudo nos serviços de *apoio a grupos especialmente vulneráveis* e de *higiene e cuidados pessoais*) e Algarve (com destaque para o *apoio a grupos especialmente vulneráveis* e *apoio à organização da vida pessoal e familiar*) o crescimento da oferta destes serviços foi muito significativo.

Pelo contrário, a Madeira, uma das regiões mais mal classificada na oferta de serviços deste sector, e Lisboa e Vale do Tejo, que se encontra na posição inversa, registaram crescimentos inferiores à média nacional.

QUADRO 2.10.

Empresas por domínios e subdomínios de actividade, segundo as regiões — variação 1995-2000 (%)

	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve	Açores	Madeira	Total
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**97,6**	**113,6**	**65,6**	**85,4**	**121,2**	**73,1**	**340,0**	**87,0**
Acção social para a infância e juventude, c/ alojamento	21,1	35,7	31,3	66,7	-20,0	14,3	100,0	26,2
Acção social para pessoas com deficiência, c/ alojamento	—	0,0	0,0	0,0	100,0	—	—	46,2
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	116,7	95,7	72,0	121,1	137,5	10,0	33,3	84,8
Acção social c/ alojamento, n.e.	233,3	54,5	63,2	60,0	200,0	0,0	—	84,1
Acção social para a infância e juventude, s/ alojamento	80,8	127,9	73,3	36,0	84,6	87,0	—	84,0
Acção social para pessoas com deficiência, s/ alojamento	136,4	66,7	28,0	0,0	—	50,0	—	62,0
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	117,4	171,7	93,2	118,2	250,0	75,0	—	129,4
Acção social s/ alojamento, n.e.	105,5	114,0	46,5	105,6	333,3	275,0	900,0	90,9

(continua)

(continuação)

	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve	Açores	Madeira	Total
Higiene e cuidados pessoais	**51,3**	**59,6**	**27,4**	**55,2**	**39,6**	**49,0**	**46,5**	**40,6**
Salões de cabeleireiros	44,3	52,1	24,1	49,1	25,3	36,2	48,8	35,1
Institutos de beleza	162,5	120,8	87,0	83,3	950,0	300,0	9,1	124,1
Manutenção física, n.e.	333,3	1700,0	150,0	—	—	—	150,0	328,6
Apoio à organização da vida quotidiana	**33,3**	**25,2**	**23,0**	**68,2**	**49,2**	**24,5**	**4,2**	**28,8**
Rep. calçado e outros artigos de couro	-19,5	-43,8	-6,6	0,0	-50,0	0,0	-20,0	-19,5
Rep. electrodomésticos	19,4	2,5	10,2	56,5	40,7	0,0	5,3	15,0
Rep. relógios e art. de joalharia	50,0	-22,2	-40,0	-50,0	—	200,0	100,0	-5,6
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	-7,1	-10,0	13,0	33,3	50,0	0,0	-16,7	1,4
Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	-17,9	-14,8	-35,1	350,0	61,5	0,0	0,0	-17,7
Actividades fotográficas	46,0	56,0	13,1	27,3	30,8	30,8	-21,7	29,7
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	53,4	48,5	63,9	105,3	58,8	12,5	100,0	59,0
Act. funerárias e conexas	69,2	41,0	25,3	107,1	53,8	28,6	11,1	45,5
Outras act. de serviços, n.e.	200,0	160,0	29,6	-50,0	33,3	—	—	82,6
Total	**51,1**	**61,2**	**32,3**	**68,7**	**51,7**	**49,3**	**37,5**	**44,6**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

c) *Dimensão das empresas*

A dimensão média das entidades prestadoras de serviços sociais e pessoais era em 2000, para o País e para o conjunto das actividades, de 7,6 pessoas, se considerarmos o total de emprego, e 7 trabalhadores, se apenas considerarmos o trabalho assalariado (Quadro 2.11.).

Por outro lado, o escalão de empresas com 1 a 4 pessoas ao serviço representava 72,5% do total. Estamos então perante um sector onde as empresas apresentam dimensões bastante reduzidas, especialmente atendendo a que a análise diz respeito apenas às entidades com trabalho assalariado, excluindo, por isso, o trabalho por conta própria.

Contudo, deve salientar-se que a situação relativa à dimensão é muito distinta nos três tipos de actividades considerados: nos serviços de *higiene e cuidados pessoais* regista-se a dimensão mais reduzida — as empresas com menos de 5 pessoas ao serviço correspondiam, em 2000, a uma parcela de 87,0%; enquanto nos serviços de *apoio a grupos especialmente vulneráveis* se regista a situação inversa — 75,1% das empresas têm 5 ou mais pessoas ao serviços e 31,5% empregam 20 ou mais pessoas. Por seu turno, o grupo dos serviços de *apoio à organização da vida pessoal e familiar* apresenta uma dimensão média reduzida, mas maior que a das actividades de *higiene e cuidados pessoais*.

Verifica-se ainda que, quanto a este aspecto, as diferenças entre os vários domínios têm vindo a ficar mais extremadas, ou seja, enquanto entre as entidades incluídas no domínio de *apoio a grupos*

especialmente vulneráveis a proporção de empresas de maior dimensão têm vindo a aumentar, nos restantes domínios assiste-se à situação inversa. De uma maneira geral, entre 1995 e 2000, as empresas de serviços sociais e de proximidade com menor dimensão têm perdido peso relativo, enquanto as empresas com 20 ou mais trabalhadores têm aumentado a sua importância. Trata-se de uma situação que indicia uma tendência para maior estruturação das entidades do sector.

QUADRO 2.11.

Empresas por domínios e subdomínios de actividade, segundo a dimensão, 1995

	1 a 4	5 a 9	10 a 19	20 e +	Total
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**25,8**	**23,1**	**23,1**	**28,0**	**100,0**
Acção social p/ infância e juventude, c/ alojamento	9,2	15,4	33,8	41,5	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, c/ alojamento	15,4	15,4	7,7	61,5	100,0
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	28,8	32,3	18,9	20,0	100,0
Acção social c/ alojamento, n.e.	22,7	18,2	27,3	31,8	100,0
Acção social p/ infância e juventude, s/ alojamento	13,8	16,0	30,6	39,7	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, s/ alojamento	14,0	12,0	14,0	60,0	100,0
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	43,6	27,0	16,0	13,5	100,0
Acção social s/ alojamento, n.e.	35,8	22,4	22,0	19,8	100,0
Higiene e cuidados pessoais	**85,8**	**11,1**	**2,5**	**0,6**	**100,0**
Salões de cabeleireiros	85,9	11,0	2,6	0,5	100,0
Institutos de beleza	85,3	11,2	1,8	1,8	100,0
Manutenção física, n.e.	76,2	23,8	0,0	0,0	100,0
Apoio à organização da vida quotidiana	**76,2**	**17,5**	**4,7**	**1,5**	**100,0**
Rep. calçado e outros artigos de couro	93,5	4,9	1,6	0,0	100,0
Rep. electrodomésticos	73,9	21,2	3,9	1,0	100,0
Rep. relógios e art. de joalharia	80,6	16,7	2,8	0,0	100,0
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	87,7	6,8	5,5	0,0	100,0
Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	87,7	11,4	0,5	0,5	100,0
Actividades fotográficas	75,0	16,7	5,8	2,6	100,0
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	70,6	19,6	7,5	2,4	100,0
Act. funerárias e conexas	71,9	24,4	2,5	1,2	100,0
Outras act. de serviços, n.e.	84,8	13,0	2,2	0,0	100,0
Total	**72,5**	**15,2**	**6,7**	**5,6**	**100,0**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

QUADRO 2.12.

Empresas por domínios e subdomínios de actividade, segundo a dimensão, 2000

	1 a 4	5 a 9	10 a 19	20 e +	Total
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**24,9**	**22,5**	**21,1**	**31,5**	**100,0**
Acção social p/ infância e juventude, c/ alojamento	7,3	13,4	25,6	53,7	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, c/ alojamento	15,8	21,1	10,5	52,6	100,0
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	28,3	26,3	20,6	24,8	100,0
Acção social c/ alojamento, n.e.	9,9	18,5	23,5	48,1	100,0
Acção social p/ infância e juventude, s/ alojamento	17,1	16,6	26,2	40,1	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, s/ alojamento	14,8	11,1	18,5	55,6	100,0
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	33,2	32,4	15,5	19,0	100,0
Acção social s/ alojamento, n.e.	32,5	21,9	18,5	27,1	100,0
Higiene e cuidados pessoais	**87,0**	**10,6**	**2,0**	**0,5**	**100,0**
Salões de cabeleireiros	86,9	10,6	2,0	0,5	100,0
Institutos de beleza	88,2	9,7	1,6	0,5	100,0
Manutenção física, n.e.	84,4	12,2	3,3	0,0	100,0
Apoio à organização da vida quotidiana	**78,3**	**16,9**	**3,6**	**1,2**	**100,0**
Rep. calçado e outros artigos de couro	92,6	6,7	0,0	0,7	100,0
Rep. electrodomésticos	76,3	18,6	4,4	0,7	100,0
Rep. relógios e art. de joalharia	79,4	11,8	8,8	0,0	100,0
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	87,8	8,1	4,1	0,0	100,0
Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	86,2	12,2	1,1	0,6	100,0
Actividades fotográficas	77,4	17,0	3,5	2,1	100,0
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	76,4	17,9	4,2	1,5	100,0
Act. funerárias e conexas	76,1	21,3	2,0	0,6	100,0
Outras act. de serviços, n.e.	83,3	10,7	4,8	1,2	100,0
Total	**70,8**	**15,1**	**6,6**	**7,5**	**100,0**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

d) *Antiguidade das empresas*

Os valores relativos à idade das empresas revelam um padrão bastante jovem: em 2000, 29,6% das empresas do sector tinham sido constituídas há menos de 5 anos, enquanto 17,7% tinham 20 anos ou mais (Quadro 2.13.).

As empresas mais antigas encontram-se preferencialmente nos serviços de apoio a grupos especialmente vulneráveis. Neste domínio de actividade, são, em média, mais antigas as empresas de acção social para pessoas com deficiência, com alojamento (63,2% das empresas a laborar, em 2000, neste ramo de activi-

QUADRO 2.13.

Empresas por domínios e subdomínios de actividade, segundo a antiguidade, 2000 (%)

	< 5 anos	5 a 9	10 a 19	20 e +	Ignorado	Total
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**21,8**	**20,3**	**24,5**	**27,0**	**6,4**	**100,0**
Acção social p/ infância e juventude, c/ alojamento	13,4	6,1	15,9	53,7	11,0	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, c/ alojamento	10,5	15,8	10,5	63,2	0,0	100,0
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	27,0	24,2	22,9	20,5	5,3	100,0
Acção social c/ alojamento, n.e.	12,3	8,6	25,9	40,7	12,3	100,0
Acção social p/ infância e juventude, s/ alojamento	16,8	14,8	27,1	35,0	6,3	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, s/ alojamento	13,6	18,5	23,5	34,6	9,9	100,0
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	23,0	30,5	26,5	15,0	5,1	100,0
Acção social s/ alojamento, n.e.	25,3	19,2	23,5	24,8	7,2	100,0
Higiene e Cuidados pessoais	**31,6**	**21,4**	**26,7**	**14,7**	**5,7**	**100,0**
Salões de cabeleireiros	29,8	20,9	27,6	15,7	5,9	100,0
Institutos de beleza	48,0	24,7	19,4	4,5	3,4	100,0
Manutenção física, n.e.	56,7	32,2	5,6	2,2	3,3	100,0
Apoio à organização da vida quotidiana	**32,3**	**22,0**	**26,2**	**15,6**	**4,1**	**100,0**
Rep. calçado e outros artigos de couro	20,8	12,8	38,9	21,5	6,0	100,0
Rep. electrodomésticos	21,7	23,9	33,7	14,2	6,4	100,0
Rep. relógios e art. de joalharia	8,8	20,6	20,6	47,1	2,9	100,0
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	28,4	24,3	28,4	14,9	4,1	100,0
Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	29,3	23,2	40,9	3,3	3,3	100,0
Actividades fotográficas	28,5	21,6	25,7	18,5	5,8	100,0
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	43,6	23,0	17,6	13,7	2,2	100,0
Act. funerárias e conexas	24,4	19,9	30,4	21,6	3,7	100,0
Outras act. de serviços, n.e.	45,2	16,7	26,2	9,5	2,4	100,0
Total	**29,6**	**21,3**	**26,0**	**17,7**	**5,4**	**100,0**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

dade tinham 20 ou mais anos) e de acção social para a infância e juventude, com alojamento (na mesma data, 53,7% das empresas tinham 20 ou mais anos) (Quadro 2.13.).

Pelo contrário, em comparação com os restantes ramos deste domínio, as empresas mais jovens concentravam-se sobretudo nos serviços de acção social para pessoas idosas sem e com alojamento e nos serviços de acção social sem alojamento, n.e..

Nos outros dois domínios dos serviços sociais e de proximidade encontram-se casos de dinamismo que

merecem uma referência especial: os serviços de manutenção física — 56,7% das empresas tem menos de 5 anos; os institutos de beleza física — 48,0% das empresas tem menos de 5 anos; as lavandarias — 43,6% das empresas tem menos de 5 anos.
Nos 3 casos, os serviços em causa correspondem a dois fenómenos que, de algum modo, se conjugam: o desenvolvimento de padrões de vida urbanos e a atenção crescentemente dispensada ao corpo, quer na dimensão saúde quer na componente estética.

e) *Natureza jurídica*

As entidades prestadoras de serviços sociais, pessoais e domésticos concentram-se, essencialmente, em três categorias relativamente à natureza jurídica (Quadro 2.14. e 2.15.):

- em primeiro lugar, surgem os empresários em nome individual grupo em que, em 2000, se incluíam 45,9% das empresas do sector;
- em segundo lugar, as sociedades por quotas que representavam 36,3% da oferta;
- em terceiro lugar, as associações e fundações com 15,7%.

A evolução entre 1995 e 2000 permite observar um acréscimo de representatividade das associações e fundações e das sociedades por quotas e um decréscimo das empresas em nome individual. Este facto evidencia uma tendência para uma maior estruturação do sector.
A distinção dos diferentes domínios de actividades é bastante clara: as associações e fundações preponderam nos serviços de *apoio a grupos especialmente vulneráveis*; os empresários em nome individual salientam-se no campo dos serviços de *higiene e cuidados pessoais* e nas actividades de *apoio à organização da vida quotidiana* predominam as sociedades por quotas.
A diferenciação entre os três domínios de actividades mostra que o Mercado e o Terceiro Sector privilegiam tipos de serviços distintos: o sector não lucrativo dirige-se, sobretudo, para a acção social, dando continuidade às intervenções que o movimento associativo tem desenvolvido desde há muito tempo, sendo disto exemplo as misericórdias ou as irmandades. Muitas dessas instituições, a par com entidades com um cariz mais moderno, mantêm-se na actualidade como importantes prestadores de serviços de acção social.

QUADRO 2.14.

Empresas por domínios e subdomínios de actividade, segundo a natureza jurídica, 1995 (%)

	Sociedades por Quotas	Empresários em Nome Individual	Associações e Fundações	Outras Naturezas Jurídicas	Total
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**15,1**	**11,3**	**68,0**	**5,5**	**100,0**
Acção social p/ infância e juventude, c/ alojamento	0,0	1,5	96,9	1,5	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, c/ alojamento	0,0	7,7	53,8	38,5	100,0
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	33,1	28,8	35,5	2,7	100,0
Acção social c/ alojamento, n.e.	4,5	11,4	75,0	9,1	100,0
Acção social p/ infância e juventude, s/ alojamento	8,3	1,7	86,5	3,6	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, s/ alojamento	10,0	0,0	42,0	48,0	100,0
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	11,0	9,8	77,3	1,8	100,0
Acção social s/ alojamento, n.e.	7,8	4,7	82,3	5,2	100,0

(continua)

(continuação)

	Sociedades por Quotas	Empresários em Nome Individual	Associações e Fundações	Outras Naturezas Jurídicas	Total
Higiene e cuidados pessoais	**28,8**	**68,5**	**0,3**	**2,5**	**100,0**
Salões de cabeleireiros	27,8	69,6	0,3	2,4	100,0
Institutos de beleza	42,9	51,8	0,6	4,7	100,0
Manutenção física, n.e.	85,7	9,5	0,0	4,8	100,0
Apoio à organização da vida quotidiana	**54,4**	**42,5**	**0,6**	**2,5**	**100,0**
Rep. calçado e outros artigos de couro	18,4	77,3	0,0	4,3	100,0
Rep. electrodomésticos	55,6	42,9	0,4	1,2	100,0
Rep. relógios e art. de joalharia	41,7	52,8	0,0	5,6	100,0
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	27,4	71,2	0,0	1,4	100,0
Aluguer bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	51,4	43,6	1,8	3,2	100,0
Actividades fotográficas	52,4	44,9	0,4	2,4	100,0
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	64,7	33,4	0,3	1,6	100,0
Act. funerárias e conexas	63,2	31,0	0,8	5,0	100,0
Outras act. de serviços, n.e.	60,9	26,1	4,3	8,7	100,0
Total	**34,9**	**50,2**	**11,9**	**3,0**	**100,0**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

QUADRO 2.15.

Empresas por domínios e subdomínios de actividade, segundo a natureza jurídica, 2000 (%)

	Sociedades por Quotas	Empresários em Nome Individual	Associações e Fundações	Outras Naturezas Jurídicas	Total
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**17,0**	**9,1**	**70,9**	**3,0**	**100,0**
Acção social p/ infância e juventude, c/ alojamento	4,9	1,2	91,5	2,4	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, c/ alojamento	5,3	5,3	73,7	15,8	100,0
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	37,7	21,5	39,0	1,9	100,0
Acção social c/ alojamento, n.e.	12,3	7,4	76,5	3,7	100,0
Acção social p/ infância e juventude, s/ alojamento	9,0	4,3	84,7	1,9	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, s/ alojamento	6,2	0,0	69,1	24,7	100,0
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	12,3	7,8	78,3	1,6	100,0
Acção social s/ alojamento, n.e.	6,3	1,4	89,2	3,2	100,0

(continua)

(continuação)

	Sociedades por Quotas	Empresários em Nome Individual	Associações e Fundações	Outras Naturezas Jurídicas	Total
Higiene e Cuidados pessoais	**31,0**	**67,0**	**0,1**	**2,0**	**100,0**
Salões de cabeleireiros	28,9	69,1	0,0	2,0	100,0
Institutos de beleza	46,5	52,0	0,0	1,6	100,0
Manutenção física, n.e.	78,9	16,7	3,3	1,1	100,0
Apoio à organização da vida quotidiana	**59,6**	**38,6**	**0,2**	**1,7**	**100,0**
Rep. calçado e outros artigos de couro	28,9	69,1	0,0	2,0	100,0
Rep. electrodomésticos	55,3	43,9	0,0	0,8	100,0
Rep. relógios e art. de joalharia	32,4	55,9	0,0	11,8	100,0
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	41,9	58,1	0,0	0,0	100,0
Aluguer bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	59,1	38,7	0,0	2,2	100,0
Actividades fotográficas	58,6	40,2	0,0	1,2	100,0
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	67,0	31,8	0,1	1,1	100,0
Act. funerárias e conexas	63,6	31,8	0,0	4,5	100,0
Outras act. de serviços, n.e.	57,1	34,5	4,8	3,6	100,0
Total	**36,3**	**45,9**	**15,7**	**2,1**	**100,0**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

1.3. Análise do Emprego

A análise do emprego, para os mesmos anos do que a análise da oferta, é também efectuada unicamente com base nos dados dos Quadros de Pessoal, pois o Inquérito ao Emprego do INE não oferece a desagregação necessária das actividades de serviços tal como descritas na Parte I.

a) *Dimensão e estrutura regional do emprego*

A informação dos Quadros de Pessoal aponta para um total de 83982 pessoas empregadas no conjunto destes serviços em 2000, das quais 77831 (92,7%) eram trabalhadores por conta de outrem (Quadro 2.16.).
À semelhança do que acontecia com o número de entidades prestadoras de serviços também no que

QUADRO 2.16.

Emprego por domínios e subdomínios de actividade, 1995 e 2000

	1995		2000		Variação
	Nº	%	Nº	%	%
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**23317**	**51,1**	**56449**	**67,2**	**142,1**
Acção social para a infância e juventude, c/ alojamento	1496	3,3	2593	3,1	73,3
Acção social para pessoas com deficiência, c/ alojamento	272	0,6	960	1,1	252,9
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	5346	11,7	13010	15,5	143,4

(continua)

(continuação)

	1995		2000		Variação
	Nº	%	Nº	%	%
Acção social c/ alojamento, n.e.	905	2,0	2865	3,4	216,6
Acção social para a infância e juventude, s/ alojamento	7752	17,0	18526	22,1	139,0
Acção social para pessoas com deficiência, s/ alojamento	2152	4,7	3105	3,7	44,3
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	1620	3,5	6230	7,4	284,6
Acção social s/ alojamento, n.e.	3774	8,3	9160	10,9	142,7
Higiene e cuidados pessoais	**11870**	**26,0**	**15162**	**18,1**	**27,7**
Salões de cabeleireiros	11250	24,6	13874	16,5	23,3
Institutos de beleza	555	1,2	1051	1,3	89,4
Manutenção física, n.e.	65	0,1	237	0,3	264,6
Apoio à organização da vida quotidiana	**10486**	**23,0**	**12371**	**14,7**	**18,0**
Rep. calçado e outros artigos de couro	376	0,8	325	0,4	-13,6
Rep. electrodomésticos	2019	4,4	2239	2,7	10,9
Rep. relógios e art. de joalharia	109	0,2	129	0,2	18,3
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	206	0,5	211	0,3	2,4
Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	629	1,4	484	0,6	-23,1
Actividades fotográficas	2179	4,8	2256	2,7	3,5
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	3865	8,5	5225	6,2	35,2
Act. funerárias e conexas	970	2,1	1232	1,5	27,0
Outras act. de serviços, n.e.	133	0,3	270	0,3	103,0
Total	**45673**	**100,0**	**83982**	**100,0**	**83,9**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

respeita ao emprego foi no domínio de *apoio a grupos especialmente vulneráveis* que se registou o maior aumento — neste caso mais marcado, pois este domínio é constituído por empresas de maior dimensão, tendo o número de trabalhadores deste domínio sofrido um acréscimo de 142% em cinco anos. Em contraponto, encontram-se os serviços de *apoio à organização da vida quotidiana*, que mais uma vez contaram com o menor aumento.

Do mesmo modo, também a distribuição regional do emprego reproduz de perto o padrão das empresas: cerca de 39,7% dos trabalhadores exerce a sua actividade profissional na região de Lisboa e Vale do Tejo (Quadro 2.17.). É nesta região que se concentra o maior volume de emprego qualquer que seja o domínio considerado e na larga maioria das actividades do sector. As excepções correspondem às actividades de reparações de calçado e outros artigos de couro e de relógios e artigos de joalharia e aos serviços de acção social com alojamento para a infância e juventude e não especificados, segmentos que se concentram maioritariamente na Região Norte (no caso do primeiro tipo de serviços por razões de proximidade face às indústrias respectivas), e de acção social para pessoas idosas sem alojamento, maioritários na Região Centro.

QUADRO 2.17.

Emprego por regiões, segundo os domínios e subdomínios de actividade, 2000 (%)

	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve	Açores	Madeira	Total
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**26,3**	**21,3**	**37,2**	**7,0**	**3,7**	**3,7**	**0,8**	**100,0**
Acção social para a infância e juventude, c/ alojamento	38,4	22,0	19,8	4,4	9,9	4,8	0,7	100,0
Acção social para pessoas com deficiência, c/ alojamento	26,1	32,8	33,5	1,3	4,0	2,3	0,0	100,0
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	22,7	19,9	40,1	8,1	4,1	4,0	1,1	100,0
Acção social c/ alojamento, n.e.	39,7	21,3	28,0	5,7	2,7	2,6	0,0	100,0
Acção social para a infância e juventude, s/ alojamento	29,4	19,7	36,2	5,4	4,0	5,1	0,1	100,0
Acção social para pessoas com deficiência, s/ alojamento	30,1	21,9	42,8	2,8	0,4	2,0	0,0	100,0
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	17,4	29,7	26,1	17,3	4,3	3,0	2,3	100,0
Acção social s/ alojamento, n.e.	22,3	18,9	49,1	4,7	1,8	1,6	1,6	100,0
Higiene e cuidados pessoais	**30,2**	**12,0**	**47,2**	**2,6**	**3,6**	**1,3**	**3,1**	**100,0**
Salões de cabeleireiros	29,8	12,0	47,8	2,6	3,5	1,2	3,0	100,0
Institutos de beleza	33,8	11,3	42,4	2,2	4,9	2,3	3,0	100,0
Manutenção física, n.e.	41,8	11,0	33,3	5,5	3,4	0,4	4,6	100,0
Apoio à organização da vida quotidiana	**30,8**	**12,7**	**42,1**	**2,9**	**5,3**	**2,5**	**3,7**	**100,0**
Rep. calçado e outros artigos de couro	43,1	12,9	37,8	0,3	0,6	0,9	4,3	100,0
Rep. electrodomésticos	29,8	14,9	38,1	3,5	4,9	2,4	6,5	100,0
Rep. relógios e art. de joalharia	27,9	9,3	24,8	2,3	0,0	33,3	2,3	100,0
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	36,0	20,4	27,0	5,7	5,2	0,9	4,7	100,0
Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	19,0	9,7	52,5	3,9	10,1	3,7	1,0	100,0
Actividades fotográficas	28,3	17,6	38,5	3,6	2,3	4,2	5,5	100,0
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	33,4	10,1	45,4	1,7	6,7	0,8	1,9	100,0
Act. funerárias e conexas	27,4	11,7	40,6	5,8	5,7	4,5	4,5	100,0
Outras act. de serviços, n.e.	27,0	10,7	54,4	0,4	5,2	1,9	0,4	100,0
Total	**27,7**	**18,3**	**39,7**	**5,6**	**3,9**	**3,1**	**1,7**	**100,0**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

O domínio do *apoio a grupos especialmente vulneráveis* afirma-se como o mais importante em termos de emprego, ocupando 67,2% do total de trabalhadores destes serviços (Quadro 2.18.). As actividades com maior volume de emprego são a acção social para a infância e juventude, sem alojamento, e a acção social para pessoas idosas, com alojamento.

A Madeira é a única região onde os serviços de *apoio a grupos especialmente vulneráveis*, apesar de serem os mais importantes em termos de emprego, ocupam uma proporção de trabalhadores do sector semelhante à dos restantes domínios — 34,1%. Pelo contrário, a importância do emprego na acção social é particularmente grande no Alentejo e nos Açores, onde corresponde a 84,0% e 80,3% do emprego, respectivamente.

A *higiene e cuidados pessoais* surge como o segundo domínio em termos de volume de emprego, no País e em todas as regiões com excepção do Algarve e da Região Autónoma dos Açores. Entre as actividades enquadradas neste domínio destacam-se os salões de cabeleireiro, muito mais importantes em termos de emprego do que os institutos de beleza ou as empresas de manutenção física.

Entre as actividades de *apoio à organização da vida quotidiana*, que no conjunto asseguram 14,7% do emprego nos serviços sociais, pessoais e domésticos, distingue-se a lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles, secundada pelas actividades fotográficas e reparação de electrodomésticos, sendo estas últimas actividades particularmente importantes na Região Autónoma da Madeira.

Importa ainda salientar que este domínio é particularmente importante na Madeira, empregando, nessa região, 32,6% dos trabalhadores do sector. Ainda que de forma menos saliente, o Algarve surge também sobre-representado nos serviços de *apoio à organização da vida quotidiana*. Trata-se efectivamente de regiões marcadamente turísticas pelo que este tipo de serviços surge também como suporte a essas actividades.

QUADRO 2.18.

Emprego por domínios e subdomínios de actividade, segundo as regiões, 2000 (%)

	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve	Açores	Madeira	Total
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**63,9**	**78,0**	**63,0**	**84,0**	**63,5**	**80,3**	**34,1**	**67,2**
Acção social para a infância e juventude, c/ alojamento	4,3	3,7	1,5	2,4	7,8	4,8	1,2	3,1
Acção social para pessoas com deficiência, c/ alojamento	1,1	2,0	1,0	0,3	1,2	0,9	0,0	1,1
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	12,7	16,8	15,6	22,5	16,2	20,0	9,9	15,5
Acção social c/ alojamento, n.e.	4,9	4,0	2,4	3,5	2,3	2,9	0,0	3,4
Acção social para a infância e juventude, s/ alojamento	23,5	23,7	20,1	21,4	22,6	36,5	1,9	22,1
Acção social para pessoas com deficiência, s/ alojamento	4,0	4,4	4,0	1,8	0,3	2,4	0,1	3,7
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	4,7	12,0	4,9	22,9	8,1	7,2	10,4	7,4
Acção social s/ alojamento, n.e.	8,8	11,3	13,5	9,1	5,0	5,7	10,7	10,9

(continua)

(continuação)

	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve	Açores	Madeira	Total
Higiene e cuidados pessoais	**19,7**	**11,8**	**21,4**	**8,5**	**16,6**	**7,4**	**33,3**	**18,1**
Salões de cabeleireiros	17,8	10,8	19,9	7,8	14,8	6,5	30,2	16,5
Institutos de beleza	1,5	0,8	1,3	0,5	1,6	0,9	2,3	1,3
Manutenção física, n.e.	0,4	0,2	0,2	0,3	0,2	0,0	0,8	0,3
Apoio à organização da vida quotidiana	**16,4**	**10,2**	**15,6**	**7,5**	**19,9**	**12,2**	**32,6**	**14,7**
Rep. calçado e outros artigos de couro	0,6	0,3	0,4	0,0	0,1	0,1	1,0	0,4
Rep. electrodomésticos	2,9	2,2	2,6	1,7	3,3	2,1	10,3	2,7
Rep. relógios e art. de joalharia	0,2	0,1	0,1	0,1	0,0	1,7	0,2	0,2
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	0,3	0,3	0,2	0,3	0,3	0,1	0,7	0,3
Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	0,4	0,3	0,8	0,4	1,5	0,7	0,4	0,6
Actividades fotográficas	2,8	2,6	2,6	1,7	1,6	3,6	8,9	2,7
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	7,5	3,4	7,1	1,9	10,6	1,6	7,1	6,2
Act. funerárias e conexas	1,5	0,9	1,5	1,5	2,1	2,1	3,9	1,5
Outras act. de serviços, n.e.	0,3	0,2	0,4	0,0	0,4	0,2	0,1	0,3
Total	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

Em termos da variação do emprego no sector entre 1995 e 2000, são igualmente muitas as semelhanças com a oferta destes serviços (Quadro 2.19.). Todo o País regista um crescimento acima da média nacional, com excepção de Lisboa e Vale do Tejo e da Madeira (embora neste último caso se aproxime muito do ritmo de crescimento do País). Este crescimento é mais marcado na Região Centro, no Sul do País e nos Açores.

Em qualquer das regiões, o *apoio a grupos especialmente vulneráveis* é o domínio onde os acréscimos são mais fortes, particularmente nos ramos dedicados às pessoas idosas e na acção social, n.e.. Pelo contrário, o *apoio à organização da vida quotidiana* é o domínio onde o crescimento do emprego é menos marcado, embora não esteja muito distanciado da *higiene e cuidados pessoais*. Nestes dois domínios o emprego apresenta uma variação percentual menor do que a oferta de serviços, facto intimamente relacionado com a menor dimensão destas empresas em termos de trabalhadores.

Em síntese, tendo em conta o peso do emprego nos vários domínios de actividade e nas diferentes regiões, encontram-se os seguintes tipos de situações (bastante próximas das que foram identificadas a propósito do padrão regional das empresas):

- no Centro, Alentejo e Açores salientam-se os serviços de *apoio a grupos especialmente vulneráveis*, contudo cada uma das regiões mostra um perfil particular — no Centro não sobressai nenhum dos serviços de acção social relativamente à distribuição nacional, enquanto no Alentejo se evidenciam os serviços para as pessoas idosas e nos Açores os serviços destinados à infância e juventude;

QUADRO 2.19.

Emprego por domínios e subdomínios de actividade, segundo as regiões, variação 1995-2000 (%)

	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve	Açores	Madeira	Total
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**183,3**	**191,3**	**94,6**	**157,5**	**260,9**	**128,3**	**236,6**	**142,1**
Acção social para a infância e juventude, c/ alojamento	84,6	117,1	44,8	39,5	109,8	-0,8	88,9	73,3
Acção social para pessoas com deficiência, c/ alojamento	—	314,5	86,1	-45,5	3700,0	—	—	252,9
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	257,6	159,1	100,5	170,6	223,6	109,3	20,0	143,4
Acção social c/ alojamento, n.e.	629,5	186,9	85,0	147,0	600,0	188,5	—	216,6
Acção social para a infância e juventude, s/ alojamento	129,0	174,9	122,4	156,3	230,7	129,5	—	139,0
Acção social para pessoas com deficiência, s/ alojamento	126,4	136,9	-2,2	13,2	—	287,5	—	44,3
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	507,3	351,5	149,3	280,6	493,3	249,1	—	284,6
Acção social s/ alojamento, n.e.	173,0	218,9	103,9	95,0	1409,1	377,4	733,3	142,7
Higiene e cuidados pessoais	**46,5**	**45,2**	**11,6**	**51,5**	**35,3**	**65,5**	**59,6**	**27,7**
Salões de cabeleireiros	38,4	39,5	9,8	44,4	21,7	50,5	59,6	23,3
Institutos de beleza	171,0	128,8	36,0	91,7	1200,0	380,0	39,1	89,4
Manutenção física, n.e.	560,0	2500,0	75,6	—	—	—	175,0	264,6
Apoio à organização da vida quotidiana	**19,4**	**31,3**	**9,0**	**16,5**	**36,6**	**55,9**	**36,4**	**18,0**
Rep. calçado e outros artigos de couro	-2,8	-34,4	-8,2	0,0	0,0	0,0	-50,0	-13,6
Rep. electrodomésticos	17,0	18,0	-2,3	-1,3	17,2	35,9	76,8	10,9
Rep. relógios e art. de joalharia	38,5	-33,3	-33,3	-62,5	—	514,3	50,0	18,3
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	8,6	72,0	-31,3	100,0	266,7	100,0	-44,4	2,4
Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	-24,6	-4,1	-37,1	216,7	88,5	80,0	-58,3	-23,1
Actividades fotográficas	-12,1	46,5	0,2	2,5	-7,1	22,1	21,6	3,5
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	35,0	37,2	31,5	16,0	48,9	35,5	143,9	35,2
Act. funerárias e conexas	59,0	50,0	5,9	54,3	16,7	61,8	10,0	27,0
Outras act. de serviços, n.e.	217,4	190,0	61,5	-66,7	133,3	—	—	103,0
Total	**101,0**	**134,3**	**51,8**	**123,8**	**125,0**	**110,4**	**82,2**	**83,9**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

- na Região Autónoma da Madeira os serviços de *higiene e cuidados pessoais* e de *apoio a grupos especialmente vulneráveis* assumem um relevo especial, empregando cada um cerca de 1/3 dos trabalhadores do sector; mas, a principal característica desta região é a sub-representação dos serviços de *apoio a grupos especialmente vulneráveis* que correspondem apenas a 34,1% do emprego dos serviços sociais, pessoais e domésticos, enquanto a média nacional se situa nos 67,2%;
- as Regiões Norte, Lisboa e Vale do Tejo e Algarve apresentam perfis que não se afastam significativamente dos valores médios nacionais; no Algarve salienta-se contudo um aspecto pontual que deve ser referido — o grande peso dos serviços de lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles, devido ao seu interface com as actividades de hotelaria.

Estes perfis regionais traduzem, de algum modo, as especificidades de cada um dos territórios, designadamente a sua estrutura etária (no caso dos serviços de apoio a grupos especialmente vulneráveis), o desenvolvimento dos modos de vida urbanos e a importância das actividades turísticas.

b) *Principais traços de caracterização dos trabalhadores*[4]

A larga maioria dos trabalhadores do sector — 85,6%, em 2000 — é do sexo feminino, tendo-se esta característica acentuado desde 1995 (Quadro 2.20.). Esta predominância numérica das mulheres é especialmente acentuada no Alentejo (88,8%, em 2000), no Centro (87,5%) e no Algarve (87,2%) e, menos marcada, apesar de muito significativa, na Madeira (76,8%).

A expressão regional do emprego masculino e feminino traduz especialmente o perfil de cada uma das regiões em termos da importância relativa das diversas actividades.

A leitura das taxas de feminização e masculinização por domínios e sub-domínios de actividades permite verificar, no entanto, que nalguns serviços os homens estão em maioria, nomeadamente nas actividades de reparação e nas actividades funerárias e conexas. O facto de estas actividades pertencerem ao domínio do *apoio à organização da vida quatidiana* faz com que este grupo apresente a distribuição do emprego por sexos mais equilibrada.

QUADRO 2.20.

Trabalhadores por conta de outrem, segundo o género por regiões, 1995-2000 (%)

	1995			2000		
	Mulheres	**Homens**	**Total**	**Mulheres**	**Homens**	**Total**
Norte	77,6	22,4	100,0	82,8	17,2	100,0
Centro	85,3	14,7	100,0	87,5	12,5	100,0
Lisboa e Vale do Tejo	84,7	15,3	100,0	86,5	13,5	100,0
Alentejo	87,6	12,4	100,0	88,8	11,2	100,0
Algarve	87,8	12,2	100,0	87,2	12,8	100,0
R. A. Açores	77,6	22,4	100,0	83,0	17,0	100,0
R. A. Madeira	70,1	29,9	100,0	76,8	23,2	100,0
País	**82,9**	**17,1**	**100,0**	**85,6**	**14,4**	**100,0**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

(4) Consideram-se aqui apenas os trabalhadores por conta de outrem dado que os Quadros de Pessoal só registam as características dessa categoria.

Nos domínios de apoio o grupos especialmente vulneráveis e de higiene e cuidados pessoais a proporção de mulheres ronda os 90% (Quadro 2.21.).
A expressão das mulheres e dos homens nos vários segmentos destes serviços traduz bem a permanência das representações e comportamentos tradicionais: as mulheres são a grande maioria em todas as actividades mais directamente ligadas à esfera doméstica e os homens encontram-se mais representados nos serviços que se ligam ao trabalho industrial ou à esfera pública.
Na generalidade, pode-se considerar que o conjunto de trabalhadores destes serviços de acção social e de proximidade é uma população jovem: em 2000, 44,4%

QUADRO 2.21.

Trabalhadores por conta de outrem por domínios e subdomínios de actividade, segundo o género, 2000 (%)

	Mulheres	Homens	Total
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**89,5**	**10,5**	**100,0**
Acção social p/ infância e juventude, c/ alojamento	85,8	14,2	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, c/ alojamento	82,7	17,3	100,0
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	91,7	8,3	100,0
Acção social c/ alojamento, n.e.	87,6	12,4	100,0
Acção social p/ infância e juventude, s/ alojamento	92,7	7,3	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, s/ alojamento	77,6	22,4	100,0
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	91,6	8,4	100,0
Acção social s/ alojamento, n.e.	84,9	15,1	100,0
Higiene e cuidados pessoais	**90,8**	**9,2**	**100,0**
Salões de cabeleireiros	90,8	9,2	100,0
Institutos de beleza	95,4	4,6	100,0
Manutenção física, n.e.	70,0	30,0	100,0
Apoio à organização da vida quotidiana	**56,9**	**43,1**	**100,0**
Rep. calçado e outros artigos de couro	17,7	82,3	100,0
Rep. electrodomésticos	20,4	79,6	100,0
Rep. relógios e art. de joalharia	28,8	71,2	100,0
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	30,4	69,6	100,0
Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	62,6	37,4	100,0
Actividades fotográficas	56,4	43,6	100,0
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	80,1	19,9	100,0
Act. funerárias e conexas	30,0	70,0	100,0
Outras act. de serviços, n.e.	56,6	43,4	100,0
Total	**85,6**	**14,4**	**100,0**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

dos trabalhadores tinha idade inferior a 35 anos e apenas 25,8% tinha mais de 45 anos. Entre 1995 e 2000, nota-se, contudo, um ligeiro envelhecimento dos trabalhadores do sector, transversal a todos os domínios (Quadro 2.22. e 2.23.).

Os serviços de *apoio a grupos especialmente vulneráveis* é, entre os três domínios de actividade considerados, aquele em que os trabalhadores são, em média, mais velhos. No pólo oposto, os trabalhadores das actividades de *higiene e cuidados pessoais* apresentam uma estrutura etária mais jovem. Entre as actividades do domínio de *apoio à organização da vida quotidiana*, com valores médios em termos de estrutura etária, distinguem-se os serviços funerários e conexos, por apresentarem o padrão mais envelhecido.

QUADRO 2.22.

Trabalhadores por conta de outrem por domínios e subdomínios de actividade, segundo os grupos etários, 1995 (%)

	até 24 anos	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 e + anos	Ignorado	Total
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**8,3**	**32,3**	**23,1**	**14,1**	**7,3**	**1,5**	**13,3**	**100,0**
Acção social p/ infância e juventude, c/ alojamento	8,8	33,1	22,7	14,0	8,4	1,8	11,1	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, c/ alojamento	5,5	32,2	26,1	14,9	9,4	3,3	8,5	100,0
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	6,9	25,9	24,8	16,1	7,9	1,6	16,9	100,0
Acção social c/ alojamento, n.e.	7,8	28,3	24,6	13,7	8,5	2,9	14,2	100,0
Acção social p/ infância e juventude, s/ alojamento	9,6	36,6	22,2	12,7	6,3	1,3	11,3	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, s/ alojamento	7,9	37,4	24,2	13,9	8,2	1,5	7,0	100,0
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	6,9	29,2	24,7	14,4	5,9	0,8	18,1	100,0
Acção social s/ alojamento, n.e.	9,4	34,7	19,9	13,9	8,0	1,9	12,2	100,0
Higiene e cuidados pessoais	**33,5**	**39,5**	**7,4**	**4,4**	**2,7**	**0,3**	**12,1**	**100,0**
Salões de cabeleireiros	33,2	39,5	7,4	4,4	2,8	0,3	12,4	100,0
Institutos de beleza	40,5	37,1	8,3	4,5	1,2	0,7	7,6	100,0
Manutenção física, n.e.	22,2	59,3	5,6	3,7	0,0	0,0	9,3	100,0
Apoio à organização da vida quotidiana	**24,3**	**33,3**	**20,0**	**12,1**	**5,6**	**0,8**	**4,0**	**100,0**
Rep. calçado e outros artigos de couro	21,0	28,2	16,7	11,1	15,7	1,3	5,9	100,0
Rep. electrodomésticos	34,4	33,4	15,9	8,7	3,6	0,7	3,3	100,0
Rep. relógios e art. de joalharia	25,6	26,8	24,4	7,3	7,3	2,4	6,1	100,0

(continua)

(continuação)

	até 24 anos	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 e + anos	Ignorado	Total
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	26,4	37,1	22,0	10,7	2,5	0,0	1,3	100,0
Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	37,4	37,4	13,9	3,8	2,0	0,0	5,4	100,0
Actividades fotográficas	26,8	38,2	15,4	10,0	4,1	0,6	4,8	100,0
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	19,1	31,8	25,3	14,7	5,4	0,5	3,1	100,0
Act. funerárias e conexas	12,1	25,4	19,7	20,3	12,8	2,9	6,8	100,0
Outras act. de serviços, n.e.	16,1	41,1	26,8	8,0	5,4	1,8	0,9	100,0
Total	**16,2**	**33,9**	**19,4**	**11,8**	**6,1**	**1,1**	**11,4**	**100,0**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

QUADRO 2.23.

Trabalhadores por conta de outrem por domínios e subdomínios de actividade, segundo os grupos etários, 2000 (%)

	até 24 anos	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 e + anos	Ignorado	Total
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**9,2**	**28,6**	**30,8**	**19,3**	**8,7**	**1,6**	**1,8**	**100,0**
Acção social p/ infância e juventude, c/ alojamento	8,8	27,7	29,0	18,6	11,7	3,1	1,0	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, c/ alojamento	12,0	29,3	28,2	20,3	8,1	1,9	0,2	100,0
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	6,6	21,6	33,4	24,0	10,4	1,8	2,2	100,0
Acção social c/ alojamento, n.e.	7,9	26,2	32,0	21,0	10,0	1,6	1,4	100,0
Acção social p/ infância e juventude, s/ alojamento	11,2	33,7	28,6	16,2	7,2	1,3	1,7	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, s/ alojamento	10,4	32,4	30,7	15,3	7,8	1,3	2,2	100,0
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	7,6	25,4	32,9	21,7	9,3	1,2	1,8	100,0
Acção social s/ alojamento, n.e.	9,6	29,9	30,6	18,4	8,1	1,6	1,7	100,0
Higiene e cuidados pessoais	**26,4**	**41,1**	**18,6**	**7,8**	**3,3**	**0,4**	**2,4**	**100,0**
Salões de cabeleireiros	26,3	40,9	18,8	7,9	3,4	0,4	2,4	100,0
Institutos de beleza	27,9	43,1	15,4	7,4	3,0	0,4	2,7	100,0
Manutenção física, n.e.	22,2	42,8	20,0	8,9	3,9	0,0	2,2	100,0

(continua)

(continuação)

	até 24 anos	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 e + anos	Ignorado	Total
Apoio à organização da vida quotidiana	**19,0**	**34,4**	**23,0**	**14,8**	**5,8**	**0,8**	**2,3**	**100,0**
Rep. calçado e outros artigos de couro	15,4	41,9	20,0	10,0	7,7	1,9	3,1	100,0
Rep. electrodomésticos	27,1	38,5	16,7	10,1	4,0	0,6	3,0	100,0
Rep. relógios e art. de joalharia	16,9	34,7	20,3	16,9	8,5	0,0	2,5	100,0
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	25,3	39,2	16,5	11,4	3,8	0,6	3,2	100,0
Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	25,0	41,7	19,5	8,6	2,6	0,3	2,3	100,0
Actividades fotográficas	23,7	40,4	17,9	10,8	4,8	0,3	2,1	100,0
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	15,0	30,6	28,2	17,9	5,7	0,5	2,1	100,0
Act. funerárias e conexas	11,3	25,9	23,8	21,6	12,2	3,3	1,8	100,0
Outras act. de serviços, n.e.	22,2	41,5	18,9	8,5	6,1	0,5	2,4	100,0
Total	**13,1**	**31,3**	**27,9**	**17,0**	**7,5**	**1,3**	**2,0**	**100,0**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

Uma análise por regiões permite verificar que a Madeira apresenta uma proporção muito elevada de jovens entre os trabalhadores do sector (em 2000, 53,8% tem menos de 35 anos) (Quadro 2.24.). Em oposição, encontra-se o Alentejo com uma estrutura bastante envelhecida, o que acaba por reproduzir a estrutura etária do emprego total das respectivas regiões. De uma maneira geral, entre os dois anos em análise, assiste-

QUADRO 2.24.

Trabalhadores por conta de outrem, segundo os grupos etários por regiões, 1995 e 2000 (%)

	até 24 anos	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 e + anos	Ignorado	Total
1995								
Norte	19,3	36,4	20,1	10,1	4,8	1,0	8,3	100,0
Centro	15,2	34,0	19,5	11,6	5,9	1,1	12,7	100,0
Lisboa e Vale do Tejo	15,7	33,2	18,5	12,7	6,6	1,2	12,1	100,0
Alentejo	9,4	28,9	22,5	14,1	7,6	1,7	15,8	100,0
Algarve	15,1	33,7	19,5	13,3	7,2	0,7	10,5	100,0
R. A. Açores	15,2	33,6	21,8	10,0	5,8	1,2	12,3	100,0
R. A. Madeira	25,9	34,6	15,8	8,4	5,0	1,0	9,4	100,0
País	**16,2**	**33,9**	**19,4**	**11,8**	**6,1**	**1,1**	**11,4**	**100,0**

(continua)

(continuação)

	até 24 anos	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 e + anos	Ignorado	Total
2000								
Norte	15,6	32,6	28,0	15,2	5,8	1,1	1,6	100,0
Centro	12,5	30,4	29,7	17,1	7,2	1,3	1,8	100,0
Lisboa e Vale do Tejo	11,5	30,9	27,3	18,0	8,7	1,3	2,3	100,0
Alentejo	9,2	27,9	28,8	20,4	10,1	1,8	1,8	100,0
Algarve	14,2	31,5	24,1	18,2	8,2	1,8	1,9	100,0
R. A. Açores	18,2	32,3	27,9	13,1	5,0	1,1	2,5	100,0
R. A. Madeira	18,4	35,4	25,1	11,7	6,2	1,2	2,0	100,0
País	**13,1**	**31,3**	**27,9**	**17,0**	**7,5**	**1,3**	**2,0**	**100,0**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

-se, em todas as regiões, a um envelhecimento dos trabalhadores deste sector (que se mantém, apesar disso, jovem), sendo esta tendência contrariada mais intensamente na Região Autónoma dos Açores.

O grau de instrução dos trabalhadores dos serviços de proximidade é, no geral, bastante reduzido, situação especialmente preocupante se atendermos, por um lado, que se trata de uma mão-de-obra jovem e, por outro lado, que muitas destas actividades, designadamente no campo do apoio social, deveriam ser especialmente exigentes ao nível das competências profissionais.

Entre 1995 e 2000, houve um aumento generalizado das habilitações escolares dos trabalhadores deste sector (que reflecte a melhoria dos níveis de instrução da população portuguesa), assistindo-se a uma diminuição do peso dos indivíduos cujas habilitações literárias são equivalentes ou inferiores ao 1.º ciclo e, por outro lado, a um incremento da importância dos trabalhadores com níveis de instrução superior ao 2.º ciclo do básico. Apesar deste facto, o perfil de instrução global do sector, em 2000, é ainda o seguinte (Quadro 2.25. e 2.26.):

— 35,6% dos trabalhadores tem um nível de escolaridade equivalente ou inferior ao 1.º ciclo do ensino básico;
— 75,0% tem um grau de instrução igual ou inferior ao actual ensino básico (9.º ano);
— apenas 5,0% tem uma licenciatura.

Os dados relativos aos diversos domínios revelam, contudo, que existem grandes diferenças entre as várias actividades.

Os serviços de *apoio a grupos especialmente vulneráveis* constituem o domínio de actividade em que a mão-de-obra apresenta uma maior dualidade relativamente ao grau de instrução. Por um lado, o perfil de habilitações escolares destes trabalhadores é aquele que, entre os três domínios considerados, apresenta maior proporção de indivíduos com habilitações iguais ou inferiores ao 1.º ciclo básico, no entanto, é também este segmento que apresenta maior percentagem de trabalhadores com um grau de instrução igual ou mais elevado do que o ensino secundário. De uma maneira geral, os serviços de acção social cujo público destinatário são pessoas com deficiência ou crianças empregam pessoal mais qualificado, enquanto as entidades de acção social para as pessoas idosas têm um perfil mais desqualificado. Esta dualidade resulta da existência de um núcleo duro de pessoal mais qualificado nas entidades que ocupam os cargos de chefia e exercem funções técnicas conjugando com um grupo mais numeroso de pessoal pouco qualificado que exerce funções auxiliares e de apoio à prestação de serviços.

O facto de existirem exigências de funcionamento em termos de requisitos técnicos do pessoal ao serviço nas actividades dirigidas a públicos mais jovens e cujo trabalho tem uma dimensão pedagógica explica as diferenças entre os vários domínios de acção social.

QUADRO 2.25.

Trabalhadores por conta de outrem por domínios e subdomínios de actividades, segundo as habilitações escolares, 1995 (%)

	< Ens.Básico	1.º Ciclo	2.º Ciclo	3.º Ciclo	Ens. Secund.	Bacharelato	Licenciatura	Ignorado	Total
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**3,2**	**41,5**	**16,5**	**12,9**	**12,8**	**7,1**	**3,0**	**3,1**	**100,0**
Acção social p/ infância e juventude, c/ alojamento	2,7	36,7	16,3	14,8	14,2	8,2	3,6	3,5	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, c/ alojamento	2,1	36,2	14,3	14,0	14,9	8,2	7,9	2,4	100,0
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	4,2	55,9	17,0	10,3	6,5	1,3	1,6	3,2	100,0
Acção social c/ alojamento, n.e.	5,0	44,9	15,0	10,5	12,3	5,1	2,2	5,0	100,0
Acção social p/ infância e juventude, s/ alojamento	2,5	32,0	16,3	14,0	16,8	13,5	2,5	2,5	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, s/ alojamento	1,3	27,4	14,3	18,5	19,9	7,2	8,2	3,2	100,0
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	3,1	52,9	18,6	9,1	9,1	1,8	2,2	3,1	100,0
Acção social s/ alojamento, n.e.	3,6	37,1	16,6	14,6	14,1	6,6	4,1	3,4	100,0
Higiene e cuidados pessoais	**2,3**	**36,2**	**36,4**	**15,8**	**5,8**	**0,1**	**0,1**	**3,1**	**100,0**
Salões de cabeleireiros	2,4	37,0	36,8	15,4	5,2	0,1	0,1	3,0	100,0
Institutos de beleza	0,7	23,1	31,4	22,6	16,2	0,2	0,2	5,5	100,0
Manutenção física, n.e.	0,0	11,1	13,0	22,2	38,9	1,9	3,7	9,3	100,0
Apoio à organização da vida quotidiana	**1,9**	**38,9**	**24,3**	**17,3**	**13,8**	**0,4**	**0,7**	**2,8**	**100,0**
Rep. calçado e outros artigos de couro	9,5	56,7	24,3	5,2	2,0	0,0	0,3	2,0	100,0
Rep. electrodomésticos	0,7	27,2	28,0	22,1	18,0	0,6	1,0	2,3	100,0
Rep. relógios e art. de joalharia	0,0	47,6	19,5	17,1	14,6	1,2	0,0	0,0	100,0
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	0,0	39,0	24,5	16,4	14,4	0,6	1,3	3,8	100,0
Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	1,6	17,3	18,1	22,5	32,2	2,0	2,8	3,4	100,0
Actividades fotográficas	0,5	22,4	22,8	29,2	22,2	0,3	0,4	2,2	100,0
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	2,7	52,6	25,7	9,2	6,0	0,1	0,4	3,3	100,0
Act. funerárias e conexas	2,2	53,5	18,4	13,2	9,7	0,3	0,1	2,7	100,0
Outras act. de serviços, n.e.	0,9	13,4	17,9	34,8	28,6	0,9	0,9	2,7	100,0
Total	**2,8**	**40,0**	**21,9**	**14,3**	**11,7**	**4,5**	**2,0**	**3,0**	**100,0**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

QUADRO 2.26.

Trabalhadores por conta de outrem por domínios e subdomínios de actividades, segundo as habilitações escolares, 2000 (%)

	< Ens.Básico	1.º Ciclo	2.º Ciclo	3.º Ciclo	Ens. Secund.	Bacharelato	Licenciatura	Ignorado	Total
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**1,9**	**36,5**	**19,1**	**14,3**	**13,8**	**5,3**	**6,8**	**2,2**	**100,0**
Acção social p/ infância e juventude, c/ alojamento	2,2	30,4	19,1	14,1	16,5	6,2	9,6	1,9	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, c/ alojamento	3,1	33,9	18,3	15,4	15,3	2,9	7,9	3,3	100,0
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	2,6	51,7	20,6	11,4	8,2	1,4	2,7	1,4	100,0
Acção social c/ alojamento, n.e.	2,8	42,7	20,1	12,6	12,4	4,1	4,8	0,5	100,0
Acção social p/ infância e juventude, s/ alojamento	1,2	26,1	17,9	16,9	16,5	9,8	8,6	2,9	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, s/ alojamento	1,8	23,3	17,2	18,6	22,4	3,5	11,9	1,2	100,0
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	2,2	48,8	20,1	11,3	9,7	1,7	3,9	2,2	100,0
Acção social s/ alojamento, n.e.	1,8	32,7	18,9	14,3	15,7	5,0	9,0	2,5	100,0
Higiene e cuidados pessoais	**1,3**	**23,1**	**34,9**	**25,6**	**11,7**	**0,2**	**0,2**	**2,9**	**100,0**
Salões de cabeleireiros	1,4	23,9	36,0	25,3	10,0	0,2	0,1	3,0	100,0
Institutos de beleza	0,6	14,5	24,5	30,0	27,0	0,1	0,7	2,6	100,0
Manutenção física, n.e.	0,0	11,7	18,9	20,0	46,1	0,0	1,7	1,7	100,0
Apoio à organização da vida quotidiana	**1,3**	**32,0**	**25,6**	**21,5**	**15,8**	**0,6**	**0,8**	**2,5**	**100,0**
Rep. calçado e outros artigos de couro	4,6	43,8	29,6	10,0	7,3	0,0	0,0	4,6	100,0
Rep. electrodomésticos	0,3	21,3	25,0	27,0	21,4	0,9	1,1	2,9	100,0
Rep. relógios e art. de joalharia	0,0	32,2	24,6	14,4	28,0	0,8	0,0	0,0	100,0
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	0,6	29,1	25,9	18,4	19,6	0,6	0,6	5,1	100,0
Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	0,9	12,1	23,9	30,7	26,4	0,9	2,0	3,2	100,0
Actividades fotográficas	0,5	15,8	21,0	30,1	26,9	0,8	1,0	3,8	100,0
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	1,7	41,9	28,8	16,5	8,7	0,3	0,4	1,8	100,0
Act. funerárias e conexas	1,9	43,0	21,1	19,9	9,7	1,6	0,7	2,1	100,0
Outras act. de serviços, n.e.	1,9	17,5	15,1	22,2	37,3	0,5	4,2	1,4	100,0
Total	**1,7**	**33,9**	**22,4**	**17,0**	**13,8**	**3,9**	**5,0**	**2,3**	**100,0**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

Apesar de o segmento da *higiene e cuidados pessoais* ser o domínio cuja mão-de-obra possui menores habilitações escolares, destaca-se aqui uma actividade em que os trabalhadores apresentam níveis de instrução bastante elevados — os serviços de manutenção física, ramo em que 46,1% dos indivíduos possui o ensino secundário. Podemos ainda acrescentar que neste domínio se verificou uma melhoria importante das qualificações dos trabalhadores.

Também no domínio do *apoio à organização da vida quotidiana*, se encontram situações igualmente contrastadas. Por exemplo, entre os serviços de reparação, encontram-se, num pólo, a reparação de calçado e outros artigos de couro que emprega a mão-de-obra com menor escolaridade, e, no outro pólo, a reparação de electrodomésticos com níveis de escolaridade relativamente elevados.

No que diz respeito à diferenciação regional, verifica-se que os níveis de escolaridade do sector reproduzem a situação do emprego total: em Lisboa e Vale do Tejo regista-se o grau de instrução mais elevado; na Madeira detecta-se uma concentração nos níveis intermédios (2.º e 3.º ciclos); no Alentejo e no Algarve encontram-se os maiores níveis de desqualificação escolar (Quadro 2.27.).

A repartição dos trabalhadores por níveis de qualificação profissional traduz, em larga medida, o padrão da escolaridade (Quadro 2.28. e 2.29.).

Os serviços de *apoio a grupos especialmente vulneráveis* apresentam uma dualidade significativa neste campo: por um lado, são os que registam a maior propor-

QUADRO 2.27.

Trabalhadores por conta de outrem, segundo as habilitações escolares por regiões, 1995 e 2000 (%)

	< Ens.Básico	1º Ciclo	2º Ciclo	3º Ciclo	Ens. Secund.	Bacharelato	Licenciatura	Ignorado	Total
1995									
Norte	1,6	38,8	26,4	12,3	11,0	4,6	2,2	3,1	100,0
Centro	2,5	41,8	21,3	13,0	10,7	5,5	1,9	3,3	100,0
Lisboa e Vale do Tejo	3,3	38,5	19,9	15,6	12,9	4,4	2,3	3,1	100,0
Alentejo	4,6	46,5	18,8	12,5	9,7	3,6	1,1	3,2	100,0
Algarve	2,6	46,0	17,9	16,0	10,9	3,8	0,9	2,1	100,0
R. A. Açores	2,8	40,3	22,8	18,0	9,6	4,5	0,3	1,6	100,0
R. A. Madeira	2,3	36,1	30,3	19,2	10,4	0,0	0,1	1,6	100,0
País	**2,8**	**40,0**	**21,9**	**14,3**	**11,7**	**4,5**	**2,0**	**3,0**	**100,0**
2000									
Norte	1,4	31,8	25,7	16,8	12,3	4,4	4,6	3,0	100,0
Centro	1,6	37,5	22,5	14,2	13,0	3,5	5,3	2,4	100,0
Lisboa e Vale do Tejo	1,9	32,5	20,5	18,2	14,8	4,1	5,7	2,2	100,0
Alentejo	2,6	42,2	19,6	14,6	12,0	3,2	3,9	1,9	100,0
Algarve	2,3	35,2	20,6	18,7	14,8	3,2	4,0	1,3	100,0
R. A. Açores	1,1	32,9	19,4	20,4	19,4	2,5	3,3	1,0	100,0
R. A. Madeira	2,3	29,7	29,0	21,7	14,4	0,5	2,2	0,4	100,0
País	**1,7**	**33,9**	**22,4**	**17,0**	**13,8**	**3,9**	**5,0**	**2,3**	**100,0**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

ção de trabalhadores com maiores qualificações (quadros superiores e médios e profissionais altamente qualificados), mas por outro lado, são também aqueles que revelam a percentagem mais elevada de profissionais não qualificados e semi-qualificados. Entre as actividades enquadradas neste domínio, têm melhores qualificações os trabalhadores da acção social ligada à infância e juventude e a pessoas com deficiência. Estes dados traduzem a tendência para a relativa desqualificação de alguns segmentos desta actividade, nomeadamente das actividades de apoio a pessoas idosas. O segmento da *higiene e cuidados pessoais*, por sua vez, é o domínio que emprega maior proporção de trabalhadores com baixas qualificações, embora de uma natureza específica, correspondente essencialmente a praticantes e aprendizes, classe na qual se enquadravam, em 2000, 49,4% dos trabalhadores. Por outro lado, este domínio caracteriza-se também por uma escassez de profissionais nas categorias de qualificação mais elevada. Esta tendência é, em larga medida, ditada pelos trabalhadores dos salões de cabeleireiro, actividade em que a progressão na carreira profissional é quase inexistente. Esta é uma imagem que espelha bem as estratégias de recrutamento do sector que passam pela contratação e rotação de aprendizes que apoiam os profissionais com mais experiência e, por vezes, com poucas qualificações formais. É também um elemento paradoxal, uma vez que estamos perante actividades com oferta de formação inicial estruturada e as quais condicionam o acesso à profissão pela detenção de carteira profissional que exige a frequência de formação.

Os serviços de *apoio à organização da vida pessoal e doméstica* apresentam uma concentração da mão-de-obra em duas categorias de qualificações — profissionais qualificados e semi-qualificados — que em conjunto abarcavam 70,4% dos trabalhadores, em 2000. Por outro lado, é possível identificar algumas alterações nos perfis de qualificação dos trabalhadores deste sector, que denotam uma melhoria das suas qualificações, quer para o conjunto do sector, quer para os vários domínios considerados. Assistiu-se a um aumento do peso dos quadros superiores e médios (neste último caso, da responsabilidade das actividades incluídas nos *apoio a grupos especialmente vulneráveis*), embora tenha havido uma diminuição da importância dos profissionais altamente qualificados (excepto no domínio da *higiene e cuidados pessoais*, onde estes indivíduos representam, todavia, uma proporção muito reduzida). Paralelamente, os profissionais semi-qualificados ganham peso relativo, enquanto os praticantes e aprendizes o perdem.

QUADRO 2.28.

Trabalhadores por conta de outrem por domínios e subdomínios de actividade, segundo os níveis de qualificação, 1995 (%)

	Quadros Superiores	Quadros Médios	Encarregados, Cont., Chefes Equipa	Profiss. Altamente Qualificados	Profissionais Qualificados	Profissionais Semi-Qualificados	Profissionais Não Qualificados	Praticantes e Aprendizes	Ignorados	Total
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**1,7**	**2,9**	**2,3**	**13,5**	**18,7**	**31,1**	**26,2**	**0,8**	**2,9**	**100,0**
Acção social p/ infância e juventude, c/ alojamento	1,4	3,3	2,8	18,0	18,8	29,7	24,0	0,8	1,1	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, c/ alojamento	1,2	6,7	1,2	17,0	26,4	23,4	17,9	0,6	5,5	100,0
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	1,8	2,1	2,8	4,2	17,7	34,3	33,1	0,9	3,2	100,0
Acção social c/ alojamento, n.e.	2,1	3,3	5,2	10,4	15,1	36,2	25,4	1,4	0,9	100,0
Acção social p/ infância e juventude, s/ alojamento	1,4	2,2	1,9	20,7	17,6	30,6	22,4	0,5	2,7	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, s/ alojamento	2,4	6,4	1,5	22,7	22,5	25,8	12,0	1,1	5,6	100,0

(continua)

(continuação)

	Quadros Superiores	Quadros Médios	Encarregados, Cont., Chefes Equipa	Profiss. Altamente Qualificados	Profissionais Qualificados	Profissionais Semi-Qualificados	Profissionais Não Qualificados	Praticantes e Aprendizes	Ignorados	Total
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	1,2	2,8	2,2	5,0	18,5	34,6	33,9	0,4	1,4	100,0
Acção social s/ alojamento, n.e.	2,3	3,6	2,1	13,6	21,6	26,0	26,1	1,1	3,5	100,0
Higiene e cuidados pessoais	**0,3**	**0,1**	**0,1**	**0,4**	**23,4**	**16,2**	**1,8**	**56,4**	**1,3**	**100,0**
Salões de cabeleireiros	0,3	0,1	0,1	0,4	22,7	16,2	1,6	57,5	1,2	100,0
Institutos de beleza	0,5	0,0	0,2	0,7	34,3	17,1	4,0	41,0	2,1	100,0
Manutenção física, n.e.	1,9	5,6	1,9	5,6	57,4	3,7	16,7	5,6	1,9	100,0
Apoio à organização da vida quotidiana	**1,8**	**1,4**	**2,0**	**3,6**	**37,3**	**28,0**	**7,4**	**15,6**	**3,0**	**100,0**
Rep. calçado e outros artigos de couro	0,7	1,0	0,3	0,3	55,1	10,5	8,5	17,0	6,6	100,0
Rep. electrodomésticos	1,0	2,5	1,6	7,8	47,1	7,1	6,0	24,2	2,8	100,0
Rep. relógios e art. de joalharia	1,2	2,4	1,2	6,1	57,3	2,4	3,7	19,5	6,1	100,0
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	2,5	0,6	1,9	6,9	56,6	7,5	8,2	12,6	3,1	100,0
Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	4,6	6,8	1,8	4,6	46,9	9,7	4,0	16,5	5,0	100,0
Actividades fotográficas	1,5	0,2	2,1	4,8	48,1	4,6	4,0	33,2	1,4	100,0
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	1,8	0,4	2,3	0,3	17,5	61,9	8,6	3,8	3,4	100,0
Act. funerárias e conexas	1,8	1,8	1,9	4,8	56,9	8,6	15,0	6,9	2,4	100,0
Outras act. de serviços, n.e.	5,4	5,4	1,8	10,7	44,6	12,5	8,0	7,1	4,5	100,0
Total	**1,4**	**2,0**	**1,8**	**9,1**	**23,0**	**27,6**	**18,0**	**14,5**	**2,6**	**100,0**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

QUADRO 2.29.

Trabalhadores por conta de outrem por domínios e subdomínios de actividade, segundo os níveis de qualificação, 2000 (%)

	Quadros Superiores	Quadros Médios	Encarregados, Cont., Chefes Equipa	Profiss. Altamente Qualificados	Profissionais Qualificados	Profissionais Semi-Qualificados	Profissionais Não Qualificados	Praticantes e Aprendizes	Ignorados	Total
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**5,4**	**7,8**	**2,3**	**5,1**	**17,5**	**36,1**	**24,2**	**0,7**	**0,9**	**100,0**
Acção social p/ infância e juventude, c/ alojamento	6,9	10,5	2,4	4,1	22,0	28,8	22,7	1,0	1,4	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, c/ alojamento	6,8	4,1	2,7	10,1	22,3	31,1	16,9	1,0	5,1	100,0
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	3,8	1,8	3,0	2,2	15,1	43,7	29,0	0,7	0,7	100,0
Acção social c/ alojamento, n.e.	5,1	5,2	3,2	3,7	14,4	40,0	27,2	0,5	0,7	100,0

(continua)

(continuação)

	Quadros Superiores	Quadros Médios	Encarregados, Cont., Chefes Equipa	Profiss. Altamente Qualificados	Profissionais Qualificados	Profissionais Semi-Qualificados	Profissionais Não Qualificados	Praticantes e Aprendizes	Ignorados	Total
Acção social p/ infância e juventude, s/ alojamento	5,1	14,7	1,6	5,8	18,0	32,6	20,9	0,5	0,7	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, s/ alojamento	8,7	7,1	2,5	13,3	21,6	28,9	17,1	0,5	0,5	100,0
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	4,3	1,8	2,4	3,1	16,7	43,4	26,9	0,6	0,8	100,0
Acção social s/ alojamento, n.e.	7,5	7,2	2,1	6,7	18,1	31,2	24,7	1,3	1,3	100,0
Higiene e cuidados pessoais	**1,4**	**0,1**	**0,3**	**0,6**	**27,6**	**18,5**	**1,6**	**49,4**	**0,5**	**100,0**
Salões de cabeleireiros	1,3	0,1	0,2	0,4	25,9	18,6	1,3	51,9	0,4	100,0
Institutos de beleza	3,2	0,2	0,5	1,0	46,4	19,6	3,6	24,8	0,7	100,0
Manutenção física, n.e.	4,4	2,2	2,2	14,4	50,0	5,0	12,2	7,8	1,7	100,0
Apoio à organização da vida quotidiana	**2,8**	**0,3**	**2,5**	**2,9**	**34,7**	**35,7**	**6,0**	**13,8**	**1,3**	**100,0**
Rep. calçado e outros artigos de couro	1,2	0,0	1,5	0,4	60,8	16,5	5,8	13,1	0,8	100,0
Rep. electrodomésticos	3,1	0,8	1,8	5,4	48,6	10,4	6,2	21,6	2,1	100,0
Rep. relógios e art. de joalharia	1,7	0,0	0,0	2,5	58,5	8,5	4,2	18,6	5,9	100,0
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	3,8	0,6	1,9	4,4	48,1	7,0	5,7	28,5	0,0	100,0
Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	2,3	0,3	5,7	4,6	46,3	19,5	7,2	13,2	0,9	100,0
Actividades fotográficas	3,3	0,6	1,3	5,0	39,8	12,6	3,5	33,0	0,9	100,0
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	2,4	0,1	3,4	0,5	17,9	64,8	5,9	4,4	0,6	100,0
Act. funerárias e conexas	2,9	0,3	1,3	5,6	60,6	10,5	11,6	5,3	1,9	100,0
Outras act. de serviços, n.e.	4,7	0,9	1,4	6,6	49,5	7,1	5,7	14,2	9,9	100,0
Total	**4,5**	**5,7**	**2,0**	**4,1**	**21,2**	**33,3**	**18,4**	**10,0**	**0,9**	**100,0**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

O padrão regional dos níveis de qualificação corresponde a um quadro pouco diferenciado. Contudo, é possível verificar que as maiores qualificações (quadros superiores e médios) têm um peso mais acentuado nas Regiões Norte, Centro e Lisboa e Vale do Tejo. Por sua vez, nas regiões insulares e no Sul — Alentejo e Algarve —, registam-se os menores níveis de qualificação (Quadro 2.30.).

No que diz respeito à permanência dos trabalhadores na mesma entidade empregadora, verifica-se que a maioria — 57,0%, em 2000 — se encontra há menos de 5 anos na empresa (Quadro 2.31. e 2.32.). Os serviços de manutenção física destacam-se como a actividade em que maior proporção de pessoas trabalha há pouco tempo nas respectivas empresas — 86,1% dos trabalhadores está na empresa há menos de 5 anos e 32,2% destes há menos de 1 ano.

Outras actividades em que a maioria dos trabalhadores se encontra há pouco tempo na empresa são: a reparação de bens pessoais e domésticos não especificados, os institutos de beleza, o aluguer de bens de uso pessoal e doméstico não especificados e a lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles.

Na leitura deste indicadores por domínios de actividade, destacam-se os serviços de *apoio a grupos especialmente vulneráveis*, segmento em que a anti-

QUADRO 2.30.

Trabalhadores por conta de outrem, segundo os níveis de qualificação, por regiões, 1995 e 2000(%)

	Quadros Superiores	Quadros Médios	Encarregados, Cont., Chefes Equipa	Profiss. Altamente Qualificados	Profissionais Qualificados	Profissionais Semi-Qualificados	Profissionais Não Qualificados	Praticantes e Aprendizes	Ignorados	Total
1995										
Norte	1,4	2,0	2,0	10,0	24,5	32,8	15,8	8,8	2,7	100,0
Centro	1,2	2,4	1,7	9,9	21,0	26,8	23,1	11,4	2,5	100,0
Lisboa e Vale do Tejo	1,7	2,2	1,6	9,0	22,6	24,4	15,2	20,3	2,9	100,0
Alentejo	1,0	1,6	2,9	6,9	19,8	29,1	28,9	7,8	1,9	100,0
Algarve	0,7	1,2	1,9	6,3	22,2	33,5	19,9	13,0	1,3	100,0
R. A. Açores	0,2	0,9	3,2	7,1	31,7	22,7	23,6	8,9	1,5	100,0
R. A. Madeira	1,0	0,6	0,7	6,1	30,0	25,5	14,7	20,6	0,9	100,0
País	**1,4**	**2,0**	**1,8**	**9,1**	**23,0**	**27,6**	**18,0**	**14,5**	**2,6**	**100,0**
2000										
Norte	3,8	6,4	2,0	4,0	23,1	34,1	19,5	6,3	0,9	100,0
Centro	5,2	4,9	1,9	4,4	18,9	32,3	23,7	7,9	1,0	100,0
Lisboa e Vale do Tejo	5,2	6,0	1,9	4,4	21,0	31,8	15,1	14,0	0,5	100,0
Alentejo	3,3	5,0	2,7	2,8	17,8	36,5	24,0	7,1	0,8	100,0
Algarve	3,1	4,7	2,2	3,6	22,8	38,3	15,1	9,9	0,2	100,0
R. A. Açores	1,6	5,3	2,0	2,9	22,0	37,9	15,0	7,0	6,3	100,0
R. A. Madeira	2,4	0,9	1,8	6,0	29,7	33,4	12,5	13,3	0,0	100,0
País	**4,5**	**5,7**	**2,0**	**4,1**	**21,2**	**33,3**	**18,4**	**10,0**	**0,9**	**100,0**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

guidade dos trabalhadores é mais pronunciada, o que denota uma tendência para menor rotatividade e para a manutenção nas entidades de um núcleo duro de trabalhadores. Os restantes dois domínios registam um comportamento semelhante, sendo bastante recente o emprego da maioria dos trabalhadores.

Estes dados reflectem o facto de estarmos perante um sector de actividade com bastante dinamismo, i.e. onde nascem muitas novas empresas, por um lado e, por outro lado, com bastante rotatividade do emprego. Esta decorre de alguns factores que importa assinalar:

- tendência para a precariedade do emprego manifestada por situações de contrato a termo e outras situações atípicas (contratação sucessiva de aprendizes);
- dureza de algumas actividades da qual resulta que os indivíduos que nelas se empregam encaram esses empregos como uma situação de passagem para algo melhor (p.e., lavandarias, limpezas, etc. ...);
- tendência para a transformação do emprego por conta de outrem em emprego por conta própria, nomeadamente em actividades como limpezas, cabeleireiros, estéticas, reparações, etc..

QUADRO 2.31.

Trabalhadores por conta de outrem por domínios e subdomínios de actividade, segundo o escalão de antiguidade na empresa, 1995 (%)

	- 1 ano	1 a 4	5 a 9	10 a 14	15 a 19	20 e +	Ignorado	Total
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**13,7**	**33,6**	**24,3**	**12,5**	**7,8**	**5,9**	**2,2**	**100,0**
Acção social p/ infância e juventude, c/ alojamento	13,1	28,5	24,1	14,0	10,5	9,2	0,6	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, c/ alojamento	10,6	28,3	22,2	10,6	8,2	15,5	4,6	100,0
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	16,7	32,9	22,6	11,5	7,7	6,2	2,5	100,0
Acção social c/ alojamento, n.e.	11,9	35,9	25,2	11,0	8,8	5,7	1,6	100,0
Acção social p/ infância e juventude, s/ alojamento	12,0	32,0	24,3	14,1	8,9	6,4	2,4	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, s/ alojamento	9,1	32,6	28,3	14,4	9,8	4,6	1,1	100,0
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	16,0	39,9	25,8	9,9	4,7	1,6	2,1	100,0
Acção social s/ alojamento, n.e.	13,6	37,9	24,9	11,3	4,4	5,4	2,6	100,0
Higiene e cuidados pessoais	**24,1**	**42,1**	**17,6**	**5,5**	**2,9**	**4,5**	**3,3**	**100,0**
Salões de cabeleireiros	23,6	42,1	17,9	5,6	2,9	4,7	3,4	100,0
Institutos de beleza	31,9	43,1	12,9	5,5	3,1	1,2	2,4	100,0
Manutenção física, n.e.	38,9	44,4	11,1	0,0	0,0	0,0	5,6	100,0
Apoio à organização da vida quotidiana	**23,2**	**40,8**	**17,8**	**6,3**	**3,2**	**5,7**	**3,0**	**100,0**
Rep. calçado e outros artigos de couro	13,4	38,7	22,0	7,2	5,9	7,2	5,6	100,0
Rep. electrodomésticos	20,0	42,9	19,8	6,3	3,7	5,2	2,2	100,0
Rep. relógios e art. de joalharia	7,3	30,5	12,2	26,8	7,3	8,5	7,3	100,0
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	13,8	37,1	32,1	8,2	2,5	5,0	1,3	100,0
Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	37,0	42,9	13,9	1,8	0,6	0,2	3,6	100,0
Actividades fotográficas	18,4	39,8	19,8	7,1	4,3	7,3	3,4	100,0
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	28,5	41,3	15,2	5,5	2,1	4,7	2,7	100,0
Act. funerárias e conexas	15,9	38,5	18,4	7,8	5,4	9,9	4,1	100,0
Outras act. de serviços, n.e.	26,8	39,3	19,6	6,3	0,0	6,3	1,8	100,0
Total	**17,5**	**36,6**	**21,8**	**10,0**	**6,0**	**5,6**	**2,6**	**100,0**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

QUADRO 2.32.

Trabalhadores por conta de outrem por domínios e subdomínios de actividade, segundo o escalão de antiguidade na empresa, 2000 (%)

	- 1 ano	1 a 4	5 a 9	10 a 14	15 a 19	20 e +	Ignorado	Total
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**19,7**	**33,7**	**20,0**	**12,0**	**6,2**	**6,2**	**2,2**	**100,0**
Acção social p/ infância e juventude, c/ alojamento	17,4	29,9	20,2	13,6	7,8	10,0	1,2	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, c/ alojamento	17,4	35,7	20,6	7,6	6,4	11,2	1,1	100,0
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	21,0	33,6	19,5	11,6	6,1	6,0	2,1	100,0
Acção social c/ alojamento, n.e.	16,0	30,1	23,2	13,5	7,2	9,2	0,8	100,0
Acção social p/ infância e juventude, s/ alojamento	18,3	33,1	19,3	12,5	6,9	7,2	2,7	100,0
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, s/ alojamento	15,4	33,7	20,8	15,8	6,7	4,7	2,9	100,0
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	22,6	37,8	20,3	10,0	4,2	2,9	2,3	100,0
Acção social s/ alojamento, n.e.	22,3	34,2	20,3	11,4	5,3	4,6	1,9	100,0
Higiene e cuidados pessoais	**26,9**	**40,2**	**15,5**	**7,4**	**2,7**	**3,8**	**3,5**	**100,0**
Salões de cabeleireiros	26,1	39,9	15,8	7,9	2,9	4,0	3,4	100,0
Institutos de beleza	36,5	40,1	12,4	2,3	1,3	2,9	4,5	100,0
Manutenção física, n.e.	32,2	53,9	6,7	3,3	0,0	1,1	2,8	100,0
Apoio à organização da vida quotidiana	**26,9**	**38,3**	**17,5**	**8,0**	**2,9**	**4,1**	**2,4**	**100,0**
Rep. calçado e outros artigos de couro	15,4	40,0	23,1	8,5	5,4	5,4	2,3	100,0
Rep. electrodomésticos	25,3	39,1	19,0	8,5	2,7	3,4	2,0	100,0
Rep. relógios e art. de joalharia	12,7	27,1	16,1	10,2	20,3	11,0	2,5	100,0
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	27,8	44,9	11,4	6,3	1,9	2,5	5,1	100,0
Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	27,6	45,7	14,7	9,2	0,6	0,0	2,3	100,0
Actividades fotográficas	23,4	37,5	18,3	9,4	2,2	6,0	3,1	100,0
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	31,3	38,7	15,8	6,7	2,4	3,0	2,1	100,0
Act. funerárias e conexas	16,7	34,4	22,2	10,8	5,4	7,7	2,9	100,0
Outras act. de serviços, n.e.	36,8	34,9	16,5	6,1	0,9	3,8	0,9	100,0
Total	**21,7**	**35,3**	**18,9**	**10,8**	**5,2**	**5,6**	**2,4**	**100,0**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

QUADRO 2.33.

Trabalhadores por conta de outrem, segundo o escalão de antiguidade na empresa, por NUT II, em 1995 e 2000 (%)

	- 1 ano	1 a 4	5 a 9	10 a 14	15 a 19	20 e +	Ignorado	Total
1995								
Norte	16,3	36,4	23,1	9,9	5,8	5,9	2,8	100,0
Centro	15,8	38,1	22,4	10,1	5,8	5,1	2,6	100,0
Lisboa e Vale do Tejo	18,9	37,4	19,8	9,0	5,9	6,3	2,6	100,0
Alentejo	16,1	30,2	25,3	14,6	7,5	4,0	2,4	100,0
Algarve	20,3	37,5	25,4	10,1	4,1	1,8	0,8	100,0
R. A. Açores	13,5	30,0	25,3	16,1	10,1	4,2	0,6	100,0
R. A. Madeira	19,1	39,1	17,9	8,4	5,0	5,0	5,5	100,0
País	**17,5**	**36,6**	**21,8**	**10,0**	**6,0**	**5,6**	**2,6**	**100,0**
2000								
Norte	19,7	35,5	19,8	11,4	5,3	5,8	2,5	100,0
Centro	20,7	36,0	19,7	11,5	5,0	5,0	2,1	100,0
Lisboa e Vale do Tejo	23,2	34,8	18,8	9,9	5,0	5,8	2,6	100,0
Alentejo	20,3	34,8	17,6	12,3	6,6	6,3	2,0	100,0
Algarve	26,3	36,8	16,7	10,3	4,2	2,4	3,3	100,0
R. A. Açores	19,8	33,8	16,7	12,4	8,8	6,5	2,1	100,0
R. A. Madeira	30,6	37,1	14,1	8,2	3,5	4,3	2,1	100,0
País	**21,7**	**35,3**	**18,9**	**10,8**	**5,2**	**5,6**	**2,4**	**100,0**

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

Entre as regiões consideradas, os Açores é aquela que apresenta a maior estabilidade do emprego no sector em análise — em 2000, 27,7% dos trabalhadores estavam há 10 ou mais anos na mesma entidade empregadora. Pelo contrário, a Madeira e o Algarve são as regiões onde é maior a proporção de trabalhadores cuja presença na respectiva empresa é bastante recente — respectivamente 67,7% e 63,1% dos trabalhadores estava empregado naquelas empresas há menos de 5 anos em 2000 (Quadro 2.33.).

• • •

Para conclusão da análise do emprego no sector dos serviços sociais e de proximidade construímos um quadro de indicadores para cada um dos anos em análise que sintetizam os principais aspectos explorados, com maior profundidade, ao longo deste ponto. Da leitura destes quadros, destacam-se os seguintes aspectos (Quadro 2.34. e 2.35.):

- excepto no domínio *apoio à organização da vida pessoal e familiar*, em que a taxa de feminização é de 0,57 (2000), há uma concentração extremamente intensa de emprego feminino nos restantes domínios dos serviços sociais e de proximidade, que se manteve sensivelmente idêntica entre os dois anos considerados;
- as taxas de escolaridade pós-secundário, de enquadramento e de alta qualificação, embora tenham aumentado ligeiramente ao longo do período em análise, apresentam, no geral, valores bastante bai-

xos, mostrando que o sector emprega principalmente trabalhadores com reduzidas qualificações escolares e profissionais;

- a taxa de aprendizagem atinge valores muito superiores no domínio *higiene e cuidados pessoais*, particularmente no ramo dos salões de cabeleireiros, aspecto que resulta também da estruturação da carreira no sector que exige um período de aprendizagem prévio à obtenção de certificação profissional, bem como das estratégias de recrutamento dos empregadores que resultam numa grande rotatividade de aprendizes para o preenchimento de lugares;
- o segmento *apoio a grupos especialmente vulneráveis* distingue-se pelos valores mais reduzidos que apresenta nas taxas de aprendizagem e, em contrapartida, pelos valores mais elevados exibidos na taxa de escolaridade pós-secundária e na taxa de baixa escolaridade. Este comportamento traduz a dualidade já detectada deste sector relativamente às habilitações académicas e níveis de qualificação dos seus trabalhadores por conta de outrem. Esta dualidade deriva do facto das entidades serem constituídas por um núcleo duro de técnicos rodeado por um conjunto mais vasto de trabalhadores auxiliares pouco qualificados;
- A taxa de emprego jovem, no geral relativamente elevada, é também nos serviços de *apoio a grupos especialmente vulneráveis* significativamente mais reduzida, o mesmo ocorrendo com a taxa de baixa antiguidade. Trata-se de actividades mais estruturadas que nos outros domínios e que tendem a reter mais o pessoal. Por outro lado, o tipo de funções apela para competências de natureza pessoal e social que são valorizadas a partir da experiência, nomeadamente a experiência de vida, exigindo-se, por isso, em sede de recrutamento de trabalhadores de faixas etárias mais intermédias.

QUADRO 2.34.

Indicadores de análise do emprego no país, em 1995

	Taxa de Feminização	Taxa de Emprego Jovem	Taxa de Baixa Escolaridade	Taxa de Escolaridade Pós-Secundária	Taxa de Enquadramento	Taxa de Alta Qualificação	Taxa de Aprendizagem	Taxa de Baixa Antiguidade
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**0,90**	**0,08**	**0,45**	**0,10**	**0,05**	**0,18**	**0,01**	**0,47**
Acção social p/ infância e juventude, c/ alojamento	0,88	0,09	0,39	0,12	0,05	0,23	0,01	0,42
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, c/ alojamento	0,79	0,05	0,38	0,16	0,08	0,25	0,01	0,39
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	0,91	0,07	0,60	0,03	0,04	0,08	0,01	0,50
Acção social c/ alojamento, n.e.	0,88	0,08	0,50	0,07	0,05	0,16	0,01	0,48
Acção social p/ infância e juventude, s/ alojamento	0,93	0,10	0,35	0,16	0,04	0,24	0,00	0,44
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, s/ alojamento	0,77	0,08	0,29	0,15	0,09	0,32	0,01	0,42
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	0,94	0,07	0,56	0,04	0,04	0,09	0,00	0,56
Acção social s/ alojamento, n.e.	0,84	0,09	0,41	0,11	0,06	0,19	0,01	0,51
Higiene e cuidados pessoais	**0,90**	**0,33**	**0,39**	**0,00**	**0,00**	**0,01**	**0,56**	**0,66**
Salões de cabeleireiros	0,90	0,33	0,39	0,00	0,00	0,01	0,57	0,66
Institutos de beleza	0,95	0,40	0,24	0,00	0,00	0,01	0,41	0,75
Manutenção física, n.e.	0,74	0,22	0,11	0,06	0,07	0,13	0,06	0,83

(continua)

(continuação)

	Taxa de Feminização	Taxa de Emprego Jovem	Taxa de Baixa Escolaridade	Taxa de Escolaridade Pós-Secundária	Taxa de Enquadramento	Taxa de Alta Qualificação	Taxa de Aprendizagem	Taxa de Baixa Antiguidade
Apoio à organização da vida quotidiana	**0,53**	**0,24**	**0,41**	**0,01**	**0,03**	**0,07**	**0,16**	**0,64**
Rep. calçado e outros artigos de couro	0,20	0,21	0,66	0,00	0,02	0,02	0,17	0,52
Rep. electrodomésticos	0,20	0,34	0,28	0,02	0,04	0,11	0,24	0,63
Rep. relógios e art. de joalharia	0,21	0,26	0,48	0,01	0,04	0,10	0,20	0,38
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	0,16	0,26	0,39	0,02	0,03	0,10	0,13	0,51
Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	0,59	0,37	0,19	0,05	0,11	0,16	0,16	0,80
Actividades fotográficas	0,55	0,27	0,23	0,01	0,02	0,06	0,33	0,58
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	0,77	0,19	0,55	0,00	0,02	0,03	0,04	0,70
Act. funerárias e conexas	0,30	0,12	0,56	0,00	0,04	0,08	0,07	0,54
Outras act. de serviços, n.e.	0,53	0,16	0,14	0,02	0,11	0,21	0,07	0,66
Total	**0,83**	**0,16**	**0,43**	**0,06**	**0,03**	**0,13**	**0,15**	**0,54**

Nota:

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

Taxa de Feminização = TPCO mulheres/Total de TPCO
Taxa de Emprego Jovem = TPCO <25 anos/Total de TPCO
Taxa de Baixa Escolaridade = TPCO (1ºciclo/Total de TPCO
Taxa de Escolaridade Pós-Secundário = (TPCO Bacharelato + TPCO Licenciatura)/Total de TPCO
Taxa de Enquadramento = (Quadros Superiores + Quadros Médios)/Total de TPCO
Taxa de Alta Qualificação = (Quadros Superiores + Quadros Médios + Prof. Altamente Qualificados)/Total de TPCO
Taxa de Aprendizagem = Praticantes e Aprendizes/Total de TPCO
Taxa de Baixa Antiguidade = TPCO <4 ano na empresa/Total de TPCO

QUADRO 2.35.

Indicadores de análise do emprego no país, em 2000

	Taxa de Feminização	Taxa de Emprego Jovem	Taxa de Baixa Escolaridade	Taxa de Escolaridade Pós-Secundária	Taxa de Enquadramento	Taxa de Alta Qualificação	Taxa de Aprendizagem	Taxa de Baixa Antiguidade
Apoio a grupos especialmente vulneráveis	**0,89**	**0,09**	**0,38**	**0,12**	**0,13**	**0,18**	**0,01**	**0,53**
Acção social p/ infância e juventude, c/ alojamento	0,86	0,09	0,33	0,16	0,17	0,22	0,01	0,47
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, c/ alojamento	0,83	0,12	0,37	0,11	0,11	0,21	0,01	0,53
Acção social para pessoas idosas, c/ alojamento	0,92	0,07	0,54	0,04	0,06	0,08	0,01	0,55

(continua)

(continuação)

	Taxa de Feminização	Taxa de Emprego Jovem	Taxa de Baixa Escolaridade	Taxa de Escolaridade Pós-Secundária	Taxa de Enquadramento	Taxa de Alta Qualificação	Taxa de Aprendizagem	Taxa de Baixa Antiguidade
Acção social c/ alojamento, n.e.	0,88	0,08	0,46	0,09	0,10	0,14	0,00	0,46
Acção social p/ infância e juventude, s/ alojamento	0,93	0,11	0,27	0,18	0,20	0,26	0,01	0,51
Acção social p/ pessoas c/ deficiência, s/ alojamento	0,78	0,10	0,25	0,15	0,16	0,29	0,00	0,49
Acção social para pessoas idosas, s/ alojamento	0,92	0,08	0,51	0,06	0,06	0,09	0,01	0,60
Acção social s/ alojamento, n.e.	0,85	0,10	0,34	0,14	0,15	0,21	0,01	0,57
Higiene e cuidados pessoais	**0,91**	**0,26**	**0,24**	**0,00**	**0,02**	**0,02**	**0,49**	**0,67**
Salões de cabeleireiros	0,91	0,26	0,25	0,00	0,01	0,02	0,52	0,66
Institutos de beleza	0,95	0,28	0,15	0,01	0,03	0,04	0,25	0,77
Manutenção física, n.e.	0,70	0,22	0,12	0,02	0,07	0,21	0,08	0,86
Apoio à organização da vida quotidiana	**0,57**	**0,19**	**0,33**	**0,01**	**0,03**	**0,06**	**0,14**	**0,65**
Rep. calçado e outros artigos de couro	0,18	0,15	0,48	0,00	0,01	0,02	0,13	0,55
Rep. electrodomésticos	0,20	0,27	0,22	0,02	0,04	0,09	0,22	0,64
Rep. relógios e art. de joalharia	0,29	0,17	0,32	0,01	0,02	0,04	0,19	0,40
Rep. de bens pessoais e domésticos, n.e.	0,30	0,25	0,30	0,01	0,04	0,09	0,28	0,73
Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico, n.e.	0,63	0,25	0,13	0,03	0,03	0,07	0,13	0,73
Actividades fotográficas	0,56	0,24	0,16	0,02	0,04	0,09	0,33	0,61
Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	0,80	0,15	0,44	0,01	0,03	0,03	0,04	0,70
Act. funerárias e conexas	0,30	0,11	0,45	0,02	0,03	0,09	0,05	0,51
Outras act. de serviços, n.e.	0,57	0,22	0,19	0,05	0,06	0,12	0,14	0,72
Total	**0,86**	**0,13**	**0,36**	**0,09**	**0,10**	**0,14**	**0,10**	**0,57**

Nota:

Fonte: MTSS, Quadros de Pessoal.

Taxa de Feminização = TPCO mulheres/Total de TPCO
Taxa de Emprego Jovem = TPCO <25 anos/Total de TPCO
Taxa de Baixa Escolaridade = TPCO (1ºciclo/Total de TPCO
Taxa de Escolaridade Pós-Secundário = (TPCO Bacharelato + TPCO Licenciatura)/Total de TPCO
Taxa de Enquadramento = (Quadros Superiores + Quadros Médios)/Total de TPCO
Taxa de Alta Qualificação = (Quadros Superiores + Quadros Médios + Prof. Altamente Qualificados)/Total de TPCO
Taxa de Aprendizagem = Praticantes e Aprendizes/Total de TPCO
Taxa de Baixa Antiguidade = TPCO <4 ano na empresa/Total de TPCO

• • •

Conclui-se, pois, que os serviços de natureza social (incluindo a educação e a saúde) correspondem na União Europeia a pouco mais de 1/5 do emprego total e a 1/3 do emprego nos serviços, sendo essas proporções bastante mais dilatadas nos países escandinavos do que nos restantes Estados-Membros.

Portugal encontra-se numa posição intermédia — os serviços de natureza social representam (em 2002) 16,8% do emprego total e 31,2% do emprego nos serviços.

De entre os quatro grandes tipos de serviços que integram o sector, destaca-se claramente na União Europeia a *saúde e acção social* que representa 43,5% do emprego no sector. Em Portugal a situação é bastante diferente, já que esse segmento representa apenas 29,2%, encontrando-se muito sobre-representados, relativamente à média europeia, os serviços domésticos.

Aliás, a par com a Espanha, Portugal distingue-se dos restantes parceiros europeus pela importância dos serviços domésticos o que traduz claramente um panorama económico marcado pela prevalência de baixos salários.

O sector dos serviços sociais e de proximidade corresponde, com efeito, a uma parcela bastante extensa do mercado de emprego, evidenciando, no seu conjunto, uma concentração geográfica não muito marcada mas significativa em Lisboa e Vale do Tejo e na Região Norte, um tecido empresarial pouco estruturado, um peso considerável do sector não lucrativo, uma forte feminização do emprego e níveis de precariedade e de desqualificação acentuados.

É, contudo, bastante diferenciada a situação dos vários domínios de actividades que se incluem no sector. Identificam-se, a seguir, os traços mais marcantes de cada um dos domínios analisados.

QUADRO 2.36.

Sinopse das características dos três domínios de actividades

	Serviços de apoio a grupos especialmente vulneráveis	Serviços de higiene e cuidados pessoais	Serviços de apoio à organização da vida quotidiana
Dimensão	• 22 % das entidades • 67,2 % do emprego	• 48,6 % das entidades • 18,1 % do emprego	• 29,4 % das entidades • 14,7 % do emprego
Padrão Regional	• sobrerrepresentados na Região Centro, no Alentejo e nos Açores	• sobrerrepresentados em Lisboa e Vale do Tejo, no Norte e na Madeira	• sobrerrepresentados na Madeira, no Algarve e no Norte
Perfil das Entidades	• dimensão média • antiguidade assinalável (cerca de metade das entidades têm 20 ou mais anos) • grande peso do terceiro sector (não lucrativo)	• dimensão muito reduzida • dinamismo recente especialmente nos segmentos dos institutos de beleza e da manutenção física • predominância de empresários em nome individual	• dimensão reduzida • dinamismo recente especialmente no segmento das lavandarias • predominância das sociedades por quotas
Perfil do Emprego	• fortíssima feminização • mão-de-obra mais envelhecida que nos outros domínios • dualidade bem marcada ao nível das qualificações escolares e profissionais • estabilidade do emprego	• fortíssima feminização • mão-de-obra muito jovem • trabalhadores bastante desqualificados, excepto nos serviços de manutenção física • grande peso de trabalhadores recentemente empregados	• representação relativamente equilibrada de homens e mulheres • mão-de-obra jovem • níveis de instrução bastante reduzidos • peso significativo de trabalhadores recentemente empregados

Fonte: IQF, 2005.

1.4. Acção dos Poderes Públicos na Dinamização do Sector: elementos de política económica e de emprego

Os serviços de proximidade constituem, pela sua natureza, um sector de actividade económica onde assume particular relevância a intervenção dos poderes e das políticas públicas, ainda que esta intervenção tenha um peso diferenciado consoante o domínio, i.e.: é mais relevante na acção social e menos nos serviços pessoais. Isto sucede não apenas porque alguma da oferta destes serviços é pública (acção social), outra é financiada pelo Estado (acção social), se não total, pelo menos parcialmente; como também porque estes serviços se revelaram uma possibilidade interessante para a resolução de alguns problemas, nomeadamente ao nível do emprego e da inserção no mercado de trabalho de grupos com especiais dificuldades de inserção.

As políticas públicas que confluem na relação com este sector são, assim, de vária ordem. Em primeiro lugar, as políticas de emprego entendidas de modo lato nos seus vários instrumentos quer de apoio à contratação quer de apoio à instalação quer ainda, de apoio à criação do próprio emprego. Em segundo lugar, um outro conjunto de medidas de política para desenvolvimento de serviços de proximidade com vista ao estímulo do seu mercado, através de actuações quer sobre a oferta, quer sobre a procura. Por fim, uma parte deste segmento de serviços é igualmente afectada pela dinâmica das políticas de acção social. São, estes três tipos que abordaremos neste ponto.

1.4.1. A problemática de intervenção política em prol dos serviços de proximidade

As medidas políticas com incidência nos serviços de proximidade (classe mais genérica na qual a generalidade dos serviços sociais, pessoais e domésticos se insere) são, habitualmente do âmbito das políticas activas de emprego. Existindo, contudo, algumas excepções determinadas por factores como sejam as características da organização administrativa ou a tradição associativa de cada país.

Apesar de questionável, a associação que surge no discurso e prática política entre serviços de proximidade e criação de emprego, preconizado pelo slogan "os serviços como jazida de emprego" é uma realidade, conduzida a partir da UE e rapidamente assimilada pelos programas e medidas de política nacional. Em traços largos, o que se preconiza é que o crescimento de preocupações com a qualidade de vida e as mutações nos modos de vida fazem surgir novas necessidades e um aumento de procura dos serviços pessoais, colectivos e sociais de proximidade. Este aumento da procura, associado à constatação da incapacidade de resposta da oferta existente, abre caminho para a criação de entidades prestadoras de serviço nesta área ou até para a criação do próprio emprego, facilitando, por um lado, a formalização de empregos já existentes, contribuindo para uma maior transparência económica e equidade fiscal e, por outro lado, a inserção profissional de desempregados, nomeadamente daqueles com maiores dificuldades de inserção, na medida em que estas actividades não exigem um grande leque de competências técnicas e estão especialmente abertas ao emprego feminino.

Contudo, esta é uma relação antiga que radica nas medidas que se enquadram no tratamento social do desemprego, desenvolvidas em meados dos anos 70, no contexto da crise que na altura afectou a economia europeia. Estas destinavam-se a oferecer aos desempregados, em especial de longa duração, empregos em actividades de interesse colectivo. Geralmente enquadravam-se em domínios não abrangidos pela iniciativa privada e mal cobertos pela intervenção pública e "(...) *traduziu-se na emergência de novos segmentos do mercado de trabalho, pouco qualificados e geralmente desvalorizados do ponto de vista social, desta vez nas franjas dos próprios serviços públicos*" (FEIO; 2000: 100).

As actividade de proximidade entraram, assim, para o debate público e político porque são intensivas em mão-de-obra e porque dela emergem um conjunto de empregos, designados por empregos de proximidade, e associaram-se por esta via às políticas de criação de emprego. Contudo, o debate não é consensual. Há quem considere que muitas das actividades e biscates são empregos servis que não devem,

por isso, ser estimulados[5], outros, pelo contrário, preconizam o apoio à emergência destes empregos, uma vez que estes têm um contributo relevante no combate ao desemprego. Uma coisa é inegável, à luz dos empregos de proximidade foram criadas situações de inserção profissional relativamente desvalorizadas, desqualificadas e precárias. Esta constatação ligada a resultados de avaliação de algumas medidas de apoio à inserção, p.e. dos Programas Ocupacionais em Portugal, conduziram à reivindicação de uma alteração de perspectiva que passaria pela limitação do apoio à inserção em torno de "verdadeiros empregos" e não de situações de forte estigmatização e de relativa instabilidade e mesmo de subsidio dependência[6]. Tal implica necessariamente uma intervenção sobre a oferta e a sua organização e modo de estruturação, i.e., implica uma mudança de enfoque do emprego para os serviços. Mas, adiante explicitaremos melhor esta questão.

O caminho percorrido é, de certo modo, "perigoso", na medida em que pode inviabilizar o total aproveitamento das dinâmicas da procura para criar, estruturar e organizar uma oferta profissionalizada, uma vez que, como referimos, os empregos desvalorizados do ponto de vista social foram, com o apoio destas políticas que ligaram serviços de proximidade a criação de emprego, ocupados por indivíduos com fragilidades de inserção. Esta associação entre o emprego nestes serviços e a criação de emprego para desempregados ou a inserção de grupos desfavorecidos, não favorece a requalificação da imagem social destes empregos, tradicionalmente entendidos não como verdadeiros empregos, mas como actividades e, por vezes, biscates. Há, efectivamente, uma relação entre as políticas em favor dos públicos em risco de exclusão e o impulso dado a este tipo de serviços que pode ser contraproducente, gerando empregos muitas vezes de duração limitada e que resultam em forte rotatividade no seio das organizações, associada a uma imagem menos positiva destes empregos. Estes aspectos são contraditórios face às crescentes exigências de qualidade destes serviços.

Na verdade estas actividades exigem competências que algumas destas populações desempregadas não têm. Referimo-nos às competências pessoais e sociais fundamentais neste tipo de serviços onde a proximidade e o relacional são elementos essenciais[7], na maior parte dos segmentos e, em particular, nos serviços de acção social. É então fundamental que se associe às intervenções políticas para o sector o apoio a uma oferta de formação profissional específica que permita aumentar as competências e criar condições para uma inserção profissional estável para os detentores desses empregos, sob pena de se colocar em causa a qualificação da oferta. Está em causa então a relação entre qualidade do emprego, profissionalização e qualidade dos serviços.

Neste processo atribuiu-se também particular relevância à criação de actividade por parte do sector não lucrativo da economia. É neste contexto que surge a discussão em torno da "economia solidária" e do papel que esta pode desempenhar na criação de emprego, aumento da coesão social e melhoria dos modos e qualidade de vida[8].

As vias encontradas a nível internacional para a promoção destes serviços correspondem, de certo modo, a perspectivas diferenciadas sobre os próprios serviços e o impacte do seu desenvolvimento sobre a coesão social.

O paradoxo associado à intervenção neste tipo de serviços resulta no facto de os serviços às pessoas para poderem ser auferidos de modo generalizado, igualizando o acesso e, promovendo por essa via a coesão social, não podem ter preços elevados. Para que tal aconteça é necessário que os salários praticados sejam baixos o que tem implicações sobre a escala de remunerações e cria desigualdades sociais. O corolário é que a criação de empregos nestes serviços, resulta, também pela via salarial num aumento das desigualdades de remuneração, a menos que estes serviços não concorram em situações normais de mercado.

A resposta e este paradoxo resulta em diversos modelos. A via americana e inglesa implicou o desen-

(5) Vide, por exemplo, GORZ, citado em LAVILLE (1993).

(6) Sobre esta questão ver, por exemplo, EME, Bernard e LAVILLE, Jean-Louis (1994), pp. 132.

(7) Para maior explicitação relativa à questão das competências, consultar os capítulos referentes aos empregos e à formação.

(8) Vide a este propósito a bibliografia de Jean-Louis Laville sobre o tema da economia solidária, coesão social e serviços de proximidade.

volvimento dos empregos de proximidade a partir de custos salariais mais baixos. Outra via reside no apoio à solvabilidade da procura e aposta na redução dos encargos sociais e fiscais. Em qualquer dos casos, os empregos de proximidade são em grande medida essencialmente um instrumento de combate ao emprego não declarado e de inserção de desempregados.

Qualquer que seja a solução adoptada, a ligação estrita entre combate ao desemprego e empregos de proximidade não apoia a profissionalização dos empregos e a elevação da qualidade dos serviços.

Por esta razão, empreendeu-se um debate europeu que preconizava encontrar fórmulas mais enriquecedoras, inovadoras e equitativas de desenvolvimento das actividades de proximidade e dos serviços às pessoas. Tal fórmula passaria necessariamente pela ligação da emergência de empregos de proximidade a um novo tipo de empresa, como evidencia Jean-Louis Laville. Esta implica algum envolvimento colectivo e envolve alguns níveis de actuação política, nomeadamente pela via do apoio à criação destas empresas promovendo o financiamento do investimento imaterial, nomeadamente aquele que implica a concepção da oferta; reforçando os mecanismos de aconselhamento e de formação em domínios de gestão; encontrando formas de mediação e de regulação a nível local destas iniciativas. Trata-se de construir um esquema de apoio a projectos consistentes em domínios que promovam a coesão social, nomeadamente dos cuidados às pessoas, famílias e acção social, criando dispositivos de animação destas actividades e favorecendo a consolidação dos empregos criados e a sua profissionalização. O que está em causa é a operacionalização de um conceito de serviços de proximidade assente na criação de grupos de proximidade que são intermediários entre as colectividades e as famílias. Tal modo de intervenção implica, obviamente, um papel muito activo dos poderes públicos locais que, em Portugal, está ainda longe de poder emergir neste domínio.

Laville[9] apresentou hipóteses alternativas de relação entre as políticas públicas e os serviços de proximidade que se constituem como verdadeiros cenários. Estes implicam diferentes modos de relação entre as três economias em jogo nestes serviços: a pública, a mercantil e a solidária.

Um dos cenários foi designado pelo autor como **opção alternativa** e foi desenhado a partir dos contributos de André Gorz[10]. Como o nome indica é diferente do que podemos encontrar na Europa. É um cenário radical que implica uma verdadeira acção colectiva preconizada pelos indivíduos que se auto-regulam. Nele as políticas públicas favoreceram a libertação do tempo do trabalho e garantiram o rendimento, ao mesmo tempo promoveram actividades não monetárias geradoras de coesão social e fundadas na reciprocidade. Esta opção envolve uma alteração do paradigma económico que passa pela redução das esferas de mercado e por uma acentuada redistribuição. Trata-se de uma opção pouco plausível.

Um segundo cenário foi designado por **inflexão neoliberal**. Implica o sublinhar da supremacia do mercado e significa uma minimização da intervenção do Estado, ou seja, a privatização de algumas tarefas de interesse geral, nas quais podemos incluir os serviços de acção social. O resultado seria uma redução da burocracia e um sublinhar da concorrência que por si resolveria o essencial dos problemas de redistribuição. Trata-se não apenas de privatizar serviços públicos, mas também de criar mercados internos para os serviços sociais. Deste modo, os modelos de gestão privada tenderiam a emergir nas actividades públicas e não lucrativas. A experiência inglesa é um exemplo das possibilidades de concretização deste cenário: foi diminuído o apoio do Estado a muitas actividades e estimulada a iniciativa privada e limitada a capacidade de despesas das entidades locais. Neste cenário a política social apela à ajuda privada e funda-se na responsabilidade individual. Abrem-se possibilidades para os serviços de proximidade, há uma cultura de contratualização que regula as relações entre instâncias públicas e prestadores de serviços, há um maior rigor e instala-se uma cultura de avaliação. Este cenário tem o risco de poder obliterar a capacidade de inovação no serviço, uma vez que a contratualização e a avaliação dos presta-

(9) Vide, LAVILLE, (1993), capítulo 8.

(10) Por exemplo em *Métamorphoses du Travail — Quête du Sens*, Paris, Editions Galilée, 1988.

dores se faz sobre critérios de mercado quantificados deixando pouco espaço à inovação da prestação, nomeadamente àquela que é dirigida aos públicos mais desfavorecidos. Contudo, o resultado das experiências demonstrou um acentuar da dualidade da oferta e levou a um acantonamento da oferta dos serviços de proximidade junto de públicos solváveis, enquanto a procura com menor solvabilidade se acantonou em torno de ofertas informais.

Em grande medida, a situação portuguesa tem alguns elementos desta via, ainda que incompletos. A contratualização entre Estado e terceiro sector para o fornecimento de serviços de acção social vai nesta linha e as políticas recentes noutros domínios fazem adivinhar uma opção crescente pela privatização. Contudo, o modelo neoliberal implica também uma relevância grande quer do trabalho voluntário quer das actividades benévolas por parte de privados o que está longe de constituir um elemento da experiência portuguesa.

Uma outra alternativa é a que se designa por **reformismo social-democrata**. Implica a consideração do sector não lucrativo como ninho de inovações que são integradas ou desenvolvidas por financiamento público. Os constrangimentos orçamentais públicos beneficiam os serviços de proximidade, uma vez que os serviços públicos se vêm incapazes de criar emprego e de oferecer novos serviços em quantidade e qualidade suficiente. Deste modo, os serviços de proximidade emergem como actividades novas criadoras de emprego. Este cenário significa que se regista um menor crescimento da despesa pública e nesse contexto os serviços de proximidade implicam uma nova forma de intervenção do Estado permitindo a criação de um sector de utilidade social associado a empresas sem fins lucrativos e organizado pelas colectividades territoriais, sindicatos e associações profissionais que representam os empregos implicados nesses serviços. Esta intervenção passa pela exoneração de pagamentos à segurança social e pelo pagamento dos serviços efectuado em metade pelo Estado e colectividades locais e outra metade pelos utilizadores. Esta opção é preconizada por Lipietz[11] que entende que os organismos empregadores devem funcionar como agentes intermediários de trabalhos de utilidade social financiados por subvenções públicas equivalentes às prestações de desemprego. As relações com os utilizadores são mediadas por relações contratuais entre agência intermediária, associações de utilizadores e colectividades locais. Contudo, a relação entre actividades de utilidade social e inserção de grupos em risco de exclusão pode levar a alguma estigmatização deste sector. É neste cenário que se conciliam claramente a criação de actividades e as possibilidades de inserção. Contudo, mais do que isso os serviços de proximidade compreendem novas combinações entre o social e o económico. Começam como projectos de índole local que conseguem autonomizar-se e auto- financiar-se, levando à consolidação de empregos. Porém, as experiências têm revelado algumas incapacidades desta solução que tende ou à assimilação de actividades e empregos ou à sua marginalização. Neste sentido, o desenvolvimento dos serviços de proximidade demonstrou não poder assentar exclusivamente no financiamento e apoio público, tal como na via neoliberal demonstrou não poder assentar na privatização e no favorecimento do voluntariado e das actividades benévolas.

Também o caso português recolhe deste cenário alguns elementos. Os serviços de proximidade têm sido associados à criação de emprego assalariado, têm sido financiados projectos a nível local que se pretendem ser auto-sustentáveis. Neste sentido, existem um conjunto de instrumentos que apoiam o emprego, o auto-emprego e a criação de pequenas empresas nestes domínios. Contudo, o papel das colectividades locais na dinamização destes serviços é ainda reduzido. Por outro lado, não temos a tradição de envolvimento de actores diversos, nomeadamente de sindicatos e associações profissionais que têm sido pouco profícuos neste tipo de iniciativas.

O cenário neoliberal e o social-democrata opõem-se no sentido em que o primeiro privilegia o voluntariado enquanto o segundo privilegia a criação de emprego assalariado. Um quarto cenário tenta ultrapassar a insuficiência dos anteriores e é o preconizado por Laville. É o cenário da **emergência da economia solidária**. Nele os serviços de proximidade

(11) Vide por exemplo, LIPIETZ, Alain, *Choisir l'Audace*, Paris, La Découverte, 1989.

apresentam-se como um contributo para uma nova definição de serviços sociais através da emergência da economia solidária que conjuga e faz emergir as complementaridades entre economia privada, pública e terceiro sector, i.e., entre financiamento público, privado e recursos não monetários. Esta combinação resulta na produção de serviços sociais a custos suportáveis por financiamentos públicos. Nele combina-se trabalho assalariado com trabalho não assalariado. Paralelamente, este cenário privilegia a qualidade dos empregos e a inovação das respostas. Algumas tentativas já foram feitas nesta direcção. Na Alemanha optou-se pela aplicação do princípio de subsidiariedade no qual o Estado-Providência dota de meios de financiamento aqueles que preconizam formas de auto-assistência deixando liberdade de acção e de formatação de respostas sociais. A intervenção do Estado passa a ser meramente reguladora no sentido de garantir a não discriminação dos indivíduos, de promover a avaliação das iniciativas financiadas, da definir exigências mínimas de funcionamento para os serviços.

Neste cenário, a inovação é legitimada e, mais do que isso, surge como elemento prioritário. Os serviços de proximidade afastam-se da perspectiva dominante de tratamento social do desemprego. Tal cenário implica forte iniciativa local, pelo apoio ao surgimento de novas estruturas de prestação de serviços, nomeadamente, de natureza híbrida (que impliquem recursos públicos, privados e terceiro sector), o acesso a fundos de garantia, a redução das taxas sociais e fiscais, o reforço da oferta de formação, o aconselhamento metodológico, o apoio financeiro à qualidade dos serviços e a implementação de mecanismos de avaliação.

As opções apresentadas demonstram não ter existido ainda uma resposta consistente para o desenvolvimento dos serviços de proximidade. Independentemente de questões de natureza ideológica que orientam uma ou outra opção, há claramente três aspectos que têm que ser resolvidos com vista ao desenvolvimento deste tipo de serviços: o seu custo, a oferta e a questão cultural. Como bem reconhece Bernard Brunhes[12] o sector mercantil não se lança no desenvolvimento de certos tipos de serviços de proximidade porque estes não são rentáveis, não é o caso dos serviços pessoais ou de alguns serviços de apoio à organização da vida familiar, como os cabeleireiros, os ginásios ou as lavandarias. A questão coloca-se então em como tornar rentáveis certas ofertas que hoje o não são? Não há uma resposta única para a questão, ela tem que ser encontrada na conjugação de certos tipos de resposta: organizando melhor as prestações, baixando os seus custos e solvabilizando a procura.

A via neoliberal apostou exclusivamente na redução dos custos. Em Inglaterra autorizou-se salários muito baixos combinados com prestações de desemprego pouco apetecíveis. Contudo, a redução de custos nos casos, como são a maioria dos países europeus, em que está fixado um salário mínimo, não pode ocorrer por esta via, mas sim pela redução dos encargos sociais sobre os salários, pela modificação da fiscalidade indirecta (redução do IVA, p.e.) e pela implementação de um esquema de encargos sociais progressivos sobre os salários. Esta última solução tem impactes substanciais, uma vez que ao mesmo tempo que facilita o recrutamento de jovens e de trabalhadores menos qualificados impede uma maior qualificação do sector. De um modo geral, com uma ou outra alternativa, associada a medidas específicas de apoio à inserção profissional de jovens e desempregados, os vários países europeus tentaram dinamizar estes serviços a partir do sector público e associativo sem que se tenham atingido resultados muito satisfatórios.

A alternativa poderá passar por medidas de solvabilidade da procura que permitiriam o desenvolvimento de actividades de âmbito mercantil nestes serviços. O esquema mais conhecido, testado em França, é a implementação do cheque-serviço, fornecido aos beneficiários como ajuda de organismos mutualistas ou ajuda pública e que lhes permite adquirir serviços ao invés de usufruir gratuitamente de serviços públicos. Neste sentido, a procura teria também maior capacidade de escolha e o custo liquido para o consumidor dependeria da ajuda que recebesse. Tal medida, permitiria também formalizar emprego informal, como por exemplo o dos serviços domésticos.

(12) In, BRUHNES, Bernard (1999), pp. 96.

Há ainda outra questão de não menor importância. É preciso uma intervenção ao nível da organização dos prestadores. Um primeiro passo, passará pelo estímulo à criação de organismos representativos quer dos serviços quer dos empregos de proximidade que facilitem a emergência de uma oferta de formação profissional mais ajustada, que conduzam a perspectivas de desenvolvimento profissional e de carreira que viabilizem a profissionalização da oferta. A organização do sector é, pois, um elemento fundamental pois criará condições para o desenvolvimento de percursos profissionais qualificantes.

A questão cultural tem que ver com a necessidade de melhor a imagem social do sector e dos seus empregos e resultaria da implementação das duas soluções anteriores.

Ora as políticas europeias têm-se concentrado na criação de "empregos de proximidade" e não na criação de "serviços de proximidade", uma vez que privilegiam a criação de emprego por forma a resolver problemas de desemprego, nomeadamente feminino e de jovens. De certo modo, colocou-se "o carro à frente dos bois". A perspectiva deve ser primeiro a de consolidação dos serviços de proximidade como um sector económico, desenvolvendo políticas nesse sentido, nomeadamente ao nível económico, fiscal e social. Estes criarão por si muito emprego.

O exemplo de maior sucesso nesta matéria é apontado por Bernard Brunhes[13] como sendo o sueco. Aí a política de desenvolvimento de serviços de proximidade incidiu sobre uma análise de necessidades das populações, construindo serviços de respostas inicialmente públicos que depois passaram a mistos semi-públicos ou semi-mercantis.

A resposta então mais consistente passará por uma verdadeira política que apoiando quer a oferta quer a procura conduza à consolidação dos serviços de proximidade que, por si, levará à criação de verdadeiros e qualificantes empregos. Neste plano, os apoios à organização e estruturação da oferta, à mediação entre prestadores e utilizadores, à formação, à gestão, à prática associativa, bem como a subvenção à procura serão as alternativas mais viáveis de intervenção pública nesta matéria.

A opção ter que ser então mista:

(i) por um lado, **criar apoios à produção** com vista a reduzir custos, diminuindo o custo do trabalho (reduzindo ou exonerando as contribuições para a segurança social), reduzindo o custo do capital (através da dedução fiscal de taxas ligadas ao investimento inicial) e/ou cobrindo parcialmente os custos de funcionamento. Este tipo de soluções podem ter uma formatação diferenciada consoante o tipo de serviço, o tipo de entidade, o seu público-alvo, p.e. a exoneração das contribuições para a segurança social pode incidir apenas sobre os baixos salários, ou apenas sobre o sector não lucrativo ou apenas incidir sobre empregos criados para desempregados de longa duração (esta é a solução já testada e não poder ser a única pelas razões atrás explicitadas). Estas subvenções conduzem a uma baixa do preço do serviço que é favorável ao consumo, podem melhorar a qualidade das prestações e permitir aumentar o lucro.

(ii) por outro lado, **criar apoios ao consumo** que possam conduzir a um aumento do consumo ou através do aumento do poder de compra dos consumidores ou reduzindo o preço dos serviços. Estes apoios implicam que o preço pago pelo beneficiário do serviço não é o seu preço real, mas apenas aquele que não é coberto pela subvenção de que beneficia. Estes apoios têm a vantagem de não perturbar a estruturação da oferta e por outro lado dinamizam o mercado, uma vez que o consumidor pode escolher a oferta que prefere o que tende a contribuir para uma melhoria da relação qualidade/preço dos serviços. As escolhas dos consumidores não estão nas mãos dos poderes públicos, mas sim dos próprios o que leva ao aumento da concorrência. Esta solução é contrária à que hoje temos em Portugal no que se refere ao apoio aos serviços de acção social (p.e. estabelecimentos do pré-escolar). Também este tipo de apoios podem ser formatados de modo diverso. Podem ser fixadas em função dos rendimentos e/ou das necessidades dos indivíduos, podem ser fixadas ex ante ou ex post, podem ter a forma

(13) Op. Cit., pp. 102.

monetária ou outra. Podem estar contempladas no quadro da segurança social, da política salarial, da política fiscal ou por promotores privados (empresas ou associações). O seu modo de distribuição pode ser individual ou colectivo. Se for colectiva pode ser obrigatório (uma parte do salário estar obrigatoriamente afecta ao financiamento de uma subvenção) ou voluntário (o consumidor pode escolher ter ou não a subvenção).

Um ou outro tipo de solução deve ser preconizada a partir de um estudo aprofundado das necessidades, por um lado, e, dos impactos globais das várias soluções, por outro lado. Contudo, não podem estar dissociadas, quer isto dizer que o apoio ao consumo necessita de um adequado desenvolvimento e estruturação da oferta. Tem, portanto, que haver sempre soluções de carácter misto.

O diagnóstico de necessidades é um elemento de suporte importante, uma vez que permitirá também seleccionar os alvos do apoio, nomeadamente em termos de actividades e serviços, do tipo de prestadores e do tipo de clientes/utilizadores.

Podemos desenvolver apoios para serviços restritos de acolhimento e apoio a pessoas com deficiência ou apoiar um conjunto alargado de serviços de apoio à vida quotidiana (limpeza, engomadoria e lavandaria, apoio ao domicílio, reparações, cabeleireiro ao domicílio, etc...). Os apoios podem estar abertos a todo o tipo de organizações ou dirigir-se apenas a pequenas empresas ou entidades não lucrativas e/ou visar apenas o apoio a certo tipo de trabalhador (desempregado de longa duração, baixas qualificações, baixos salários,...). Podemos orientar os apoios ao consumo consoante o grau de dependência das pessoas e os níveis de rendimentos.

As experiências europeias são variadas relativamente a este tipo de apoios, sendo de destacar:

- Na Alemanha subvenciona-se serviços de apoio ao domicílio a pessoas dependentes, variando em função do tipo de alojamento e do nível de dependência, inscreve-se no sistema de segurança social, pode ser monetário ou pode resultar em género, i.e., no fornecimento de um apoio por um organismo especializado.
- Na Bélgica associa-se as subvenções ao tratamento social do desemprego, as agências locais de emprego integram desempregados de longa duração na prestação destes serviços, principalmente serviços de apoio à vida doméstica (limpeza, reparações...), estes são adquiridos através de cheques-serviço e podem ser deduzidos fiscalmente.
- Na Dinamarca há um programa de subvenção a serviços domésticos e ao domicílio com o objectivo de desenvolver um mercado para este tipo de serviços e criar emprego para pessoas pouco qualificadas. O apoio é dado a todos que procurem empresas comerciais prestadoras de serviços domésticos.
- Em Espanha há um cheque que permite às pessoas idosas com poucos meios financeiros adquirirem férias, fora da época alta, no sul do país. Contribui também para minorar os problemas do emprego sazonal. Os Programas de Turismo Sénior desenvolvido pelo INATEL são similares.
- Na Finlândia desenvolveram-se cheques-serviços para a guarda de crianças com vista ao desenvolvimento de uma oferta privada com ou sem fim lucrativo e de redução da despesa pública neste tipo de serviços. O montante varia em função do tipo de guarda, da idade da criança e da remuneração do agregado familiar. Outro tipo de cheque-serviço é dirigido à prestação de serviços de cuidados informais ao domicílio por familiares e vizinhos. Quer isto dizer que estes recebem este apoio sempre que têm pessoas dependentes a cargo, o que lhes permite, p.e., contratar ajuda externa a fim de intercalar a ajuda com os seus tempos de repouso. Pretende-se promover o apoio ao domicílio, evitando a institucionalização e, reduzindo, a despesa pública.
- Em França o cheque-emprego-serviço permite a criação de emprego doméstico através da simplificação administrativa e da dedução fiscal da despesa associada a esse emprego. Permite, nomeadamente, a formalização de muito emprego informal. Foi também implementado o título-emprego-serviço, um alargamento do mecanismo anterior a associações e empresas, com vista a um apoio das empresas ao consumo de serviços às pessoas.
- No Reino Unido foi implementado um cheque-serviço para os serviços de guarda de crianças até aos 4 anos, cujo montante é fixo e distribuído a todas as famílias que o solicitem. A finalidade é desenvolver o mercado destes serviços e abrir a possibilidade de escolha entre prestadores e utilizadores/clientes.

Os sistemas de apoio ao consumo são especialmente centrados nos serviços de apoio a vida quotidiana, no caso concreto do nosso objecto de análise, incidem especialmente sobre os serviços de apoio à organização da vida familiar, embora possam ser estendidos ao domínio dos cuidados pessoais quando se trate de apoiar modalidades inovadoras de prestação de serviço, p.e. ao domicílio vocacionados para pessoas dependentes ou com dificuldades de mobilidade.

O apoio a alguns destes serviços é suportado por uma perspectiva de equidade que resulta do facto de, em casos de serviços considerados necessários porque respondem a necessidades importantes dos indivíduos e das famílias, ser fundamental criar mecanismos que garantam o acesso de todos a esses serviços. Ou seja garantir igual acesso a serviços considerados fundamentais pela sociedade.

Há uma outra razão para apoiar o consumo de serviços de proximidade que deve-se ao facto de este consumo provocar externalidades colectivas importantes; p.e. certos serviços de proximidade diminuem as necessidades de institucionalização, em meio hospitalar ou outro, de pessoas dependentes que têm custos elevados; o acesso alargado a serviços de guarda de crianças tem externalidades positivas sobre o mercado de trabalho, uma vez que permite uma maior disponibilidade para o trabalho por parte das famílias; há outras externalidades mais óbvias, p.e. sobre o desemprego, sobre a equidade e justiça fiscal porque estes apoios permitem a formalização de uma parte importante de trabalho não formal.

Há, portanto, argumentos quer de equidade quer de eficácia que permitem defender este tipo de apoios aos serviços de proximidade. A nossa perspectiva é que é fundamental encontrar um quadro de actuação que cruze apoio à oferta e apoio à procura que se desfoque da preocupação de criação de emprego e centre a sua intervenção na criação de condições de estruturação da oferta e de melhoria da sua qualidade e da profissionalização das suas estruturas, na capacidade de constituir uma oferta com interesse económico e capaz de consolidar mercado. O caso português está ainda longe de atingir este tipo de objectivos.

1.4.2. As medidas de política nacional favorecedoras do desenvolvimento dos serviços de proximidade

O caso português é bastante pobre no que se refere a medidas especificamente dirigidas ao desenvolvimento dos serviços de proximidade. Contudo, a associação entre este tipo de serviços e a criação de emprego continua a ser sublinhada nas medidas de política, ainda que de modo menos acentuado, o que resulta, em grande medida, do processo de revisão da Estratégia Europeia para o Emprego e, consequentemente, do Plano Nacional de Emprego.

O desenvolvimento dos serviços de proximidade surge no PNE associado à necessidade de criação de estruturas de apoio à família que facilitem a conciliação entre trabalho e família. As metas traçadas são a cobertura de 20% das crianças dos 0 aos 3 anos com serviços de cuidados até 2006. Os instrumentos que viabilizam estes objectivos e que mais podem promover os serviços de proximidade são as Iniciativas Locais de Emprego no âmbito dos serviços de apoio à família e a rede de equipamentos e serviços para pessoas com dependência.

Os principais instrumentos de política nesta matéria com relação com o emprego são os que estão integrados no Mercado Social de Emprego. Há também medidas no âmbito da política de acção social e segurança social. Destacam-se alguns exemplos:

- empresas de inserção que visam a inserção no mercado de trabalho, associadas a pequenos projectos de natureza local;
- os Programas Ocupacionais que visam a inserção de DLD em empregos temporários de utilidade social;
- medida cheque-emprego-serviço (ainda não implementada);
- o Programa de Apoio à Iniciativa Privada Social dirigido à melhoria dos serviços vocacionados para a população idosa através do apoio a entidades privadas sem protocolo com a Segurança Social, nomeadamente através do apoio à criação de postos de trabalho em lares de pessoas idosas;
- a Rede Ajuda que visa apoiar a implementação, na Região do Alentejo, de um rede de prestadores de serviços à colectividade para o apoio domiciliário a pessoas idosas ou com deficiência;

- o Programa Inserção /Emprego destinado a promover a inserção social e profissional dos beneficiários do RMG no desenvolvimento de actividades de interesse social;
- o Programa de Apoio à primeira Infância que visa apoiar o aumento e a melhoria de respostas em estabelecimentos privados;
- o Programa de Apoio Integrado a Idosos vocacionados para o apoio a instituições públicas e do terceiro sector no domínio, p.e., dos serviços de apoio domiciliário e dos centros de apoio a pessoas com dependência.

Para além das actuações em favor do emprego já mencionadas o Programa Creches 2000 inscrito no PNE constitui-se como um dos principais estímulos ao desenvolvimento da oferta neste segmento específico de actividade. O mesmo acontece com a Rede de Equipamentos e Serviços de Acolhimento e de Prestação de Cuidados a Dependentes.

Existem ainda alguns projectos e programas de apoio às entidades que visam suportar ofertas específicas que funcionam muitas vezes numa lógica de projecto. Trata-se de programas de apoio à protecção social que desenhados na esfera do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social se apresentam como oportunidades para as entidades do segmento da acção social, são eles os já mencionados Programa de Apoio Integrado da Idosos, o Ser Criança, o Programa de Ajuda Alimentar a Carenciados, o Programa de Apoio à Iniciativa Privada Social e o Projecto de Apoio à Família e à Criança.

O elenco de medidas poderia eventualmente estender-se, contudo, pensamos ser suficiente para se constatar que persiste a teoria de que este tipo de serviços são veículos essenciais para a criação de emprego de públicos com maiores dificuldades de inserção. Porém, nesta teoria não está resolvido o problema de como fazer com que este desígnio se conjugue com a necessidade de desenvolvimento deste tipo de ofertas no nosso país e, em particular, com a sua qualificação, quer do ponto de vista do emprego, quer do ponto de vista da qualidade do serviço oferecido. As políticas mais genéricas de apoio ao desenvolvimento destes serviços estão profundamente ligadas com as intervenções no domínio do emprego, uma vez que estas radicam em dois tipos de intervenções, uma centrada na oferta e outra na procura. No primeiro caso (oferta) procura-se estimular a criação de emprego (apoio à contratação ou à criação do próprio emprego) ou o investimento (de que foi exemplo o RIME — Regime de Incentivo às Micro-Empresas que sublinhava o apoio à criação de serviços de proximidade e de base local). Por sua vez, as intervenções sobre a procura visavam a sua expansão "*através de medidas tendentes a solvabilizar os segmentos mais desfavorecidos* (...) *ou através de incentivos ao consumo para os utentes mais desfavorecidos*"(14) estão ainda por implementar na sua maior extensão.

Enquanto a actuação sobre a oferta tem vindo a ser generalizada em vários países e também em Portugal, nomeadamente no domínio do emprego, assumindo-se como uma nova forma de prestação social, a actuação sobre a procura tem sido praticamente abandonada.

Efectivamente, as políticas de acção social têm privilegiado a intervenção sobre a oferta. Estas passam (no caso concreto dos serviços de acção social), no essencial, pela transferibilidade, contratualização e cooperação com o Estado na prestação de serviços de acção social. Estes serviços possuem um dinamismo muito próprio na sua relação com o Estado e as políticas públicas, na medida em que uma boa parte da oferta não pública, nomeadamente a integrada no segmento não lucrativo, é o resultado de uma crescente transferibilidade da responsabilidade do Estado para a sociedade civil em matéria de acção social, muitas vezes assegurada por via da contratualização. Esta transferibilidade de responsabilidade do Estado para a sociedade civil, que se tem acentuado nos últimos anos, resulta da ideia crescentemente dominante de que o Estado não tem que ser tutelar, mas parceiro das instituições com base num princípio de subsidiariedade, e tem levado a que, no domínio social, o Estado se tenda a afastar a gestão dos serviços e as entidades não lucrativas tenham um papel preponderante no desenvolvimento e organização de uma oferta estruturada de serviços às pessoas nos diversos domínios, p.e., apoio a famíli-

(14) Vide, FEIO et al. op. cit., pp. 101.

as em dificuldade e apoio domiciliário a pessoas idosas e com deficiência, através do apoio ao desenvolvimento de tarefas do lar e da intervenção de profissionais como os ajudantes familiares.

Neste enquadramento é também reforçado o papel das autarquias numa lógica que visa reforçar o papel dos agentes locais e da sociedade civil, com o objectivo de incrementar a coesão social. A assinatura, em Dezembro de 1996, do Pacto de Cooperação para a Solidariedade Social, aprovado pelo Governo, a Associação Nacional de Municípios, a Associação Nacional de Freguesias, a União das Instituições Particulares de Solidariedade Social, a União das Misericórdias Portuguesas e a União das Mutualidades é um marco neste sentido.

A concretização desta política social tem-se traduzido no aumento da participação das autarquias locais e das instituições particulares no campo da intervenção social, embora seja incerto se também a eficiência e o planeamento aumentaram de forma expressiva.

A questão do financiamento e do apoio público ao financiamento da actividade é uma questão central no segmento dos serviços de apoio às pessoas. Trata-se, por um lado, de apoiar financeiramente a instalação dos equipamentos necessários à prestação do serviço, como também financiar a utilização, quer através de comparticipações aos prestadores de serviços, como através das comparticipações directas aos clientes/utilizadores. Com efeito, estas actividades quando desenvolvidas no sector não lucrativo enfrentam duas adversidades: por um lado, o financiamento ao investimento inicial; por outro lado, o financiamento ao funcionamento (que pode revestir a forma de contribuição para o pagamento de serviço, apoio à contratação de pessoal, apoio à formação, etc.), tanto mais importante, quanto menor for a solvabilidade da procura.

É evidente que estes serviços podem ter apoio público, privado ou misto. Porém, em Portugal o apoio público predomina, nomeadamente para as IPSS e todas as outras entidades que possuam um acordo de cooperação com a segurança social e que desenvolvem actividades integradas na política de acção social, nomeadamente serviços de apoio às famílias e de apoio a grupos sociais alvo de exclusão social.

As fontes de financiamento são, normalmente, as comparticipações da Segurança Social, dirigidas a valências específicas, e os Programas de apoio à integração social, entre os quais se destacam os programas de apoio ao desenvolvimento social do QCAIII, o Programa de Luta Contra a Pobreza, o Programa Ser Criança, o Programa de Apoio Integrada a Idosos e o Programa Idosos em Lar.

As formas de financiamento que se salientam são, assim, os apoios aos utentes e os apoios às instituições. Com efeito, no caso da acção social existe uma espécie de mutualização em que o consumidor do serviço suporta apenas uma parte do seu pagamento, consoante o seu rendimento, sendo o remanescente financiado pelo Estado ou por outros parceiros. Este pagamento misto pode passar pelo pagamento parcial, pela contribuição, ou ainda, pela dedução fiscal.

Esta lógica de financiamento tem permitido estimular a criação de entidades/empresas e de emprego, na medida em que proporciona o aumento da procura, nomeadamente pela via da democratização do acesso a determinados serviços (estabelecimentos do pré-escolar, jardins de infância, ATL, apoio domiciliário, lares, etc...). Contudo, trata-se de uma intervenção cujo focus é a oferta e à qual deveria acrescer com maior intensidade a intervenção sobre a procura.

Para além do Estado também as autarquias têm tido alguma intervenção no apoio às entidades prestadoras do serviço, quer participando como parceiros na gestão das instituições, quer beneficiando a construção de equipamentos ou a aquisição de terrenos, quer ainda porque lhes cabe a organização da prestação de alguns serviços às populações, como p.e. ao nível do primeiro ciclo do ensino básico e do ensino pré-escolar. Esta intervenção das autarquias tem sido crescente, os já referidos Pactos para a Solidariedade vieram, no domínio da acção social, reforçar esta tendência.

O domínio de intervenção das políticas públicas neste tipo de serviços encontra-se em discussão, nomeadamente no que se refere às questões relativas ao financiamento e à criação de emprego. Noutros países da UE, nomeadamente a França a principal intervenção das políticas está orientada, no que se refere aos aspectos financeiros, para aumentar a solvabilidade da procura. Em Portugal esta é uma questão em discussão, mas na qual ainda se avançou pouco, na medida em que a intervenção das políticas se tem centrado muito mais no financiamento da oferta. O que está em causa é conceber formas mais flexí-

veis de financiamento, como por exemplo o financiamento directo ao utilizador e não à entidade prestadora do serviço. Esta opção permitiria em que nos casos de serviço mais personalizado, como os serviços ao domicílio, fosse o cliente/utilizador a pagar directamente ao trabalhador a remuneração correspondente ao serviço prestado, podendo o Estado subsidiar esta despesa consoante a remuneração do cliente/utilizador, ou podendo estas despesas ser deduzidas aos impostos ou usufruir de um apoio directo, como p.e. o cheque emprego-serviço (objecto também de discussão em Portugal).

As associações de intermediação entre a oferta e a procura são também um exemplo de funcionamento ainda inexistente em Portugal. Estas associações funcionam como organizadores do trabalho dos prestadores de serviço individuais (ajudantes domiciliárias, empregadas domésticas, etc...), permitindo não só a legalização de trabalho clandestino, mas também algum controlo sobre a qualidade do serviço prestado, assegurando, ainda, a possibilidade de os clientes/utilizadores usufruírem de isenções à segurança social. Estas isenções da segurança social permitem apoiar a solvabilidade da procura.

Com efeito, os benefícios fiscais ajudam à solvabilidade da procura, aspecto essencial, não só para o crescimento do sector, como também para o seu desenvolvimento no que se refere a aspectos como a qualidade, a profissionalização dos trabalhadores, entre outros.

Por seu turno, o cheque emprego-serviço é um in strumento disponível para proceder ao pagamento da utilização de serviços familiares, tais como a jardinagem, a passagem de roupa, a guarda de doentes, o apoio escolar, o apoio ao domicílio, as limpezas domésticas e a guarda de crianças. Trata-se de uma simplificação administrativa que permite oficializar emprego clandestino, ao mesmo tempo que estimula a utilização de certos serviços.

Outro dos aspectos de potencial intervenção das políticas públicos é na melhoria da eficácia de gestão que é uma questão fundamental no sector não lucrativo.

Por fim, temos que realçar o facto de no nosso país a discussão em torno dos apoios a estes serviços se limita a um conjunto de ofertas-tipo que respeitam aos serviços de acção social. A experiência internacional demonstra que a abordagem se deve a alargar a outros tipos de serviços às pessoas e às famílias, nomeadamente aqueles que, por diversas razões têm encontrado dificuldades em se estabilizar em ofertas estruturadas.

Em suma podemos concluir que as políticas de intervenção no sector, nomeadamente no segmento da acção social têm tido algum peso na estruturação do mesmo. Porém, persiste um campo inexplorado ou pouco explorado de medidas de apoio ao sector que podem potenciar a eficiência e estimular o desenvolvimento de uma procura exigente e de uma oferta de maior qualidade. Algumas experiências internacionais podem funcionar como indicadores de caminhos a seguir. Este aspecto será retomado no último capítulo do presente Estudo.

1.5. A Qualidade no Sector

A importância da qualidade para o sector assume um duplo sentido. Por um lado, tal como noutros sectores, ainda que de modo diferente, a qualidade é um elemento fundamental de garantia para o utilizador. Por outro lado, a qualidade neste sector e, nomeadamente, o desenvolvimento de critérios de qualidade é um aspecto crucial na sua relação com os empregos, na medida em que permite consolidar a profissionalização desses empregos.

A garantia de qualidade nestes serviços passa pela implicação dos utilizadores no processo, na medida em que a qualidade na prestação do serviço depende da relação de confiança que se estabelece entre o utilizador e o prestador, esta decorre da valorização de competências não técnicas, como as competências pessoais e sociais.

Associar a estes serviços o discurso e a preocupação com a qualidade significa também ultrapassar a visão desqualificada destas actividades. Deste modo, devem desenvolver-se critérios de qualidade associados à formação que é um aspecto fundamental para a profissionalização dos empregos e a melhoria da sua imagem social.

A questão da qualidade é bastante premente no sector não lucrativo, nomeadamente nos casos em que persiste uma intensidade forte de actividade voluntária, nomeadamente ao nível da gestão e quando não se tem meios materiais, humanos e

financeiros necessários para assegurar a qualidade do serviço.
Há outros elementos centrais que passam por uma intervenção mais efectiva das instâncias fiscalizadoras, nomeadamente em domínios onde os empregos estão certificados e onde há requisitos fixados para o funcionamento das entidades. Por outro lado, tendo em conta a sensibilidade do tipo de serviços prestados no domínio da acção social, a certificação dos empregos é um elemento essencial de regulação do sector e um contributo vital para a garantia da qualidade na prestação do serviço.
A criação de instâncias de mediação entre produtores e consumidores a nível local, nomeadamente nos serviços que se organizam em torno de prestadores individuais é também um aspecto interessante já explicitado no ponto anterior.
É, contudo, absolutamente essencial que se definam parâmetros de qualidade em termos de serviços, de organização e de gestão que orientem a avaliação das entidades prestadoras de serviço e que permitam consolidar um esquema apropriado de certificação da qualidade, tanto mais necessário quanto maior a liberdade de escolha dos clientes relativamente aos prestadores de serviço. Tal significa que a assumpção de modelos de financiamento assentes em subvenções à procura tem que estar associada à implementação de um sistema de certificação e garantia de qualidade dos prestadores.

2. Comportamentos Estratégicos das Entidades do Sector dos Serviços de Proximidade: serviços de acção social

2.1. Nota Metodológica

Contrariamente ao que sucede na maior parte dos estudos realizados até agora pelo IQF no âmbito do projecto dos Estudos Sectoriais, a abordagem às estratégias numa óptica estrita empresarial e de mercado não é passível de ser transposta para um sector que pela sua diversidade abrange empresas/entidades do mais diverso tipo: empresas, entidades públicas e outras entidades que operam no universo da economia social e, portanto, do sector não lucrativo. Deste modo, uma leitura dos comportamentos destas entidades centrada nas dimensões estratégicas que constituem as estratégias de mercados/produtos e as estratégias tecnológicas, tal como constam do Manual Metodológico do IQF faria esconder uma realidade muito mais rica e multifacetada do que a imagem que surgiria da aplicação cega de um modelo claramente virado para as actividades económicas de carácter estritamente empresarial e produtivo/industrial.
O que está em causa no presente estudo não são produtos, mas serviços e, mais particularmente, serviços às pessoas e colectividades pelo que a lógica da sua prestação é distinta e movida por elementos de racionalidade diferentes dos que estão associados a outros tipos de serviço e, nomeadamente, aos serviços às empresas. O que se pretende neste capítulo do estudo é a identificação e caracterização desses elementos de racionalidade que orientam as estratégias das entidades, empresas ou não, do sector. O princípio que aqui assumimos foi de que apesar de no sector também estarem presentes entidades privadas com fins lucrativos — empresas — estas movem-se num mercado onde operam outro tipo de entidades, nomeadamente as não lucrativas no caso dos serviços sociais e colectivos, e onde os aspectos valorizados na aquisição dos serviços são de ordem claramente imaterial e subjectiva. Por outro lado, independentemente da natureza das entidades tratou-se de assumir que os aspectos essenciais de estruturação das actividades do sector não se limitam a uma lógica de negócio fechada em torno de objectivos como a limitação de custos, a diferenciação no mercado e a focalização, mas são outros os aspectos que orientam as escolhas das entidades qualquer que seja a sua natureza.
Deste modo, parece-nos que, assumindo ou não perspectivas de crescimento, as entidades do sector encontram-se, neste momento de evolução do mesmo, orientadas para a elaboração das suas escolhas de comportamento face a um conjunto distinto de variáveis que respondem de modo mais ou me-

nos intenso às exigências dos consumidores. Essa é efectivamente a especificidade dos serviços ditos de proximidade. O ponto de partida para a identificação dessas variáveis é a reflexão em torno das alterações substanciais que têm ocorrido no mercado destes serviços.

O ponto fulcral de recolha de informação para a construção desta reflexão foi todo o trabalho de campo realizado, nomeadamente entrevistas e estudos de caso. Este exercício está organizado do seguinte modo: em primeiro lugar, apresenta-se uma perspectiva geral do sector enquadrado em cada força motriz; em segundo, lugar utilizam-se os estudos de caso para ilustrar essa mesma situação.

2.2. Caracterização das entidades alvo de estudos de caso

Optou-se por proceder a uma caracterização genérica das entidades do sector tendo por base um conjunto de aspectos que consideramos de especial importância. Alguns destes aspectos constituíram-se, desde logo, como critérios de selecção dos estudos de caso, nomeadamente a consideração de casos de entidades que aglomerassem mais do que uma actividade, i.e., dirigidas a um público-alvo específico ou a múltiplos públicos-alvo, entidades com uma forte imagem, empresas privadas de pequena e média dimensão, bem estruturadas e com capacidade de dar uma resposta razoável às necessidades do sector, pequenas empresas menos estruturadas e pouco adequadas às necessidades, associações de carácter não lucrativo e, ainda, entidades públicas. Para além destes aspectos procurou-se garantir que todas as actividades mais representativas do sector e eventualmente todas as CAE seleccionadas em sede de delimitação fossem seleccionadas. Procurou-se ainda garantir alguma diversidade de localizações geográficas e permitir a presença de entidades situadas em meio rural e urbano as quais respondem a necessidades e problemáticas com alguma distinção. A garantia de diversidade estendeu-se também, ao tipo de serviços prestados que, neste caso concreto, resultou na selecção de entidades dirigidas a segmentos de população diferenciados (crianças, jovens, pessoas com deficiência e pessoas idosas) e ainda procurando abranger modos de prestação de serviços diferenciados (ao domicílio, em parceria, na entidade), bem como entidades com ofertas de carácter restrito e com múltiplas valências.

Neste sector, de apoio a grupos especialmente vulneráveis, a análise recaiu, essencialmente, sobre a actividade principal desenvolvida pelas entidades. Foram realizados 17 estudos de caso, distribuídos por: 4 entidades com actividades de apoio a pessoas com deficiência; 5 entidades com serviços de apoio a pessoas idosas; 4 entidades com serviços de apoio a crianças e jovens; e 4 entidades com serviços de acção social diversificados, com desenvolvimento de múltiplas actividades de apoio a públicos alvo diferenciados, abrangendo assim, todos os segmentos da comunidade mais vulneráveis — crianças, jovens, mulheres, pessoas com deficiência, pessoas idosas e todos aqueles que de alguma forma necessitem deste tipo de serviços de apoio.

No quadro seguinte é possível visualizar a distribuição das entidades inquiridas segundo a sua actividade principal e a sua localização geográfica, indicando os casos estudados individualmente através da atribuição de um código. Em que as designações começadas por "A" indicam entidades de tipo associativo, as iniciados por "PB" indicam entidades públicas e as iniciados por "PR" referem-se às entidades privadas. A letra seguinte permite identificar qual o público-alvo abrangido — "D" para as pessoas com deficiência, "I" para as pessoas idosas, "C" para as crianças, "J" para os jovens e "CAS" no caso da acção social voltada para a comunidade de forma geral, por abranger um leque diversificado de públicos (mulheres, pessoas com toxicodependência, sem-abrigo, pessoas idosas, jovens e crianças).

Como se constata pela leitura da tabela, este sector subdivide-se por tipos de actividades desenvolvidas mediante necessidades de um determinado público específico (crianças, jovens, pessoas idosas, pessoas com deficiência) ou de um conjunto de públicos diferenciados e com necessidades também distintas. O que justifica a existência de entidades que, ao pretenderem dar resposta às solicitações da comunidade em geral residente na sua área de intervenção, optaram por uma diversificação de serviços na

QUADRO 2.37.

Distribuição dos estudos de caso, segundo a actividade e a localização geográfica

Actividade Principal	Estudos	Localidade	Número médio de pessoas ao serviço (últimos 3 anos)	Código da Entidade
Acção social para pessoas com deficiência	4	Lisboa	300	ADAS1
		Lisboa	150	ADAS2
		Abrantes	60	ADAS3
		Lisboa	35	ADAS4
Acção social para pessoas idosas	5	Alpiarca	10	AICD
		Seixal	7	PRIL1
		Sertã	5	PRIL2
		Lisboa	6	PRIL3
		Santarém	50	PBIL
Educação/ Acção social a crianças e jovens	4	Lisboa	9	PRCC
		Cascais	13	PRCI
		Évora	49	PBJL
		Abrantes	16	AJL
Acção social n.e.	4	Vila Franca Xira	450	ACAS1
		Almeirim	63	ACAS2
		Alcobaça	35	ACAS3
		Almada	33	PBAS

Fonte: IQF, 2005.

tentativa de abranger mais do que um tipo de público. Trata-se, de um modo geral, de entidades públicas ou não lucrativas, na medida em que as entidades privadas têm normalmente uma vocação mais especializada.

O caso ADAS1 retrata uma associação vocacionada para o apoio a pessoas com deficiência que promove actividades de apoio a este público específico através de serviços de Apoio Ocupacional em Lares e Residências, Formação Profissional, Inserção Profissional através do Emprego Protegido.

O caso ADAS2 é similar ao anterior. A entidade oferece Lares Residenciais com e sem alojamento, Formação Profissional, actividades de promoção do desporto, cultura e lazer, de serviços de Hidroterapia e Hipoterapia e de serviços de Apoio ao Domicílio.

O caso ADAS3 também de cariz não lucrativo e vocacionado para pessoas com deficiência que promove actividades de apoio através de serviços de Educação Especial, de promoção de Actividades Ocupacionais, de Formação Profissional e de inserção profissional com o desenvolvimento de uma Empresa de Inserção.

O caso ADAS4 promove actividades para pessoas com deficiências mentais e dispõe de serviços de Educação Especial, de Educação Pré-Escolar um Centro de Actividades Ocupacionais.

Note-se que, a par do que acontece com as entidades vocacionadas para a acção social em valências

múltiplas, também aqui o grosso das entidades são de carácter não lucrativo, formadas a partir de movimentos da sociedade civil. A presença dos privados neste domínio está mais virada para ofertas muito específicas na área da educação.

O caso AICD corresponde também a uma entidade sem fins lucrativos dirigida ao apoio a pessoas idosas que dispõe dos serviços de Centro de Dia, de Centro de Convívio e de Apoio ao Domicílio.

O caso PRIL1 corresponde a uma entidade privada dirigida a apoio a pessoas idosas que dispõe do serviço de lar. O caso PRIL2 é semelhante mas situa-se em meio rural. O caso PRIL3 também corresponde a um lar de idosos privado, mas dirigido a um público com poder de compra médio/alto.

O caso PBIL corresponde a uma entidade pública vocacionada para pessoas idosas que dispõe de serviços de Lar, de um Centro de Dia e do serviço de Apoio ao Domicílio.

De salientar, que no caso dos serviços de apoio a pessoas idosas, a presença da iniciativa privada se faz mais em respostas tradicionais (lares em sistema de internamento) e que os casos encontrados de serviços múltiplos (p.e. Lar, Centro de Dia, Apoio ao Domicílio) correspondem a entidades de carácter público ou não lucrativo.

O caso PRCC representa uma entidade privada que desenvolve actividades de apoio a crianças com o serviço de pré-escolar (menos de 3 anos). O caso PRCI é preconizado por uma entidade privada de apoio a crianças que tem tido um percurso de aumento e diversificação dos serviços oferecidos, que actualmente são: o serviço de Creche com Berçário e de Jardim de Infância.

O caso PBJL corresponde a uma entidade pública de apoio a crianças e jovens provenientes de famílias desestruturadas e que dispõe do serviço de Lar com e sem alojamento em articulação com apoio às famílias.

O caso AJL representa uma entidade sem fins lucrativos dirigida ao apoio de crianças e jovens do sexo feminino, através de um serviço de Lar com alojamento.

Note-se que, tal como nos casos anteriores, as respostas do sector privado correspondem às ofertas mais tradicionais e estruturadas, nomeadamente todas as do ensino pré-escolar (Jardim de Infância, Creche).

O caso ACAS1 corresponde a uma entidade sem fins lucrativos que promove actividades de apoio à comunidade através de serviços múltiplos como Creche e Creches Familiares, Infantário e ATL no apoio a crianças. Com serviços de apoio a crianças e jovens através dos Serviços de Educação até ao 3.º ciclo do ensino básico, do Clube de Jovens para actividades de tempos livres e o Gabinete de Apoio Psico-pedagógico. Com um serviço de atendimento e formação a pessoas em risco de dependência de tóxicos e com actividades próprias para apoio a pessoas idosas através dos serviços de Residências de Apoio Temporário, Centro de Dia, Lar de para Pessoas Idosas com alojamento e de Apoio ao Domicílio. Promove, ainda, acções de Formação Profissional diversificada consoante os profissionais abrangidos; presta serviços de saúde através do funcionamento de uma Clínica Médica e de um Centro de Fisioterapia que possibilita um adequado acompanhamento de pessoas idosas, crianças e de adultos que carecem deste apoio, bem como, um Centro de Emergência Social para casos urgentes de crianças maltratadas e/ou abandonadas.

O caso ACAS2 corresponde a uma entidade sem fins lucrativos que desenvolve actividades de apoio a crianças através dos Serviços de Creche, Jardim de Infância e ATL, e actividades de apoio a pessoas idosas com o serviço de Lar com alojamento, Apoio ao Domicílio e Universidade para a 3.ª idade.

O caso ACAS3 preconiza uma entidade sem fins lucrativos que desenvolve actividades de apoio a crianças com os serviços de Pré-Escolar e ATL, e actividades para pessoas idosas com Centro de Dia e Apoio ao Domicílio.

O caso PBAS é uma entidade pública que promove actividades de apoio a crianças com o serviço de Pré-Escolar e ATL, e apoio a pessoas idosas com serviços de Centro de Dia e de Centro de Convívio. Promove, ainda, apoio a adultos carenciados no que toca a aconselhamento e detecção de problemas sociais graves.

As entidades que oferecem um conjunto mais diversificado de serviços apresentam uma estrutura organizacional complexa, assente em muitas valências/serviços, e com um número médio de pessoal ao serviço volumoso. Trata-se, essencialmente, de Associações sem fins lucrativos, ligadas a movimentos religiosos e de solidariedade social (ACAS2 e ACAS3) que intervêm no meio envolvente à sua localização geográfica (freguesia/concelho).

Em termos de dimensão das entidades temos situações muito diferenciadas. De entidades que têm uma

dimensão semelhante a uma grande empresa a entidades de pequena ou muito pequena dimensão. Existem entidades muito especializadas no serviço que prestam e outras com múltiplas valências e actividades. As entidades públicas exercem um papel importante na prestação alargada destes serviços à comunidade, abarcando todos os grupos vulneráveis, com um quadro de pessoal com um peso significativo. A gestão nas entidades públicas é da responsabilidade de um Director, normalmente nomeado pelo Centro de Segurança Social do distrito onde a entidade está inserida.

Nas actividades de apoio a pessoas com deficiência as entidades contactadas são Associações sem fins lucrativos, apresentando-se como um grupo coeso de indivíduos, que se ocupam da gestão de uma forma voluntária. Esta especialização no apoio a pessoas com deficiência é, relativamente a outros públicos, nomeadamente as pessoas idosas e pessoas em condições de carência social, afectiva e/ou monetária, mais recente.

Nos casos das entidades prestadoras de serviços às pessoas idosas, esta situação de gestão voluntária e de associativismo também se verifica, no entanto, trata-se de uma actividade em que já existem entidades de gestão privada, que assumem um carácter comercial. Para além das entidades públicas, que exercem também influência neste subsector, e que reflectem um género de gestão mais administrativa.

Apesar destas entidades se dedicarem exclusivamente às pessoas idosas, o tipo de serviço oferecido é diversificado, isto porque, encontramos actividades de carácter lúdico e de prestação dos cuidados básicos, quer de higiene pessoal quer habitacional e de alimentação, num contexto em que a pessoa idosa se mantêm na sua própria casa ou que sai durante o dia para a entidade de apoio e regressa ao fim da tarde (AICD e PBIL). Noutras situações o serviço oferecido contempla a total integração física da pessoa idosa na entidade prestadora do serviço, uma vez que aquela deixa a sua casa e passa a viver na entidade (PRIL1, PRIL2, PRIL3 e PBIL).

Constata-se, ainda, que as entidades públicas e/ou as entidades sem fins lucrativos são as que exercem esta actividade de apoio a pessoas idosas há mais tempo (AICD e PBIL) e são as que têm mais pessoal ao serviço, conjugado com um grupo de voluntários que interagem na prestação dos serviços. Isto porque estas entidades oferecem um leque muito diversificado de serviços.

Apesar da gestão das entidades sem fins lucrativos ser maioritariamente dependente do seu corpo de órgãos sociais, nos últimos anos introduziram nos seus quadros profissionais qualificados, designados como directores técnicos, que coordenam toda a actividade da entidade, incluindo as questões da gestão propriamente dita (AICD, ACAS2 e ACAS3). O facto da gestão ser da responsabilidade de voluntários sem formação na área ainda pode constituir alguma preocupação para as entidades (AICD e ACAS2), mas que já começa a ser esbatida com a introdução destes técnicos nos seus quadros.

Nas actividades específicas de apoio a crianças os serviços são prestados por entidades privadas de pequena dimensão (PRCC, PRCI) relativamente recentes e com gestão dos próprios proprietários. São entidades que funcionam plenamente numa lógica de mercado e que só dependem do pagamento do serviço que prestam ao cliente/utilizador.

No que se refere ao financiamento destas entidades é possível detectar dois tipos de entidades: por um lado as entidades privadas com financiamento próprio, que advêm exclusivamente, do pagamento dos serviços pelos utentes (PRIL1, PRIL2, PRIL3, PRCC e PRCI) e, por outro lado, as entidades comparticipadas pelo Estado e entidades públicas, ou seja, em que a sua actividade está totalmente dependente do financiamento público através de acordos de cooperação com a Segurança Social e cuja actividade depende em muito da solvabilidade da procura. São entidades que prestam serviços de apoio a públicos com elevados níveis de carência social e que, também eles, dependem do financiamento público para usufruírem destes serviços. Esta situação conduz a que a maioria destas entidades desenvolvam algumas actividades que lhes possibilitam angariar fundos extra para situações diversas, normalmente aproveitando trabalhos realizados pelos próprios clientes/utilizadores: como no caso das pessoas idosas e das pessoas com deficiência, que fazem produtos artesanais (PBIL e AICD), bem como, a participação em quermesses e feiras (AICD, PBIL, ADAS1, ADAS2, ADAS3). Algumas entidades aproveitam a exploração de pequenas actividades comerciais (p.e. um bar ou pequeno café nas suas instalações) (AICD, PBAS) também com o mesmo intuito.

2.3. Grandes elementos de desenvolvimento do sector

Os elementos de evolução do sector são, grosso modo, aqueles que marcam as escolhas de comportamento das entidades. Estes são impulsionados por dinâmicas de contexto e, por outro lado, afrontados por um conjunto de constrangimentos que vale a pena assinalar.

Em primeiro lugar, deve referir-se a evolução do sector no sentido do aumento da oferta. Esta tem-se operado quer pelo aumento do número de entidades a operar no sector (aspecto apresentado e discutido em capítulo anterior) quer pela diversificação dos serviços prestados ou expansão dos domínios de actividade, em particular a partir das entidades não lucrativas. Paralelamente, tem-se verificado o aumento e diversificação do tipo de entidades a operar no sector onde as empresas privadas têm assumido também um papel de relevo.

Esta diversificação e expansão dos domínios de actividade ocorre por duas vias que surgem conjugadamente ou como alternativas estratégicas para as entidades. Por um lado, verifica-se uma tendência em algum tipo de entidades para o alargamento das suas actividades a novos territórios geográficos o que estando a operar numa lógica de clara proximidade é um dado interessante e também uma estratégia de risco. Por outro lado, verifica-se uma expansão do tipo de serviços oferecidos, nomeadamente assente na complementaridade de ofertas dirigidas ao mesmo público ou a públicos-alvo diferenciados.

A expansão do tipo de serviços ocorre, assim, ou por via da abrangência de novos públicos-alvo ou pela implementação de novas modalidades de fornecimento do serviço, ou ainda, pela introdução de novos serviços. Este aspecto está intimamente ligado a uma variável que tem orientado o comportamento das entidades mais dinâmicas do sector — a inovação no serviço. Esta é entendida de modo abrangente incluindo: a concepção de novas ofertas que se antecipam à procura e a orientam, a reinvenção das ofertas existentes, nomeadamente por via da prestação dos serviços em novas modalidades (ao domicílio, personalizado, etc...) e a adaptação das ofertas a novos públicos. Paralelamente, tem-se verificado alguma melhoria em matéria de inclusão de novas tecnologias de apoio à prestação de serviço o que concorre para uma imagem de qualidade que crescentemente este tipo de entidades pretende ter. A inovação tecnológica ocorre em alguns casos também por obrigatoriedade regulamentar, em particular, nas actividades que envolvem internamento.

Estes aspectos associados à inovação no serviço têm originado necessidades de novas competências no sector. Estas recobrem um leque diversificado de competências. Em primeiro lugar, a inovação na prestação do serviço tem estado sobretudo associada a novos modos de prestação que apelam para as dimensões de proximidade e de personalização, aspecto que vem dar maior centralidade às competências de natureza social e pessoal. Em segundo lugar, a inovação tecnológica associada a alguns segmentos do sector e que inclui a utilização de novos equipamentos de suporte à prestação do serviço o que implica a aquisição de competências para a utilização desses mesmos equipamentos. Por fim, a emergência de novas técnicas de prestação de serviço envolve igualmente a actualização de competências nos activos do sector.

Estes factos têm estado estreitamente relacionados com movimentos emergentes de qualificação do sector. Estes congregam um conjunto de estratégias que incluem:

- A qualificação dos recursos humanos, quer pela qualificação dos activos quer pelo recrutamento de pessoal mais qualificado. Contudo, esta situação tem dado origem a uma dualidade do emprego que decorre da existência de um grupo de profissionais qualificados que assume as funções técnicas e de um outro grupo, bastante mais significativo em termos quantitativos, de pessoal auxiliar com menores qualificações. Este processo de qualificação tem-se operado a partir de uma intervenção regulamentar no sector que, contudo, ainda não permitiu que as entidades assumissem uma estratégia explicita de qualificação, uma vez que estas procuram apenas cumprir o que está regulamentarmente previsto, por forma a evitar aumentar os seus custos salariais. Esta lógica tem sido implementada à custa de uma verdadeira e extensiva qualificação que passa pela definição da área de intervenção de cada profissional e pela assumpção de que a complementaridade de competências é um aspecto essencial neste tipo de actividades o que implica estratégias de recrutamento que privilegiem a formação de equipas multidisciplinares e que traduzam uma preocupação com a qualidade do serviço, na medida em

que este só pode ser assumido por um profissional que detenha competências específicas para o tipo de intervenção a efectuar. O exemplo mais paradigmático deste tipo de situação é a tentativa de rentabilizar os recursos humanos mais qualificados na prossecução de funções diversas, algumas das quais estão para além das suas competências técnicas, à custa de estratégias de recrutamento e afectação de recursos orientadas para a relação serviço-competência. Este aspecto, aliás, tem diminuído o potencial de recrutamento de alguns empregos, como é o caso dos empregos de animadores, cujas funções são por vezes atribuídas a outros profissionais já existentes nas entidades, com perdas significativas em termos de qualidade do serviço.

Por outro lado, esta transformação decorre também de uma qualificação geral da imagem do sector, encarado já como um verdadeiro sector de actividade económica. Os seus contributos e o seu papel central nas políticas de emprego e a importância económica que assumiu em contextos geográficos mais deprimidos ajudaram a esta melhoria da imagem geral do sector.

Por fim, tende-se a encarar os empregos associados ao sector cada vez mais como profissões para as quais já começa a existir uma oferta de formação específica e que se traduzem em perfis profissionais crescentemente valorizados do ponto de vista das competências.

Deve ainda referir-se que a crescente concorrência tem sido um elemento fundamental na mobilização destas dinâmicas de profissionalização e qualificação do sector. Contudo, o facto de este tipo de serviços não operar num mercado aberto - concorrencial em que o consumidor tenha total liberdade de escolha - e de a oferta ser diminuta face à procura limita os benefícios da concorrência e da competitividade, nomeadamente no que se refere às opções de qualidade. A concorrência hoje reside, em grande medida, na busca de uma relação mais privilegiada com o Estado na perspectiva de ganhar preponderância nas lógicas de contratualização das actividades.

- A aposta na qualidade do serviço está em tudo associada aos aspectos já descritos. A concorrência tem gerado a aposta crescente na qualidade, associada a elementos de diferenciação do serviço via, nomeadamente, a inovação nos modos de prestação. A lógica de personalização, de serviço à medida alimenta em grande medida a noção de qualidade associada a este tipo de serviços. Contudo, o modo de financiamento - via contratualização com a segurança social - centrado num cálculo efectuado a partir de respostas tipificadas limita as possibilidades de formatação de um serviço à medida das necessidades de cada cliente.

- A aposta na qualificação da gestão que tem sido um aspecto central de debate e de investimento nas entidades das actividades da acção social. Resulta na assunção de que também nestes serviços a gestão tem que ser profissional e tem que ter conhecimentos adequados à função. Este aspecto foi historicamente descurado, uma vez que no caso das entidades não lucrativas a gestão era assumida voluntariamente, muitas vezes pelos fundadores das instituições nem sempre qualificados para o exercício da função. O crescente rigor associado a conjunturas difíceis do ponto de vista dos recursos para o funcionamento das instituições, associados à necessidade de contrabalançar os financiamentos públicos com a incorporação de alguma dinâmica lucrativa nas entidades tem obrigado a esta dinâmica. De certo modo, também as exigências de prestação de contas que decorrem do financiamento público e da crescente transferência de actividades do Estado para estas entidades se constituem como factores que pressionam as entidades no sentido de profissionalizar e qualificar as suas estruturas de gestão.

- A aposta na imagem e no marketing é também um elemento novo e essencial para veicular a mensagem da qualidade. Este aspecto já ocorre nas actividades da acção social onde a imagem de parceiro credível é essencial na estruturação da relação com o Estado.

Estes elementos de desenvolvimento do sector têm decorrido, como já verificámos, das pressões que a evolução do contexto tem colocado. Estas vão no sentido do aumento generalizado da procura, quer para os serviços mais tradicionais os quais não respondem de modo cabal a todas as necessidades, quer para os serviços mais inovadores.

Este aumento da procura tem sido originado num conjunto de factores associados aos modos de vida, nomeadamente urbanos, e à dinâmica das estruturas familiares, destacando-se:

- a transformação dos hábitos de consumo dos indivíduos e famílias decorrentes de uma massificação de consumos introduzida pela disseminação de estilos de vida urbanos. Estes tendem a valorizar aspectos como a marca, a qualidade, a personalização do serviço, a proximidade das respostas. Por outro lado, contribuem para um alargamento das necessidades a aspectos que anteriormente eram cobertos pelas famílias;

- a transformação do universo familiar associada ao emprego feminino e à consequente incapacidade das famílias para responder às necessidades colocadas pelos ascendentes e descendentes vem colocar fora do domicílio a resposta a necessidades que anteriormente eram colmatadas no domicílio pelas famílias;

- a atenuação das relações de vizinhança que anteriormente serviam para suprir muitas das necessidades que hoje encontram resposta nos serviços de proximidade, vem colocar na esfera destes serviços alguns apoios que anteriormente eram resolvidos de modo comunitário.

Por outro lado, tem sido a dinâmica de transferência progressiva da esfera pública para a sociedade civil, nomeadamente para o sector não lucrativo, de actividades anteriormente da responsabilidade do Estado que tem apoiado esta dinâmica. A estas entidades têm sido dadas oportunidades de alargamento das actividades de acção social para domínios próximos dos da saúde, da gestão da habitação social, das actividades de prevenção de riscos sociais, da área do emprego entre outros. Estas traduzem-se no crescimento das entidades tanto em termos de leque de serviços prestados, como em abrangência territorial o que complexifica cada vez mais os processos de gestão. É de notar, que os financiamentos disponíveis no âmbito dos Fundos Estruturais e das Iniciativas Comunitárias têm igualmente aberto oportunidades de desenvolvimento de projectos inovadores que têm, em muitos casos, sido aproveitados para a criação de respostas diferenciadas.

Pelo lado dos constrangimentos ao desenvolvimento do sector e, portanto, às entidades destaca-se o problema da solvabilidade da procura. Este tem sido colmatado parcialmente pelo apoio público ao desenvolvimento de algumas actividades. Neste domínio específico verifica-se uma tendência para a concorrência entre entidades na busca do apoio do Estado e de uma relação privilegiada de confiança. Este factor traduz-se obviamente numa tentativa de cumprimento dos regulamentos que orientam as actividades e numa busca de qualidade do serviço. Porém, tendo em conta que os subsídios são escassos os comportamentos das entidades orientam-se entre outras variáveis por uma concorrência face aos financiamentos, em alguns casos, alargada à apresentação de projectos a programas que permitem modos de financiamento orientados e específicos.

Por outro lado, este tema da solvabilidade da procura levou as entidades do sector não lucrativo a operar numa lógica mista em que emergem no seio das entidades alternativas de actividade lucrativa cujos proveitos permitem reforçar o financiamento das entidades. Este dado tem sido essencial no seio das entidades mais dinâmicas do sector da acção social. Contudo, regra geral, a dependência financeira é uma realidade com impactes significativos nos modos de organização das entidades, designadamente nas estratégias de recrutamento, na capacidade de inovação e de criação de novas modalidades de prestação de serviço e de aquisição de equipamentos tecnologicamente mais avançados. A autonomia das entidades é tanto mais coarctada quanto maior a sua dependência face ao financiamento público que está associado a uma formatação das ofertas muito cristalizada. Neste sentido, parece fundamental proceder a uma reflexão sobre os modos de financiamento que melhor orientem a modernização e qualificação do sector.

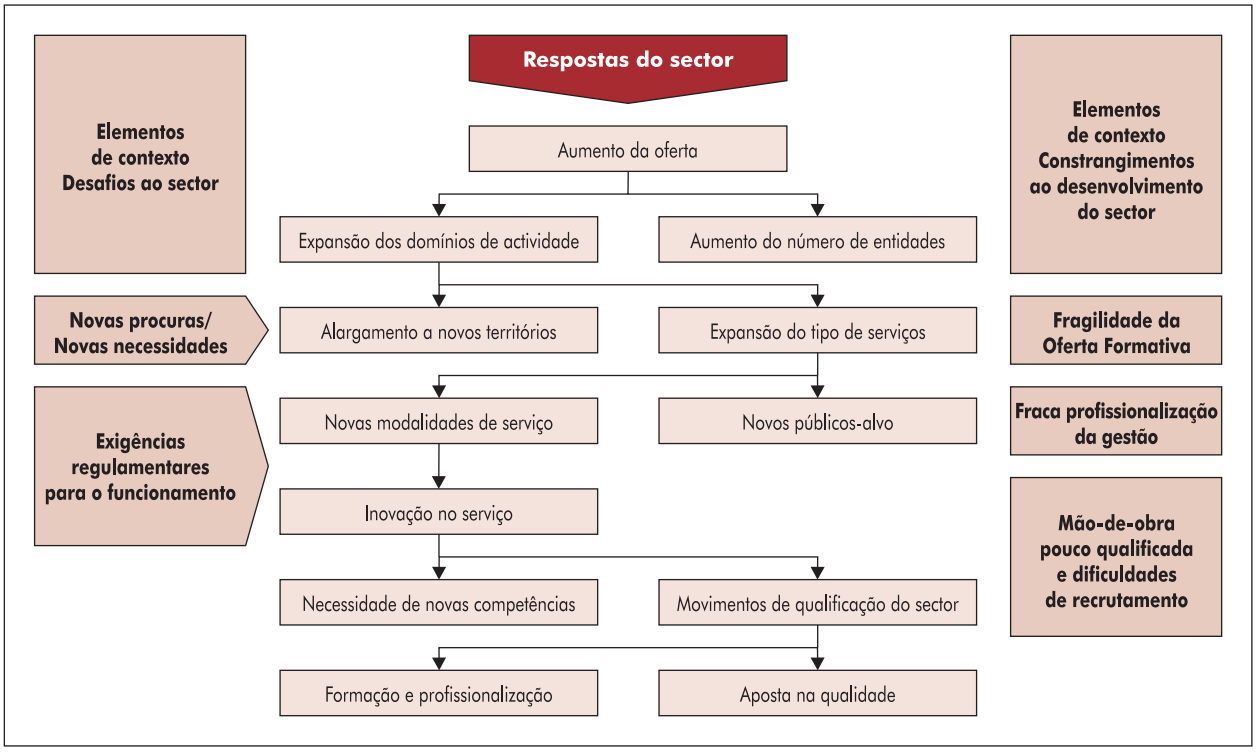
A um outro nível existem outros tipos de constrangimentos que vale a pena assinalar. Por um lado, ao mesmo tempo que se exige a qualificação do sector e dos seus profissionais não se conseguiu ainda estruturar uma oferta formativa capaz de responder às dinâmicas de inovação. Neste quadro as entidades encontram sérias dificuldades de resposta às suas estratégias de formação de activos, acabando elas

próprias por engendrar processos formativos internos efectuados não raras vezes ao abrigo do financiamento comunitário. A existência de uma mão-de-obra relativamente desqualificada e pouco jovem é um factor que imprime uma enorme resistência à mudança, à formação e à introdução de inovações, nomeadamente tecnológicas, o que dificulta o crescimento, a diversificação e a flexibilização destes serviços. Estas têm sido ultrapassadas pelo rejuvenescimento do sector a partir da sua abertura a novos perfis profissionais de carácter técnico e mais qualificados e que, por vezes, assumem cargos de liderança. Paralelamente, as entidades encaram enormes dificuldades de recrutamento. Estas ficam a dever-se à existência de uma imagem ainda pouco positiva das profissões do sector, aos baixos salários praticados e à dureza do trabalho nomeadamente em termos de horários de trabalho que podem incluir trabalho por turno, nocturno e aos fins-de-semana e de condições físicas das quais algumas actividades são sintomáticas (p.e. nas actividades que incluem alojamento, etc...). Estas dificuldades são tanto de natureza quantitativa como qualitativa, i.e. há poucas pessoas interessadas em apostar no emprego no sector, pelo menos em termos de carreira e de vida e há poucas pessoas previamente qualificadas para o trabalho no sector por razões já aludidas.

A questão da fraca profissionalização da gestão é um dos maiores entraves ao desenvolvimento de estratégias de desenvolvimento, modernização, inovação e qualificação do sector. Ancorado em torno de pequenas e muito pequenas empresas, ou de segmentos de actividade económica não lucrativa estes serviços são geridos geralmente por indivíduos com pouca formação, muitas vezes os próprios empresários e que têm dificuldade em ultrapassar as lógicas que presidiram à criação das entidades. Se a economia portuguesa encontra na formação da globalidade dos seus empresários um sério entrave à competitividade das empresas estes serviços são o filho mais bastardo desta realidade. Neste quadro as entidades que conseguiram dar um salto qualitativo em matéria de gestão são também aquelas onde melhor encontramos as dinâmicas de desenvolvimento do sector que atrás descrevemos.

FIGURA 2.3.

Dinâmicas do sector



2.3.1. Os comportamentos estratégicos das entidades estudadas

ESTABILIDADE — ESPECIALIZAÇÃO COMO SINÓNIMO DE TRADICIONALISMO

Apesar das grandes tendências de evolução anteriormente descritas, os estudos de caso efectuados nos serviços de acção social permitem verificar que ainda existe uma tendência das entidades para a concentração em actividades vocacionadas para os dois grandes segmentos de público: as crianças e as pessoas idosas. Esta concentração está associada a alguma especialização que tende a manter-se em muitas das instituições e que é transversal aos vários tipos de entidades — sem fins lucrativos, privadas e públicas. Trata-se claramente de entidades para as quais ainda existe uma procura não satisfeita o que induz comportamentos mais passivos e, poderíamos mesmo afirmar, a não existência de qualquer estratégia.

Verifica-se uma concentração desta tendência nas actividades privadas o que permite concluir que, contrariamente ao que sucede em muitos outros sectores de actividade, não é no domínio da economia lucrativa que se fazem sentir as dinâmicas mais inovadoras no sector. Pelo contrário, os privados tendem a ser mais tradicionalistas reafirmando os serviços considerados mais convencionais nesta área e aproveitando literalmente um mercado ainda carente de oferta (PRIL1, PRIL2, PRIL3, PRCC, PRCI). Acresce, que muitas destas entidades funcionam na ilegalidade, i.e., sem alvará da Segurança Social o que não lhes permite mover-se no mercado com algum dinamismo.

Neste tipo de entidades a tendência vai no sentido da manutenção de uma trajectória o que passa pela estabilização da estrutura interna, do tipo de serviços prestados e do número de utentes abrangidos. Trata-se, de um modo geral, de entidades de pequena dimensão que estão a desenvolver as suas actividades nos limites das sua capacidades, quer em termos de instalações, quer em termos de recursos humanos. Esta postura de estabilidade, segundo algumas entidades (PRIL2), resulta da concorrência exercida pelas entidades financiadas, i.e., pelas entidades do sector não lucrativo que recebem apoios públicos que lhes permitem diversificar e inovar.

Por seu turno, as dinâmicas mais inovadoras estão associadas a uma diversificação de ofertas e de públicos-alvo e tendem a estar mais presentes junto das entidades que operam no âmbito da economia social, muitas vezes parceiras do Estado na experimentação de novos tipos de resposta. Estas conseguem, em muitos casos, apresentar uma diversidade de ofertas assinalável; contudo o apoio às famílias e à comunidade é uma área de intervenção ainda pouco estruturada e muito pouco abrangida por entidades de meios rurais, uma vez que é mais exigente em termos de recursos humanos que têm que ser mais diversificados porque têm que responder a necessidades também elas diversificadas (ACAS1, ACAS2, ACAS3 e ACAS4).

Encontramos também estratégias de estabilidade em entidades não lucrativas sempre que estas esgotaram a capacidade das suas instalações e enfrentam na sua área de influência a actuação de entidades congéneres (ACAS3). Nestes casos, há quase que uma partilha dos públicos-alvo que resulta num acantonamento das entidades numa actuação muito dirigida, p.e. a determinados bairros.

Esta tendência de não diversificação surge também associada às entidades do sector da acção social com ligações à Igreja. Nestas o espírito de solidariedade e uma visão mais tradicional do papel da economia social tem limitado as entidades na busca de alternativas ao financiamento público. Estas, nas entidades que o fizeram, estão associadas a fenómenos de diversificação dos serviços com a incorporação, p.e., de actividades lucrativas.

EXPANSÃO — ALARGAMENTO DA GAMA DE OFERTA DE SERVIÇOS/DIVERSIFICAÇÃO

Em contraste ao referido anteriormente são também as entidades do sector não lucrativo as que mais fortemente apostam em estratégias de diversificação da gama de serviços oferecidos. Isto pode acontecer quer diversificando o tipo e as modalidades de serviço vocacionados para um grupo-alvo de população, ou pelo contrário, abrangendo um leque mais alargado de públicos-alvo. Contudo, a primeira situação é a que se apresenta como mais comum e surge associada a uma atenção à qualidade, à personalização do serviço e ao conforto do cliente utilizador. A orientação destas entidades vai no sentido de satisfazer procuras antigas que, entretanto, evoluíram.

De um modo geral, estas estratégias são implementadas pelas entidades com níveis elevados de consolidação e com um reconhecimento e uma visibilidade da sua actividade que quase transforma o seu nome numa marca. Há, por assim dizer, no sector e no seio das entidades não lucrativas fenómenos de popularidade que estão associados a uma imagem de qualidade. Estes asseguram condições às entidades para arriscarem outro tipo de actuações e conferem-lhes o peso suficiente para negociarem com o Estado e os poderes públicos apoios adicionais.

A inclusão de serviços prestados ao domicílio tem sido a forma mais recorrente de implementação desta estratégia, nomeadamente nas entidades que prestam serviços de apoio a pessoas idosas. Outro caso é o da incorporação do alojamento no serviço prestado alargando a sua actividade principal, aspecto presente nas entidades de apoio a pessoas idosas, crianças e jovens (PBJL e AJL).

Neste domínio destaca-se também as entidades vocacionadas para o apoio a pessoas com deficiência que tendem a incluir nas suas ofertas serviços tendencialmente diferentes (ADAS2, ADAS3 e ADAS4) dos quais são exemplo a inclusão do apoio à actividade escolar (ADAS2).

Verifica-se, ainda, casos em que existe a incorporação de actividades complementares à actividade principal e, que muitas vezes, têm um público-alvo mais abrangente com o intuito de se constituírem como actividades geradoras de receitas adicionais. A inclusão de serviços médicos mais estruturados como clínicas abertas ao exterior (ACAS1), em entidades vocacionadas para a comunidade ou para pessoas idosas; ou ainda a exploração de lojas infantis e a edição de livros para crianças (ACAS1) em entidades com actividade vocacionada para este público são exemplo deste tipo de estratégia.

Outro exemplo é o da diversificação pela via da abrangência de novos tipos de público (AICD) de que é exemplo o alargamento das actividades a jovens e crianças no caso das entidades de apoio a pessoas idosas que tentam imprimir dinâmicas de contacto intergeracional; ou ainda a introdução de actividades de formação dirigidas a mulheres carenciadas (PBAS).

Contudo, a estratégia mais comum tende a ser a diversificação de serviços vocacionados para o público-alvo mais tradicional das entidades, o que passa pela inclusão de modalidades de prestação mais personalizadas. Um exemplo é o caso PBIL que tenciona abrir uma infra-estrutura orientada para pessoas idosas mais autónomos com um modelo de funcionamento que apela para a abertura e contacto face ao exterior.

Pelo contrário, a diversificação no sentido de uma total abertura a todas as necessidades da comunidade é uma estratégia menos comum, uma vez que exige uma enorme flexibilidade de resposta e um conjunto de recursos humanos mais qualificado, por forma a imprimir respostas a necessidades que emergem a cada momento nas comunidades onde as entidades operam.

Contudo, podemos afirmar que a diversificação tem sido, então, a estratégia mais comum no sector no conjunto de entidades que não assumem um comportamento passivo, reflectindo um verdadeiro investimento na adequação da oferta às necessidades emergentes no meio envolvente.

EXPANSÃO — ALARGAMENTO DA ÁREA GEOGRÁFICA DE ABRANGÊNCIA

A expansão da área geográfica de abrangência das entidades tem sido igualmente uma estratégia de crescimento adoptada e faz-se na maior parte dos casos mantendo o tipo de serviços tradicionais e excepcionalmente associado à estratégia anteriormente referida de alargamento da gama de serviços.

No caso da acção social as entidades de apoio a pessoas comdeficiência são disso um exemplo, pois tendem a abrir novos pólos pelo território nacional (ADAS1, ADAS2 e ADAS4), de modo a cobrir necessidades não satisfeitas a partir de iniciativas de âmbito local.

EXPANSÃO — ALARGAMENTO DA CAPACIDADE DOS SERVIÇOS

A expansão pelo alargamento do número de clientes/utilizadores abrangidos pelos serviços tradicionais através da construção de novas unidades é uma estratégia mais tradicional, mas apenas existente nos casos em que há condições de reestruturação das instalações (ADAS1 e ADAS3). Trata-se de casos menos numerosos, uma vez que na maior parte das situações inquiridas as entidades estão a operar na máxima capacidade das suas instalações e não dispõem de possibilidades para o seu alargamento.

INOVAÇÃO — A QUALIFICAÇÃO DA OFERTA ESTIMULADA PELOS PODERES REGULADORES

Muitos dos movimentos de inovação verificados estão associados quer à qualificação dos profissionais quer à introdução de novas práticas, técnicas e instrumentos de apoio à prestação do serviço.
Tal ocorre, em grande medida, devido à intervenção das entidades reguladoras do sector, nomeadamente do Estado. Este impõe requisitos de funcionamento que têm permitido aumentar a qualidade da oferta. Este movimento é particularmente evidente junto das entidades vocacionadas para o apoio a pessoas idosas. Contudo, tem também dificultado a entrada de novas entidades no sector que se vêm a braços com exigências que em fase de lançamento dificilmente poderão comportar, não tem por isso permitido resolver o problema da lacuna de ofertas, embora seja um elemento essencial de garantia de qualidade, sendo pois fundamental a agilização de processos burocráticos que se têm revelado desmobilizadores das entidades.
Estes requisitos estão muitas vezes associados à disponibilização de um conjunto de tecnologias de suporte às actividades que qualificam a oferta e tornam o trabalho dos executantes menos pesado no que se refere às exigências físicas. As entidades contactadas estabelecem mesmo uma relação directa entre qualidade do serviço e tipo de tecnologias utilizadas, uma vez que estas permitem um maior conforto ao utente (p.e. pessoas idosas e pessoas com deficiência) e auxiliam a realização de actividades pelos profissionais. Ajudas técnicas diversas e instrumentos facilitadores da mobilidade como elevadores de banho, cadeiras elevatórias, colchões anti-escaras, gruas de transferência, rampas móveis, camas articuladas, são exemplo do que os lares de idosos têm ao seu dispor. O mesmo tipo de investimento também já é realizado nas entidades de apoio às pessoas com deficiência que realizam importantes investimentos na aquisição de equipamentos de apoio à prestação de serviço e que ao mesmo tempo reforçam as qualificações do pessoal.
O investimento das entidades tem sido direccionado para a resposta a estes desafios e centra-se sobretudo na melhoria de instalações e na aquisição destes novos equipamentos de apoio, associado surge sempre a formação dos recursos humanos (AICD, PRIL2, PRIL3, PBIL, ACAS1, ACAS2, ACAS3 e PBAS). Mais uma vez são as entidades que prestam o apoio a pessoas idosas as que mais se integram neste tipo de estratégia.
Outra dimensão de inovação observada é a alteração das metodologias que suportam a prestação do serviço. É nesta área que a acção dos poderes públicos mais se faz sentir, uma vez que é no quadro das medidas de política social que surgem estas novas formas de intervir socialmente.
Por fim, ainda que menos generalizados alguns investimentos são dirigidos à aquisição de instrumentos facilitadores da gestão, nomeadamente *softwares* que permitem fazer uma gestão de *stocks*, de utentes, de sócios e de recursos humanos.
Contudo, deve notar-se que a perspectiva das entidades relativamente à qualidade tende a privilegiar os aspectos relativos à tecnologia, à utilização de novos equipamentos e à melhoria de instalações, em detrimento dos aspectos relacionados com a filosofia de intervenção e de serviço.

INOVAÇÃO — A APRENDIZAGEM A PARTIR DE PROCESSOS DE COOPERAÇÃO E PARCERIA

A diversificação de serviços e a introdução de novas modalidades de prestação resulta, não raras vezes, de estratégias de cooperação e parceria. Estas relações são estabelecidas com um conjunto de organismos de carácter diferenciado público ou privado.
A dinâmica do financiamento directo à realização das actividades coloca a Segurança Social como parceiro primordial das entidades de natureza não privada (ADAS1, ADAS2, ADAS3, ADAS4, AICD, PBIL, PBJL, AJL, ACAS1, ACAS2, ACAS3, ACAS4). Esta estende-se, muitas vezes, a serviços de carácter inovador no seio das entidades, como seja p.e. os serviços fornecidos ao domicílio.
Também as autarquias são parceiros importantes, muitas vezes constituem-se como fonte de financiamento adicional e criam condições de natureza logística para o desenvolvimento de certos tipos de actividade (ADAS1, ADAS2, ADAS4, ACAS2, AICD, ACAS1, ACAS3, ACAS4).
Por outro lado, o crescente envolvimento destas entidades quer com a formação profissional, quer alargando os seus serviços aos domínios do emprego coloca o IEFP como parceiro igualmente importante (ADAS1, ADAS2, ADAS3, ADAS4, PBIL, ACAS1, ACAS3, ACAS2, ACAS4), bem como os Centros de

Formação Profissional (ACAS1 e ACAS2) e os Centros Tecnológicos (ACAS3), em especial junto das entidades de natureza pública e não lucrativa. Esta relação pelo lado da formação e do emprego apresenta dois tipos de dinâmicas:

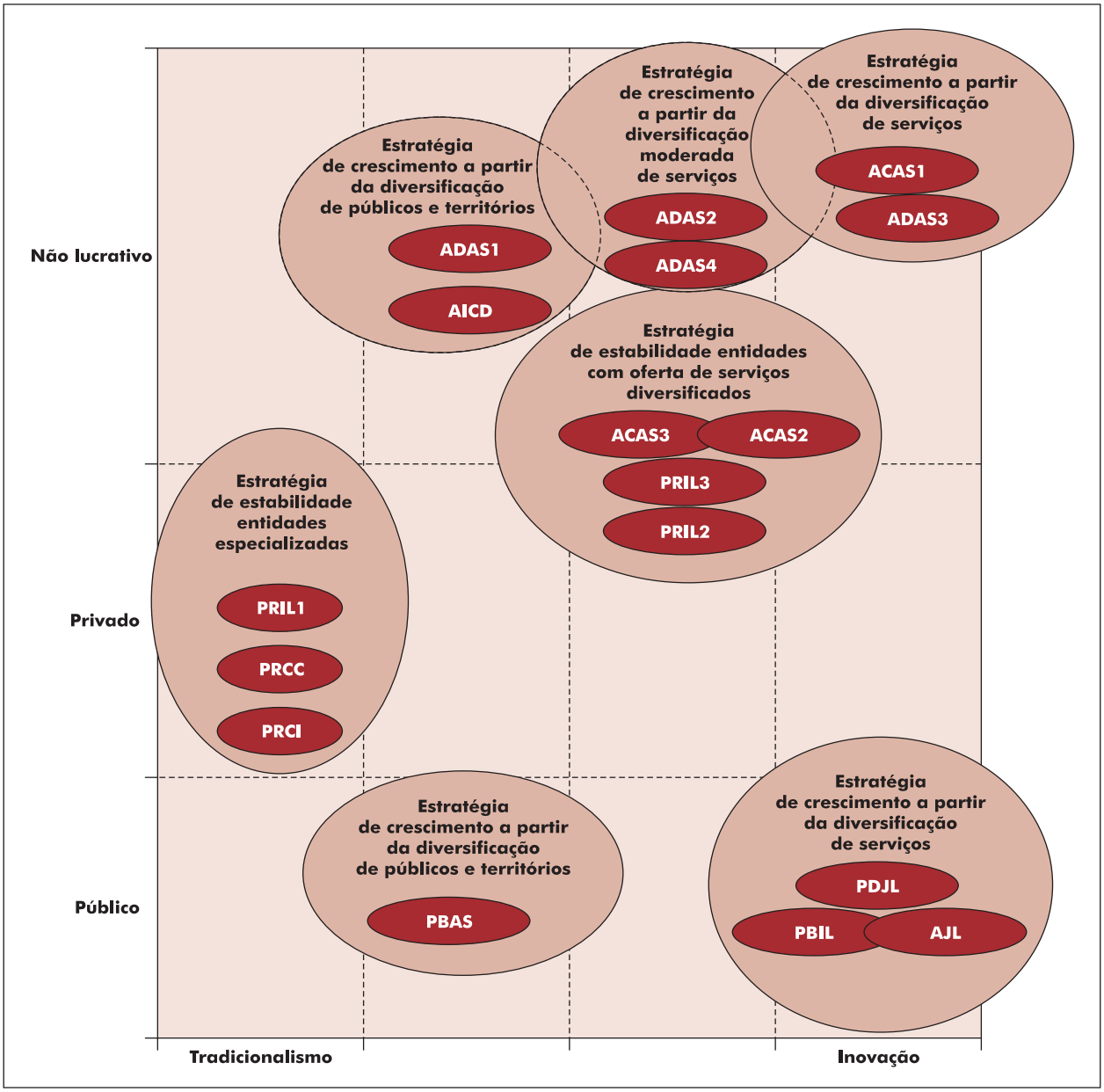
(i) por um lado, as entidades apresentam-se como clientes da formação e das medidas de apoio ao emprego, uma vez que beneficiam da formação para os seus trabalhadores e para os novos recrutamentos e, por outro lado, são apoiadas nos seus recrutamentos através das medidas de política de emprego já referenciadas em ponto anterior;
(ii) por outro lado, o sistema beneficia do papel que estas entidades podem ter como executantes de formação profissional e de projectos no domínio do emprego vocacionados para populações com dificuldades de inserção.

Este papel de executantes de medidas de política de emprego acentua também a relação destas entidades com empresas com vista à obtenção de estágios para os seus utentes com necessidades de inserção no mercado de trabalho (PBJL e ACAS2).
Por outro lado, há uma relação tendencialmente mais fortalecida com entidades do ensino superior à medida que o sector se vai abrindo ao recrutamento de técnicos superiores cujo papel na modernização e qualificação dos serviços tem sido essencial. Esta abertura iniciou-se essencialmente por via dos estágios dos jovens diplomados nas entidades (PRCI, AICD, PBIL, ACAS4, ACAS2, ACAS1 e PRCI) e pelas parcerias no desenvolvimento de projectos, muitas vezes ao abrigo de financiamentos nacionais e/ou comunitários (ADAS1, ADAS2 e ADAS4). Neste último caso, o desenvolvimento de projectos experimentais tem sido um estímulo importante para a modernização das entidades e para a concepção de novas ofertas. Trata-se de um aspecto particularmente relevante nas entidades vocacionadas para indivíduos portadores de deficiência. Estas têm desenvolvido projectos com a finalidade de introduzir inovações tecnológicas adaptadas ao seu público-alvo. Trata-se de um procedimento com resultados já significativos nas entidades vocacionadas para a deficiência mental que encontram nas instituições do ensino superior, p.e. Faculdade de Motricidade Humana e Faculdade de Ciências Médicas, parceiros privilegiados para o desenvolvimento de projectos de investigação. Destas parcerias é possível já apontar alguns resultados como a concepção de uma agenda de apoio à memória das pessoas com deficiência mental (ADAS1 e ADAS2).
Paralelamente, há aspectos importantes, nomeadamente a nível organizacional e de gestão de pessoas que resultam destes processos que estimulam a aprendizagem colectiva, em particular quando a cooperação e trabalho de parceria envolve organizações congéneres nacionais (ADAS1, ADAS4, PBIL, ACAS4) ou internacionais (ADAS2 e ACAS1).
As parcerias têm-se estendido a outro tipo de entidades sempre que se trata do envolvimento em novos domínios de actividade tocados por estas entidades. O caso da saúde é paradigmático. A expansão de algumas entidades pela via da diversificação tem-se operado através da abrangência crescente de novos domínios só agora tocados pelo sector, estes envolvem normalmente a experimentação e a implementação de abordagens inovadoras e envolvem a participação de profissionais e entidades desse domínio (p.e. Hospitais e Centros de Saúde) (ADAS2, ACAS1, AICD e ACAS2).
O envolvimento com associações representativas do sector ocorre com menor frequência, desde logo porque não existem muitas instâncias de representação estruturadas. Encontrámos uma situação em que se verifica uma relação com a associação do sector tendo em vista a cooperação em projectos de formação, troca de informações e participação em projectos de "certificação de serviços" mediante uma vistoria efectuada por técnicos diversos para os sócios dessa associação (PRIL1, PRIL2, PRIL3). Esta realidade ocorre no seio de entidades privadas de serviços para pessoas idosas.
Esta realidade traduz um certo acantonamento das entidades privadas que são as mais arredadas deste tipo de processos, aspecto que se revela consonante com uma postura mais conservadora já anteriormente referida. O enriquecimento por via da cooperação é mais apanágio das entidades públicas ou não lucrativas que são financiadas ou co-financiadas, processo que tem estimulado este tipo de atitude a qual envolve, não raras vezes, a busca de financiamentos adicionais.
O esquema seguinte sintetiza o posicionamento das entidades estudadas nas dimensões de comportamento que considerámos mais relevantes. Estas organizam-se em torno das dimensões crescimento-estabilidade; da especialização-diversificação e da inovação-tradicionalimo. Neles as entidades foram agrupadas consoante a sua natureza jurídica, com o objectivo

de tornar visível as diferenças de comportamento entre entidades públicas, do terceiro sector e privadas que, recorrentemente, fomos mencionando. Como verificámos, o crescimento destas entidades tem-se feito por via da diversificação em formas diversas: de serviços, de públicos-alvo e de territórios. Por sua vez, a estabilidade está associada de um modo geral a uma lógica de especialização quer de públicos-alvo quer de serviços. A inovação está associada à implementação de novas modalidades de prestação de serviço e novos modos de fazer. Estes decorrem na maioria dos casos das dinâmicas de cooperação e parcerias estabelecidas pelas entidades. No pólo oposto encontramos o tradicionalismo, comportamento associado a entidades que assumem uma atitude passiva que resulta da afirmação de um percurso anterior que se prevê imutável. No global, o que se verificou foi uma maior preponderância das situações de crescimento assentes em processos de diversificação dos serviços e na inovação.

FIGURA 2.4.

Comportamento estratégico das entidades



2.4. Caracterização dos Modelos Organizacionais e dos Modos de Organização do Trabalho

Para a caracterização dos modelos organizacionais é necessário perceber a estrutura das entidades na forma como estas organizam o trabalho. A estrutura organizacional e os modos de organização do trabalho assentam num conjunto de factores que, em conjunto, permitem definir o tipo de organização da entidade, bem como os modos de coordenação entre as suas várias unidades. Ou seja, é necessário identificar a forma como as entidades estão organizadas ao nível da divisão do trabalho, das formas de coordenação das actividades e do modo como é exercido o poder de decisão, assim como os processos referentes ao modo de execução das tarefas.

As estruturas organizacionais identificadas no sector decorrem da influência de um conjunto de factores que estão para além dos já enunciados. Em primeiro lugar, o desenvolvimento de estratégias de inovação nos serviços ou nos modos de prestação de serviço, tem implicações sobre o grau de complexidade da estrutura organizacional. Deste modo, verificámos que entidades que diversificaram os modos de prestação, p.e. através da inclusão de serviços ao domicílio tendem a apresentar estruturas organizacionais mais complexas; pelo contrário entidades com uma oferta muito especializada e focalizada apresentam estruturas mais simples.

Em segundo lugar, alguns aspectos externos às entidades concorrem para as opções tomadas em matéria de estrutura. As crescentes exigências colocadas pela contratualização de serviços com o Estado que exerce um poder regulador, impondo exigências organizacionais diversas às entidades que financia (p.e. qualificações dos recursos humanos, número de técnicos por valência, exigências de organização financeira e administrativa, etc...), bem como a crescente tendência do Estado para atribuir às entidades da sociedade civil a responsabilidade de resposta a mais necessidades, tem obrigado as entidades, por um lado, a um processo de qualificação e profissionalização, nomeadamente ao nível gestionário, e, por outro lado, a uma maior diversificação de serviços. Ambos os movimentos têm conduzido à consolidação de estruturas mais qualificadas e profissionalizadas e a uma maior complexidade organizacional.

Naturalmente, pelo que acabámos de explicitar verifica-se que a estratégias de diversificação de serviços, públicos-alvo ou de mercados geográficos correspondem estruturas mais complexas, enquanto que a extrema especialização corresponde a estruturas mais simples. O mesmo acontece no que se refere à dimensão, variável estritamente ligada à anterior. Quanto maior dimensão mais complexa a estrutura. E deste ponto de vista abundam situações diversas, desde entidades de muito pequena dimensão com estruturas relativamente simples e orientadas por processos de decisão muito centralizados, até entidades que atingem dimensões semelhantes a médias e grandes empresas, com estruturas tendencialmente divisionalizadas por tipo de serviço e de intervenção, com transferência de responsabilidades e de poder de decisão ao longo de uma cadeia hierárquica que é mais longa. Este tem sido, aliás, um aspecto decisivo da estratégia das entidades que, em muitos casos, operaram recentemente processos de reestruturação organizacional de forma a responder às crescentes exigências de prestação de serviço.

Por fim, neste tipo de serviços verifica-se que a história das entidades, ou seja, o seu processo fundador marca também muito as estruturas e os modos de organização do trabalho. As empresas familiares e a generalidade das pequenas empresas privadas do sector, com ofertas de serviços muito focalizadas, estão muito concentradas na figura dos proprietários o que se traduz também em estruturas mais simplificadas (simples). Enquanto nas entidades públicas e associativas estamos perante estruturas organizacionais do tipo evoluído (ADAS4, PBIL, PBJL, ACAS1, ACAS2, ACAS3 e PBAS) ou divisionalizado (ASD1, ASD2 e ASD3), que correspondem não só a entidades de maior dimensão, mas com uma oferta de serviços diversificada tanto no que se refere a públicos-alvo, tipos de serviços e territórios geográficos de abrangência.

Em entidades onde o fundador está presente e assume um peso carismático a organização tende

QUADRO 2.38.

Estrutura organizacional das entidades

	Funcional Simples	Funcional Evoluída	Divisionalizada
Acção social para pessoas com d eficiência		ADAS4	ASD1 ASD2 ASD3
Acção social para pessoas idosas	PRIL1 PRIL2 PRIL3 AICD	PBIL	
Educação/Acção social a crianças e jovens	PRCI PRCC AJL	PBJL	
Acção social n.e.		ACAS1 ACAS2 ACAS3 PBAS	

igualmente a ser muito centralizada mesmo que aparentemente estejamos perante estruturas com vários níveis hierárquicos e de maior complexidade (AICD e AJL), onde se verifica a existência de definição de funções e alguma especialização e formação e em que os modos de organização do trabalho assumem um carácter mais flexível, i.e, apresentam a forma de **modelos intermédios de trabalho enriquecido**. Estes caracterizam-se pela presença de trabalho individualizado mas com tarefas alargadas, apesar de existir uma certa especialização em determinadas tarefas referentes a um serviço (p.e. o tipo de actividades desenvolvidas no apoio ao domicílio a pessoas idosas), também existe um certo grau de autonomia na execução das tarefas e participação na concepção da própria função. Este aspecto pode ser ilustrado no caso dos serviços ao domicílio: as ajudantes de lar quando confrontadas com uma determinada situação ou problema, durante a execução do trabalho na casa do cliente/utilizador, têm autonomia para o resolver desde que esteja no âmbito das suas competências e formação.

As empresas privadas, que predominam nesta lógica de organização, possuem o seu trabalho definido em termos de funções a desempenhar, verificando-se quer uma diferenciação vertical, baseada na linha hierárquica (p.e. Direcção, equipa técnica e equipa auxiliar), quer horizontal, que indica uma certa especialização dos indivíduos em determinados serviços, como é visível na figura seguinte (berçário, creche, jardim-de-infância).

A simplicidade das suas estruturas está intrinsecamente relacionada com os modos de organização do trabalho utilizados nestas entidades, que são do tipo hierárquico, ainda que não se encontrem no seu estado puro (**Rotação entre Postos Individuais**), uma vez que a acentuada divisão do trabalho dá lugar a uma individualização do mesmo mas os indivíduos vão rodando pelos vários postos do trabalho similares, i.e. dentro da mesmo nível hierárquico (p.e. auxiliar de lar, ajudante de lar, auxiliar de cozinha, auxiliar de lavandaria) o que traduz uma certa indiferenciação e uma fraca estruturação dos empregos e respectivas profissões. Nestas entidades é visível uma acentuada divisão entre as funções de gestão/coordenação e a execução do trabalho, ficando o poder de decisão concentrado no proprietário da empresa, ao passo que aos indivíduos cabe apenas a função de executar as suas tarefas (simples e complexas), que são coordenadas de forma directa e informal, já que não existem níveis hierárquicos intermédios.

À semelhança das estruturas analisadas anteriormente, também as **estruturas funcionais evoluídas** se encontram organizadas segundo uma

FIGURA 2.5.

Estrutura funcional simples de entidades privadas de apoio a crianças

lógica funcional, i.e, as actividades são definidas essencialmente em termos de funções. No entanto, existem uma série de factores condicionados pela maior dimensão das entidades, pela oferta de um maior número de serviços e/ou pela sua natureza jurídica que determinam uma maior complexidade organizacional.

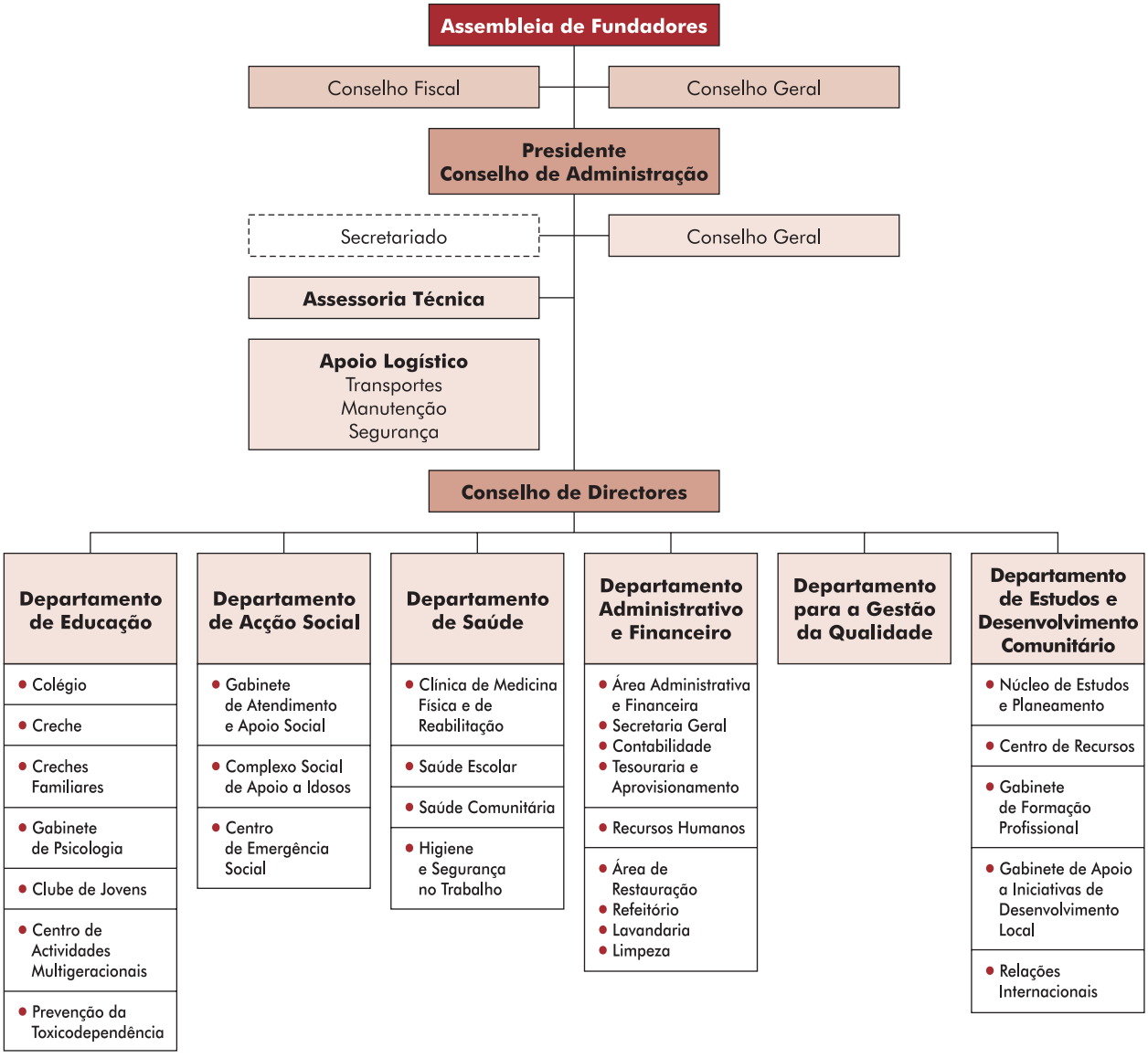
As entidades que apresentam uma estrutura funcional evoluída evidenciam, um elevado grau de diferenciação, quer horizontal, que se traduz na divisão das tarefas por departamentos (p.e. educação, acção social...), quer vertical, uma vez que é notório o aumento da linha hierárquica, o que revela, por um lado, uma maior especialização de cada unidade ou departamento num determinado serviço e, por outro lado, que o poder de decisão se encontra descentralizado verticalmente nos seus níveis intermédios.

Grande parte das entidades que possuem estruturas funcionais evoluídas correspondem a entidades assentes em movimentos associativos, que possuem no seu vértice estratégico uma direcção, constituída por um conjunto de membros voluntários, que em conjunto definem a estratégia da organização e que na maioria dos casos são apoiadas por um director técnico que faz a ligação entre este órgão de gestão e os outros actores da organização. Deste modo, verifica-se que o poder de decisão não se encontra centralizado numa única pessoa (fundador, gestor ou proprietário), pelo contrário o poder de decisão encontra-se diluído ao longo dos vários níveis, sendo que na direcção assume uma natureza participativa, pois qualquer membro pode dar a sua opinião acerca das estratégias a definir. Nalgumas entidades mais flexíveis (ACAS3 e ACAS2), nos níveis hierárquicos inferiores, chefias directas e executantes, a tomada de decisão também assume um carácter participativo ou consultivo.

Nestas entidades, não se verifica uma acentuada divisão do trabalho entre aqueles que desempenham as funções de maior responsabilidade e os que apenas executam o trabalho, o que significa que os modos de organização do trabalho não correspondem a modelos hierárquicos; pelo contrário é possível identificar uma maior polivalência horizontal (p.e as ajudantes de lar podem desempenhar funções quer na área de centro de dia, quer no apoio domiciliário), ainda que nalguns casos (ADAS4, PBIL, PBJL, ACAS3 e PBAS) seja visível alguma individualização do trabalho, ao passo que noutros (ACAS1 e ACAS2) o trabalho é completamente desenvolvido em conjunto por indivíduos polivalentes (p.e. equipas de apoio domiciliário que executam todas as funções de tratamento do cliente/utilizador bem como de limpezas das casas, tratamento de roupas, confecção de refeições, a par da preparação, programação e definição de itinerários de visitas). Desta forma, é possível concluir que estas organizações utilizam **modelos intermédios** para organizar o seu trabalho, que assumem a forma de **modelos de trabalho enriquecido** ou de **grupos polivalentes**, respectivamente.

FIGURA 2.6.

Estrutura funcional evoluída



Os modelos intermédios de organização do trabalho permitem aos executantes deter algum controlo e autonomia sobre a execução do seu trabalho. Porém, quando analisamos entidades com o modelo de trabalho enriquecido verificamos que o controlo dos resultados fica, de um modo geral, a cargo do responsável de cada um dos serviços (chefias intermédias), sendo que os mecanismos de controlo podem assumir diferentes formas: contactos frequentes e informais entre trabalhadores (PBJL e ACAS3, PBAS); e cooperação técnica entre trabalhadores de diferentes unidades (p.e. cooperação na organização dos programas a desenvolver ao longo do ano, na resolução de problemas e na troca de informação técnica) (PBJL e PBAS). A programação e preparação do trabalho é da responsabilidade dos indivíduos mas a resolução dos problemas relativos quer à prestação do trabalho quer aos postos de trabalho é predominantemente da responsabilidade dos directores técnicos ou coordenadores (PBJL e PBAS).

No caso dos grupos polivalente a forma e os modos de divisão, coordenação e controlo assumem outra dimensão. Normalmente estes grupos funcio-

nam sob a coordenação de um departamento específico ao qual pertence uma equipa de trabalho que se ocupa de uma determinada tarefa e em que cada um dos seus membros tem uma função específica relacionada com a sua experiência e formação. Nestas entidades existe uma participação activa de todos os intervenientes que vai para além da execução e se prende com a própria organização do trabalho (p.e. elaboração de programas de actividades, articulação entre perfis profissionais similares, participação na definição da estratégia de acção da entidade).

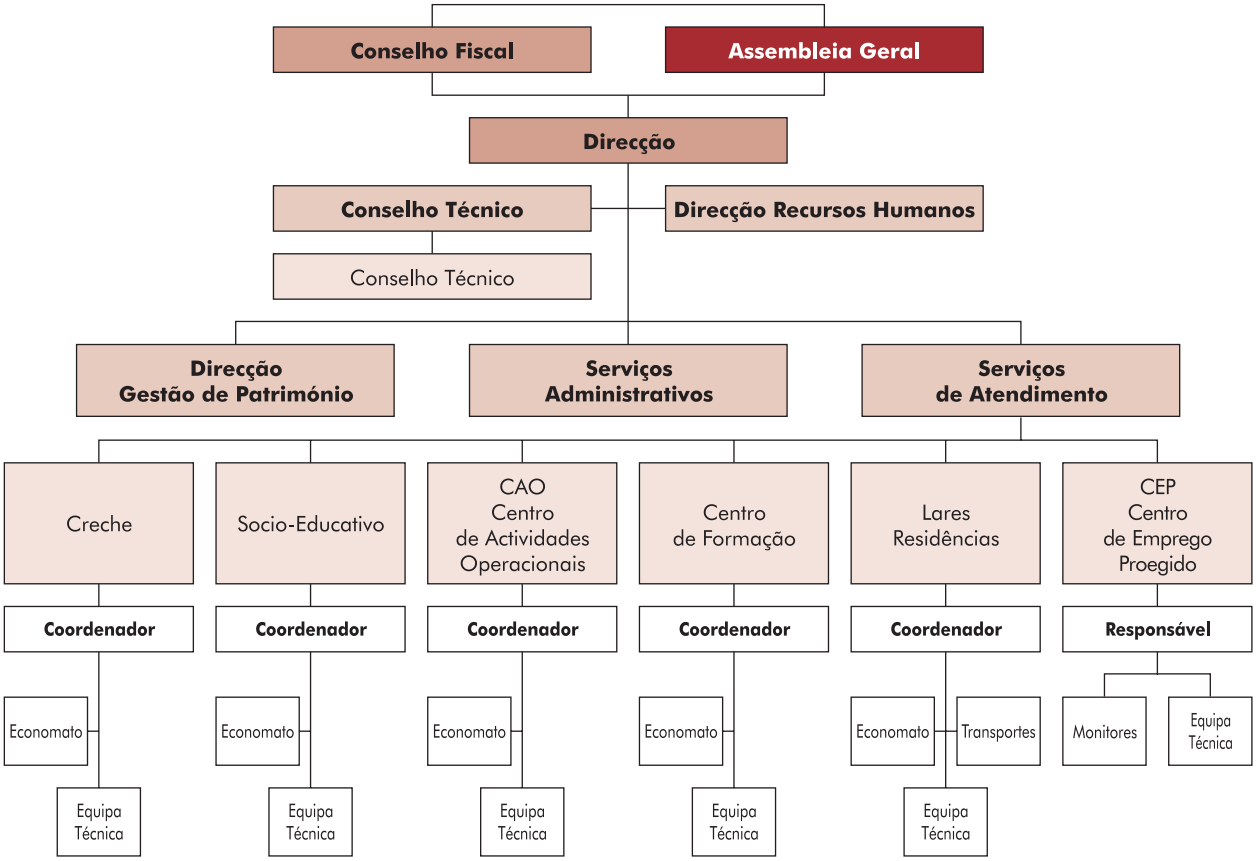
Nos casos ASD1, ASD2 e ASD3 que correspondem a entidades associativas foram detectadas características que possibilitam classificá-las como estruturas organizacionais divisionalizadas. No entanto entre as três existe uma diferença a salientar, é que tanto a ADAS1 como a ADAS3 funcionam como um conjunto de entidades quase autónomas, conjugadas por uma estrutura administrativa central, em que cada divisão (pólo territorial) tem a sua própria estrutura com plena autonomia para tomar as suas decisões, bem como, para controlar os resultados dessas decisões, como a figura seguinte ilustra.

Nas duas situações analisadas anteriormente a estrutura organizacional apresenta este tipo de características porque está divisionalizada por serviço, isto é, a entidade oferece um vasto conjunto de serviços específicos, cada um dos quais organizado sob a forma de departamento que funciona coordenado por um responsável próprio e por uma equipa também própria que assumem esse serviço como se de uma entidade independente se tratasse.

Contudo, as estruturas divisionalizadas podem encontrar-se compartimentadas em termos de mercados geográficos (ASD2), i.e, são entidades que se encontram organizadas por unidades (pólos) situa-

FIGURA 2.7.

Estrutura funcional divisionalizada de uma entidade de apoio a pessoas com deficiência



dos e direccionados para mercados geográficos diferentes, mas que procuram atingir o mesmo tipo de público-alvo, abrangem todo o país com pólos de gestão e coordenação própria sob as directrizes da sede.

Tal como nas entidades com estrutura funcional evoluída, analisadas anteriormente, também as que adoptam um tipo de estrutura divisionalizada utilizam modos de organização do trabalho menos rígidos (**modelos intermédios**), ou seja, a divisão do trabalho é menos evidente no caso do modelo do **trabalho enriquecido** (ASD3) ou inexistente, quando nos referimos aos **grupos polivalentes**, já que cabe à equipa multidisciplinar (p.e. técnicos de acção social, psicólogos, terapeutas, professores e auxiliares) realizar em conjunto toda a actividade (ASD1 e ASD2), permitindo uma maior polivalência e autonomia dos indivíduos sobre o seu trabalho, já que estão envolvidos na sua preparação, programação, execução e/ou controlo de resultados. Também o controlo e coordenação do trabalho assumem formas mais flexíveis.

O que se torna evidente neste sector é uma tendência generalizada para a profissionalização que se traduz desde logo, nas entidades de maior dimensão, na incorporação de preocupações com a estruturação organizacional nas estratégias das entidades. As fases de crescimento corresponderam lógicas de reestruturação organizacional que permitem melhor responder à diversificação e alargamento da gama de serviços através da criação de estruturas mais divisionalizadas e departamentalizadas, com capacidade de decisão e de gestão técnica autónoma. A estes processos corresponderam também alterações nos modos de organização do trabalho que resultaram em grande medida da preocupação com a definição de funções e de conteúdos dos diferentes empregos e respectiva qualificação, nomeadamente nos empregos menos qualificados e, por outro lado, duma assumpção do trabalho em equipas multidisciplinares que enriquecem globalmente o conteúdo dos empregos.

Há, contudo, ainda uma realidade alheia a estas alterações que tem características de maior simplicidade estrutural e modos de organização do trabalho do tipo hierárquico e que são características das pequenas empresas do sector com uma oferta de serviços muito especializada.

2.5. A Gestão de Recursos Humanos

2.5.1. Práticas de Gestão de Recursos Humanos

As práticas de gestão de recursos humanos neste sector são diferenciadas face ao estatuto jurídico da entidade, ao volume de pessoas que emprega e também à disponibilidade financeira que possui. No entanto é possível concluir que em todos os casos a gestão é realizada de forma muito administrativa e burocrática, começando, no entanto, a surgir alguns casos em que esta tendência tende a dissipar-se principalmente através de uma organização mais divisionalizada e compartimentada por unidades e/ou departamentos coordenados por um gestor/director nomeado.

Contudo, esta divisão faz-se sentir mais ao nível do trabalho desenvolvido e da própria organização do trabalho, com equipas pluridisciplinares, do que no que concerne à gestão dos recursos humanos. Esta é uma tarefa que ainda está dependente do responsável pela entidade, quer seja o proprietário, um gestor contratado, um director técnico ou uma direcção composta por um conjunto de sócios. Assim, tanto o recrutamento como a formação profissional são funções a cargo deste responsável e são tratados segundo um conjunto de procedimentos, muito semelhantes em todas as entidades analisadas.

RECRUTAMENTO E SELECÇÃO

Os estudos de caso levados a cabo permitem perceber que no sector da acção social o processo de recrutamento e selecção de pessoal envolve medidas de gestão de recursos humanos e critérios muito semelhantes, mesmo em função do tipo de entidade, quer seja de gestão privada, quer seja de gestão pública, ou ainda em função da sua dimensão.

Concretamente no sector privado o processo de recrutamento é assegurado pelo proprietário da entidade, ou no caso da gestão ser realizada por um gestor contratado esta função está a seu cargo (PRCI). Por outro lado, nas entidades de natureza pública ou associativa, esta função é da responsabilidade: da direcção (ASD2) e/ou em conjunto com o director técnico (AICD, AJL, ASD3, ACAS2 e ACAS3).

As formas de recrutamento são variadas, mas estas entidades recorrem essencialmente ao recrutamento

externo, nomeadamente: ao centro de emprego (PRCI, PRIL1, PRIL2, PRIL3, AJL, ASD3 e ACAS1); à colocação de anúncios (PRCI, PRIL1, PRIL2, PRIL3, ASD1, ASD2 e ACAS2); através da recepção de candidaturas espontâneas (PRCI, PRIL1, PRIL2, PRIL3, AJL, ASD1, ASD2, ASD3 e ACAS1); escolas e centros de formação (PRCC, AICD, AJL, ASD1, ASD3) no recrutamento de profissionais qualificados dos serviços nucleares (p.e. educadoras de infância, terapeutas ou psicólogos); ou por contactos informais (PRCI, PRIL1, PRIL2, PRIL3, AJL), (AICD) para o recrutamento de profissionais semi-qualificados (p.e. auxiliares de centro de dia).

As entidades de cariz associativo, manifestam uma postura mais qualitativa no tipo de recrutamentos que realizam, comparativamente por exemplo com as entidades de apoio a pessoas idosas de gestão privada. Isto porque são entidades que manifestam seguramente uma preocupação maior em recrutar profissionais com formação profissional e experiência nas áreas em que vão exercer funções. No entanto, esta preocupação é também evidente nas entidades de gestão pública em que o critério habilitações assume um papel de maior destaque, isto é, são impostos mínimos ao grau escolar que devem ser cumpridos. Esta tendência manifesta-se fortemente nas entidades de apoio a pessoas com deficiência, representando estas uma postura de forte exigência para com os atributos dos candidatos.

O processo de selecção é realizado de acordo com um conjunto de critérios considerados como relevantes face ao tipo de função a desempenhar e em que a tónica dominante em todas as entidades (privadas, públicas e associativas) assenta nas competências específicas ao nível do saber-ser.

No entanto, na maioria das entidades (PRCI, PRCC, AJL, ASD1, ASD2, ASD3, ACAS1, ACAS2, ACAS3) o recrutamento de profissionais altamente qualificados e/ou qualificados dos serviços nucleares (p.e. educadoras de infância, psicólogos, terapeutas, animadores) mobiliza critérios como, habilitações (licenciatura ou bacharelato na área), a formação e/ou experiência profissional em funções similares ou junto de público-alvo idênticos (crianças, pessoas com deficiência, pessoas idosas). No caso dos profissionais semi-qualificados (p.e. auxiliares de acção educativa, ajudantes de lar) a exigência é feita ao nível das habilitações (o mínimo admitido é o 9.º ou o 12.º ano de escolaridade), da formação profissional, (p.e. formação em puericultura, ajudante de lar) ou da experiência profissional em trabalhos semelhantes, principalmente em situações de trabalho com o mesmo tipo de públicos (p.e. crianças, pessoas com deficiência, pessoas idosas).

O processo de selecção e integração de novos colaboradores, presentes nestas entidades (PRCC, PRIL1, PRIL2, PRIL3, ASD2, ACAS1, ACAS3) é bastante simples, consistindo numa primeira fase na análise curricular e de referências anteriores, seguida de uma entrevista realizada pelo responsável pelo recrutamento (gestor, director técnico, chefia directa). Nalguns casos (PRIL2 e PRIL3), após a entrevista o candidato seleccionado é admitido apenas durante 1 a 2 meses, à experiência e só depois é contratado a termo.

As entidades estudadas, quer do sector público quer do privado ou do associativo revelam que possuem dificuldades de recrutamento. Algumas entidades (PRIL1, PRIL3 AICD, ASD1, ACAS1 ACAS2) ao nível dos profissionais semi-qualificados, como os ajudantes de lar e ajudantes domiciliárias ou auxiliares que façam a vigilância das pessoas idosas durante a noite. As dificuldades de recrutamento resultam de vários factores, nomeadamente a falta de qualificação deste tipo de profissionais, uma vez que a maioria dos candidatos não frequentou os cursos de formação adequados, os baixos salários e o facto de se tratar de um trabalho com horários atípicos.

Porém, nalguns dos casos (ACAS2, ASD2 e ACAS1) estudados as maiores dificuldades de recrutamento situam-se ao nível dos profissionais qualificados (animadores) ou altamente qualificados como os técnicos de serviço social, ou terapeutas e/ou profissionais com competências muito especificas numa determinada área de actuação (p.e. área da paralisia cerebral) devido à falta de oferta formativa nestas áreas de actuação mais especificas.

Nas entidades de gestão pública não foi possível determinar com exactidão a forma como o recrutamento é realizado, uma vez que esta função não está directamente dependente das entidades mas do Centro Regional de Segurança Social que realiza concursos internos e externos que consistem numa prova escrita e numa entrevista realizada por um júri, do qual, normalmente, faz parte o director técnico da entidade receptora do candidato.

OS PROCESSOS DE FORMAÇÃO

No sector da acção social, a formação parece assumir uma grande importância quer devido à falta de mão-de-obra qualificada quer devido à crescente necessidade destas entidades prestarem um serviço de qualidade, com a aposta na personalização do serviço e numa relação próxima com o beneficiário dos cuidados de apoio, estando por isso, cada vez mais, dependentes das características dos seus recursos humanos. Contudo, verifica-se uma distinção radical de comportamentos entre as entidades de carácter privado e as outras, visto que as entidades de gestão privada são as que menos promovem acções de formação e não elaboram diagnósticos de necessidades de formação. De entre todas as entidades de gestão privada (PRCC, PRCI, PRIL1, PRIL2 e PRIL3) apenas duas (PRCI e PRIL3) já promoveram acções de formação, apesar de terem sido casos esporádicos e, por vezes, motivados por ofertas promovidas pelas associações do sector. As restantes entidades privadas de apoio a pessoas idosas (PRIL1 e PRIL2) nunca promoveram internamente acções de formação e referem a falta de condições das entidades para desenvolver este tipo de actividades, essencialmente pelo facto de não possuírem alvará de funcionamento da Segurança Social, e a falta de pessoal suficiente que possibilite a sua saída do posto de trabalho para receber formação realizada no exterior.

Tal como acontece nas preocupações para com o recrutamento e as políticas de gestão seguidas, as entidades de acções social orientadas para o apoio à comunidade em geral, porque abarcam um leque de serviços muito extenso, manifestam uma postura mais activa no que se refere às políticas de formação, sendo aquelas que no sector estão na charneira do desenvolvimento e da inovação. Algumas entidades (ASD1 e a ASD2) já têm implantada na sua estrutura uma política de formação bem definida, assente no levantamento das necessidades de formação, com base em questionários e entrevistas individuais e de grupo e pela observação dos desempenhos, que culmina na elaboração de um plano de formação plurianual (ASD1) e anual (ASD2).

A ASD1 desenvolve apenas acções de formação contínua para qualificação, aperfeiçoamento, reciclagem de conhecimentos e construção e desenvolvimento de uma cultura da entidade. A ASD2 promove tanto acções de formação contínua como inicial com o intuito de integrar os trabalhadores na entidade através da aprendizagem no posto de trabalho com o apoio dos trabalhadores mais experientes (p.e. auxiliares, assistentes familiares). Nestas duas entidades a formação é realizada em sala e no posto de trabalho e é financiada pela própria entidade e na ASD2 por programas co-financiados. Os formandos também elaboram uma avaliação escrita.

Também as entidades de gestão pública se diferenciam (PBJL, PBIL e PBAS). Promovem formação internamente e externamente consoante propostas de outras entidades e principalmente porque seguem os planos de formação anuais concebidos pelos Centros Regionais de Segurança Social. Por isso estas entidades dispõem de um plano de formação anual elaborado em função do diagnóstico de necessidades. Nestas entidades uma das preocupações é abarcar todos os profissionais na formação e por isso todos são incluídos no plano. É realizada, essencialmente, formação contínua para aperfeiçoamento e reciclagem de conhecimentos e também formação inicial para integração na entidade através de formação em sala e/ou estágio integrado (PBIL).

Nas actividades de acção social e afins para as quais a oferta de formação não está ainda muito consolidada, a necessidade de formação profissional continua é já sentida em muitas entidades, nomeadamente nas que têm apostado em novos serviços e na contratualização de serviços com o Estado, uma vez que as exigências com que se defrontam vêm colocar no centro das decisões estratégicas a aposta em recursos humanos de qualidade, aspecto que passa pela formação, a par de uma afinação de critérios de selecção mais rigorosos que passem pela apreciação de competências de natureza comportamental.

2.6. Agrupamentos Estratégicos-Tipo

2.6.1. Apresentação dos agrupamentos

A construção de agrupamentos estratégicos pretende reflectir, de forma simplificada, uma realidade sectorial mais complexa e funcionar como passo metodológico de suporte ao exercício de cenarização, ou seja, identificar e caracterizar um conjunto limitado de grupos estratégicos de empresas/entidades, de

modo a permitir sinalizar modos de evolução diferenciados consoante os cenários desenvolvidos para o sector. Os agrupamentos estratégicos constituem grupos de empresas/entidades que prosseguem estratégias semelhantes em dimensões consideradas relevantes, concorrendo entre si.

No caso do sector da acção social estamos perante realidades heterogéneas. Confrontamo-nos com entidades que concorrem entre si, porque actuam no mesmo território para os mesmos públicos-alvo, mas também com entidades que não concorrem entre si porque assumem uma actividade muito territorializada e/ou porque têm públicos-alvo diversos. Por outro lado, em teoria as entidades públicas e as não lucrativas não se assumem como concorrentes face às entidades similares de carácter privado, uma vez que respondem a segmentos de procura diferenciados: os primeiros respondem a uma procura não solvável e os segundos a uma procura solvável. Sublinhámos a expressão "em teoria" porque não é essa a visão das entidades do sector. Os privados consideram que sofrem uma concorrência desleal de entidades não lucrativas que, sendo apoiadas por financiamentos públicos, estão abertos também a procuras solváveis, na medida em que se preconiza crescentemente a não guetização dos públicos mais desfavorecidos em ofertas que lhes sejam específicas. Por outro lado, as dificuldades de financiamento obrigam as entidades não lucrativas a empreender estratégias de diversificação de actividades de grupos-alvo, de forma a financiarem por via do pagamento dos clientes/utilizadores que têm possibilidades financeiras uma parte dos serviços que oferecem a procuras com menor capacidade financeira. Neste plano, os elementos concorrenciais são maiores do que, à partida, possa parecer.

Acresce que as entidades não lucrativas concorrem também entre si por uma relação privilegiada com os poderes públicos. Procuram aprofundar as suas parcerias com o Estado, tentam por isso comprovar a sua capacidade de resposta, a qualidade dos seus serviços e a sua capacidade de inovação, testando, muitas vezes, novos serviços e novas actividades.

Contudo, existe entre estas uma assumpção clara de territórios de intervenção que estão relativamente bem definidos e que resultam no facto de cada entidade ter uma área de influência bem definida, construindo num dado território (bairro, freguesia, etc...) a sua identidade.

Neste caso, o exercício de agrupamento que se apresenta inclui entidades concorrentes entre si, bem como entidades não concorrentes e, por isso, respeitam a agrupamentos de empresas-tipo que apresentam o mesmo padrão de comportamento no modo como estrategicamente desenvolvem as suas actividades, podendo ou não concorrer entre si.

O exercício anterior de análise dos comportamentos estratégicos das entidades do sector não respeitou, como a metodologia sugere, as forças motrizes base — mercados e produtos, tecnologias e organização. Foram efectuadas as necessárias adaptações destas forças motrizes de forma a proceder a uma análise que melhor se adequasse ao sector. Neste caso adoptaram-se as seguintes: serviços, inovação e organização.

SERVIÇOS

- **As empresas/entidades caracterizam-se pela oferta de uma gama de serviços mais ou menos diversificada.** Verificámos que existem estratégias de diversificação diferenciadas: umas que se centram no alargamento da área geográfica de prestação do serviço (abertura de filiais em novos territórios, caso das entidades dirigidas a públicos com deficiência); outras que se centram na oferta de serviços para públicos-alvo diferenciados (a oferta de serviços para crianças e pessoas idosas); outras que passam pelo alargamento da gama de serviços para um mesmo público-alvo (oferta de diferentes modalidades de prestação do serviço, p.e. ao domicilio ou na instituição).
- **Deste modo, o grau de especialização vs. diversificação é um elemento fundamental para a caracterização do subsector.** Uma maior passividade estratégica está geralmente associada a uma especialização estreita, ainda que nem todas as empresas/entidades que têm uma oferta muito especializada sejam necessariamente passivas. Existem situações de maior dinamismo nas quais se verifica algum alargamento da gama de serviços, com a introdução de novos serviços para o mesmo públicos ou serviços para novos públicos.
- **O grau de diferenciação é outro elemento relevante.** A diferenciação pode ocorrer de formas distintas e está associada, em muitos casos à inovação no serviço. Quer isto dizer que um serviço se diferencia quando é inovador ou porque tem

maior qualidade. Tendo em conta a natureza das actividades estes aspectos passam nomeadamente pela valorização do cliente através da personalização do serviço e do seu modo de prestação, pela via da construção de uma componente relacional que liga o prestador ao utilizador, pelo sublinhar de alguma tecnicidade no modo de prestação do serviço o que implica introdução de tecnologias de apoio à prestação do serviço (que permitem flexibilização da prestação e um maior conforto para utilizador e para os profissionais) ou uma maior qualificação dos recursos humanos e pela invenção de novas ofertas. Esta interdependência obrigou-nos a excluir da nossa opção final esta dimensão estratégica em favor da dimensão inovação.

- **É ainda relevante a distinção entre o tipo de mercado no qual as entidades operam.** Trata-se, essencialmente, de distinguir as estratégias das entidades que têm uma natureza mercantil e que se orientam para uma procura solvável, face às entidades de natureza não mercantil e que se orientam para uma procura não solvável. As primeiras competem num mercado aberto, as segundas num mercado fechado no qual as dinâmicas da relação face ao Estado são fundamentais.
- **O tipo de entidade é também um elemento passível de distinguir as estratégias.** As entidades de muito pequena dimensão, associadas a negócios familiares ou à criação do próprio emprego, ou a mercados de muito pequena dimensão, p.e. rurais, são, de um modo geral, mais passivas no seu comportamento estratégico, menos inovadoras, mais especializadas e menos estruturadas na sua organização, possuindo, ainda, modelos de gestão pouco profissionalizados. Verificam-se, contudo, excepções. Por outro lado, há entidades de maior dimensão que são mais dinâmicas e agressivas nas suas estratégias e também mais inovadoras nas suas ofertas.

INOVAÇÃO

O grau de inovação é uma dimensão estratégica que consideramos crucial. Por essa razão é uma das que retemos para a construção dos agrupamentos estratégicos. Como já verificámos, a inovação está associada quase sempre a estratégias de diferenciação, mas tem um efeito mais abrangente. Entendeu-se que a inovação pode estar associada a três tipos de mudanças distintas que podem, contudo, apresentar-se conjugadamente em alguns casos. Um nível ou grau mais elevado de inovação está associado à capacidade das entidades conceberem ou incorporarem novas ofertas ou novas modalidades de serviço, antecipando a procura e as necessidades dos clientes/utilizadores. São exemplos deste tipo de inovação a incorporação de serviços com uma matriz mais associada aos serviços de saúde, a incorporação de novos tipos de apoio a pessoas com deficiência ou a crianças, p.e., apoio aos estudos, acompanhamento nas deslocações etc...

Outro nível de incorporação de inovação mas mais baixo resulta da utilização de novas tecnologias e técnicas associadas à prestação do serviço. É particularmente relevante no caso da acção social para pessoas idosas. A utilização de equipamentos que aumentam a capacidade de deslocação autónoma dos idosos é um exemplo deste tipo de inovação.

Existe ainda outro tipo de inovação associada à incorporação de novas tecnologias mas não tanto virada para o cliente/utilizador e mais para a organização do trabalho e gestão. É o caso da incorporação de *softwares* para gestão de clientes.

MODOS DE ORGANIZAÇÃO

Nesta dimensão é especialmente relevante e distintivo das entidades a natureza da gestão. Entidades mais passivas, com posturas tradicionalistas, caracterizam-se por uma gestão pouco profissional, centrada no proprietário ou gerente ou nos corpos dirigentes que não possuem formação específica, correspondendo, normalmente a microempresas familiares ou a entidades não lucrativas de pequena dimensão.

A organização do trabalho é uma dimensão muito dependente da anterior. Os casos de maior separação de funções, onde existem níveis de responsabilidade diferenciados e as competências estão bem definidas, associadas a empregos com alguma identidade, são normalmente aqueles que estão associados a entidades de maior dimensão, com maiores níveis de estruturação e com uma gestão profissionalizada. A questão da profissionalização é central na estruturação das entidades do sector, tal como a diferenciação, ela opera uma linha de separação entre uma grande massa de entidades relativamente desqualificadas (na gestão, no

emprego e na oferta) e aquelas que imprimem um maior dinamismo ao sector.

Considerámos ser a dimensão estrutural que engloba modelos e estruturas organizacionais, modos de gestão e organização do trabalho e maiores ou menores níveis de profissionalização ao longo da linha hierárquica, a segunda dimensão a reter para formulação dos agrupamentos estratégicos. É que neste sector há uma clara separação de águas entre entidades que pensaram estrategicamente a sua organização e se prepararam para uma resposta mais adequadas às crescentes solicitações de que este sector é alvo, empreendendo mecanismos mais ou menos aprofundados de reestruturação interna que envolveram estratégias distintas como a profissionalização da gestão, a mudança na estrutura organizacional criando níveis de decisão associados a competências técnicas específicas devidamente departamentalizadas, e estratégias de qualificação dos recursos humanos.

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

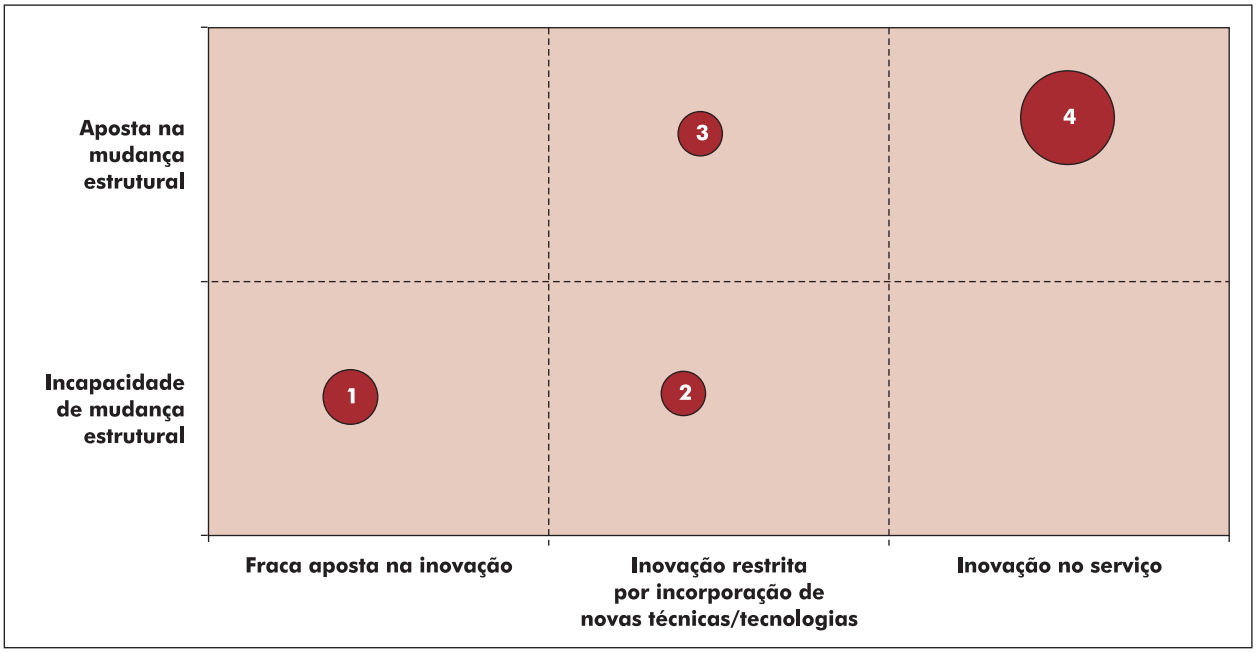
É uma dimensão associada à anterior, nomeadamente à questão da profissionalização entendida de modo mais transversal. As entidades mais inovadoras, mais dinâmicas, com estratégias de diferenciação são aquelas onde se verifica algum investimento nos recursos humanos. Este está normalmente associado à formação, a estratégias de recrutamento mais exigentes e a uma definição de competências que dota os empregos de alguma identidade e especificidade. Ao contrário, a passividade e um fraco investimento em inovação, uma fraca aposta na diferenciação e um centramento nos custos está normalmente associada a uma forte rotatividade de recursos humanos a que se alia um fraco investimento em formação e uma certa indefinição de competências e funções associadas aos empregos.

Tendo em conta a importância das dimensões recenseadas e o seu poder explicativo, associada à independência enquanto variáveis optou-se por centrar a concepção dos agrupamentos estratégicos em duas dimensões:

- o grau de inovação no qual distinguimos fraco investimento em inovação, inovação por incorporação de técnicas e tecnologias, considerado como grau médio de inovação e inovação por concepção de novos serviços ou novas modalidades de prestação como grau mais elevado de inovação;
- a capacidade de organização estrutural na qual distinguimos a aposta na mudança estrutural que resulta, normalmente, numa densificação organizacional e a incapacidade de mudança estrutural.

FIGURA 2.8.

Agrupamentos estratégicos



2.6.2. Caracterização dos agrupamentos

AGRUPAMENTO 1
Passividade

O agrupamento 1 assume uma relevância quantitativa média, representando um dos extremos de um sector onde se observa alguma dualidade no tipo de empresas/entidades. A linha divisória desta dualidade e que procurámos traduzir neste exercício de agrupamentos separa os comportamentos passivos dos activos, a aposta na mudança estrutural de uma incapacidade estrutural para mudar. Encontramos neste agrupamento quer entidades públicas quer privadas quer do segmento não lucrativo, vocacionadas para os serviços dirigidos a jovens (pré-escolar), pessoas idosas (lares) e serviços mistos para a comunidade (crianças, jovens e pessoas idosas em diversas modalidades ATL, Centro de Dia, Apoio Domiciliário, Creche e Jardim de Infância). Estão também sobrerrepresentadas neste agrupamento as entidades situadas em meio rural ou urbano de baixa densidade. O tradicional lar de idosos ou a creche são o exemplo mais paradigmático deste agrupamento.

São transversalmente entidades que apostam pouco na inovação, na medida em que não há criatividade e aposta em novos serviços nem há uma estratégia de incorporação de novas tecnologias, mas apenas a substituição e actualização de tecnologias e equipamentos já existentes. Por outro lado, não estabelecem parcerias com vista à inovação.

Trata-se também de entidades ou muito especializadas num tipo de serviço e público-alvo ou que assumem um alargamento controlado da gama de oferta de serviços para os seus públicos-alvo tradicionais. Em qualquer dos casos, trata-se de serviços tradicionais, uma vez que o alargamento da gama quando acontece corresponde a um aproveitamento estrito por parte das entidades de necessidades de procura não satisfeitas, dentro de uma mesma fileira, por exemplo acrescentando o jardim de infância e actividades de tempos livres à já existente creche. Esta situação de mercado que corresponde a uma menor oferta face à procura viabiliza, em grande medida este tipo de estratégias passivas que são compatíveis com algum crescimento das entidades (em termos quantitativos) e que não mobilizam a aposta em factores de diferenciação qualitativos, nomeadamente no plano da qualificação dos recursos humanos, da profissionalização das estruturas e da inovação. Assim, as entidades definem o seu mercado — no caso das privadas um segmento da procura com poder de compra médio/alto — e ancoram nesta definição uma actividade que tende a consolidar-se em torno de uma oferta muito especializada, de pequena dimensão, onde se procura alguma flexibilidade dos serviços e ajustamento/personalização face ao segmento de procura preferencialmente definido. As solicitações dos clientes/utilizadores em termos de, no caso dos serviços de apoio a crianças, acesso a actividades complementares são respondidas por via da subcontratação de serviços. O comportamento desta entidades é orientado por um espírito predador no sentido em que resulta de uma resposta *tout court* a uma procura evidente sem que tal signifique que se acrescente algo em termos de inovação e qualidade.

Do ponto de vista da estrutura organizacional estamos perante entidades com estruturas simples e, no caso das privadas, centralizadas nos proprietários e com modos de gestão pouco profissionalizados assentes, no caso das entidades não lucrativas, em estruturas voluntárias de gestão. Em muitos casos não se pode dizer que estas entidades tenham uma gestão de recursos humanos e, quando o fazem, esta é meramente administrativa. De um modo geral, não se recorre à formação profissional nem há uma previsão de necessidades de competências e o pessoal ao serviço é relativamente pouco qualificado. Na maior parte dos casos os empregos são muito especializados, noutros verifica-se alguma rotação entre postos de trabalho simples que se aproxima mais de uma indistinção de funções do que de uma estratégia explícita de enriquecimento dos conteúdos funcionais associados aos empregos. Os movimentos de profissionalização do sector não se fazem sentir neste agrupamento, a não ser no que se refere às iniciativas empresariais privadas de pequena dimensão assumidas por profissionais qualificados do sector que encontram uma fórmula de criação do próprio emprego (p.e. educadores de infância, psicólogos e enfermeiros) e que qualificam no topo dos responsáveis pelas entidades.

Acresce que, no caso das entidades não lucrativas presentes no agrupamento, a passividade decorre também de condicionantes estruturais ao desenvolvimento, nomeadamente no que respeita ao financia-

mento, uma vez que são entidades que não conseguiram encontrar fontes diversificadas de financiamento das suas actividades, dependendo, por isso, dos insuficientes financiamentos públicos e das parcas quotizações dos associadas. A diferença face a outras entidades não lucrativas que situámos noutros agrupamentos é que o público-alvo, p.e. crianças e jovens desprovidas de meio familiar adequado, condiciona sobremaneira a abertura das entidades à generalidade da comunidade, limitando, por isso, a possibilidade de empreender estratégias que englobem um misto de procura solvável com procura não solvável. Nestes casos, o processo de guetização a que as entidades públicas e do terceiro sector têm fugido por via da complementaridade de segmentos de públicos distintos dificilmente pode ocorrer.

As dificuldades de mudança estrutural estão também patentes nas entidades privadas que, em muitos casos, funcionam sem alvará, nomeadamente no caso de lares de pessoas idosas. Esta é uma limitação grave a qualquer estratégia de desenvolvimento e leva a uma postura de sobrevivência que se traduz numa estabilidade da actividade e na impossibilidade de aproveitar o potencial de crescimento quantitativo que a fraca oferta induz.

Outra incapacidade estrutural que caracteriza algumas das entidades do agrupamento decorre de uma estrutura de recursos humanos pouco qualificada que não é apoiada por uma estratégia interna de qualificação de recursos humanos, a que acresce a forte rotatividade, nomeadamente ao nível das funções de execução, p.e. auxiliares e ajudantes de lar.

Trata-se, globalmente, de entidades que não têm uma postura activa, mas sim passiva e, por vezes, reactiva que apresentam uma lógica muito consolidada de funcionamento que encontra nas perspectivas de sobrevivência ou pequeno crescimento o seu móbil de existência.

Este agrupamento tem um peso com alguma relevância no sector, nomeadamente pelo lado do sector privado lucrativo e, nomeadamente, no segmento de serviços dirigidos a pessoas idosas onde as situações de funcionamento sem alvará ou com condicionantes em termos de localização e espaço ao desenvolvimento e regularização da actividade são importantes. Neste caso, um défice de oferta inviabiliza fortes probabilidades de escrutínio por parte dos clientes/utilizadores e viabiliza a manutenção destas actividades.

Uma maior intensificação do papel regulador e fiscalizador do Estado, a par de uma entrada mais massiva neste mercado de entidades privadas com outra envergadura, por exemplo, associadas a grupos financeiros numa lógica de complementaridade com seguros de vida, de saúde, de planos de reforma e de serviços de saúde, pode obrigar a uma alteração deste tipo de comportamentos levando a um emagrecimento do agrupamento pelo lado dos serviços dirigidos a pessoas idosas.

AGRUPAMENTO 2

Os tomadores de mercado: postura atenta e fuga ao risco

O agrupamento 2 tem menor expressão quantitativa que o anterior. É constituído quase exclusivamente por entidades privadas dirigidas a crianças ou pessoas idosas, nomeadamente nas actividades de pré-escolar e lares de idosos de pequena dimensão. Ao contrário do agrupamento anterior, este grupo comporta entidades que actuam em meios urbanos e metropolitanos e é exclusivamente composto por entidades dirigidas a um segmento de clientes das classes média/alta com algum poder de compra. Por essa razão, a diferença essencial face ao agrupamento anterior reside numa postura mais activa que se traduz numa aposta na introdução constante de inovações tecnológicas de apoio aos serviços ou à gestão, de que é exemplo a introdução de *software* de apoio à gestão ou a introdução de tecnologias de suporte à segurança dos utentes, ao seu transporte e deslocação (p.e. cadeiras eléctricas para subir escadas, banheiras eléctricas adaptadas), ou outras que têm em vista o conforto dos utentes e dos profissionais, tais como lava-cabeças, imobilizadores, entre outros. Esta aposta entronca o essencial de uma estratégia de diferenciação centrada na afirmação na qualidade do serviço que assenta, sobretudo, na associação de alguma tecnicidade, a instalações renovadas e adequadas à actividade, a uma localização interessante e a uma preocupação com aspectos como a qualidade da alimentação, conforto e segurança dos clientes/utilizadores, personalização do serviço, entre outros.

Esta aposta resulta, no essencial, da percepção da futura probabilidade de este tipo de entidades se confrontarem com a concorrência mais agressiva dos

grupos económicos que começam a interessar-se pelas actividades do sector e que se dirigirão aos mesmos segmentos de procura. Procuram, por isso, consolidar-se no mercado.

Por outro lado, há algum alargamento da gama de serviços, sempre em torno de serviços tradicionais, mas que permitem alongar a linha de intervenção das entidades em torno dos seus públicos-alvo tipo, como é o caso da criação de um jardim infantil associado à creche já existente ou a introdução de um centro de dia conjugado com a actividade de lar de pessoas idosas. Vislumbramos aqui, mais do que no agrupamento anterior uma estratégia de crescimento mais activa, que é, contudo, muito controlada, uma vez que as entidades apostam em áreas tradicionais, tomando necessidades de mercado ainda não satisfeitas, sem correrem riscos de inovação excessiva em termos de serviços ainda não testados.

Estas entidades, ao contrário do agrupamento anterior, têm uma aposta mais vincada na qualificação dos recursos humanos que associam à estratégia de diferenciação pela qualidade, ainda que as suas estruturas organizacionais sejam muito simples e centralizadas nos proprietários. Esta formação é, contudo, assimétrica, abrangendo sobretudo em termos mais consistentes os quadros técnicos e centrada em formação interna para os profissionais com menores níveis de qualificação. Contrariamente ao agrupamento anterior, há uma maior definição do conteúdo dos empregos que está associada a uma maior relevância da formação profissional nas estratégias das entidades, sem que, contudo, tal signifique que a actividade formativa seja estruturada com base em diagnósticos de necessidades.

De um ponto de vista organizacional, a simplicidade é recorrente e a gestão e a tomada de decisão são centralizadas nas figuras dos proprietários e sócios.

Estas entidades, são ainda alvo de algumas das limitações estruturais a uma mudança mais intensa ou a estratégias mais activas. Estas decorrem, essencialmente, do funcionamento sem alvará que abrange ainda algumas entidades deste agrupamento.

Um emagrecimento do agrupamento anterior poderá significar alguma transferência de entidades para este agrupamento e levar ao aumento do seu peso, à medida em que as exigências do mercado não forem compatíveis com estratégias completamente passivas. Por outro lado, a resolução dos aspectos legais de suporte ao funcionamento das actividades que acabará por ocorrer à medida que estas forem aprofundando as suas estratégias de modernização e de qualidade e, desde que, haja uma melhoria do funcionamento e da eficácia da administração nesta matéria, levará a que haja uma transferência de entidades deste agrupamento para o seguinte.

AGRUPAMENTO 3

Preparação para o futuro

O agrupamento 3 tem a mesma expressão quantitativa que o anterior. É constituído exclusivamente por entidades públicas e do terceiro sector que oferecem serviços dirigidos a crianças, jovens e pessoas idosas. Trata-se de entidades tendencialmente menos especializadas que as do agrupamento anterior, comportando uma intervenção junto de vários públicos-alvo (centro de dia, creche, ATL e Jardins de Infância) ou serviços diversificados para o mesmo público que têm sido implementados numa estratégia de alargamento (acrescentar ao serviço de lar de pessoas idosas, o de Centro de Convívio, Centro de Dia e Apoio Domiciliário) mais aprofundada que a que está presente no agrupamento 2. Estamos perante entidades que tendem a assumir-se como entidades multi-serviços que oferecem em banda toda a gama de serviços para um mesmo público-alvo ou para vários públicos-alvo. Trata-se, contudo, de serviços tradicionais, ainda que prestados de uma forma mais flexível que os que encontramos no agrupamento 2. Um exemplo dessa flexibilidade é a possibilidade de o serviço se restringir ao fornecimento de refeições ao domicílio, ou ser alargado à prestação de serviços de limpeza doméstica e pessoal e de companhia, ou o utente desfrutar apenas do Centro de Dia ou poder usufruir de serviço de Centro de Noite em situações esporádicas ou em que se encontra mais dependente.

Tal como as entidades do agrupamento anterior têm uma postura atenta, introduzem inovação tecnológica, nomeadamente disponibilizando TIC de modo generalizado. Contrariamente às entidades do agrupamento 2, a sua natureza pública e não lucrativa, justifica a tendência para a formação de parcerias que implicam a participação em projectos de inter-

venção variados. Um exemplo, é a introdução de serviços em associação com outras entidades com a pretensão de responder de forma integrada às necessidades de apoio das populações. Neste plano, a ligação aos serviços de saúde pública é o exemplo mais flagrante deste tipo de situação.

Contudo, a diferença fundamental face ao agrupamento anterior é que estas entidades estão mais activamente a preparar um futuro que viabilize as suas actividades de modo mais consistente. Essa preparação não está centrada na oferta de serviços, mas é sobretudo centrada num trabalho interno de reestruturação organizacional, pois trata-se de entidades com alguma antiguidade, com estruturas e modos de organização que não acompanharam a alteração de serviços e o aprofundamento de respostas sociais que foram preconizando. Esta reestruturação passa por estratégias integradas quer de formação de recursos humanos quer de reorganização dos modelos estruturais de funcionamento das entidades, nomeadamente com a criação de estruturas do tipo divisionalizado que melhor respondem a alguma diversificação de serviços e que permitem melhor acomodar a exigência da existência de técnicos qualificados a dirigir cada um destes serviços. Esta exigência, que é claramente regulamentar, obrigou entidades a qualificar os seus recursos humanos recrutando técnicos aos quais tiveram que dar alguma autonomia de decisão e de gestão dos serviços. Por essa razão, as estruturas mais centralizadas foram dando origem a esta maior complexidade estrutural que passa pela departamentalização e pela criação de áreas de responsabilidade distintas. Esta estratégia foi também movida pelo crescimento em termos de dimensão destas entidades.

Por outro lado, no caso das entidades públicas alterações previsíveis no modo de responder às necessidades levam à necessidade de previamente à sua implementação proceder a uma reestruturação organizacional que melhor sirva as novas filosofias de serviço que passam por uma maior personalização, qualidade e flexibilidade, p.e., pela implementação de lares e residências de pequena dimensão em substituição de grandes internatos públicos, numa perspectiva de crescente desinstitucionalização do cuidado público de crianças em risco. É todo este trabalho prévio que estas entidades estão a implementar.

A reestruturação organizacional tem sido acompanhada, em alguns casos, pela reestruturação tecnológica que tem passado, essencialmente, pela informatização dos serviços apoiada pelo recurso a *softwares* específicos para a gestão (de *stocks*, de utentes, etc...)

Estes processos de reestruturação são, muitas vezes, apoiados pelo recurso a especialistas externas que desenvolvem estudos organizacionais e apresentam estratégias alternativas de reestruturação das entidades. Trata-se, portanto, de processos explícitos e com alguma consistência.

Estamos, pois, perante entidades com estruturas organizacionais mais complexas e evoluídas, assentes na distribuição de responsabilidades entre unidades funcionais. As práticas de gestão de recursos humanos são mais consistentes que as dos agrupamentos anteriores, ainda que no caso das entidades públicas sejam ainda muito administrativas. Há um peso maior de investimento em formação profissional e esta é planeada de modo estruturado e assente em diagnósticos prévios de necessidades.

É evidente que tais processos são acompanhados por ou suportam uma estratégia futura de crescimento das entidades ou de alteração radical da sua filosofia de funcionamento e que passa por uma maior personalização, pela crescente oferta de serviços não estandardizados, pela diversificação de actividades e, no caso das entidades do terceiro sector, pela diversificação das fontes de financiamento. Esta questão tem-se revelado crucial nas entidades do terceiro sector, tendo-se vindo a generalizar, junto das entidades mais dinâmicas, a busca de alternativas à excessiva dependência do financiamento público. Esta tem-se feito quer pela abertura das entidades a procuras solváveis, quer por via da diversificação de actividades em direcção a actividades lucrativas, p.e., produções com marca própria (de produtos artesanais, alimentares, etc...), criação de empresas associadas de prestação de serviços ou pequenas actividades comerciais, aluguer de instalações, serviços de refeições prontas com ou sem entrega ao domicílio e outros serviços de *catering*. Em alguns casos, a solução tem passado pela transformação da natureza jurídica das entidades, p.e., a adopção do estatuto de fundação com um regime mais facilitador destas alternativas de financiamento.

AGRUPAMENTO 4

Os tomadores de risco: pioneirismo no desenho da oferta

O agrupamento 4 é o que assume maior dimensão, é totalmente constituído, à semelhança do agrupamento 3, por entidades públicas e do terceiro sector, mas com predomínio destas últimas. Estão aqui representadas as entidades muito especializadas em públicos-alvo que exigem uma intervenção mais específica e que não encontram respostas adequadas no sector público e privado, como seja, os públicos com deficiências. Mas também constam do agrupamento entidades com uma oferta mais diversificada e abrangente e que procuram responder a um conjunto diversificado de necessidades das comunidades que servem, oferecendo, por isso, serviços para públicos-alvo diferenciados (jovens, pessoas idosas, crianças em risco, famílias monoparentais, mulheres desempregadas de longa duração, entre outros). Trata-se de entidades com alguma experiência, que possuem uma imagem de marca, o que as torna parceiros apetecíveis para a experimentação de novas soluções de apoio social.

O que caracteriza, grosso modo, as entidades deste agrupamento e o diferencia face aos outros, do ponto de vista das actividades e serviços oferecidos, é uma lógica explícita e muito consistente de aprofundamento da sua intervenção, independentemente de estarem vocacionadas para um ou mais públicos-alvo. Este aprofundamento implica, naturalmente, uma capacidade de antecipação às necessidades das comunidades, a experimentação de novas respostas e novas modalidades de serviço, pelo que a inovação no seu nível mais elevado, i.e., não entendida apenas como introdução de tecnologias (o que também acontece, nomeadamente tecnologias de apoio à gestão e à prestação do serviço, p.e. cadeiras elevatórias, autoclaves, colchões anti-escaras), mas também inovação de respostas-tipo está muito presente. Esta evolução está ancorada em estratégias de crescimento, nomeadamente por via do alargamento da gama de serviços das entidades, pelo alargamento do território de intervenção (p.e. criação de pólos pelo país) e pela diversificação de actividades. A qualidade da oferta, a flexibilidade de resposta, uma relação mais personalizada com o cliente e a diminuição dos custos inerentes à prestação do serviço, muitas vezes efectuada à custa de estratégias de gestão de recursos humanos orientadas exclusivamente para o cumprimento do que está regulamentado em matéria de recursos e qualificações a afectar às actividades, são também elementos do comportamento estratégico destas entidades.

Estamos também perante um conjunto de entidades (com excepção das públicas) que podemos considerar bastante activas na busca de soluções alternativas de financiamento que passam pelo desenvolvimento de projectos com financiamento autónomo, pelo desenvolvimento de actividades de cariz lucrativo (lojas, rentabilização de terrenos doados, incorporação de procura solvável, entre outros). Contudo, estas alternativas de financiamento ainda não provaram ser mobilizadas em benefício do aumento da qualidade da oferta.

Podemos exemplificar estas características através do caso ADAS1 vocacionado para o apoio a públicos portadores de deficiência que, para além de disporem dos serviços mais tradicionais como creche, apoio ocupacional, formação profissional, lares e residências e emprego protegido, tem optado pela introdução de serviços mais flexíveis como o apoio ao domicílio e a implementação de um serviço socioeducativo e centro de recursos cujos profissionais se deslocam a escolas para apoio a alunos portadores de deficiências e respectivos professores. Outro caso, o ADAS2, é um exemplo do alargamento da gama de serviços para um mesmo público-alvo (pessoas com deficiência). Aqui para além do apoio domiciliário, dos lares, do centro ocupacional, da formação profissional e das actividades desportivas foram criados serviços de hidroterapia e hipoterapia, serviços de intervenção atempada e apoio à investigação escolar. O caso ADAS 3 é outro exemplo com a criação de residências temporárias, a juntar às residências permanentes, aos serviços de educação e formação, ao centro de actividades ocupacionais, ao desporto e à empresa de inserção que possuem. Podemos dar também o exemplo de uma entidade pública (PBIL) que diversifica a sua actividade junto de outros públicos-alvo, com a criação de um centro de emergência social e que, ao mesmo tempo, aprofunda a sua intervenção junto das pessoas idosas através da criação de uma unidade de apoio a pessoas idosas com maiores níveis de autonomia e que não necessitam do serviço de lar tradicional.

Este agrupamento corrobora, deste modo, as teorias que afirmam que a capacidade de inovação em termos de respostas sociais existe essencialmente ancorada no terceiro sector[15], porque este é mais flexível do ponto de vista organizacional que o sector público. Aliás, historicamente, ao terceiro sector sempre foi atribuído o dever e a capacidade de inventar, iniciar e experimentar. O facto de estas entidades estarem fortemente ancoradas junto das comunidades locais e, portanto, muito próximas dos problemas e mais aptas a responder atempadamente a novas necessidades, bem como possuírem estruturas mais pequenas e menos burocráticas, justifica também esta capacidade de "fazer coisas de novas maneiras" ou experimentar novos serviços. Por outro lado, há quem considere que esta capacidade de inovação no terceiro sector é imposta pelo enquadramento institucional e resulta da dependência destas entidades, não se trata, por isso, de um fim em si mesmo, mas de uma estratégia utilizada para legitimar a sua existência e acção. Pelo contrário, ao mesmo tempo tendemos a considerar que o Estado tem um constrangimento à sua capacidade de experimentar e inovar que reside na sua obrigação de fornecer serviços universais.

Em todo o caso, existem situações bastante diferenciadas no que à inovação diz respeito. Em muitos casos, as inovações não são completamente genuínas, aliás, raramente o são, mas sim modificações de serviços existentes. Trata-se, antes de mais, de inovações de carácter incremental, melhorias de serviços existentes ou extensões de serviços a populações antes não abrangidas.

Contudo, este agrupamento associa esta capacidade de inovação, mais incremental ou mais radical, a um enquadramento institucional particular, nomeadamente a modelos de gestão e de organização que adoptam uma maior abertura a essa capacidade inovadora. Por isso, estamos perante entidades que operaram uma mudança estrutural já consolidada, ao contrário das entidades do agrupamento 3. Esta caracteriza-se por uma maior complexidade estrutural (p.e. estruturas divisionalizadas por serviços), uma maior tecnicidade das estruturas de decisão (centros de responsabilidade atribuídos a técnicos coordenadores de serviços), um modo de organização de trabalho que favorece a criação de sinergias, nomeadamente o trabalho em equipas multidisciplinares. Associa-se a este aspecto uma estratégia de desenvolvimento de parcerias que suportam a inovação e a formação de uma capacidade interna de desenvolvimento e gestão de projectos. Efectivamente, verifica-se um sublinhar das competências profissionais (os perfis profissionais e respectivos empregos tendem a estar bem definidos, existe plano de formação, diagnóstico de necessidades de formação e avaliação de resultados) e da capacidade de *networking* na comunidade em que se situam. Do ponto de vista da gestão de recursos humanos, estas estruturas aproximam-se de modelos de gestão previsional, em alguns casos, há uma estrutura própria para gestão de recursos humanos que estabelecem políticas de promoção interna e de remuneração não administrativas. Mantém-se, contudo, a tendência para a prática de baixos salários e para uma afectação de recursos humanos às actividades que não beneficia a qualidade (p.e. utilização do mesmo recurso para actividades diversas, por forma a cumprir um horário integral de trabalho, como seja a utilização de educadores de infância para a animação de ATL).

Mais uma vez o caso ADAS1 pode servir de ilustração. Esta entidade desenvolveu um plano estratégico orientado para o desenvolvimento de um modelo institucional que respondesse à viabilidade económica da entidade (no sentido de consolidação de alternativas complementares ao financiamento público), que criasse condições para a implementação de um processo de certificação da qualidade. O resultado foi a reestruturação organizacional, tecnológica e de recursos humanos da entidade para que esta melhor se adequasse a uma maior flexibilidade e personalização na prestação do serviço. Foram introduzidas TIC de um modo alargado, foi elaborado um Manual de Regras de Higiene e Segurança no Trabalho, a estrutura organizacional foi divisionalizada tendo-se criado novas unidades e centros de responsabilidade nos coordenadores das diferentes unidades, foi feito um trabalho de normalização de processos, foram descritos os conteúdos dos diferentes postos de trabalho, foram criadas equipas de projecto, foram re-

(15) Vide, p.e., OSBORNE, P. Stephen, in *Voluntary Organizations and Innovation in Public Services*, Routledge, 1998.

convertidos através de formação alguns dos profissionais dos serviços auxiliares, foi elaborado um diagnóstico de necessidades de formação e o acesso à formação profissional generalizou-se a toda a estrutura de recursos humanos, a organização do trabalho foi alterada passou a funcionar-se com isenção de horário, em trabalho por turnos, em rotação entre postos de trabalho e houve um alargamento de funções dos diversos empregos.

Em todo o caso deve referir-se que os aspectos que motivam as entidades a empreender estratégias de inovação no serviço (independentemente da sua extensão) podem ser distintos e ocorrer simultaneamente.

Em primeiro lugar, a questão do financiamento às actividades e a necessidade de uma maior eficiência na gestão de recursos escassos é um aspecto central. Efectivamente, as populações abrangidas e o tipo de necessidades a dar resposta tenderam a estender-se de forma não proporcional ao aumento dos financiamentos e à diversificação das fontes de financiamento. Por esta razão, as entidades têm procurado encontrar modalidades de resposta mais eficientes o que tem passado, essencialmente, por uma perspectiva de "desinstitucionalização do apoio", nomeadamente, no que se refere a idosos e crianças desprovidas de meio familiar adequado. Tal passa por uma filosofia de serviço assente na manutenção dos dependentes o mais possível no seu meio social através da emergência de serviços de tipo domiciliário (mais eficientes no apoio a pessoas não totalmente dependentes) e das amas familiares. Por outro lado, esta pressão da eficiência tem levado a alguma inovação também no plano organizacional que tem motivado, por exemplo, o recurso sistemático a projectos de intervenção do tipo projectos-piloto, que encontram financiamentos autónomos junto das entidades públicas e comunitárias (é o caso de uma das associações de apoio a pessoas com deficiência visitada). Tal obriga à constituição de equipas de projecto flexíveis e multidisciplinares e, por vezes, interinstitucionais. O caso das parcerias com universidades e entidades de investigação é um exemplo. Através destas as entidades colaboram na produção de inovação e incorporam-na, funcionando como campos de experimentação. A incorporação de novas terapias como a hidroterapia e hipoterapia são um exemplo.

Por outro lado, a questão do financiamento tem provocado a emergência de comportamentos mais activos das entidades e menos tradicionalistas, no sentido em que estas concebem a hipótese de empreender actividades lucrativas que suportem também as suas missões sociais. A produção de venda e produtos com marca própria, a consolidação de parcerias com empresas são exemplos dessas alternativas de financiamento.

Em segundo lugar, há uma questão de eficácia que também motiva estratégias de inovação. Esta resulta da crescente pressão para que os serviços respondam a necessidades individualizadas, para que tenham a capacidade de personalizar as suas respostas. Tal exige menor estandardização e, portanto, um tipo de resposta menos institucional. A implementação de serviços de apoio à família que funcionam a partir de pequenos grupos de apoio que abrangem não apenas a pessoa com deficiência mas a família é um bom exemplo deste tipo de inovação ou a implementação de programas de ensino individual com horários adaptados a cada cliente/utilizador, apresentam-se como casos extremos de personalização do serviço.

Digamos que há dois aspectos externos que imprimem no sector pressão para a inovação a questão do financiamento e a questão demográfica (p.e. o envelhecimento da população com deficiência é uma preocupação das entidades de apoio a estes públicos que se vêm confrontadas com a necessidade de disporem de serviços que se adequem a esta realidade demográfica). Mas há também pressões que ocorrem da emergência de novas necessidades. Há, pois, inovação que emerge de um processo *bottom-up*, em que uma mudança no contexto social ou demográfico pressiona no sentido da emergência de um novo tipo de serviço num dado território. O inverso também acontece. A mudança *top-down* resulta da pressão para a eficiência, significa responder a uma necessidade já existente e reconhecida direccionando melhor os serviços já existentes, nomeadamente introduzindo alterações à forma de prestação do serviço. Há então uma inovação que é conduzida pelas necessidades e outra pela eficiência, sendo que a conjugação de ambas também é possível.

Em grande medida, os casos que constam deste agrupamento são movidos pela pressão que as lacunas ao nível da oferta impõem. A postura não é, pois, de concorrência entre si pelos públicos, mas sim de com-

petição pelas fontes de financiamento. O Estado é assumido como parceiro, regulador e financiador, mas também como produtor de mecanismos conducentes ao surgimento de novas respostas. Este tipo de entidades assume uma postura activa na resposta a esses desafios que os poderes públicos lançam, a incorporação nas suas ofertas de actividades de emprego protegido é disso um exemplo.

Estas entidades são as que estão melhor preparadas para a resposta a um cenário de alteração de paradigma enquadrador da política social em direcção ao estímulo a uma maior competitividade e à expansão de um modelo mais mercantil de providência de serviços públicos ou de privatização da acção social.

2.7. Factores Críticos para o Desenvolvimento do Sector

O sector pode ser caracterizado e contextualizado por um conjunto de pontos fortes e fracos, ameaças e oportunidades que sintetizamos no quadro seguinte.

QUADRO 2.39.

Análise SWOT do sector

Pontos Fortes	Pontos Fracos
— Flexibilidade das entidades; — Capacidade de diversificação e inovação: novos serviços e novas modalidades de prestação do serviço; — Capacidade para traduzir as dimensões de proximidade e personalização do serviço; — Hábitos de trabalho em parceria em alguns segmentos; — Forte potencial de criação de emprego; — Possibilidade de requalificação e rejuvenescimento em alguns segmentos; — Atractividade para grandes grupos económicos em alguns segmentos; — Abertura à introdução de novas tecnologias e equipamentos de apoio à prestação do serviço; — Capacidade para encontrar modelos mistos de financiamento que minimizam a dependência do financiamento público. — Capacidade para desenvolver estratégias de reorganização interna e de qualificação das estruturas.	— Fraca qualificação dos recursos humanos; — Débil profissionalização; — Recursos humanos envelhecidos; — Forte rotatividade da mão-de-obra; — Fraca atractividade do sector em termos de emprego, gerando dificuldades de recrutamento; — Difíceis condições de trabalho em alguns segmentos; — Fraca aposta na formação contínua; — Fragilidade nas estruturas de gestão; — Debilidade das estruturas organizacionais; — Falta de dinamismo e iniciativa empresarial; — Peso do tradicionalismo em alguns segmentos; — Fraca representatividade do sector; — Funcionamento em instalações não adequadas em muitos segmentos; — Excessiva dependência dos apoios públicos; — Funcionamento sem alvará em alguns segmentos.
Oportunidades	**Ameaças**
— Existência de procuras não satisfeitas, quer tradicionais quer novas procuras que abrem caminho para a diferenciação e diversificação; — Manutenção e mesmo aprofundamento das dinâmicas sociais geradoras da procura (alterações demográficas, na família, nas relações de vizinhança, no papel da mulher, tipos de consumo...); — Valorização pelos consumidores da proximidade, da personalização do serviço e da qualidade; — Concepção de novas tecnologias específicas a alguns segmentos do sector facilmente incorporáveis; — Crescente disponibilidade de mão-de-obra emigrante que, com formação adequada, pode ser apropriada pelo sector; — Possibilidade de abranger estes domínios de actividade pelas políticas de apoio aos serviços de proximidade; — Crescente transferência de actividades dos serviços públicos para a sociedade civil; — Tendência para a regulamentação das actividades; — Possibilidade de alteração das políticas públicas em torno de modalidades que beneficiem a qualificação do sector.	— Má imagem de algumas profissões; — Debilidade da oferta formativa para o sector; — Solvabilidade da procura; — Forte concorrência pelos consumos de proximidade; — Peso da mão-de-obra e de actividades não legalizadas que empreendem uma concorrência desleal; — Débil actividade fiscalizadora por parte das autoridades nos segmentos em que o acesso à profissão é certificado e o exercício de actividade enquadrado por normas de funcionamento; — Crise do Estado-Providência e subsequentes dificuldades do orçamento da Segurança Social; — Tendência progressiva para diminuição dos fundos comunitários o que tem impactes sobre a capacidade das entidades no desenvolvimento de projectos específicos, nomeadamente de inovação; — Modelo de subvenção pública às actividades que não permite a concorrência e o acréscimo de qualidade que esta pode induzir.

Do cruzamento entre as quatro dimensões da análise é possível extrair um conjunto de factores críticos para o desenvolvimento do sector.

QUADRO 2.40.

Factores críticos para o desenvolvimento do sector

- Implementação de um quadro de intervenção política em prol dos serviços de proximidade
- Aposta na qualificação e na profissionalização no sector
- Reforço das perspectivas de personalização do serviço e fidelização do cliente/utilizador
- Aposta na construção de uma identidade como garante de um espaço vital de sobrevivência
- Reforço da cultura de parceria e da representatividade no sector
- Aposta numa menor dependência e numa maior autonomia face aos poderes públicos

IMPLEMENTAÇÃO DE UM QUADRO DE INTERVENÇÃO POLÍTICA EM PROL DOS SERVIÇOS DE PROXIMIDADE

Como verificámos no ponto 1.4. o sector é condicionado no seu desenvolvimento por aspectos que são pouco controláveis pelas empresas e que dependem, em grande medida, do Estado enquanto poder regulador. Trata-se de uma condicionante externa de dimensão importante e para a qual as entidades só encontram resposta adequada se apostarem nas suas instâncias de representação por forma a intermediarem a sua relação com o Estado. É óbvio que o sector é já muitíssimo apoiado pelo Estado, desde logo, porque este tende a contratualizar, nomeadamente com o terceiro sector a prestação de serviços sociais que não consegue suprir. Esta tendência é, como já referimos, irreversível e enquadra-se nas políticas de acção social. Contudo, se o caminho da retirada progressiva do Estada da prestação deste tipo de serviços parece incontornável e mesmo desejável, por razões de eficácia, eficiência, flexibilidade e capacidade de inovação, a forma como esta retirada pode ocorrer tem contornos variáveis. É neste plano que a discussão em torno da construção de uma política que beneficie o desenvolvimento dos serviços de proximidade se liga com as políticas de acção social. E este é um ponto crítico de desenvolvimento do sector que resulta das interrogações que nos podemos colocar: como irá evoluir o quadro de políticas de acção social, num contexto de crescente dificuldade do orçamento da Segurança Social? As opções tenderão a manter-se associadas a mecanismos de subvenção e estruturação da oferta organizada a partir do sector não lucrativo? Em que medida poderão ser progressivamente incluídas subvenções à procura que passem não apenas por deduções fiscais (que são pouco equitativas) mas por verdadeiras subvenções, como sejam os *vouchers* ou os cheques-serviço? Em que medida o alargamento da discussão associando os serviços de acção social a este conceito mais vasto de serviços de proximidade permitirá alargar os horizontes do que pode ser subvencionado permitindo a inovação e a emergência de novas ofertas? Em que medida a tendência para a "privatização"(16) da oferta consegue suscitar a resposta na sociedade civil para as necessidades diferenciadas dos diversos grupos? Em que medida estas políticas poderão conduzir a uma maior territorialização da oferta, i.e., apropriação territorial das soluções, fazendo emergir tipos de serviço não estandardizados e que permitam responder a diferentes grupos de população?

São todas estas questões que serão, seguramente, debatidas num futuro próximo. Alguns países europeus têm implementado experiências diversas no que respeita ao desenho de subvenções, à escolha do tipo de serviços a apoiar, cujas avaliações poderão apoiar as decisões futuras. O que é certo é que a manutenção do *status quo* ou a alteração substancial das modalidades de subvenção, ou ainda, a diferenciação de modalidades de subvenção consoante os tipos de serviços (no sentido de beneficiar aqueles que se diagnostica como mais necessários) poderá condicionar o desenvolvimento das entidades do sector, nomeadamente no que se refere às dinâmicas de concorrência, à qualidade, à estruturação e modos de organização, ao desenho da oferta e à capacidade de inovação. Este é pois um elemento essencial do exercício de cenarização que apresentaremos no ponto seguinte.

Contudo, um quadro de intervenção em prol dos serviços de proximidade tem outro tipo de implicações que decorrem nomeadamente do diagnóstico da situação e da identificação do tipo de serviços a apoiar. Este aspecto é condutor do desenho das ofertas e pode permitir estimular a inovação e a emergência de novos serviços.

(16) No sentido em que a prestação pública destes serviços tenderá a diminuir.

Em grande medida, podemos dizer que o quadro de política actual não induz suficiente concorrência entre entidades e só parcialmente estimula a inovação, uma vez que as subvenções estão associadas a serviços-tipo. Contudo, tem um papel regulador importante e, em particular, indutor de qualidade, uma vez que implica o cumprimento de um conjunto de requisitos de funcionamento.

Porém, não podemos deixar de referir que a deficiente actividade inspectiva é um ponto que condiciona o desenvolvimento do sector, na medida em que permite o funcionamento em situações de desigualdade concorrencial, por um lado, e não garantindo a qualidade necessária aos clientes/utilizadores, muitas vezes desprovidos de informação e, por esta via, impossibilitados de proceder a uma efectiva apreciação sobre a qualidade[17]. Acresce que o modo como os poderes públicos tenderão a encarar a questão da qualidade se constitui também como aspecto crítico para o desenvolvimento de sector e não está dissociado dos elementos anteriores. Efectivamente, uma política de crescente contratualização, de subvenções à oferta está obrigatoriamente associada a mecanismos de avaliação e definição da qualidade da oferta. Por outro lado, uma política centrada na subvenção à procura tem que estar associada a mecanismos de verificação e, mesmo, de garantia de qualidade que assegurem a equidade do acesso, por um lado e a transparência no mercado, por outro.

Há, por outro lado, que pensar os serviços de proximidade para além dos serviços de acção social tradicionais. Neste plano, há a necessidade de definir um conjunto de serviços e actividades a desenvolver, porque correspondem a necessidades importantes. Posteriormente, decidir que tipo de subvenção deve suportar uma política de apoio a estes serviços.

Note-se que a possibilidade de reorientação da intervenção do Estado em direcção a políticas centradas no apoio à procura e não no apoio à oferta tem estado já há algum tempo em cima da mesa com a hipótese de implementação do cheque-serviço. Esta medida a ser implementada viria a transformar as relações de força no sector, passando a concorrência entre entidades, p.e. dos segmentos lucrativos e não lucrativos, a ser mais aberta e estimulando, por essa via, a emergência de dinâmicas mais acentuadas de valorização da qualidade.

Mesmo que não se desenhem grandes alterações no modo como se perspectiva o apoio a estes serviços, a evolução das dinâmicas de contratualização é um elemento crucial no desenho das possibilidades de desenvolvimento dos mesmos que depende, em grande medida, da definição por parte dos poderes públicos do tipo de serviços a oferecer e do tipo de públicos a abranger. Neste plano, as estratégias dos poderes públicos podem ser consideradas uma ameaça ao desenvolvimento do sector se não corresponderem às necessidades de regulamentação e fiscalização do sector e se não forem orientadas pelo estímulo à qualidade e à concorrência entre instituições. Por outro lado, é das decisões dos poderes públicos que se abrem muitas das oportunidades. Contudo, deve referir-se, como de seguida exploraremos, a necessidade de as entidades empreenderem estratégias de menor dependência que as salvaguardem dos impactes das mudanças de política nesta matéria.

APOSTA NA QUALIFICAÇÃO E NA PROFISSIONALIZAÇÃO NO SECTOR

Um dos problemas com que o sector se debate é o da generalizada desqualificação, entendida em sentido lato, i.e., baixa qualificação dos recursos humanos, da gestão das empresas e entidades, ancorada num certo amadorismo, e uma oferta de serviços onde a aposta na qualidade não é regra. No caso específico dos recursos humanos e da gestão acresce a baixa profissionalização do sector que resulta do facto de muitos dos empregos serem entendidos como ocupações de elevada rotatividade e não como verdadeiras profissões e também da gestão estar entregue a pessoal não especializado, muitas vezes os empresários ou os responsáveis das entidades que exercem as suas funções em regime de voluntariado (no caso específico dos segmentos não lucrativos). Acresce, ainda, que as condições de trabalho são, de um modo geral, penosas em termos de horários de trabalho e condições físicas e, nalguns casos, psicológicas, o que torna o sector pouco atractivo.

(17) Sobre a questão da assimetria da informação, consulte-se, p.e., LORANT e PETRELLA (op. cit.) num artigo referente à avaliação dos serviços de acolhimento de crianças. Nele os autores advogam que a assimetria de informação é um elemento que distorce a capacidade de escolha das famílias, pelo que a intervenção do Estado no sector é um elemento essencial permitindo a correcção dos problemas de equidade que essa situação induz.

A fraca profissionalização é resultado da ausência de regulamentação que enquadre muitos dos empregos do sector, nomeadamente os empregos que não são de enquadramento, à qual acresce uma oferta formativa muito deficitária em quantidade e qualidade. Este afastamento do sector face ao mercado da formação, que tem vindo a ser combatido, nomeadamente a partir das próprias entidades e do seu envolvimento em projectos de formação co-financiados, reproduz o ciclo de desqualificação descrito.

Esta imagem traduz-se numa desvalorização dos empregos no sector que não favorece as entidades do ponto de vista das suas estratégias de recrutamento, uma vez que as pessoas disponíveis para o trabalho possuem, regra geral, menos competências do que seria necessário, nomeadamente competências sociais que são vitais para o desenvolvimento do sector. Por outro lado, as políticas de emprego têm, de modo contraproducente, reproduzido este ciclo, uma vez que têm aproveitado o potencial de criação de emprego do sector e a sua fraca atractividade para propiciar a integração profissional de públicos com maiores dificuldades de inserção no mercado de trabalho. Esta inserção efectua-se após curtas experiências de formação profissional que não permitem uma verdadeira qualificação dos indivíduos, uma vez que não permitem ultrapassar carências de competências de natureza mais estrutural, como seja as já referidas competências sociais e relacionais. Neste plano, é fundamental que o sector se afirme não tanto pela quantidade de emprego mas sim pela sua qualidade. Esta, deve ser pois uma aposta essencial que tem que passar também pelo reforço da formação contínua que está, de um modo geral, ausente quer das ofertas de formação quer das estratégias da generalidade das entidades.

Por fim, as dificuldade de recrutamento e a existência de procuras não satisfeitas tem levado ao surgimento de actividades não legalizadas, por exemplo entidades sem alvará de funcionamento, prestadores de serviços individuais sem qualquer qualificação e recrutamento de mão-de-obra ilegal que contribuem para esta imagem geral.

Uma vez que estamos perante serviços cuja qualidade depende do prestador, i.e., do profissional, já que esta resulta genericamente da capacidade de estabelecer uma boa relação prestador-utilizador, ou seja, uma relação personalizada e de confiança, é na questão da qualificação dos recursos humanos que entronca o essencial do potencial do desenvolvimento do sector.

Deste modo, é preciso generalizar movimentos de qualificação que já emergiram em alguns segmentos e alguns tipos de entidades, nomeadamente daqueles que se situam em contextos de maior competitividade (p.e. urbanos). Estes encaixam nas seguintes opções:

- pressão dos poderes públicos no sentido de regulamentar o exercício profissional no sector e de incrementar o esforço de fiscalização das actividades;
- contratação de gestores profissionais ou formação dos gestores de modo a melhorar a estrutura interna e, nomeadamente, a organização das entidades de modo a que se valorize a qualidade do serviço e a qualificação dos recursos humanos;
- implementação de estratégias de recrutamento mais exigentes centradas na valorização das competências que são estratégicas para o sector;
- recrutamento, em alguns segmentos, de técnicos intermédios ou superiores que dotem de qualidade técnica os serviços das entidades;
- implementação de estratégias de qualificação dos activos, nomeadamente a partir de projectos e parcerias que permitam conceber uma oferta adequada às reais necessidades do sector;
- concepção de estratégias integradas de qualificação que associem aos recursos humanos uma melhoria das condições de trabalho, nomeadamente pela via da aquisição de instrumentos técnicos de apoio inovadores e facilitadores da prestação do serviço e, em alguns segmentos, pela melhoria salarial. Neste último caso é fundamental criar condições que contribuam para garantir uma melhor solvabilidade da procura, nomeadamente pela via do seu financiamento ou do benefício fiscal ao consumo de certos serviços;
- construção de uma fileira profissional para cada uma das grandes actividades do sector à qual esteja associada definição de funções e uma formação profissional específica e a devida certificação profissional.

REFORÇO DAS PERSPECTIVAS DE PERSONALIZAÇÃO DO SERVIÇO E FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE

Este sector caracteriza-se pela proximidade prestador-utente. Esta significa proximidade física ou geográfica, mas também relacional. Assim, a apreciação que se faz da qualidade do serviço, que aqui se circunscreve ao preenchimento de necessidades quo-

tidianas, resulta não apenas das técnicas utilizadas, da comodidade do cliente/utilizador, mas também da relação de confiança e personalizada que se estabelece entre os actores em presença.

Deste modo, o valor competitivo das entidades resulta precisamente da apreciação de qualidade que o cliente/utilizador faz do serviço entendida sob este prisma, isto é, sob a perspectiva do relacional enquanto elemento de avaliação dos serviços.

A percepção da importância desta relação de serviço já perpassa muitas das actividades do sector. As empresas identificam e valorizam como seu ponto forte a relação personalizada que conseguem estabelecer com os clientes/utilizadores. Esta personalização tem-se traduzido na adaptação dos serviços às necessidades individualizadas dos clientes (p.e. planos de apoio ao domicílio específicos) no que se refere aos conteúdos do serviço; na flexibilidade de horários de prestação do serviço; no alargamento dos modos de prestação, nomeadamente com a introdução de serviços ao domicílio.

Esta lógica implica, muitas das vezes, a associação de um determinado profissional a um cliente/utilizador (p.e. o mesmo prestador de serviço domiciliário) e, por outro lado, a construção da ideia de uma relação privilegiada entre o cliente/utilizador e a entidade. A percepção de uma certa exclusividade a partir da qual se constrói uma relação de confiança são elementos cruciais na fidelização dos clientes/utilizadores.

O desenvolvimento das entidades depende da aposta nesta perspectiva do que é o serviço, é ela que permite ganhar face à concorrência. Contudo, esta relação prestador-utente constrói-se a partir das competências do profissional, nomeadamente das já referidas competências relacionais, sociais e comunicacionais às quais se associam as competências técnicas. Deste modo, a aposta na personalização do serviço como vector de fidelização do cliente/utilizador não pode estar dissociada do factor crítico anteriormente descrito, ou seja, de uma acertada estratégia de qualificação dos recursos humanos e de recrutamento. A resposta encontra-se então na qualificação e no recrutamento, mas também na flexibilidade na prestação do serviço da qual decorre a necessária capacidade de adaptação às necessidades mais individualizadas de cada cliente/utilizador. Neste último ponto, trata-se de entender estes serviços como resultado de uma "construção conjunta da oferta e da procura"[18] na qual a oferta torna evidente uma procura que muitas vezes estava latente e não manifesta.

Então, a estes serviços cabe encontrar caminhos de inovação que se direccionem para a não estandardização da oferta, para a concepção do serviço a partir das necessidades individuais do cliente/utilizador, o que implica, eventualmente, a emergência ou reforço de serviços que preconizam, p.e. no caso das pessoas idosas dependentes, sempre que possível a não institucionalização dos indivíduos, a manutenção das redes sociais, a não dissociação do quotidiano e do espaço de vida do cliente/utilizador. Tal filosofia abre caminho para um tipo de respostas mais diversificadas e provavelmente mais eficientes.

APOSTA NA CONSTRUÇÃO DE UMA IDENTIDADE COMO GARANTE DE UM ESPAÇO VITAL DE SOBREVIVÊNCIA

O sector confronta-se com um paradoxo. Este resulta do facto de existir uma reserva de procura não satisfeita mesmo para os serviços mais tradicionais. É um dado que todos reconhecemos que a satisfação de algumas necessidades quotidianas é dificilmente respondida por não haver prestadores, p.e. no caso dos cuidados das crianças, dos cuidados das pessoas idosas, do apoio a pessoas com deficiência, entre outros. Este facto faz com que as entidades não tenham que empreender grandes esforços para que possam ter procura, ainda que a sua posterior fidelização seja uma questão de maior complexidade como atrás referimos. Assim, a existência de procura não satisfeita pode ser entendida como elemento que não tem facilitado da qualificação e modernização do sector, ainda que contribua para a sua sobrevivência e mesmo para a sua expansão.

Esta é então uma questão crucial a que algumas entidades já procuram responder, mas que não é suficientemente incorporada pela generalidade do sector. Na perspectiva atrás descrita de construção conjunta da oferta e da procura, cabe à oferta estimular o surgimento de procuras latentes e mesmo criar novas necessidades (nomeadamente nos segmentos mercantis do sector), i.e., a inovar por forma a encontrar o seu espaço vital de desenvolvimento. Esta

(18) In, LAVILLE, Jean-Louis, (1993), op.cit., pp. 147.

dimensão é assegurada a partir da construção de uma identidade própria que associa a um nome, que podemos designar um pouco exageradamente por "marca", um modo de actuar concreto, um tipo de serviço distinto (porque é novo, diferente dos outros, mais próximo, mais pessoal, tem maior qualidade é mais inovador, etc...) e uma relação privilegiada com o seu universo de clientes/utilizadores.

A tradução prática desta estratégia é, obviamente, bastante diferenciada. Contudo, podemos afirmar que a resposta a necessidades latentes, o que vai de encontro a uma perspectiva de personalização do serviço, tem permitido ganhar no mesmo território face a outras ofertas, em particular, no segmento não lucrativo.

Paralelamente, em alguns segmentos operações de marketing permitem criar esta identidade. Contudo, é no reforço das dimensões de proximidade que esta mais se manifesta. E a proximidade como vimos é também física. Por esta razão este é um tipo de actividade tendencialmente territorializada. Quer dizer que as entidades, nomeadamente no segmento não lucrativo, surgem associadas a determinados problemas e vocacionadas para uma população específica, estão quase sempre ancoradas num território que conhecem e que as conhece. Algumas tentativas de alargamento de actividades a novos territórios têm-se mostrado pouco profícuas, sempre que as entidades não dispõem de um diagnóstico da situação social do território em que pretendem intervir e, mais do que tudo, sempre que não se conseguem munir com os parceiros territoriais adequados. Aliás, a capacidade de constituir redes (*networking*) é um elemento central das competências organizacionais destas entidades. Cabe esta nota para dizer que, no nosso entender, a abordagem territorializada é um elemento essencial do sucesso das entidades e que poderá mesmo ser beneficiado, no plano das políticas públicas de apoio, se estas implicarem uma descentralização do apoio e um papel mais preponderante das autarquias.

REFORÇO DA CULTURA DE PARCERIA E A REPRESENTATIVIDADE NO SECTOR

É fundamental que o sector ultrapasse um certo individualismo que o caracteriza, nomeadamente em alguns segmentos e consolide as associações representativas do sector e o seu papel como grupos de representação e de pressão sobre os poderes públicos com vista a melhor promover os interesses do sector. É fundamental que se construa uma relação de confiança entre as entidades e os seus representantes. Trata-se de uma dimensão de enorme sensibilidade num contexto em que é fundamental garantir que os poderes públicos desenvolvam um papel no sentido de eliminar as situações de concorrência desleal existentes (entidades sem alvará, emprego ilegal, desenvolvimento das actividades por via da economia informal,...). Por outro lado, como referido anteriormente urge, em alguns segmentos, uma intervenção legislativa que promova a qualificação, profissionalização e inovação no sector.

É imprescindível que se aposte num aumento da representatividade das entidades intermédias e, acima de tudo, numa maior ligação entre as entidades actualmente existentes. Depois, estas devem alargar as suas preocupações a aspectos que considerámos essenciais:

- apoio à profissionalização da gestão, p.e., através da dinamização de formação para gestores, da implementação de um sistema de consultoria e da divulgação de informação importante em matéria de gestão;
- apoio à qualificação da oferta através da criação de sistemas de certificação da qualidade em alguns segmentos e da divulgação de informação de carácter técnico;
- apoio à qualificação profissional no sector através da criação de carteiras profissionais e de uma oferta formativa específica que pode, inclusivamente passar pela implementação de um Centro de Formação específico para o sector.

Há, por outro lado, uma cultura de parceria instalada (entre as entidades e os poderes públicos, entidades de formação, universidades, etc...) que tem promovido dinâmicas do que apelidámos de aprendizagem colectiva que levaram as entidades a inovar no serviço. É fundamental que estas dinâmicas se alarguem e aprofundem no sentido de promover a disseminação de boas práticas ao mais diverso nível: de prestação de serviço, de financiamento, de gestão, de qualificação do pessoal, entre outras.

APOSTA NUMA MENOR DEPENDÊNCIA E NUMA MAIOR AUTONOMIA FACE AOS PODERES PÚBLICOS

Pensamos que o sector deve continuar a aproveitar as oportunidades que a contratualização de cada vez mais tipo de serviços oferece. Contudo, deve também procurar alternativas de financiamento que dotem as entidades de uma maior autonomia e menor dependência face aos poderes públicos.

Esta autonomia deve ser entendida como resultado de uma estratégia que resulta na ultrapassagem de uma dependência exclusiva dos financiamentos públicos. Esta implica necessariamente a abertura aos recursos do mercado, ou seja, ao empreendimento de lógicas de funcionamento lucrativas que deverão ser complementares aos serviços financiados e às ofertas para procuras menos solváveis. A conjugação das duas lógicas de funcionamento permite às entidades manter o essencial da sua identidade, sem contudo comprometer o seu desenvolvimento e abre a sua actividade a novas procuras, mais solváveis, que permitem inclusivamente dotar a entidade de uma imagem mais qualificada, i.e., menos ancorada no serviço exclusivo a públicos menos solváveis. Esta é uma perspectiva já adoptada por muitas entidades do sector não lucrativo e que tem permitido a sua consolidação. Por outro lado, a resposta a procuras mais exigentes qualifica as entidades porque obriga a uma melhoria da qualidade dos serviços, a uma maior atenção à qualificação do pessoal e ao recrutamento, bem como a uma mais criteriosa gestão dos investimentos efectuados.

A existência de alternativas de financiamento tem ainda a vantagem de colocar as entidades a funcionar num ambiente de menor incerteza — o que permite empreender estratégias e opções de mais longo prazo. A lógica de "navegação à vista" a que obriga a contratualização anual das entidades com o Estado, pode ser atenuada a partir de uma existência híbrida, ou seja, a partir de um funcionamento que conjuga o mercantil com o solidário. Neste plano, devem ser estimuladas dinâmicas conjuntas de construção da oferta, entre a sociedade civil, as autarquias ou o poder central, as empresas e os actores privados do território, aproveitando alguma sensibilidade nascente para a questão do marketing social.

3. Análise prospectiva

O exercício de cenarização que em seguida se apresenta é um exercício de natureza qualitativa e resulta do cruzamento de várias hipóteses de desenvolvimento dos vários elementos constituintes das forças motrizes que orientam os comportamentos das entidades do sector: inovação, serviço e modos de organização. Deste exercício de cruzamento foram seleccionados três cenários considerados plausíveis que preconizam uma visão razoavelmente optimista para o sector assente numa tendência de crescimento desenvolvida em torno de modelos mais ou menos consistentes de estruturação da oferta.

Deve realçar-se que os cenários são modelos puros, podendo concretizar-se apenas parcialmente. A sua leitura e interpretação não deve pois ser rígida, uma vez que o objectivo é apenas dotar os actores do sector de alguns elementos que podem apoiar a sua orientação futura.

Há um conjunto de elementos incertos que são aqueles que se apresentam de forma variável em cada um dos cenários. Contudo, há um conjunto igualmente importante de elementos pré-determinados que estão presentes em todos os cenários, uma vez que representam tendências já existentes e de carácter quase estrutural e que poderão, eventualmente, variar em extensão e intensidade em cada um dos cenários apresentados. No essencial, estes elementos reportam às dinâmicas sociais, demográficas e de consumo que favorecem, grosso modo, o crescimento do sector.

CENÁRIO 1

Acção social em mercado aberto — o aprofundamento da dinâmica concorrencial

Este cenário apresenta-se como uma transformação radical do sector conduzida essencialmente a partir da transformação das políticas públicas que o condicionam, nomeadamente da política de acção social. O resultado dessa transformação é o aumento da concorrência entre as entidades do sector, induzido também por uma maior apetência das entidades privadas pelo sector. Esta tem impactes positivos na ge-

neralidade das variáveis que mobilizámos para os cenários, particularmente:

- na importância dos factores qualitativos nas dinâmicas de afirmação da oferta, nomeadamente os que se refere à diferenciação do serviço e à qualidade;
- no grau de penetração no mercado de novos prestadores;
- na importância das estratégias de modernização e de incorporação de tecnologias de apoio à prestação do serviço;
- na intensidade de estratégias de inovação da oferta;
- no grau de profissionalização das estruturas de gestão;
- no grau de profissionalização das estruturas de recursos humanos.

Paralelamente às políticas de acção social, outras contribuem de forma dinâmica para este comportamento do sector, nomeadamente a política de emprego.
Está igualmente subjacente um comportamento positivo dos elementos pré-determinados e das condicionantes identificadas. Deste modo, aprofundam-se as tendências actuais em termos de padrões demográficos, familiares, sociais e de consumo. Em particular as necessidades induzidas pelo envelhecimento populacional que pressiona a oferta de serviços de apoio à família e outros, transversal aos diversos níveis de procura e com tendência para o alargamento do tipo de necessidades (higiene pessoal e da habitação, lavagem e engomadoria de roupa, transporte acompanhamento, fornecimento de refeições). E, ainda, as necessidades associadas ao cuidado de outros dependentes, como as crianças, resultantes do aprofundamento da relação das mulheres com o mercado de trabalho, da alteração dos ritmos de vida e dos papeis tradicionais, necessidades estas que são transversais aos vários segmentos da procura. Estas tendências tendem a ser estruturais, mesmo que a intervenção de outras políticas procure condicionar o seu aprofundamento, como sejam as políticas dirigidas ao envelhecimento activo, políticas de emprego que valorizem a contratação a tempo parcial e, ainda, o prolongamento da idade da reforma.
Acresce, ainda, a manutenção da tendência para o alargamento da área de intervenção das entidades para domínios que transcendem a acção social em sentido estrito, nomeadamente para domínios da saúde, de que é exemplo o contributo do sector para a implementação de um serviço de cuidados continuados de saúde (já em vigor), ou para actividades mais ligadas ao lazer e ao turismo.
Por outro lado, a procura tende a ser progressivamente mais informada e, por isso, mais capaz de exigir um serviço de qualidade e de distinguir critérios de qualidade associados aos diversos serviços. Este aspecto pressiona as entidades no sentido da qualidade associada aos elementos infraestruturais (instalações e equipamentos), mas também a uma concepção do serviço que valorize o cliente "indivíduo" que procura uma resposta dirigida às suas necessidades e, por isso, pouco estandardizada.
Por fim, manter-se-á a tendência para que o crescimento da procura seja mais rápido que o crescimento da oferta o que se traduz em possibilidades de crescimento do sector, quer em termos do número e entidades, quer em termos de empregos. Contudo, o aumento da concorrência não conduz, tal como hoje se verifica, a uma passividade das entidades ou a estratégias alicerçadas no crescimento conduzidas apenas a partir da elasticidade da procura, mas sim a estratégias assentes em variáveis de mercado mais dinâmicas associadas, p.e., à diferenciação do serviço e a uma preocupação com a eficácia da gestão.
Os modelos de gestão utilizados tendem a assentar a sua estratégia na compreensão da especificidade destes serviços, na concepção e operacionalização de uma filosofia de prestação de serviço que seja valorizada pelos clientes/utilizadores e pelas entidades reguladoras do sector. Neste plano a relação com a procura transforma-se radicalmente e da noção de "utente", associada a uma certa passividade e a um consumo gratuito de serviços universais, passamos à noção de "cliente", associada a um consumo mais activo, mais exigente e que não é apenas receptor de respostas e serviços, mas que é também na sua relação com o prestador um construtor do próprio serviço. Desenvolvem-se e incorporam-se filosofias de serviço menos assentes numa visão assistencialista e mais associadas à valorização da pessoa e das suas necessidades, entendidas de modo global (necessidades de saúde, de apoio social, de integração, de socialização, etc...).
A alteração das políticas de apoio ao sector subjacente a este cenário implica a passagem do modelo actual de subvenção à oferta que beneficia o sector não lucrativo e não estimula a concorrência, porque limita o funcionamento em mercado aberto, a um

modelo que privilegia a subvenção à procura, eliminando os problemas de solvabilidade existentes. Este tipo de subvenção dá aos clientes/utilizadores a possibilidade de escolha entre prestadores o que valoriza a concorrência e abre o sector de forma generalizada à iniciativa privada. Este é o elemento central de dinamização deste cenário.

Paralelamente, o quadro de intervenção política orienta-se também pelo apoio à estruturação da oferta que permita uma melhor adaptação das entidades a um quadro mais concorrencial. Este apoio passa pelo aconselhamento, orientação e formação para os dirigentes e directores técnicos e pelo apoio ao desenvolvimento de processos de reestruturação das entidades que permita amortecer os efeitos da alteração da lógica de funcionamento do mercado da acção social. Esta reestruturação passa pelo desenvolvimento de estruturas organizacionais mais eficazes, de modos de gestão de recursos humanos favorecedores da qualificação dos empregos e de uma maior atractividade dos empregos do sector, de modos de gestão mais adequados a um modelo valorizador da diferenciação e da qualidade.

A lógica mista de intervenção no sector, a partir do apoio à estruturação da oferta e do apoio à solvabilidade da procura, está também associada à implementação de um sistema de certificação da qualidade de entidades e serviços que dota os consumidores de maiores garantias. Este sistema tem impactes consideráveis sobre os aspectos organizacionais e de gestão de recursos humanos, conduzindo a uma crescente profissionalização das estruturas do sector e impondo modelos de gestão que incorporem as dimensões de acompanhamento e avaliação da eficácia da prestação do serviço. Também aqui o contributo das políticas de emprego é essencial, na medida em que estas deixam de associar o sector a medidas de tratamento social do desemprego ou medidas de inserção de desempregados de longa duração pouco qualificados.

Este contexto aumenta a importância das entidades de representação do sector a quem caberá um papel activo na orientação da oferta existente para uma melhor resposta ao enquadramento financeiro suscitado por estas alterações. Neste sentido, estas assumem uma postura não de defesa "corporativa" das entidades, mas sim formativa do novo quadro de intervenções das entidades.

A entrada no mercado de novos prestadores favorece a qualificação da oferta, eliminando a passividade causada pela insuficiência da oferta em alguns segmentos de actividade. Por outro lado, verifica-se uma alteração estrutural do sector que resulta de um maior equilíbrio de forças entre oferta privada e lucrativa e a oferta dinamizada a partir do terceiro sector, uma vez que a política de subvenção não selecciona o tipo de entidades a que os indivíduos podem recorrer a partir do critério associado à sua natureza jurídica. Por outro lado, este quadro de política tende a diminuir as situações de prestação de serviço informal ou a partir de entidades com actividade não regularizada através de alvará, o que é um indicador de maturidade na estruturação da oferta.

Este cenário tende a atenuar a tradicional dualidade do sector uma vez que a oferta qualifica-se, ainda que com ritmos diferenciados consoante o segmento. As entidades comportam-se essencialmente de forma activa, diferenciando-se, apostando na inovação e na qualidade em detrimento de uma estratégia favorecedora do baixo custo. Aposta-se em nichos de mercado (serviços específicos) e sofistica-se o serviço, conceptualizando-o e associando a sua prestação a pessoal qualificado e especializado. Verifica-se, pois, uma ampla assunção do carácter diferenciador destes serviços que passa pela aposta no relacional, na personalização do serviço e na não estandardização da oferta.

O sector abre-se, assim, também aos aspectos comerciais e de marketing, mas, acima de tudo, abre-se a recursos humanos qualificados. Este cenário estende-se mais intensamente a segmentos da oferta que potencialmente serão mais tocados pelas alterações às políticas, nomeadamente o apoio a pessoas idosas (lar, centro de dia, apoio domiciliário e outros), a crianças e jovens (pré-escolar, ATL, apoio domiciliário e outros) e a populações com deficiência.

Note-se que este quadro de intervenção política é selectivo e não generalizado, i.e., é dirigido a um conjunto mais ou menos lato de serviços, mas não abrange a generalidade de respostas sociais, até porque algumas delas devem ficar condicionadas a oferta pública ou contratualizada (p.e. apoio a pessoas em risco ou com especiais carências, internato de crianças, etc...). Contudo, abrange aquele que é o serviço que tipicamente dinamiza o sector: os serviços de apoio a pessoas idosas e a crianças, que engloba a maior parte das entidades.

• ***Serviços***

Este cenário caracteriza-se por um crescimento e uma qualificação do sector assente num comportamento das entidades orientado por uma grande sensibilidade à dinâmica de mercado (com excepção de algumas entidades que permanecem no agrupamento 1) que passa pela valorização dos aspectos da diferenciação do serviço e pela atenção às necessidades emergentes. O comportamento tende, pois, a ser mais pró-activo, nomeadamente nas entidades dos agrupamentos 3 e 4.

As entidades assumem uma estratégia sustentada de formatação da oferta, organizada em torno dos princípios da qualidade na prestação, da flexibilidade de resposta e da personalização do serviço que se consubstanciam na importância acrescida dos métodos de atendimento ao público, do conforto do cliente/utilizador na prestação do serviço que se traduz numa atenção às instalações, na utilização de equipamento que facilita o acesso ao serviço e na emergência generalizada de modalidades de atendimento centradas no cliente (p.e. ao domicílio), na crescente complementaridade de serviços oferecidos (p.e. alargamento da gama de serviços para um determinado público-alvo). A personalização do serviço consubstancia-se num atendimento individualizado, sustentado num diagnóstico de necessidades que conduz a um desenho de respostas especificas. Esta não estandardização é favorecida pelo facto de se terem diminuído as modalidades de subvenção dos serviços assentes na subvenção à oferta, indutoras de uma rigidez e excessiva formatação das respostas, necessária à tipificação do financiamento.

Por outro lado, o serviço passa a ser concebido de forma mais consistente que se traduz na ligação a um conceito e a uma filosofia de prestação. A emergência deste tipo de abordagem está indubitavelmente ligada a um reforço da ligação das entidades às dinâmicas de investigação em domínios associados às suas actividades. Esta ligação faz-se quer por via do estabelecimento de parcerias com instituições do ensino superior quer por via dos profissionais e técnicos altamente qualificados de que passam a dispor mais intensamente até por obrigatoriedade do processo de certificação da qualidade. Este aspecto é particularmente relevante nas entidades do agrupamento 4.

Aquela ligação também prepara as entidades para uma maior atenção a necessidades emergentes, uma vez que estas passam a ter acesso a diagnósticos sociais, o que lhes permite aproveitar e preencher nichos de mercado associados a essas necessidades emergentes (p.e. em áreas de acção social menos tradicionais, não institucionalizadas e que apelam para que as entidades se constituam apenas como mediadores de actividades de vida, como é o caso das actividades de animação diversas, de actividades de grupo terapêuticas ou apenas de contacto social, actividades de turismo social e de lazer). Esta estratégia de constante antecipação de necessidades e de formatação de novas respostas assenta no que designámos por pioneirismo, que aparece reforçado neste cenário, associado a entidades lideres de mercado. Por outro lado, as entidades encontram-se mais capacitadas para traduzir adequadamente os conceitos associados à intervenção a partir de diferentes tipos de estruturas, por exemplo, o que distingue um centro comunitário de outro tipo de estrutura, como deve ser entendido um centro de emergência social, o que deve ser um ATL.

Esta tendência de construção da oferta privilegia a flexibilidade da prestação e a complementaridade das ofertas. O pioneirismo surge muito associado, p.e., nos serviços de apoio a pessoas idosas à formatação de ofertas que respondam às várias necessidades do quadro de vida da pessoa idosa. Neste sentido, as entidades aproximam-se da lógica multisserviços que identificámos na análise do sector de serviços de apoio à organização da vida familiar. Esta estratégia é particularmente conduzida a partir de ofertas privadas de dimensão assinalável ligadas a grandes grupos económicos.

Esta atenção do sector às dinâmicas do mercado significa que uma boa parte das entidades estão atentas e valorizam os diversos factores de competitividade, nomeadamente as entidades do agrupamento 4. Esta dinâmica é induzida quer pelas entidades deste agrupamento quer pela entrada no sector de empresas privadas e, em particular, de empresas ligadas a grupos económicos, motivadas por estratégias de desenvolvimento de negócios complementares à actividade principal, e que são suportadas por métodos de gestão e dinâmicas de concepção do serviço e de marketing bastante mais elaboradas do que as que predominam actualmente no sector. Estes novos prestadores dirigem-se geralmente a procuras com maior poder de

compra, afirmam-se não pelo preço, mas sim pela qualidade e pela inovação no serviço e atenção ao cliente/utilizador, mas com o novo quadro político abrem-se também a procuras menos solváveis. São por este motivo dinamizadores do sector, uma vez que as suas ofertas e conceitos associados são assimilados posteriormente por uma massa significativa de serviços orientados para procuras com níveis de poder de compra intermédios que os adaptam aos seus tipos de clientes/utilizadores. Esta entrada faz aumentar a importância do agrupamento 4, mas as dinâmicas criadas acabam por ser disseminadas à generalidade do sector ainda que com ritmos diferenciados consoante os agrupamentos, aspecto que tem impactos significativos nas entidades do agrupamentos 3.

Os prestadores pouco estruturados e qualificados, associados aos agrupamentos 1 e 2, vêem-se obrigados a modernizar os seus serviços, a qualificar os seus recursos humanos e a adequar as suas instalações. A impossibilidade de o fazer leva ao desaparecimento de muitas entidades, nomeadamente empresas privadas, associadas ao agrupamento 1, deixando num plano residual aquela oferta que tende para a passividade e a sobrevivência. No caso do sector não lucrativo, as entidades são apoiadas e assistidas nesta transformação, persistirão, contudo, aquelas que não dispõem de condições estruturais que viabilizem a sua sobrevivência. Por outro lado, haverá focos de resistência associados a uma visão mais tradicionalista e assistencialista dos serviços, que tenderão a reduzir-se a entidades que já se encontram numa situação de impasse estrutural.

Atenua-se a dualidade no mercado e, tal como hoje sucede no sector da saúde, as ofertas mais qualificadas associadas a clientes com poder de compra elevado, passam a estar também acessíveis a procuras anteriormente pouco solváveis, ao mesmo tempo a oferta mais desqualificada se torna residual em virtude da dinâmica de mercado.

Há, também uma diversificação da oferta e há formatos adequados a cada tipo de cliente/utilizador, podendo mesmo esta diversificação estar associada a uma "divisão do trabalho" entre entidades presentes no mesmo território. O marketing ganha uma importância acrescida com técnicas de aproximação ao cliente e conforto de instalações e personalização.

Por outro lado, a territorialização da oferta ganha um novo significado, uma vez que as entidades têm maior capacidade de autonomia no desenho e concepção da oferta (que o tipo de subvenções actualmente praticado não permite) podendo adequar o tipo de serviços às necessidade de cada território. O conceito de rede de serviços sociais torna-se mais exequível à medida que dinâmicas mais concorrenciais convidam as entidades a desenhar o seu próprio mercado e a não reproduzir ofertas já existentes, procurando operacionalizar critérios de diferenciação ou especialização. Esta quadro permite também revalorizar as entidades do terceiro sector que deixam de se associar exclusivamente a públicos com menos recursos e passarão a ter uma situação de mercado semelhante aos privados. Neste sentido, a imagem do terceiro sector a operar na acção social vai aproximar-se de forma mais generalizada daquilo que hoje é neste segmento de oferta a excepção, i.e., entidades a funcionar com níveis de estruturação elevados e numa lógica de gestão já muito empresarial.

Todas estas dinâmicas são induzidas como referimos por uma alteração da filosofia de apoio ao sector. Esta assenta na tentativa conjugada de resolução de dois problemas com que o sector se debate: a estruturação da oferta e a solvabilidade da procura. Implementa-se, assim, uma intervenção dirigida à subvenção à procura, p.e. através da implementação do cheque-serviço[19], cuja preocupação é garantir a equidade no acesso a serviços considerados essenciais e a qualidade das ofertas. Por outro lado, esta intervenção é associada a uma reflexão sobre o tipo de estruturas a beneficiar e sobre os requisitos de qualidade que estas devem possuir. Neste sentido, o apoio à estruturação da oferta passaria sobretudo por elementos mais qualitativos, como o apoio à implementação de sistemas de garantia de qualidade, o apoio e aconselhamento à reestruturação organizacional e de recursos huma-

(19) A forma específica de apoio pode variar consoante o tipo de serviços, pelo que não nos alongaremos aqui na sua discussão. Contudo, o cenário foi elaborado a partir da ponderação de formas de subvenção à procura ex-ante (a partir de apoio concedidos aquando do acesso ao serviço) e não de reembolsos, bem como de modalidades mais dinâmicas como vouchers ou cheques-serviços e não a partir de esquemas de dedução fiscal que são menos equitativos e têm, porventura, um efeito de substituição elevado.

nos, o apoio à formação dos trabalhadores, o apoio à informatização dos serviços, o apoio à contratação de emprego qualificado, nomeadamente de jovens, com isenções de contribuição para a segurança social, a dedução fiscal de taxas associadas ao investimento inicial, entre outras medidas possíveis.
A concretização do cenário pode ocorrer apenas parcialmente se as alterações às políticas de apoio forem dirigidas apenas a uma tipologia de serviços restrita (p.e. apoio a pessoas idosas ao domicílio ou pré-escolar), mantendo-se o quadro de intervenção actual para outros tipos de serviços.

• *Inovação*

Do ponto de vista da inovação este cenário caracteriza-se por uma forte generalização das tecnologias e equipamentos de apoio à prestação do serviço. Esta dinâmica de inovação é associada à importância da qualidade e dos factores de diferenciação. Neste sentido, o conceito de um serviço de qualidade e a vantagem face à concorrência é apresentada como decorrendo também da utilização de tecnologias. Estas garantem a tecnicidade e dotam a prestação de serviço de uma imagem de cientificidade que, em alguns segmentos, se torna importante para a procura, nomeadamente nas actividades de apoio a pessoas dependentes em situação de internamento.
Contudo, estes elementos não obliteram a importância dos aspectos relacionais na prestação do serviço. Pelo contrário, estes dois elementos são compatibilizados por uma apresentação do serviço que realça, por um lado, o domínio das técnicas e os saberes-fazer que dão garantia e confiança aos clientes e, por outro lado, a relação social que emerge do contacto prestador-utilizador através de uma atenção aos saber-ser e a aspectos de aproximação ao cliente/utilizador, como o ajustamento do serviço às necessidades individuais permitidos pela elaboração de diagnósticos individuais de necessidades, a manutenção de um quadro de recursos humanos e núcleo de colaboradores fixo que permite o desenvolvimento de relações de confiança.
Há uma rápida apropriação das inovações tecnológicas disponíveis, também aqui com ritmo diferenciado consoante o tipo de oferta. As empresas mais dinâmicas e líderes (agrupamento 4) tendem a incorporar quer as tecnologias quer inovações no serviço que são disseminadas com ritmos diferenciados à generalidade do sector.
Em termos tecnológicos ganham importância todos os desenvolvimentos que permitem a informatização dos estabelecimentos, generaliza-se *software* de gestão o que leva a uma incorporação de competências no domínio das TIC em alguns empregos e introduz melhorias ao nível da organização do trabalho e da gestão de recursos humanos.
Por outro lado, há uma dinâmica grande de inovação no serviço que não passa exclusivamente por aspectos tecnológicos. Emergem e inventam-se novos serviços e novos modos de prestação do serviço que preenchem nichos de mercado e que resultam de uma atenção aos diagnósticos sociais efectuados. Este pioneirismo associa-se ao marketing e a formas de fidelização dos clientes/utilizadores que passam, como vimos, pela personalização do serviço, o ajustamento às necessidades do cliente/utilizador e não estandardização. As entidades mais dinâmicas (do agrupamento 4) tendem a ser as responsáveis por estes aspectos de inovação que passam, muitas das vezes, pela introdução de novos serviços e novos conceitos de serviço já testados noutros países. Este factor implica uma atenção muito grande ao mercado e ao que internacionalmente é testado e implica alguma capacidade de adaptação.
A inovação no serviço passa também pelas dinâmicas induzidas pela territorialização, pelo funcionamento em rede e por uma leitura lacta do que são as necessidades sociais, entendendo-as não apenas como necessidades associadas à "sobrevivência" dos indivíduos, mas também como necessidades associadas à promoção da "vivência", particularmente quando falamos de populações muito carenciadas. Esta leitura passa também pelo alargamento da visão do que são contextos e processos de aprendizagem e socialização, aspecto fundamental na reorientação dos serviços destinados a crianças.

• *Organização*

Regista-se um movimento de profissionalização dos empregos de topo, nomeadamente daqueles associados à gestão das entidades e à coordenação e organização do trabalho. A gestão das empresas qualifica-se profissionalizando-se, pondo ao seu serviço as novas tecnologias de informação e comunicação e levando a uma organização do trabalho mais qualificante. Estes aspectos são orientados por uma difusão no sector de modos de organização e de uma racionalidade mais empresarial. Também a este ní-

vel, a entrada no mercado de novos prestadores mais qualificados teve um efeito importante.
Neste processo as entidades de representação do sector assumem um papel importante de concepção e de formação para a implementação de modelos de gestão melhor adaptados a esta nova realidade de funcionamento.
Esta qualificação da gestão traduz-se na assumpção de modos de organização mais complexos, com estruturas organizacionais que supõem uma maior partilha de responsabilidades e uma maior autonomia. Emergem os empregos intermédios de enquadramento que fazem a ponte entre a gestão e a generalidade dos profissionais. Estes aspectos são particularmente evidentes nas empresas dos agrupamentos 3 e 4.
O peso do trabalho em equipa é reforçado e privilegia-se a multidisciplinaridade — o que abre perspectivas de recrutamento de muitos novos empregos especializados, associados, por vezes, a enquadramentos atípicos, como seja o trabalho parcial. Contudo, o reforço das parcerias no sector traduz-se também na consolidação de plataformas comuns de recrutamento que permitem a partilha entre entidades do mesmo território de recursos humanos muito especializados que desempenham funções a tempo parcial em cada uma das entidades.
Paralelamente, a implementação de esquemas de certificação da qualidade implicam uma maior atenção à estrutura de recursos humanos que passa a ser consolidada não a partir de um objectivo de salários baixos, mas sim a partir da adequação das qualificações e competências ao tipo de serviço, cujos requisitos são enquadrados em parâmetros de qualidade. Estes requisitos impõem claramente a revisão dos contratos colectivos de trabalho que deverá incorporar uma nova distribuição de funções e a consideração de novos empregos. Esta negociação deverá criar condições para um melhor enquadramento salarial e ultrapassar os tradicionais problemas de recrutamento.
A dualidade do emprego no sector mantém-se mas é minorada pelo facto de se investir de modo generalizado na formação dos recursos humanos. Os empregos de menores qualificações vêem-se assim valorizados.
Por outro lado, este quadro de desenvolvimento implica uma revisão da delimitação e do conteúdo dos empregos, distinguindo entre os empregos que se dedicam ao planeamento de intervenções sociais, os empregos que intervêm directamente junto das populações e, dentro destes, empregos daqueles que se dedicam a uma intervenção de diagnóstico, acompanhamento e orientação de casos e aqueles que se dedicam a intervenções muito especializadas, em domínios como a educação, a animação, psicológico, etc...
As políticas de emprego são postas ao serviço da qualificação do sector e dirigidos para o apoio à criação e sustentação de emprego qualificado e altamente qualificado, nomeadamente de jovens. Neste sentido, o sector contribui para o combate ao desemprego de jovens, nomeadamente licenciados e não tanto para o combate ao desemprego de longa duração.

- ***Evolução dos agrupamentos***

Este cenário caracteriza-se por um grande dinamismo quer de mercado, quer organizacional, quer no que respeita à inovação. As entidades com maior potencial serão aquelas que mais diferenciarem o seu serviço em torno dos factores valorizados pelos clientes. A figura seguinte apresenta a evolução de cada um dos agrupamentos estratégicos, retratada nos círculos a cheio representando os tracejados a situação de partida, tal como foi explicitada em ponto anterior. As alterações verificadas são alterações de dimensão, i.e., da importância quantitativa do agrupamento, por um lado, e, por outro lado, de movimentação nas variáveis/dimensões estratégicas consideradas.
Os agrupamentos 1 e 2 vêem reduzida a sua dimensão uma vez que as entidades que revelam incapacidades estruturais tendem a não sobreviver num contexto de forte competitividade. Por outro lado, os agrupamentos 3 e 4 ganham importância, uma vez que os níveis de inovação da oferta e de qualificação das estruturas são determinantes neste cenário.
A generalidade dos agrupamentos tendem a deslocar-se para cima demonstrando a tendência para a reestruturação das entidades revelada por este cenário, o que leva a que as entidades se aproximem de configurações estruturais mais consentâneas com o novo contexto de intervenção que valoriza, como vimos, a qualidade de serviços, a eficácia da gestão e a qualificação das estruturas e dos recursos humanos.
Exceptuam-se as entidades que mantém o mesmo tipo de postura e que permanecem nos agrupamentos 1 e 2 e que eventualmente se transferem do 1 para o 2.
As maiores dificuldades vão-se colocar às empresas do agrupamento 1 que terão dificuldade em adaptar-se ao dinamismo imposto pelo cenário, às quais

se solicitará investimentos consideráveis quer em termos infraestruturais quer de recursos humanos por forma a atingirem padrões de qualidade impostos pela certificação. A impossibilidade de o fazer reduz este agrupamento a um conjunto de entidades de vários segmentos que entram em situação de estagnação e que passam a responder a públicos menos sensibilizados para as dinâmicas de qualidade. A sua sobrevivência pode estar também associada as territórios mais deprimidos onde a iniciativa empresarial é ténue.

No agrupamento 2 também haverá uma redução quantitativa mas aqui existirão casos de transferência para outros agrupamentos, nomeadamente para o 3, à medida que as entidades empreendem estratégias de reestruturação. As entidades remanescentes do agrupamento 2 tenderão a valorizar mais uma estratégia de inovação no serviço, nomeadamente apostando em novas modalidades de prestação.

O agrupamento 3 assume uma grande importância tendo recebido empresas provenientes do agrupamento 2. Paralelamente, aproxima-se do agrupamento 4, sem contudo, assumir um papel de pioneirismo, uma vez que inova no serviço por imitação das entidades do agrupamento 4 e fá-lo com algum efeito retardado. Este agrupamento tenderá constituir-se como o mais importante no plano quantitativo.

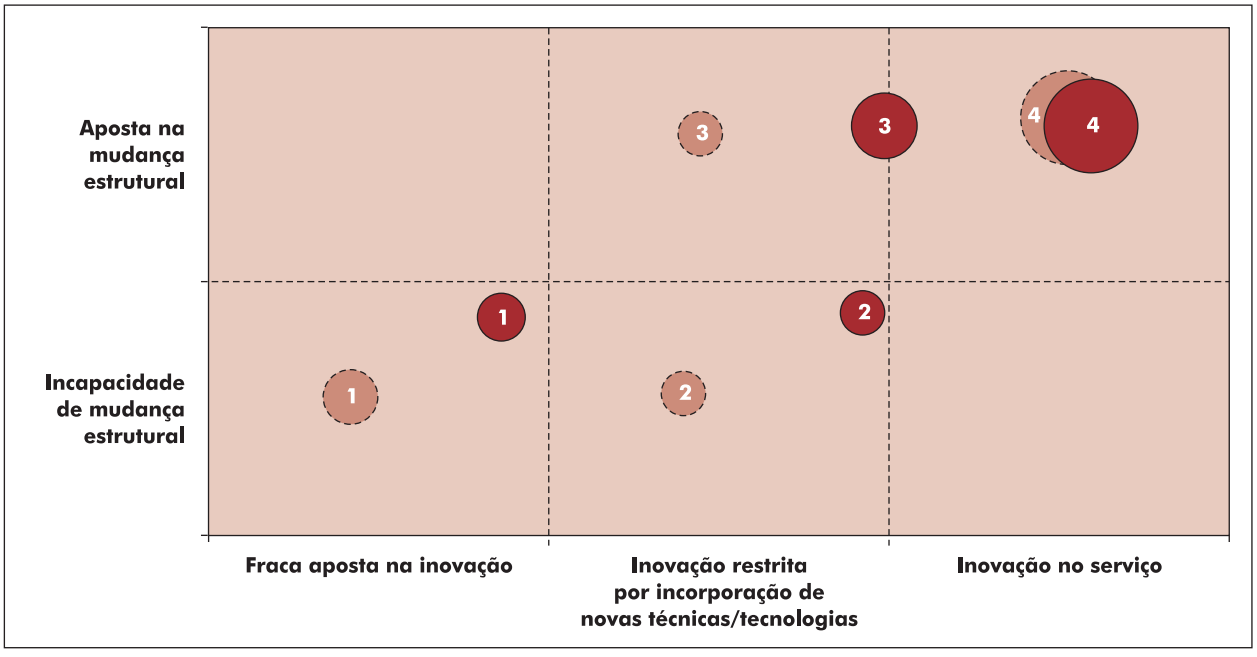
O agrupamento 4 aumenta a sua importância, quer porque recebe algumas entidades do agrupamento 3, mas também porque é aqui que se irão situar alguns dos novos operadores que entram no sector, nomeadamente aqueles que surgem associados a grupos económicos.

Contudo, as principais alterações não ocorrem na dimensão e localização dos agrupamentos, mas sobretudo, na sua constituição. É que os agrupamentos 3 e 4, hoje maioritariamente constituídos por entidades públicas e do terceiro sector, passam também a ser constituídos por um grande número de empresas privadas, enquanto no agrupamento 1 e 2 passarão a situar-se entidades do sector não lucrativo que não conseguiram operar a reestruturação organizacional necessária a um sistema de financiamento que tendencialmente não se organiza em torno de financiamento directo às entidades. Nestas entidades a inadequação das estruturas e dos modelos de gestão a esta nova realidade traduz-se em custos de eficácia e eficiência com impactes sobre o preço do serviço, por vezes, mais elevados do que os praticados por entidades lucrativas com os mesmos padrões de qualidade.

Por outro lado, situar-se-ão nestes agrupamentos as entidades que não tiverem condições para certificar os seus serviços, o que tem custos sobre os níveis e tipos de procura.

FIGURA 2.9.

Evolução dos agrupamentos estratégicos-tipo no Cenário 1



CENÁRIO 2

Qualificação segmentada do sector

Este cenário apresenta uma evolução distinta face ao anterior. Trata-se de um cenário intermédio com aspectos de evolução próximos do cenário 1 e outros próximos de cenário 3. Os pressupostos em termos de evolução dos elementos pré-determinados e das condicionantes mantêm-se, bem como o quadro global de orientação das políticas públicas, o que permite um crescimento do sector, ainda que de índole diferente. Contudo, a resposta do sector a este novo enquadramento é mais lenta e encontra maiores níveis de resistência. Neste sentido, verifica-se algum desequilíbrio que resulta na segmentação do sector em entidades que responderam positivamente aos desafios, tendo-se aproximado das dinâmicas referenciadas no cenário anterior e entidades que tendem a reproduzir os modelos de funcionamento anteriores. A entrada de novos prestadores associada à iniciativa privada e lucrativa tende a fazer-se a partir de modelos que as aproxima de entidades do agrupamento 4.

A transformação do sector não é pois tão radical como no cenário 1. Se em termos das variáveis associadas à dimensão serviços — a importância de factores qualitativos e forte expressão de serviços diferenciados e a intensa penetração de novos prestadores — a situação é muito semelhante à que descrevemos para o cenário anterior; já, nas dimensões associadas à inovação a transformação é mais lenta e bastante segmentada. Neste sentido, verifica-se uma difusão limitada a segmentos qualificados das possibilidades de inovação tecnológica, em equipamentos e infra-estruturas e a inovação no serviço promovida pelas empresas pioneiras dissemina-se a um ritmo mais lento que no cenário anterior.

A lentidão da resposta do sector ao novo enquadramento de mercado é não só evidente nos aspectos associados à inovação, mas também nas dimensões associadas à organização e à gestão de recursos humanos. Verifica-se, contudo, uma tendência para a profissionalização da gestão, generalizada a todos os cenários, mas que aqui, tal como no cenário anterior, é profundamente pressionada pelas alterações ao funcionamento do sector induzidas pela transformação das políticas que o apoiam. Porque a estratégia prioritária das entidades não assenta numa qualificação dos recursos humanos, os processos de inovação ocorrem de forma mais lenta, associada aos processos de imitação das ofertas e do funcionamento das entidades que temos vindo a designar por pioneiras.

A profissionalização do sector verifica-se, sobretudo, associada às funções de gestão e não é generalizada aos restantes recursos humanos. Tal facto deve-se a uma postura muito atenta das entidades que receiam dificuldades financeiras decorrentes da alteração do quadro de financiamento, tendendo, por isso, a reproduzir um modelo que não privilegia uma qualificação generalizada dos empregos. Este modelo é assente numa certa indistinção de funções ao nível do pessoal menos qualificado e de uma lógica de poupança em recursos humanos ao nível técnico o que obriga a uma excessiva e indesejável polivalência dos empregos técnicos.

O reforço das parcerias e do funcionamento em rede é menor, uma vez que as entidades assumem negativamente a concorrência induzida pelo quadro de intervenção política. Neste sentido, entidades lucrativas e não lucrativas tendem a assumir posições antagónicas e de alguma agressividade, o que não permite a generalização da abordagem territorial em rede.

Por outro lado, verifica-se uma menor capacidade de implementação de movimentos de reestruturação das entidades que têm a tendência para tentar incorporar as dinâmicas novas na sua estrutura actual. Este aspecto resultará em paradoxos de funcionamento que pressionarão as entidades a uma alteração substantiva da sua estratégia. Neste sentido, algumas aproximar-se-ão do modelo implícito ao cenário 1, enquanto outras entrarão numa situação de extrema dificuldade de resposta às exigências do mercado.

A diversificação da oferta ocorre em menor escala do que no cenário anterior, uma vez que as entidades se centram no tipo de serviços e oferta cujo consumo é alvo de subvenção.

Neste cenário são em menor número as entidades que aderem à implementação de um programa de certificação da qualidade, o que se traduz numa menor rapidez na alteração estrutural do modo de funcionamento das entidades.

As entidades de representação do sector assumem neste cenário uma postura tendencialmente reactiva face às transformações vigentes. Neste sentido, o seu papel no apoio à transformação da lógica de funcionamento das entidades é menor.

Mantém-se, tal como no anterior cenário, a tendência para uma alteração estrutural do sector devido à entrada de um grande número de prestadores privados muito estruturados.

O cenário 2 atenua menos a dualidade do sector do que o cenário 1, uma vez que há um grupo de novas e de entidades já existentes que respondem muito positivamente às transformações, comportam-se de forma activa, diferenciam-se, apostam na qualidade e na inovação, sofisticam o serviço, apostam em nichos de mercado, qualificam e especializam os recursos humanos, apostam no relacional, na personalização do serviço e na não standardização da oferta. Há, porém, outras entidades que apostam menos na inovação tecnológica e na qualificação dos equipamentos, uma vez que favorecem um discurso de que o que importa é o tratamento que se dá às pessoas e não tudo o que está à volta, refugiam-se em serviços mais tradicionais e no seu público habitual, não assumem uma estratégia generalizada de aposta nos recursos humanos e na sua qualificação.
Este cenário implica uma profissionalização moderada do sector assente apenas nos segmentos muito qualificados. Tal significa que para uma grande parte das entidades persistem os problemas de recrutamento existentes.
Embora atenuada mantém-se a dualidade do sector assente agora na existência de uma oferta consolidada em torno de opções técnicas bastante aprofundadas e de uma grande massa de oferta que tende a associar à tecnicidade a perda da componente relacional.

- ***Serviços***

A evolução no que se refere à força motriz serviços é em tudo semelhante à registada no cenário anterior. Caracteriza-se, pois, por um crescimento e uma qualificação do sector assente num comportamento empresarial orientado por uma grande sensibilidade à dinâmica de mercado (com excepção de algumas empresas que permanecem no agrupamento 1) que passa pela valorização dos aspectos da diferenciação do serviço e pela atenção às necessidades emergentes. Esta dinâmica é igualmente estimulada pela entrada no sector de novos prestadores associados a grupos económicos, contudo é disseminada a um ritmo mais lento à generalidade do sector do que acontece no cenário 1. O comportamento mais activo regista-se nas entidades do agrupamento 4.
Uma parte da oferta assume a não estandardização, a flexibilidade, a personalização do serviço, a certificação da qualidade, a diversificação e a complementaridade de serviços. Uma outra parte mantém uma oferta mais tipificada e menos personalizada e direcciona a sua intervenção para públicos menos exigentes ou com menor capacidade de reinvindicação da qualidade.
A parceria e a territorialização da oferta ocorre de forma menos aprofundada, na medida em que há uma clara segmentação do sector e uma resistência dos prestadores tradicionais às novas dinâmicas.

- ***Inovação***

Do ponto de vista da inovação este cenário caracteriza-se por uma dualidade no modo como as empresas se relacionam com a inovação. Ao contrário do cenário anterior não há uma intensidade generalizada da integração de novas tecnologias de suporte ao serviço associada a estratégias de qualidade e diferenciação do serviço. Pelo contrário, neste cenário a opção pela qualidade e diferenciação surge associada à valorização dos aspectos relacionais da prestação do serviço e contra a tecnologia. As entidades tendem a associar o não tecnológico a uma garantia da prevalência dos aspectos relacionais, contudo, não agem em consonância no que se refere ao investimento em recursos humanos. A modernização e a incorporação de tecnologias de apoio à prestação do serviço tem uma difusão limitada aos segmentos mais qualificados da oferta, nomeadamente ao grupo de empresas que se situam no agrupamento 3.
A imagem de tecnicidade e cientificidade na prestação do serviço é menos valorizada do que no cenário anterior. As entidades esboçam menos capacidade em realizar investimentos tecnológicos e infra-estruturais.
Há uma rápida apropriação das inovações tecnológicas disponíveis no agrupamento 4; estas empresas tendem a incorporar quer as tecnologias quer a introduzir inovações no serviço que são disseminadas com ritmos diferenciados à generalidade do sector, abrangendo, em primeiro lugar, as empresas do agrupamento 3 mas não chegando a atingir as empresas do agrupamento 1.
Contudo, há uma dinâmica grande de inovação no serviço que não passa exclusivamente ou mesmo essencialmente por aspectos tecnológicos. Emergem e inventam-se novos serviços e novos modos de prestação do serviço que preenchem nichos de mercado e induzem novas necessidades, conceptualiza-se o serviço e a oferta, valoriza-se o marketing existindo um segmento de empresas onde predomina o pio-

neirismo que se comportam de modo semelhante às empresas mais dinâmicas do cenário anterior. Mas existe também outro segmento de empresas que responde às dinâmicas de mercado apropriando-se das inovações introduzidas pelas empresas pioneiras, nomeadamente no que se refere a novos serviços e novas formas de prestação, mas limitando esta apropriação a formas de inovação que não impliquem grandes investimentos em equipamento e recursos humanos. Neste plano, um grupo importante de empresas sublinha algum tradicionalismo, nomeadamente as que se situam em contextos territoriais menos dinâmicos e onde a concorrência é menor.

- ***Organização***

Tal como no cenário 1, regista-se um movimento de profissionalização dos empregos de topo, nomeadamente daqueles associados à gestão das empresas/entidades e à coordenação e organização do trabalho. A gestão das empresas qualifica-se profissionalizando-se, pondo ao seu serviço as novas tecnologias de informação e comunicação e levando a uma organização do trabalho mais qualificante. Estes aspectos são orientados por uma difusão no sector de modos de organização e de uma racionalidade mais empresarial. Também a este nível a entrada no mercado de novos prestadores mais qualificados terá um efeito importante.

As entidades representativas do sector assumem um papel de liderança na divulgação de novos modelos de gestão.

Esta qualificação da gestão traduz-se na assumpção de modos de organização mais complexos, com estruturas organizacionais que supõem uma maior partilha de responsabilidades e uma maior autonomia. Emergem os empregos intermédios de enquadramento que fazem a ponte entre a gestão e a generalidade dos profissionais. Estes aspectos são particularmente evidentes nas empresas dos agrupamentos 3 e 4.

Porém, este movimento não é transversal ao contrário do cenário anterior. O que significa que não há ainda, numa grande parte das entidades, uma aposta clara na qualificação e especialização técnica do seu pessoal. A formação é limitada às funções de topo e técnicas e mantém-se um padrão de recrutamento assente em baixas qualificações e baixos salários para os empregos não técnicos. Não há uma delimitação clara dos vários empregos que abrange também a área técnica.

- ***Evolução dos agrupamentos***

Este cenário caracteriza-se por um dinamismo médio quer organizacional quer no que respeita à inovação no serviço quer ainda na relação das empresas com o mercado. As empresas com maior potencial serão aquelas que mais diferenciarem o seu serviço em torno dos factores valorizados pelos consumidores. Contudo, existe uma dualidade da oferta: há uma oferta muito qualificada que se centra na diferenciação, na inovação, na incorporação de tecnologia uma oferta que assume uma postura menos activa e mais reactiva e tradicional. Quer isto dizer que se mantém uma dualidade do sector, mas esta é de uma natureza muito mais qualificada do que a situação actual.

A figura seguinte apresenta a evolução de cada um dos agrupamentos estratégicos, retratada nos círculos a cheio, representando os tracejados a situação de partida, tal como foi explicitada em ponto anterior. As alterações verificadas são alterações de dimensão, i.e., da importância quantitativa do agrupamento, por um lado, e, por outro lado, de movimentação nas variáveis/dimensões estratégicas consideradas.

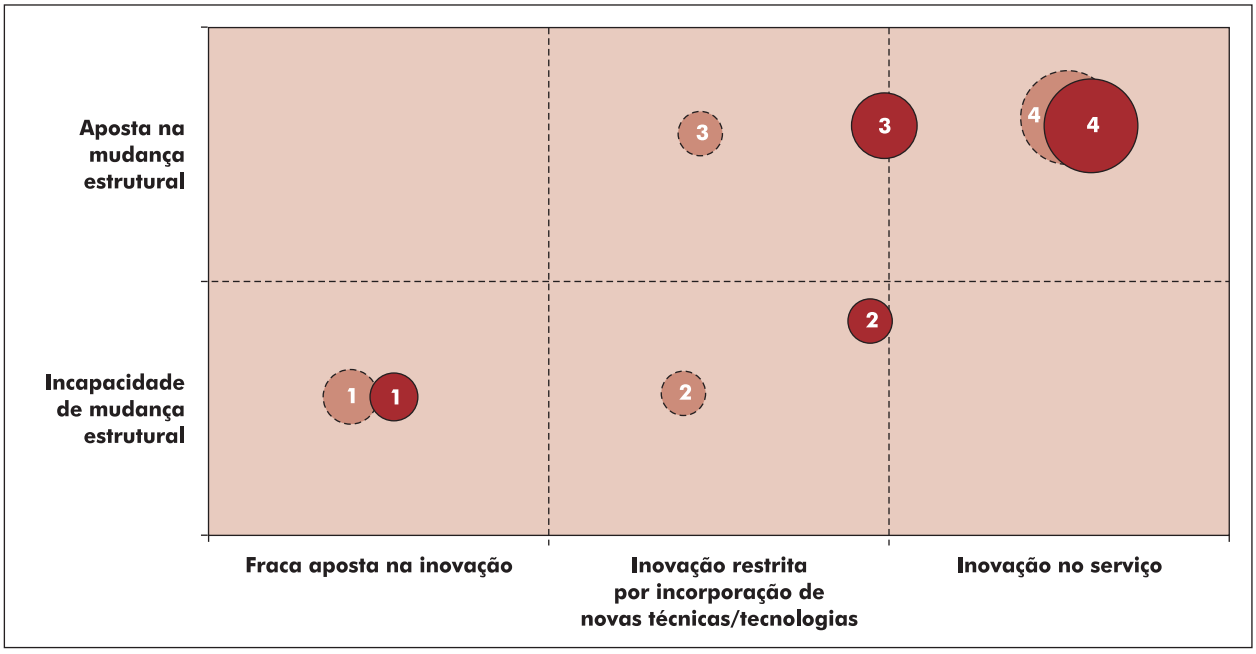
Os agrupamentos 3 e 4 assumem um comportamento muito semelhante ao cenário 1, uma vez que é neles que se concentram quer os novos prestadores, quer as entidades menos reactivas e que mais facilmente se adaptaram às novas dinâmicas. Crescem, portanto, estes agrupamentos, nomeadamente o agrupamento 3 que engloba as entidades que estão a prosseguir estratégias mais dinâmicas de qualificação e reestruturação.

O agrupamento 1 diminui menos que no cenário anterior. Por outro lado, as entidades mantêm tendencialmente o mesmo posicionamento estratégico de um certo tradicionalismo e acantonamento passivo.

Por seu turno, o agrupamento 2 cresce ligeiramente ao receber entidades do agrupamento 1 e desloca-se para a direita e para cima, representando uma incorporação mais lenta quer das necessidades de reestruturação das entidades quer das dinâmicas de inovação do serviço.

FIGURA 2.10.

Evolução dos agrupamentos estratégicos-tipo no Cenário 2



CENÁRIO 3

Manutenção do quadro de intervenção política

Este cenário apresenta uma evolução menos interessante que os anteriores. Aquela que identificámos como dimensão motora da evolução alargada do sector em direcção a uma qualificação e profissionalização mais ou menos generalizada - a alteração da lógica de subvenção dos serviços mais relevantes do sector - tem neste cenário uma configuração diferente dos anteriores que passa genericamente pela manutenção do quadro de apoio político ao sector. Neste sentido, a política de acção social mantém a lógica actual de subvenção à oferta contratualizando acordos de cooperação com as instituições não lucrativas. O cenário é menos favorável a uma entrada mais extensiva de novos prestadores no sector, nomeadamente associados à iniciativa privada. Esta ocorre de modo menos intensa e associada a segmentos de mercado com maior poder de compra tendo efeitos mais limitados sobre o sector, na medida em que não cria de modo extensivo um efeito dominó no sentido da qualificação. Estas entradas com algum significado estão associadas a grupos económicos que testam intervenções integradas para pessoas idosas pouco dependentes em equipamentos designados por residências integradas.

A concorrência entre entidades é menor que nos anteriores cenários e os novos prestadores com significado têm um mercado muito próprio que podemos mesmo considerar um novo mercado — idosos pouco dependentes e com elevado poder de compra — para o sector não criando tensões concorrenciais com os operadores tradicionais. Por esta razão, os aspectos associados à diferenciação e qualificação do serviços assumem menor expressão, sendo que as entidades se concentram numa oferta de tipo massificada, muito estandardizada, pouco personalizada e pouco flexível.

A evolução positiva regista-se nas forças motrizes inovação e organização/recursos humanos, nomeadamente nos aspectos que se referem à intensidade de estratégias de inovação da oferta e ao grau de profissionalização das estruturas de gestão. Ou seja, concentra-se nas dimensões consideradas positivas em todos os cenários, ou seja, aquelas dimensões que têm uma evolução positiva inevitável, uma vez que correspondem a exigências de mercado essenciais à sobrevivência das entidades. Contudo, contrariamente aos cenários anteriores não são valorizados os factores qualitativos nas dinâmicas de uma grande parte

da oferta. Por outro lado, é menor a importância das estratégias de inovação tecnológica e é menor o grau de estruturação profissional do sector.
Tem igualmente subjacente um comportamento positivo dos elementos pré-determinados e das condicionantes identificadas, nomeadamente das tendências actuais em termos de padrões demográficos, familiares, sociais e de consumo. Este aspecto imprime possibilidades de crescimento no sector o que permite às entidades manterem uma situação confortável que as leva a uma maior passividade do que nos anteriores cenários.
Neste cenário a dualidade do sector tende a acentuar-se entre uma oferta vocacionada para procuras solváveis e uma oferta vocacionada para procuras menos solváveis.
Os problemas tradicionais de recrutamento no sector mantém-se, associados a políticas de baixos salários e a uma fraca valorização dos conteúdos dos empregos.
A dinâmica no sector assenta, neste cenário, na introdução em alguns segmentos limitados da possibilidade de incorporação de equipamentos e tecnologia de apoio ao serviço e da disseminação a um ritmo lento das inovações no serviço introduzidas pelas entidades que designámos por pioneiras.
Não se verificam alterações qualitativas na generalidade dos factores críticos para a competitividade do sector. Não são implementadas políticas que potenciem uma alteração substantiva do sector e as actividades reguladoras e fiscalizadoras não são exercidas com eficácia. As dinâmicas do sector são apenas consistentes nas componentes que se referem a uma tendência para a profissionalização das estruturas de gestão que ocorre até por obrigatoriedade regulamentar e por necessidade de melhorar a eficiência das entidades num contexto de centramento do financiamento em torno do financiamento público. A assunção do relacional como elemento estruturante destes servidos é feita de uma maneira menos interessante que nos cenários anteriores e persiste algum amadorismo resultante da fraca qualificação dos profissionais do sector.
Este cenário é um cenário de crescimento quantitativo da oferta e do emprego no sector, sem que tal crescimento se apoie numa mutação estrutural das características do sector. O essencial do crescimento assenta em serviços banais e tradicionais e mantendo-se alguma tendência para a desqualificação. É, por isso, um cenário de manutenção da dualidade actualmente existente quer ao nível do emprego quer ao nível da oferta e das empresas/entidades.

- ***Serviços***

O modelo de desenvolvimento deste serviços assenta num padrão que tende a não valorizar os factores qualitativos ou seja a introdução da valor acrescentado na oferta. Esta valorização é efectuada apenas pela oferta dinâmica que se orienta para uma procura com maior poder de compra. Há, assim, uma forte segmentação do mercado que se aprofunda face à situação actual. Este aprofundamento resulta do facto de persistir, tal como nos anteriores cenários, uma tendência para a penetração de novos prestadores associados a grupos económicos que se restringe a alguns segmentos (apoio ao domicílio e serviços residenciais para pessoas idosas...) de actividades e se dirige a uma procura de topo tendo pouco impacte na alteração estrutural da dinâmica da oferta da generalidade do sector.
A oferta tende a concentrar-se em serviços mais tradicionais, revelando uma postura de alguma passividade que se orienta não pela antecipação de necessidades, mas sim de resposta directa a solicitações do mercado relativamente seguras.
As dinâmicas de territorialização da oferta são também menos evidentes com supremacia de tendência para reproduzir os mesmos serviços standard em todos os contextos. O funcionamento em rede também não é cabalmente aproveitado uma vez que persiste uma atitude fechada e proteccionista por parte da maioria das entidades que receia perder na sua relação com o Estado e na sua capacidade de captação de público-alvo.

- ***Inovação***

A inovação no serviço é patente apenas no grupo de entidades que desenvolve uma atitude de pioneirismo, mas a disseminação destas inovações é muito lenta e só ocorre quando esse tipo de serviços é incorporado no menu de serviços a financiar pelo Estado no exercício anual de contratualização.
A inovação tecnológica é incorporada também em segmentos muito limitados, uma vez que a generalidade das entidades tende a prescindir desse tipo de investimentos em favor de uma visão pouco qualificado e assistencialista do que é o serviço social.

- ***Organização***

No que respeita ao emprego verifica-se a manutenção da tendência actual para uma relativa indiferenciação e desqualificação dos empregos de base as-

sente numa deficiente delimitação de funções e fraca estruturação dos empregos e perfis profissionais que os suportam e, por outro lado, persiste o movimento de qualificação do sector ao nível das funções de topo. A compatibilização destas duas tendências representa a dualidade referida em que as entidades estruturam a sua actividade a partir de um conjunto limitado de empregos nucleares e de gestão mais qualificados, conjugada com emprego menos qualificado e, em alguns segmentos, bastante rotativo.

As entidades mantêm uma estratégia assente em remunerações baixas e procuram diminuir os seus custos com pessoal. Nesse sentido, não investem na diversificação da sua estrutura técnica em torno de competências várias que permitam constituir intervenções especializadas em alguns domínios. Neste sentido, um mesmo profissional tende por vezes a assegurar funções técnicas para as quais não possui competências específicas, este aspecto ocorre sobretudo ao nível dos educadores de infâncias e dos assistentes sociais que tendem a assumir uma excessiva polivalência, por exemplo intervindo também nos ATL, Clubes de Jovens e na função animação.

As entidades tendem a não desenvolver capacidades de diagnóstico, o planeamento estratégico restringe-se a um conjunto limitado de entidades e não se efectua a avaliação da eficácia e eficiência da prestação do serviço.

- ***Evolução dos agrupamentos***

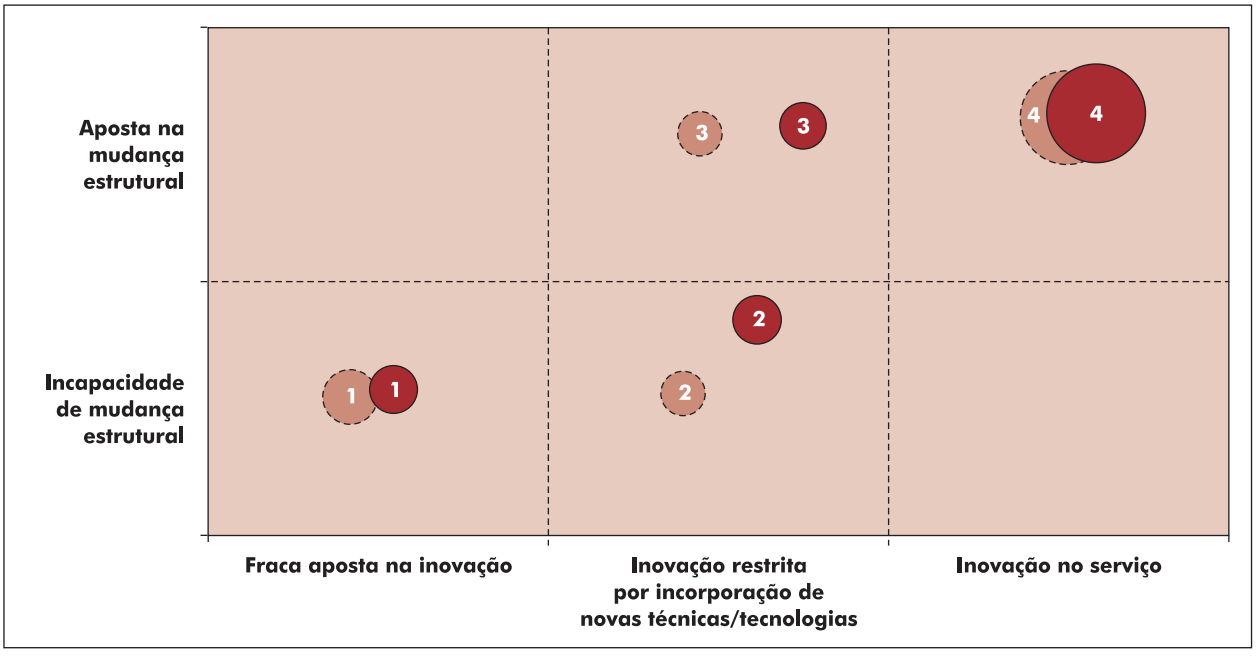
A evolução dos agrupamentos neste cenário não é muito intensa. No agrupamento 1 verifica-se um ligeiro decréscimo de dimensão que resulta do facto de algumas entidades não terem conseguido responder às necessidades de profissionalização da gestão que o cenário implica. O agrupamento 2 também vê diminuído o seu tamanho; contudo aproxima-se do agrupamento 3, uma vez que a profissionalização da gestão tende a abrir caminho para a resolução dos impasses estruturais com que essas entidades se debatem.

O agrupamento 3 não cresce tanto como noutros cenários e aproxima-se menos do agrupamento 4 do que nos cenários anteriores. O agrupamento 4 cresce ligeiramente uma vez que é nele que se situam as novas entradas significativas no sector.

Contudo, neste cenário a estrutura dos agrupamentos não se altera substantivamente, uma vez que apenas para o agrupamento 4 se registam entradas de entidades privadas qualificadas. A relação de forças entre público, lucrativo e não lucrativo tende a manter-se.

FIGURA 2.11.

Evolução dos agrupamentos estratégicos-tipo no Cenário 3



III

Evolução dos Empregos, das Qualificações e das Competências Profissionais

1. Dinâmica dos Empregos

1.1. Apresentação sumária da estrutura profissional do sector

este sector de actividade encontramos situações muito diferenciadas consoante o tipo de actividades. Nas actividades mais estruturadas os empregos nucleares e os mais tradicionais são enquadrados por regulamentação colectiva de trabalho ou por outro tipo de enquadramentos jurídicos. Os restantes empregos, nomeadamente os empregos mais recentes possuem um enquadramento mais fluído, com conteúdos não formalizados quer por via regulamentar quer pelas classificações e referenciais profissionais existentes.

Neste contexto, apresentar uma estrutura profissional para o sector é um exercício que vai contracorrente, uma vez que a flexibilidade é a característica mais marcante no sector, mesmo no que aos empregos e seu conteúdo diz respeito. Deste modo, este exercício deve ser entendido como um contributo para criar visibilidade aos empregos e condições e profissionalização sem, contudo, dever representar uma rigidez de denominações e conteúdos de emprego que estão em sistemática transformação e evolução.

A estrutura apresentada resulta da conjugação de dois tipos de análise: (i) da delimitação profissional efectuada a partir da análise de diversos referenciais profissionais; (ii) da recolha de informação efectuada junto das entidades alvo de estudos de caso.

Os empregos estão classificados segundo a sua natureza. Isto é consoante se tratam de empregos específicos ao sector, comuns a este sector e outros com os quais este se relacione e empregos transversais à generalidade dos sectores de actividade. Paralelamente, procura-se agrupar estes empregos por grandes áreas funcionais: a gestão, o planeamento e controlo do serviço, atendimento, apoio técnico, manutenção e execução do serviço.

Os empregos são, por vezes, apresentados com as várias designações encontradas, sempre que estas impliquem situações de enquadramento diferenciadas, como é o caso dos empregos na área da gestão de topo.

Por outro lado, referenciámos empregos com níveis de similitude grandes mas com designações diferentes. Nestes casos optámos por uma designação de entre as existentes ou concebemos uma nova designação que melhor se adapte aos conteúdos do emprego.

Note-se que como qualquer classificação esta que apresentamos obedece a critérios que são naturalmente devedores de uma determinada interpretação do que é o sector. Neste sentido, os empregos que entendemos como empregos nucleares, ou seja, cruciais no sector foram entendidos como empregos específicos, ainda que, em alguns casos, possamos estar na presença de empregos comuns a outros sectores. Tal seria o caso do assistente social ou técnico de serviço social que também podemos encontrar no sector da saúde.

O que a estrutura profissional apresentada permite verificar é o centramento dos empregos no domínio da execução do serviço onde as especificidades são evidentes. Por outro lado, no domínio do planeamento e controlo não só se registaram poucos empregos, como também estes assumem um carácter mais generalista. Por fim, a maioria dos empregos específicos remetem para qualificações de nível intermédio existindo poucos empregos específicos que exigem qualificações muito elevadas. Contudo, os empregos de natureza técnica que exigem qualificações elevadas e habilitações superiores não sendo específicos ao sector assumem um papel da maior relevância na estruturação das actividades.

Podemos em síntese referir que o conjunto de empregos-chave em presença é constituído por um conjunto restrito de empregos que exigem elevadas qualificações e que são empregos de enquadramento — o director técnico e o técnico de serviço social —, por um conjunto mais vasto de empregos técnicos de nível superior ou intermédio — os animadores, educadores e terapeutas — e, ainda, por um conjunto de empregos com qualificações mais baixas como os ajudantes de lar, familiares, ama familiar, entre outros.

A estrutura profissional do sector assenta na fase de execução/prestação do serviço propriamente ditos, apresenta igualmente, algumas especificidades internas que resultam sobretudo do tipo de público abrangido pelas entidades (pessoas idosas, crianças, jovens e pessoas com deficiência).

No que respeita às funções de gestão e às funções ditas técnicas ou de especialidade no apoio ao serviço, a análise dos estudos de caso evidencia que a existência de postos de trabalho com cargos específicos nestas áreas já se começa a notar, apesar de no caso da gestão as tarefas serem desenvolvidas em acumulação com atribuições mais operacionais relacionadas com a prestação do serviço ou decorrerem da responsabilidade patronal.

No entanto, estas competências têm vindo a assumir uma crescente relevância em todo o sector, manifestada através de novos recrutamentos e/ou de um reforço nos recrutamentos de profissionais em áreas diversas e que agregam um grupo de competências de carácter transversal, designadamente na gestão com a figura do director técnico ou do gestor contratado e no apoio técnico e de acompanhamento com figuras várias que abrangem áreas como a saúde (com médicos, psicólogos e enfermeiros), a educação (com educadores e professores) e na área específica do apoio social (com assistentes sociais, técnicos de serviço social, animadores e educadores socioculturais).

Ainda no âmbito da prestação do serviço propriamente dito existem funções que se diferenciam face ao público abrangido pelo serviço prestado e ainda pela área funcional em que se inserem, mesmo assim é possível detectar um núcleo-chave de empregos nas várias actividades. Estes agregam outros empregos com maior especificidade decorrente do tipo de serviço, como no apoio às crianças com as educadoras de infância ou no caso das pessoas com deficiência com os monitores de ocupação e/ou de formação profissional. Do núcleo-chave o destaque é assumido pelas profissões de auxiliares quer das actividades de apoio directo à prestação do serviço, como as ajudantes de lar, ajudantes de centro de dia, ajudantes familiares, as amas e as auxiliares de acção educativa; quer das

QUADRO 3.1.

Estrutura profissional do sector

Áreas Funcionais	
Gestão	• Administrador, Director-Geral, Gestor, Gerente
Planeamento e Controlo do Serviço	• Director Técnico • Coordenador de Actividades de Grupo
Apoio Técnico	• Médico • Enfermeiro • Fisioterapeuta • Psicólogo Clínico • Sociólogo
Manutenção/serviços auxiliares	• Escriturário • Secretária • Vigilante • Motorista • Auxiliar dos serviços gerais
	• Ecónomo • Cozinheiro • Ajudante de Cozinha • Auxiliar de Alimentação • Operador de Lavandaria
Prestação do Serviço	• Monitor de formação • Professor do Ensino Especial • Educador de Infância • Auxiliar de acção educativa • Técnico de Acompanhamento de Emprego • Terapeuta Ocupacional • Terapeuta da Fala • Animador sociocultural • Psicologo educacional
	• Técnico de Serviço Social/Assistente Social • Educador Social • Ajudante familiar • Ajudante de lar/Ajudante de centro de dia • Monitor ocupacional • Ama familiar

Fontes: Estudos de Caso a Entidades, entrevistas a interlocutores privilegiados, Classificação Nacional de Profissões, ROME.

Empregos Específicos Empregos Comuns Empregos Transversais

actividades de apoio aos designados serviços gerais, como as auxiliares de limpeza, as auxiliares de cozinha, as auxiliares de lavandaria, entre outras, que abrangem todas as actividades indirectamente ligadas à prestação do serviço porque não implicam o contacto directo com o cliente/utilizador, mas das quais também resulta o êxito final da prestação desse serviço.

Salienta-se que a atribuição das funções a cada um destes profissionais ainda não obedece a uma definição aceite por todos e por isso, por vezes, os conteúdos de um mesmo emprego diferem consoante o tipo de entidade em que se está inserido (associativa, pública ou privada; de pequena ou média dimensão), designadamente no que se refere ao tipo de gestão dos recursos humanos que é praticada e que assume uma maior ou menor riqueza na abordagem às funções e às competências.

Embora tenham sido detectadas algumas divergências, podemos apontar uma estrutura profissional assente numa análise genérica que possa funcionar como matriz de referência das várias realidades existentes.

De acordo com os dados decorrentes dos estudos de

caso realizados e que caracterizam este subsector, a maioria das entidades são de pequena e média dimensão e a estrutura profissional é, por vezes, quebrada, pois existem empregos que desempenham funções correspondentes a outros empregos também aqui apresentados (p.e. auxiliares de acção educativa e auxiliares de serviços gerais, ajudantes de lar e ajudantes familiares, ajudantes de lar e auxiliares de serviços gerais etc.), não se tratando de polivalência no sentido mais enriquecedor do termo, mas sim pelo contrário, de uma polivalência que resulta antes de uma indefinição de funções decorrente da fragilidade da estrutura de recursos humanos.

Assim, na generalidade dos casos das entidades privadas, são os proprietários que normalmente assumem as funções de gestor da entidade em todas as dimensões - recursos humanos, equipamentos e organização da prestação do serviço - mas já existem casos em que se verifica uma distinção entre proprietário e director de serviços e, ainda outros casos em que se verifica uma distinção por área, com a introdução de directores e/ou coordenadores especializados em cada uma das actividades da entidade (p.e. Educacional, Formação Profissional, Logística, Actividades Ocupacionais, Lares e Residências, etc.).

A acrescentar a estes empregos, as entidades mais estruturadas apresentam um grupo de empregos com características técnicas específicas e que normalmente assumem um carácter transversal ao sector (p.e. médicos, terapeutas, psicólogos). Existem ainda entidades que utilizam a figura do encarregados, mas em alguns casos estas funções são acumuladas com outras de outra categoria profissional (p.e. ajudante familiar que também é a encarregada do serviço ao domicílio).

Existe, ainda, um leque de empregos comuns a outros sectores de actividade, nomeadamente à educação e à saúde. São os casos do educador de infância, que na acção social desenvolve a sua actividade nas creches e no sector da educação desenvolve a sua actividade nos jardins de infância. Nestes casos a diferença substancial reside não nas competências mobilizadas, mas nos públicos dos serviços, crianças até aos 3 anos e dos 3 aos 5 anos, respectivamente. O professor é outro caso, assim, como o psicólogo que pode exercer a sua actividade em múltiplos sectores de actividade, ainda que com especializações de tipo diferente. No caso das profissões referentes ao trabalho com públicos com pessoas com deficiência, como é o caso do terapeuta da fala e do terapeuta ocupacional, estas podem ser exercidas igualmente no sector da saúde mantendo o mesmo quadro de funções e competências. Apesar desta tendência para a maioria dos empregos técnicos serem comuns a outros sectores de actividade, ou mesmo transversais, existem empregos que são muito característicos deste sector, nomeadamente todos os que também estão presentes no sector de educação, nomeadamente os que se referem à educação pré-escolar, à educação de adultos e à educação especial.

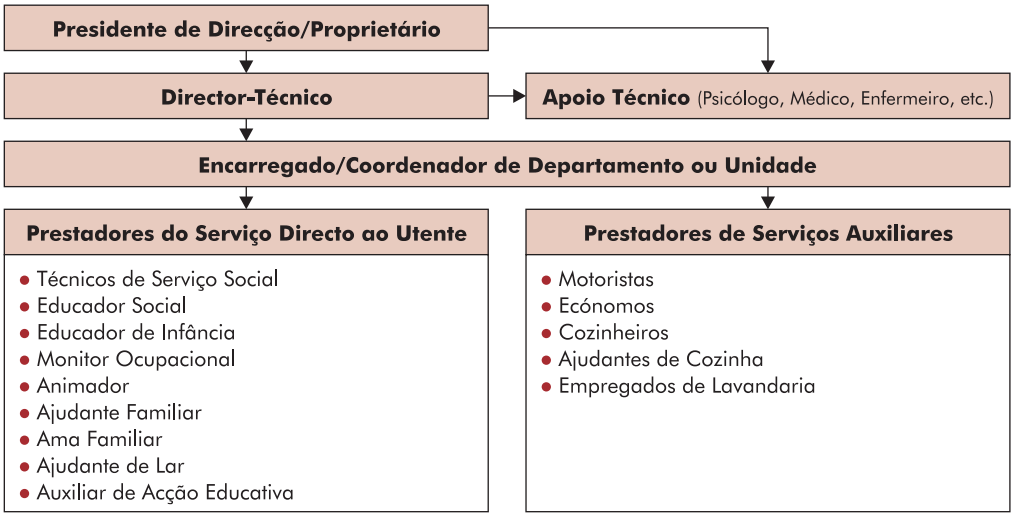
Existem outros empregos comuns a outro tipo de actividade que surgem associados ao subsector como decorrência do alargamento progressivo das actividades da acção social devido à transferência ou contratualização com os privados de actividades tradicionalmente desempenhadas pelo Estado. O caso dos técnicos de emprego é sintomático, na medida em que traduzem o alargamento, designadamente para o universo das entidades não lucrativas de uma função que é pública (serviço público de emprego) e que as políticas públicas, prevendo financiamentos ao abrigo de projectos, têm transferido para este tipo de entidades[20].

Contudo, são sobretudo os operadores ou os prestadores do serviço que representam a maior parte dos efectivos neste sector e muitas das entidades assumem uma estrutura profissional que se resume aos dois extremos, isto é, ao proprietário e aos prestadores de serviço e, por vezes, com um destes profissionais a acumular as funções de encarregado ou coordenador geral. Mas, é importante salientar a evolução positiva que estas entidades têm sofrido, nomeadamente no que se refere à sua estrutura profissional, registada pelo aumento de dimensão e pela diversificação de serviços que oferecem o que conduz a uma melhor organização e definição dos empregos e do tipo de funções que lhes estão afectas. Esta situação deve ser encarada como indício de um quadro futuro mais favorável à aplicação de uma estrutura profissional definida em conformidade com o sector e aproximada da ilustração representada na figura seguinte.

(20) Uma discussão mais aprofundada destas problemáticas é apresentada no ponto seguinte — dinâmicas de evolução de empregos — e na Parte I no ponto referente às políticas públicas de apoio ao sector.

FIGURA 3.1.

Estrutura profissional actual do sector da acção social



A estrutura profissional do sector é, no entanto, menos rica do que poderíamos supor. Tal deve-se a uma estratégia generalizada das entidades que, a fim de baixar os custos com pessoal, tendem a estimular níveis de polivalência artificiais, nomeadamente ao nível dos técnicos superiores. Tal significa que um técnico é rentabilizado desempenhando funções para as quais não possui competências específicas. Isto ocorre sempre que as funções a desempenhar não estejam regulamentadas. Deste modo, o leque de empregos disponíveis nas entidades é reduzido, com custos efectivos em termos de qualidade da prestação, dificultando o acesso ao mercado de trabalho por parte dos detentores de empregos que a regulamentação do sector não obriga a disponibilizar. O caso paradigmático é o tendencial desempenho de funções de animação por parte de outros técnicos ou mesmo de detentores de empregos menos qualificados.

1.2. Factores de Evolução dos Empregos

A identificação das principais tendências de evolução ao nível das profissões e conteúdos funcionais constitui um exercício de suporte à definição de perfis profissionais, correspondendo a uma leitura de síntese da análise socioeconómica desenvolvida, de caracterização do mercado de trabalho e de caracterização das estratégias empresariais.

A identificação prospectiva dos conteúdos e competências profissionais a mobilizar pelo sector depende também da identificação dos factores contextuais indutores de mudança.

Em termos de evolução do mercado de trabalho do sector importa evidenciar os seguintes aspectos:

- tendência global para acréscimo do emprego, nomeadamente nos domínios mais tradicionais dos apoios a pessoas idosas e a crianças, que resulta do crescimento destas actividades decorrente das alterações sócio demográficas já amplamente evidenciadas ao longo do estudo, mas também em tipos de serviços que compreendem níveis de apoio para pessoas pouco dependentes e que passam, por exemplo, pela prestação de alguns serviços de apoio a tarefas domésticas junto de pessoas idosas, ou mesmo pela emergência de novos serviços (acompanhamento de crianças, cuidados ao domicílio, animação e organização de festas, entre outros). Estas alterações nos padrões de consumo emergem primordialmente em meio urbano e metropolitano, onde a pressão sobre o tempo é maior e tendem a estender-se à generalidade do território. Este aspecto justificará o aumento de entidades prestadoras nomeadamente as vocacionadas para o apoio a pessoas idosas em meios menos urbanos.

O emprego das mulheres justifica apenas parcialmente estas mutações, também motivadas pela quebra de relações de vizinhança e a alteração dos

padrões familiares que conduz a um menor apoio aos indivíduos e às famílias que tendem, deste modo, a recorrer a apoio externo sob a forma de serviços;
- decréscimo de emprego associado à execução de actividades de carácter auxiliar que tenderão, em muitos contextos, nomeadamente os urbanos, a ser enquadradas por subcontratações a empresas especializadas, p.e., actividades de lavandaria, de confecção de refeições, etc.;
- elevada feminização do emprego com tendência para se manter;
- tendência para o rejuvenescimento do emprego no sector, motivada pelos recrutamentos de jovens quadros — o que justifica também a manutenção e mesmo aprofundamento da taxa de enquadramento do sector;
- contudo, o sector tem ainda taxas elevadas de antiguidade o que significa uma tendência para a consolidação de empregos, nomeadamente daqueles associados aos empregos nucleares;
- detentores dos empregos com níveis baixos de habilitações escolares, situando-se a maioria no segmento igual ou inferior à escolaridade obrigatória, a mesma situação ocorre no que se refere às qualificações profissionais.

A evolução dos indicadores básicos referentes ao emprego entre 1995 e 2000 faz notar uma tendência para a qualificação do sector, nomeadamente a partir de recrutamentos de detentores de habilitações de nível superior, o que justifica uma evolução muito positiva da taxa de enquadramento. Contudo, este dado vem aprofundar a dualidade do emprego no sector, uma vez que não é visível uma substancial alteração da estrutura do emprego em termos de qualificações profissionais e habilitações escolares dos detentores.

Há, contudo, alguns elementos de dinamismo que importa relevar, os quais tenderão a ser considerados aspectos motores da alteração estrutural do sector e que devem ser mobilizados pelos actores nesse sentido.

O sector é ainda muito diferenciado, sendo que esta diferenciação se tende a aprofundar à medida em que emerge a percepção de que o público-alvo do serviço determina um leque de competências muito especializadas, mesmo ao nível dos mesmos empregos. Por outro lado, os modos de prestação tendem também a diferenciar-se o que resulta em alterações na estrutura do emprego e reconfiguração do conteúdo de alguns empregos. Por fim, regista-se a emergência de problemas sociais cada vez mais complexos que exigem intervenções específicas as quais implicam a emergência de novos empregos.

Encontramos neste sector empregos clássicos, mas também empregos que resultam de actividades de proximidade emergentes, como as de apoio ao domicílio, as de animação, as de acompanhamento de pessoas, ou as actividades que resultam da implementação de projectos de intervenção social e que fazem emergir empregos como os de educador social ou de técnico de desenvolvimento comunitário, por exemplo. Há empregos que apelam essencialmente às competências pessoais e sociais, enquanto outros valorizam as competências técnicas e exigem sólida formação escolar e/ou profissional. Contudo, a evolução dos empregos vai no sentido da policompetência que decorre da valorização das competências relacionais e técnicas em boa parte dos empregos, por um lado, e de uma tendência para a complementaridade de ofertas na mesma entidade, por outro lado. O modo de organização das entidades e a sua filosofia de resposta tende a privilegiar uma abordagem multidimensional aos problemas dos utentes, pelo que se exige uma crescente capacidade de trabalho em equipa, por um lado, e a capacidade de, a um certo nível de enquadramento, ser capaz de mobilizar recursos (através da constituição de redes) que permitam a resposta aos problemas.

A noção crescente de que a qualidade do serviço depende do prestador levará inevitavelmente a uma maior estabilidade do emprego, a uma maior valorização dos seus detentores e a uma maior profissionalização. Este é um aspecto central da dinâmica destes empregos: o imperativo da profissionalização.

SERVIÇOS

É ao nível da força motriz serviços que se situam algumas das dinâmicas que condicionam a matriz de empregos e de qualificações do sector. Há alguns elementos comuns de preocupação das entidades e de condicionamento das suas estratégias com impacto sobre os empregos. Sublinham-se alguns aspectos que, emergentes ao nível das entidades mais estrutu-

radas tenderão a generalizar-se a muitos dos segmentos do sector:

i) a preocupação crescente com a qualidade do serviço, cuja avaliação é subjectiva mas está indelevelmente marcada pelos elementos de personalização do serviço, flexibilidade na prestação, capacidade de adequação simultânea às necessidades dos utentes;
ii) alterações dos padrões de consumo e nas dinâmicas sociais que tendem a aprofundar o âmbito de intervenção destes serviços.

Estes dois aspectos levam a duas dinâmicas essenciais uma de índole quantitativa e outra de índole qualitativa com impactos sobre os empregos.

- ***A dinâmica da oferta e da procura: o crescimento dos serviços e do emprego (a quantidade)***

No plano quantitativo, i.e., do volume de emprego mobilizado, a emergência de novos serviços que respondem a novas procuras e a existência de procuras tradicionais não satisfeitas são factores que explicam o crescimento generalizado do emprego no sector e o crescimento dos empregos no sector. Esta dinâmica foi amplamente reconhecida e estimulada pelos poderes públicos que encontraram nos serviços de âmbito local jazidas de emprego, i.e., conjuntos de actividade que permitiam impulsionar a criação de emprego em períodos de crise de emprego. Este é, numa primeira fase, o principal factor de evolução do emprego no sector e justifica o crescimento generalizado da maioria dos empregos, nomeadamente dos menos qualificados.
Paradoxalmente, esta mesma intervenção tem impactes positivos e negativos sobre os empregos, nomeadamente no plano qualitativo. Se, por um lado, a necessidade de reconverter os empregos disponíveis para poderem ser acedidos por populações desempregadas levou à concepção de ofertas formativas específicas que, em alguns casos, funcionaram como uma primeira aproximação ao que poderia ser a formação para esses empregos e estimularam mesmo a sua qualificação. Por outro lado, à medida em que os candidatos recrutados eram populações com particulares dificuldades de inserção e cujos perfis não cumpriam os requisitos que aquela dinâmica de qualificação fez emergir, os empregos passaram a ser confundidos com os detentores o que, em alguns casos, funcionou negativamente prejudicando a sua imagem e aprofundando as dificuldades de recrutamento habitualmente sentidas pelas entidades.
No plano quantitativo temos assim uma dinâmica de crescimento generalizado da oferta destes empregos, deparando-se as entidades com dificuldades de recrutamento assinaláveis, nos empregos que exigem menores qualificações, em parte, explicadas pela má imagem dos empregos do sector: pouco reconhecidos socialmente, mal remunerados, exercidos em condições difíceis e geralmente vinculados a situações contratuais pouco estáveis.
Este quadro abre caminho a um segundo momento que desenha um segundo factor de evolução dos empregos que se constitui como uma resposta dinâmica às dificuldades anteriormente assinaladas.
Por outro lado, há a assinalar que esta dinâmica quantitativa deverá permitir alargar igualmente o leque de empregos do sector à medida que novos serviços respondem a novas necessidades. Neste quadro será previsível a longo prazo a emergência de empregos no domínio da mediação e aconselhamento familiar, da animação infantil, do acompanhamento de pessoas dependentes, do apoio à escolaridade, do apoio a jovens em dificuldade.
A emergência de necessidades muito específicas decorrentes das alterações estruturais — demográficas (envelhecimento da população), sociais (crescimento da insegurança, crescimento de preocupações com o ambiente e a saúde, desmantelamento de papeis tradicionais, crescente pressão da vida urbana e de padrões de consumo urbanos e massificados), políticas (incapacidade de respostas estruturadas a todas as necessidades sociais) — levarão à transformação e reinvenção destes serviços e, consequentemente, à transformação dos seus empregos.
Deve, ainda, sublinhar-se que um aprofundamento da intervenção pública em prol dos serviços de proximidade traduzida em acções que apoiem uma maior estruturação da oferta e outras que apoiem a solvabilidade da procura, tenderão a aumentar as perspectivas quer de estabilidade dos empregos quer da sua qualidade, uma vez que ofertas mais estruturadas (do ponto de vista da gestão, da estrutura, da formalização e da relação com o mercado) terão impactes significativos sobre os empregos e tenderão a reduzir a sua precariedade.

- ***O império do relacional: o serviço é o prestador e a qualidade a sua qualificação (a qualidade)***

Mesmo de modo menos consciente, a uma dinâmica anterior centrada na quantidade de emprego que foi possível mobilizar, as entidades do sector responderam com uma crescente exigência de qualidade e de qualificação. Também aqui o papel dos poderes públicos não é neutro. O recurso aos serviços de âmbito local fez-se não apenas para criar emprego, mas também como resposta à crise nos sistemas de segurança social através da contratualização entre Estado e privados (terceiro sector) de actividades em benefício das populações que o Estado deixou de poder assumir. A lógica de transferência de actividades para a esfera privada de índole não mercantil residia, grosso modo, em cálculos de eficiência e mesmo de eficácia. Ou seja, a teoria implícita ao modelo preconizava que estas entidades gastariam melhor que o Estado e, pela sua proximidade face às populações, adequariam melhor as respostas, conseguindo melhores resultados. Contudo, este processo de contratualização impõe algumas exigências que se relacionam com a garantia de um determinado padrão de serviço tipologia de respostas, recursos associados e suas características. Ao mesmo tempo o processo implica uma melhoria da capacidade de gestão das entidades. Estes factores explicam, em grande medida, a dinâmica de reforço das qualificações nestas entidades.

Contudo, este esforço de incremento qualitativo dos empregos do sector não decorreu apenas pressionado a partir de fora, foi também estimulado a partir das entidades mais dinâmicas do sector que encaram a sua posição no mercado e na sua relação com os poderes públicos numa óptica mais competitiva, procuram, por isso, inovar no serviço e melhorar a qualidade das suas respostas.

Este movimento foi alimentado por duas questões essenciais. Em primeiro lugar, o reconhecimento do aspecto relacional como elemento central de estruturação deste tipo de serviços. Tal facto significa que o serviço vale, em grande medida, pelo prestador, ou seja, não basta a detenção de um aparelho tecnológico particular, boas instalações, técnicas mais ou menos sofisticadas, é fundamental que o prestador possua um conjunto de competências técnicas, mas também relacionais. Ou seja, a qualidade do serviço é avaliada, sobretudo, a partir do desempenho do prestador. Em segundo lugar, esta tomada de consciência vem colocar no centro das estratégias do sector a qualificação dos recursos humanos.

A resposta das entidades a estas questões traduziu-se em estratégias de recrutamento mais criteriosas e na implementação de estratégias de formação dos seus activos.

Contudo, esta equação tem um segundo passo essencial. A assumpção do relacional como elemento essencial vem também afirmar a importância dos empregos e dos seus detentores. Neste quadro, associado à qualificação dos empregos do sector regista-se um movimento de valorização destes empregos que é devedor, sobretudo, da importância de competências de natureza não técnica. Esta valorização permitirá, eventualmente, apoiar a resolução dos problemas de recrutamento no sector, ainda que não seja suficiente.

O essencial das transformações operadas nos empregos deve-se, sobretudo, à valorização das competências de natureza social, mas também à necessidade de dotar alguns empregos de uma melhor imagem; daí a existência de movimentos de redesignação associados, muitas vezes, à aquisição de algumas competências de natureza mais técnica.

Não está ainda ausente deste movimento a qualificação das estruturas de gestão. Esta foi, aliás, a condição que permitiu muitos dos movimentos anteriormente descritos. Imposta ou não de modo regulamentar, esta situação fez emergir um conjunto de novos empregos no sector associados a funções de gestão, controlo e planeamento, a partir da qual se tem vindo a operar um movimento *top-down* de qualificação. A emergência da figura de Director Técnico é o resultado mais evidente desta dinâmica.

Há, ainda, um factor exógeno que alimentou muitos destes movimentos: a disponibilização de uma vaga importante de jovens licenciados em áreas sociais e não só que, por dificuldades de inserção profissional, encontraram no sector não apenas hipóteses de estágio, mas também de uma primeira inserção profissional. Esta situação permitiu um certo rejuvenescimento do sector e a incorporação de novos saberes técnicos e a valorização das componente sociais e psicológicas associadas à prestação dos serviços.

A INOVAÇÃO

- ***A inovação no sector como oferta de novos serviços: a personalização como elemento de inovação***

Outro elemento que justifica a evolução dos empregos no sector, não apenas a emergência de novos empregos, mas também a transformação dos empregos existentes, é a inovação.
No quadro destes serviços, inovação significa não apenas inovação tecnológica por via da incorporação de novas técnicas e instrumentos técnicos, mas também inovação no serviço através da criação de novos serviços e de novos modos de prestação do serviço.
As inovações de carácter técnico são particularmente relevantes na evolução dos empregos associados ao cuidado de pessoas idosas, em particular dos muito dependentes e de populações com deficiências. Estas resultam de novos tipos de tratamento, mas também da utilização de novos instrumentos de apoio à prestação de serviço e de garantia da comodidade do cliente/utilizador. Este incremento justifica a incorporação de novas competências em alguns empregos ao nível do manuseamento desses equipamentos.
Por outro lado, surgem novos tipos de apoio às populações: apoio a estudo, ATL para pessoas idosas, animação, cuidados continuados, entre outros que impõem uma actualização constante aos empregos nucleares.
Por fim, novos modos de prestação do serviço maioritariamente centrados no vector personalização que surge conjugado com a importância acrescida do relacional anteriormente mencionada. Serviços prestados ao domicílio, acompanhamento personalizado dos clientes são modalidades que implicam quer a emergência de novos empregos quer a transformação de empregos existentes. Estas surgem como tentativa de captar novos segmentos de clientes/utilizadores, mas também incorporadas em novas filosofias de acção social que reforçam, por exemplo, a utilidade do tratamento contextualizado das pessoas com depêndencia e sublinham não só a importância do bem estar físico, mas também psicológico.
Para além destes aspectos as TIC também já invadiram o sector. Há *softwares* de gestão de clientes/utilizadores, a disponibilização de computadores e Internet nestas entidades é uma realidade o que implica também um acréscimo de competências em TIC.

FACTORES ORGANIZACIONAIS

- ***A qualificação das estruturas organizacionais do sector***

Regista-se uma crescente qualificação das estruturas organizacionais do sector que passa pela adopção de gestores profissionais, pela introdução de directores técnicos e pelo aumento dos níveis hierárquicos.
Os impactes que as qualificações das estruturas de gestão tiveram a nível organizacional remetem, no essencial, para uma organização mais descentralizada e para um reforço quer das hierarquias intermédias — daí o surgimento de muitos empregos na área funcional que designámos por planeamento e controlo — quer do trabalho em equipa, aspecto que, no caso concreto dos serviços de acção social, tende a enriquecer os empregos da base da hierarquia.
A tendência para a profissionalização da gestão induzirá mudanças ao nível das estratégias de recrutamento e de gestão de recursos humanos favorecedoras de uma maior qualificação dos empregos, porque valorizadoras da qualificação de base e da formação profissional.
A postura mais empresarial da gestão exige a incorporação nas organizações de novos saberes e competências, nomeadamente ao nível do diagnóstico e do planeamento estratégico, da avaliação da intervenção, da capacidade de trabalho em rede, entre outros aspectos.

1.3. Evolução dos Empregos e Necessidades de Competências

Este ponto pretende analisar em detalhe o impacte dos factores de evolução atrás descritos nas competências profissionais associadas ao sector. Estes impactes permitem proceder posteriormente à configuração da evolução das profissões e elaboração dos respectivos perfis profissionais.
O essencial da análise resulta em informação recolhida nos estudos de caso, bem como da sua conju-

gação com a análise teórica dos empregos efectuada em fase anterior do estudo.

As alterações registadas são de duas naturezas. Por um lado, alterações quantitativas que se traduzem num leque de empregos que estão em crescimento, que são característicos do sector e são cada vez mais requisitados, por outro lado, empregos em recessão que traduzem um conjunto de empregos que são cada vez menos requisitados pelo sector e, por fim, empregos em emergência que são novos empregos que surgem no sector. Por outro lado, alterações qualitativas que consubstanciam empregos em transformação, ou seja, empregos que vêm alterados os seus conteúdos ou as necessidades de competências a eles associados.

Estamos, pois, a falar de mutações que sugerem alterações em termos de volume de emprego, mas também no que se refere aos conteúdos dos empregos. Estes serviços estão como verificámos a sofrer inúmeras transformações com impactes significativos em termos dos empregos. Em primeiro lugar, verifica-se ainda um potencial grande de criação de emprego no sector o que significa que há importantes evoluções quantitativas que é necessário assinalar. Em segundo lugar, a oferta tende a inovar-se e a reconfigurar-se – o que se traduz em necessidades de novas competências no sector, as quais na maioria dos casos são acrescidas a empregos existentes e que, por isso, se encontram em transformação. Por fim, foi já suficientemente assinalado o movimento de qualificação generalizada do sector que afirmámos assentar essencialmente nos recursos humanos, quer pela via da qualificação quer pela via da profissionalização. Com efeito, os empregos no sector foram durante muito tempo informais, nomeadamente os empregos menos qualificados, isto é, não eram suportados por uma definição de conteúdos, muitas vezes não tinham uma designação uniforme e não eram sustentados por uma oferta formativa própria. Eram mais actividades do que empregos, propriamente ditos. O que estes dados sugerem é que ao movimento de crescimento do emprego e de alguns empregos, em particular, está, de um modo geral, associado um movimento de transformação desses mesmos empregos. Neste plano podemos afirmar que as alterações quantitativas estão sempre associadas a alterações qualitativas nos empregos.

1.3.1. Empregos em Emergência

Os empregos em emergência são aqueles que se apresentam de novo no subsector, isto é, são empregos que pressupõem, quer pelos seus conteúdos funcionais, quer pelas competências abrangidas, uma nova categoria profissional com determinados atributos para o desempenho de um conjunto de funções até aí desempenhadas indiscriminadamente por outros profissionais ou que simplesmente não existiam. Como verificámos quando analisámos os comportamentos das entidades do sector, estamos perante um universo de prestadores de serviço que é bastante desigual, na medida em que há entidades muito dinâmicas quer pela inovação que empreendem quer pela sua dimensão e outras onde o tradicionalismo impera. Deste modo, as primeiras já há algum tempo que incorporaram os novos empregos surgidos no sector, enquanto que as segundas ainda não o fizeram. Nesta perspectiva podemos dizer que a maioria dos empregos do sector são empregos em crescimento e não empregos em emergência, ainda que para um grande número de entidades se trate de empregos novos. Há, contudo, alguns empregos que pela sua relevância podemos considerar como empregos em emergência, uma vez que só agora se dá uma sua inserção mais alargada nestas entidades.

ÁREA DA EXECUÇÃO/PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O único emprego que podemos considerar um emprego novo no sector situa-se na área da execução/prestação do serviço e é o de **Educador Social/Comunitário** enquanto profissional técnico dos serviços sociais. Trata-se de um profissional, ao qual corresponde uma formação específica de nível superior, que procura detectar e conceber respostas para problemáticas abrangentes no domínio da integração social pela via de projectos de educação não formal. A emergência deste profissional resulta da dinâmica que anteriormente assinalámos que se regista nas entidades da acção social, nomeadamente as de âmbito não lucrativo. Esta decorre de uma tendência para o alargamento das respostas e dos públicos-alvo no sentido de uma diversificação num movimento que designámos por "*expansão — alargamento da gama de oferta de serviços/diversificação*" e que em al-

guns casos significa a abrangência da comunidade como um todo multifacetado. Neste quadro, os domínios de intervenção das entidades alargam-se sendo necessário um profissional que tenha as competências necessárias para identificar as necessidades emergentes no seio das comunidades nas quais as entidades se inserem.

Este emprego especificamente permite múltiplos enquadramentos: trabalho em equipas pluridisciplinares de serviços sociais de apoio a crianças (ACAS1, PBAS), animação sociocultural em centros de apoio a grupos vulneráveis (ADAS1, ACAS1, PBAS), trabalho como educadores em lares e centros de menores e/ou pessoas idosas (ACAS1, AJL), organização de actividades culturais, de animação e educativas nas prisões, de animação de actividades extra-escolares, entre outras actividades. Trata-se, pois, de um emprego com um núcleo de competências que permite responder a necessidades variadas que apelam para o core central de competências do educador: pedagogia e animação. Um educador social pode, então, dependendo do enquadramento ser um conceptor de serviços/respostas ou apenas um executor dessas respostas. No primeiro caso, tem que estar atento aos sinais de necessidade que os públicos e as comunidades manifestam e procurar respostas em sequência. No segundo caso, aplica as suas competências na área da animação e da reinserção. Pode, então, estar enquadrado nas entidades como técnico na área da prestação dos serviços ou como técnico que procede a algum planeamento e estar integrado na área do planeamento. Contudo, a primeira situação será a mais comum.

Este emprego em emergência responde, assim, às seguintes necessidades de competências:

EDUCADOR SOCIAL E COMUNITÁRIO

Necessidades de Competências

- Desenvolver a sua capacidade de intervenção socioeducativa através de um trabalho de acompanhamento e motivação do público com necessidades específicas;
- Preparar projectos de reinserção social de determinados públicos (p.e. jovens, reclusos, mulheres, pessoas com toxicodependência) com carências nesse âmbito;
- Elaborar e aplicar técnicas de animação (de carácter recreativo para crianças, adolescentes, jovens e pessoas idosas);
- Planificar e gerir programas e medidas que possibilitem o apoio a grupos vulneráveis;
- Observar e analisar os comportamentos dos públicos no sentido de detectar perturbações de comportamento e relacionais;
- Conceber e gerir projectos, mobilizando fontes de financiamento disponíveis;
- Trabalhar em equipas multidisciplinares.

1.3.2. Empregos em Crescimento e Transformação

Foi possível detectar empregos que apesar de não serem considerados novos, porque já existem há algum tempo, se apresentam numa fase de expansão e em muitas das entidades contactadas começam a ser agora enquadrados pela primeira vez na sua estrutura de recursos humanos. Ou seja, são empregos que estando presentes no sector registam agora uma crescente procura por parte das entidades. Para além disso são empregos que também estão a sofrer algumas alterações face à necessidade de se adaptarem ao desempenho de um conjunto determinado de novos serviços e de novas formas de prestação do serviço. O que significa que são empregos que se encontram numa fase de crescimento e ao mesmo tempo de transformação. Este movimento deve-se a vários factores, designadamente a uma nova postura das pessoas e das entidades face às necessidades emergentes dos grupos vulneráveis e do tipo de respostas, em termos de serviços de apoio, necessárias para colmatar essas solicitações. Esta nova postura resulta de uma capacidade de resposta mais eficaz evidenciada pelas entidades e que decorre de uma maior atenção face aos problemas emergentes, bem como de uma vontade de aproveitar as novas oportunidades que emergem no quadro das políticas de apoio e acção social e que, privilegiam a contratualização destas respostas.

A própria evolução das necessidades dos públicos prende-se com vários tipos de factores, nomeadamente com os movimentos sociodemográficos que têm retirado à família o papel preponderante no apoio aos seus membros mais fragilizados. As relações de vizinhança também se desvaneceram e perderam o poder de resposta que tinham nestas situações de apoio e, por outro

lado, emergiu a ideia de que a institucionalização deve ser o último recurso, devendo as pessoas com necessidades de apoio recorrer a entidades capacitadas para solucionar ou minorar as suas carências. Esta ideia decorre não só de novas posturas face ao melhor modo de promover a qualidade de vida da pessoa em situação de dependência, mas também da tentativa de resolução dos problemas orçamentais com que se debatem os sistemas de Segurança Social, uma vez que este tipo de apoio, ao domicílio, é menos oneroso que o internamento. Esta consciencialização é no nosso país ainda recente e em determinadas regiões mais isoladas e de cariz rural só agora começa a fazer-se sentir. Por outro lado, emergem novos problemas sociais e novas situações de fragilidade que exigem intervenção, o apoio a emigrantes é um exemplo.

Para além desta tomada de consciência, há ainda uma outra que se refere ao modo como são vistos os profissionais que se dedicam ao exercício deste tipo de serviços de apoio, porque até há poucos anos tratar dos outros era entendido apenas como uma necessidade e uma questão de bom senso, tarefa que não implicava competências profissionais específicas e que podia ser realizada por qualquer pessoa. Esta actividade só muito recentemente começou a ser encarada numa perspectiva mais profissional e o seu crescimento está relacionado não só com a preocupação pela promoção da qualidade de vida dos públicos e com a qualidade dos serviços prestados, mas também com o entendimento de que este tipo de empregos e outros associados a estes serviços de proximidade se constituíam como jazidas de emprego importantes e que deveriam ser valorizados.

Desta forma, ocorreu uma profissionalização das pessoas que desempenhavam uma actividade que emergiu um pouco desenquadrada e desregulada, mas que face a toda a evolução conjuntural que apoiou esta profissionalização, (p.e. o desenvolvimento de acções de formação para esta área específica e a autonomização das funções), contribuiu para a sua forte implantação no mercado.

PLANEAMENTO E CONTROLO DE SERVIÇOS

Ao nível da gestão, o director técnico é a figura profissional que se encontra em crescimento no seio destas entidades, pois a necessidade de possuir uma gestão menos amadora conduziu a um movimento de profissionalização da gestão no qual a maioria das entidades, quer de carácter associativo (ADAS1, ADAS2, ADAS3, ADAS4, AICD, ACAS1, ACAS2, ACAS3), quer público (PBIL, PBJL, PBAS), introduziram nos seus quadros de pessoal esta categoria profissional. Este é um gestor intermédio que possui conhecimentos técnicos da área na qual a entidade intervém e que assume um papel fundamental no planeamento do tipo de intervenção que a entidade deve ter.

Este emprego surge primeiramente nas entidades mais bem estruturadas e de maior dimensão, em particular no sector não lucrativo onde os cargos dirigentes são, de um modo geral, desempenhados voluntariamente pelos sócios e membros fundadores das entidades. Estas viram-se a braços com crescentes exigências não só no que se refere à gestão, como também ao enquadramento técnico que as respostas de acção social vieram crescentemente a assumir. A tendência é para este emprego se generalizar às restantes entidades, nomeadamente as de carácter público e não lucrativo. São estas que sentem maiores dificuldades na área da gestão e da representação da entidade devido à falta de recursos humanos com qualificações e principalmente com qualificações adaptadas a esta área específica. Estas entidades associativas e de carácter não lucrativo estão fortemente implantadas no mercado e são as que oferecem a grande maioria dos serviços existentes.

A inclusão destes profissionais tem permitido às entidades empreender uma dinâmica de inovação e de qualificação da oferta. Há uma transformação que se opera a partir do topo da hierarquia interna destas instituições, movimento este que beneficiou a profissionalização das estruturas e a implementação de uma gestão mais racional não só no plano financeiro como de recursos humanos e uma maior abertura aos novos desafios que o mercado e a contratualização por parte do Estado de novos serviços coloca. Isto porque os serviços de apoio aos grupos vulneráveis só agora começam ganhar estrutura e regulação numa lógica mais próxima da de mercado em que as entidades concorrem por utentes e por uma relação mais favorável com o Estado, deixando de ser encarados como meros serviços de apoio à comunidade guiados apenas pelo sentimento de solidariedade a que alguns grupos, maioritariamente voluntários, se dedicavam. Por seu turno, nas entidades do sector público os responsáveis pela gestão já eram designados como directores de serviço e detinham alguma formação no âmbito da coordenação de unidades ou departamen-

tos e/ou enquanto técnicos da Segurança Social antes de serem designados para ocuparem este tipo de cargo, o que significa que possuíam competências mais consentâneas com o cargo que ocupavam.

A necessidade de criar condições para a profissionalização da gestão e dos recursos humanos destas instituições é um dos primeiros constrangimentos a ser ultrapassado com a introdução do perfil de director técnico nestas entidades.

Este emprego pode ter uma formação de base diversificada, mas normalmente esta formação é feita ao nível das ciências sociais e humanas — psicólogos, sociólogos (AICD, ACAS2), psicopedagogos, técnicos de serviço social, assistentes sociais (ACAS3) e técnicos de recursos humanos.

Todavia, o seu papel é muito mais abrangente do que esta sua formação inicial poderá indiciar, pois a este emprego, para além das actividades de apoio técnico e de acompanhamento que desenvolve (como a recepção das famílias e estudo dos casos apresentados, a prestação de informação acerca dos serviços disponíveis e dos benefícios sociais a que se pode ter acesso, o encaminhamento para outras entidades ou serviços centrais de apoio, como a detecção de casos graves de abusos ou exclusão social, etc.), também tem a seu cargo toda a gestão e coordenação dos recursos humanos e do material necessários à boa prestação do serviço e ainda, muitas vezes, é o representante da entidade. A assumpção de um leque tão diversificado de funções resulta de uma tentativa, muito comum, de baixar os custos associados ao pessoal o que leva a uma dispersão de funções que pode ser contraproducente não permitindo uma verdadeira operacionalização das funções associadas ao perfil que são claramente de planeamento e gestão e não de atendimento e de relacionamento com os clientes/utilizadores. Contudo, esta é uma tendência real que a não ser contrariada obriga na prática a uma transformação das competências exigidas a este emprego, no sentido de uma maior polivalência que é exigida pelas entidades.

Mas este movimento de profissionalização da gestão tem-se ramificado e já começa a sentir-se uma preocupação nestas entidades no sentido de se organizarem de maneira diferente, mais divisionalizadas e compartimentadas por unidades e/ou departamentos dirigidos por um coordenador ou gestor nomeado, com técnicos qualificados em áreas diferenciadas das ciências sociais e humanas e que deixam o director técnico um pouco mais livre para as questões de gestão e representação da entidade, bem como, a definição de estratégias e projectos para o futuro, o que favorece igualmente a realização do trabalho em equipa.

Assim, a abrangência deste emprego trouxe a necessidade de novas competências:

DIRECTOR TÉCNICO
Necessidades de Competências

- Planear, organizar e dirigir as actividades técnicas da entidade;
- Colaborar na determinação da política da entidade;
- Planear a utilização mais conveniente da mão-de-obra, equipamento, materiais, instalações e capitais;
- Orientar, dirigir e fiscalizar a actividade da entidade de acordo com os planos estabelecidos, a política adoptada e as normas e regulamentos prescritos;
- Criar e manter uma estrutura administrativa que permita explorar e dirigir a entidade de maneira eficaz;
- Colaborar na fixação da política financeira e exercer a verificação de custos;
- Orientar os serviços da entidade a partir da análise dos apoios disponíveis para os grupos vulneráveis e das necessidades e problemas dos públicos aos quais a entidade presta apoio, bem como do conjunto da comunidade onde a entidade se insere, o que implica constante actualização;
- Definir regras e procedimentos de qualidade do serviço e verificar o seu cumprimento;
- Promover mecanismos de avaliação dos serviços prestados;
- Criar redes e parcerias facilitadoras da implementação de projecto;
- Aplicar metodologias de diagnóstico e planeamento;
- Conhecimentos das políticas de apoio ao sector e os mecanismos de financiamento;
- Conhecimentos das diferentes opções técnicas que podem enquadrar o serviço;
- Implementar metodologias de concepção e gestão de projectos;
- Estimular a incorporação de inovações e de novos modos de fazer, funcionando como facilitador e motivador de equipas.

EXECUÇÃO/PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O emprego de **ajudante familiar**, também designado como **assistente familiar** ou **ajudante domiciliária**, representa um emprego em crescimento porque está a sofrer uma maior procura por parte das entidades e dessa forma está a generalizar-se, mas a este movimento está associado um conjunto de alterações das actividades desenvolvidas, nomeadamente pela crescente oferta de serviços de apoio ao domicílio, e das competências exigidas para esse desenvolvimento, o que o torna também num emprego em transformação. Este profissional representa o emprego mais emblemático de um conjunto de actividades crescentemente disponibilizadas ao domicílio.

Tem, essencialmente, como fim dar apoio à comunidade, mais concretamente, prestar serviços de cuidados e apoio a públicos com algum tipo de dependência temporária ou permanente que não têm o acompanhamento familiar necessário. As pessoas que mais recorrem a estes profissionais são os doentes acamados e as pessoas idosas. Os serviços promovidos por este profissional passam, antes de mais, pelo apoio psicológico de base (a companhia), pelo acompanhamento relativamente aos cuidados de saúde, pela motivação e incentivo à vida do cliente/utilizador, de modo a que este não se sinta só e tenha uma vida com qualidade e pela elaboração dos cuidados básicos (alimentação, tratamento da roupa e da casa). A função deste profissional tem como principal objectivo promover a permanência do cliente/utilizador no domicílio durante mais tempo, adiando, dessa forma, a ida para lares e promovendo a sua qualidade de vida. Ou seja, as entidades passaram a desenvolver um serviço personalizado junto do cliente/utilizador, no seu próprio domicílio, com a preocupação de serem eficazes e de prestarem um serviço de qualidade, permitindo manter o enquadramento do cliente/utilizador no meio ambiente ao qual está ligado fisicamente e psicologicamente.

Assim, face à profissionalização deste emprego, processo que passou pela formalização de uma designação e pela implementação de algum esforço de formação, e às alterações que se têm feito notar ao nível do que lhe é exigido em termos de competências, a ajudante familiar desempenha um conjunto chave de actividades que vão para além da simples distribuição de comida ou do cuidado da higiene pessoal e habitacional do cliente/utilizador e que exigem competências mais profundas. Note-se que este enriquecimento de competências, onde as competências pessoais, sociais e comunicacionais são absolutamente relevantes, foi um aspecto pouco ponderado nos processos de selecção dos candidatos a emprego, nomeadamente quando estes ocorriam a partir do Serviço Público de Emprego e de projectos de inserção orientados para públicos carenciados e com dificuldades de inserção profissional.

A qualidade deste tipo de serviço decorre do elemento personalização que é, digamos, o motor do desenvolvimento deste emprego. A personalização não é mais do que a adaptação das tarefas às características do cliente/utilizador, o que exige do profissional alguma autonomia e capacidade de resposta e de adaptação a situações diferenciadas, saber gerir conflitos, ter espírito optimista e positivo, ser diplomático e saber trabalhar em equipa. Por outro lado, o detentor deste emprego, mesmo exercendo a sua actividade fora da instituição, i.e. ao domicílio do cliente/utilizador, trabalha integrado em equipas pluridisciplinares, colaborando estreitamente com os técnicos de saúde, os assistentes sociais e os psicólogos, uma vez que é a ele que cabe a sinalização de situações que impliquem a necessidade de intervenção dos técnicos.

Podemos então enumerar um conjunto novo de competências e de saberes que hoje em dia são exigidos a este emprego que está numa fase de expansão em todas as entidades estudadas e que prestam este tipo de serviço de apoio (AICD, PBIL, ACAS1, ACAS2 e ACAS3).

AJUDANTE FAMILIAR/DOMICÍLIO
Necessidades de Competências

- Colaborar com as famílias às quais presta apoio, assegurando uma permanente informação sobre os aspectos relevantes para a garantia das condições de saúde e de bem-estar dos clientes/utilizadores;
- Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos clientes/utilizadores que afectem o seu bem-estar e actuar por forma a ultrapassar possíveis situações de isolamento e solidão;
- Desenvolver actividades de apoio que estimulem as aptidões dos clientes/utilizadores;
- Prestar cuidados básicos ao nível da saúde relacionados com doenças próprias da velhice, o que

implica possuir conhecimentos de gerontologia e da problemática da velhice; ou de outras doenças que afectam os seus clientes/utilizadores;
- Dar resposta em situações inesperadas de aflição;
- Gerir conflitos, ser optimista, ser diplomático e saber trabalhar em equipa.

Ainda no âmbito das mutações que se têm dado na sociedade e nos modos de prestação de determinados serviços de apoio, com preocupações crescentes ao nível do acompanhamento personalizado e do entretenimento, na tentativa de promover um maior e mais diversificado leque de respostas às solicitações dos clientes/utilizadores, verifica-se o crescimento de outro emprego — **o animador sociocultural**, nomeadamente integrado em actividades de animação de jovens e de pessoas idosas em lar ou centro de dia.

Existe uma nova forma de olhar para o cliente/utilizador e novos modos de colmatar as suas necessidades com a preocupação extrema de que este esteja inserido na comunidade e que não perca o seu dinamismo, nomeadamente no caso das pessoas idosas. Esta preocupação é transformada na oferta de uma panóplia de serviços que vão para além do simples cuidado físico (serviço prestado essencialmente pelo ajudante de lar e pelo ajudante familiar), como por exemplo a organização de visitas e passeios (AICD, PBIL, PBJL, AJL, ACAS1, ACAS2, ACAS3, e PBAS), a definição de projectos de animação (teatro, marchas populares, cantares, etc.) (AICD, PBIL, ACAS2, ACAS3 e PBAS), sessões de ginástica (ADAS1, ADAS2, ADAS3, ADAS4 e ACAS1), a elaboração de trabalhos manuais e artesanais (AICD, PBIL, AJL, ACAS1, ACAS2, ACAS3 e PBAS), etc..

Trata-se de um emprego com alguma variabilidade em função do tipo de público ao qual presta apoio — crianças, jovens, pessoas idosas, pessoas com deficiência —, e também devido ao tipo de entidade em que está inserido. Nestas, o animador, dependendo do seu nível de habilitações, pode vir a exercer um conjunto de actividades e desenvolver um misto de competências relacionadas com outros empregos, como por exemplo ser responsável por um departamento ou área funcional.

Para além de ser um emprego numa fase de crescimento e generalização no seio destas entidades também é um emprego que enfrenta algumas transformações no que respeita às competências específicas desenvolvidas em torno de um público específico. A principal transformação resulta do facto de as actividades de animação tenderem a aprofundar-se e exigirem uma adequação especifica ao público-alvo ao qual se dirigem, pelo que se preconiza crescentemente a substituição do animador polivalente pela emergência de animadores especializados em determinados públicos-alvo, como as pessoas idosas e as crianças, especializações estas que são cada vez mais procuradas quer no sector quer em outros sectores de actividade como o turismo, nomeadamente ao nível das unidades hoteleiras (animação jovens, crianças e do turismo sénior), ou no sector das actividades artísticas, culturais e de espectáculo (museus, centros culturais, ...).

ANIMADOR DE JOVENS

Necessidades de Competências

- Traçar e executar planos de trabalho/actuação no sentido de saber adequar aos indivíduos as melhores formas de animação e de vigilância, saber avaliar e reformular esses planos mobilizando conhecimentos de Psicologia da Criança e do Adolescente e de Ciências da Educação;
- Utilizar a animação nos seus diversos tipos (iniciativas, jogos, viagens, debates, etc.);
- Diagnosticar situações de risco;
- Desenvolver capacidades de envolvimento/distanciamento;
- Gerir recursos técnicos e humanos;
- Conceber projectos e geri-los, mobilizando fontes de financiamento existentes;
- Criar e animar redes.

ANIMADOR DE PESSOAS IDOSAS

Necessidades de Competências

- Traçar e executar planos de trabalho/actuação no sentido de saber adequar aos indivíduos as melhores formas de animação e de vigilância;
- Avaliar e reformular esses planos, mobilizando conhecimentos actualizados de gerontologia e da problemática da velhice;
- Utilizar a animação nos seus diversos tipos (actividades de entretenimento, jogos, passeios, etc.);
- Diagnosticar situações de risco;

- Gerir recursos técnicos e humanos;
- Acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.
- Conceber projectos e geri-los, mobilizando soluções de financiamento existentes;
- Criar e animar redes.

O animador sociocultural é um emprego em crescimento, devido, essencialmente, à procura que existe por parte das entidades sem fins lucrativos (ADAS1, ADAS2, ADAS3, ADAS4, PBJL, AJL, ACAS1, ACAS2, ACAS3 e PBAS) destes profissionais. Contudo, este crescimento ainda é ténue, embora tenda a aumentar à medida que as entidades conseguirem ver satisfeitas as suas necessidades básicas, nomeadamente ao nível do pessoal auxiliar, uma vez que os animadores ainda são considerados, por muitas entidades, como "um luxo" a que não podem aceder.

Contudo, há que salientar que estas profissões (animador social, animador sociocultural, animador socioeducativo, etc.), não possuem ainda toda a formação necessária. Além disso, não se distingue o que é um animador com o 12.º ano, com o bacharelato ou com a licenciatura, pois as designações são sempre as mesmas independentemente da formação de base dos indivíduos. Apesar de proliferar formação nesta área, ela nem sempre é a mais adequada para trabalhar no terreno, muitas vezes em condições ou com públicos muito difíceis. Por outro lado, as diferentes designações não se distinguem entre si de forma cabal.

Outro emprego em crescimento e também em transformação é o de **acompanhante de crianças**. Trata-se de um profissional que, em contexto institucional ou no domicilio do cliente/utilizador acompanha e vigia crianças.

O crescimento deste emprego deve-se quer às alterações dos hábitos das famílias, quer à tendência para a disponibilização às crianças de um conjunto vasto de actividades extra-curriculares as quais exigem deslocações que têm que ser acompanhadas.

Por outro lado, emergem crescentes preocupações com a segurança das crianças que obrigam quer ao recrutamento deste tipo de profissionais quer ao aumento das suas competências.

Este emprego corresponde também a um conjunto de actividades muitas vezes desenvolvidas de modo informal, como é o caso dos serviços de baby sitting, aos quais agora se exige um enquadramento formal e a detenção de competências específicas:

ACOMPANHANTE DE CRIANÇAS

Necessidades de Competências

- Desenvolver ou auxiliar a educadora nas actividades lúdicas e educativas com as crianças, nomeadamente jogos, exercícios de memória, musicas, desenhos, colagens, contagem de histórias, ensinando-as a fazer autonomamente essas actividades;
- Assegurar que as crianças não corram qualquer tipo de perigo ou risco de acidentes;
- Contactar com os pais ou informar a educadora em caso de doença**,** acidente ou outros problemas detectados;
- Transmitir regras às crianças, nomeadamente de higiene, segurança, saúde e de comportamento;
- Conhecimentos de regras de segurança de crianças no automóvel.

1.3.3. Empregos em Regressão

Tendo em conta a dinâmica apresentada podemos afirmar que não constam no sector empregos em recessão, i.e., empregos e conteúdos que tenham deixado de ser enquadrados no sector. Existe, contudo, um movimento que se pode confundir com este e que decorre de alterações ao nível das designações dadas ao próprio emprego (o contínuo passa a ser auxiliar de serviços e/ou de educação, os encarregados passam a ser coordenadores e os empregados de limpeza passam a ser designados como auxiliares de serviços gerais), mas que não traduzem alterações ao nível das actividades desenvolvidas e das competências exigidas. Esta transformação corresponde à necessidade de dotar estes empregos de uma nova imagem, correspondendo a um reforço da qualificação e profissionalização que é transversal ao subsector, mas sobretudo a uma lógica de "marketing profissional" associada à necessidade de transformar a imagem destes empregos por forma a potenciar as possibilidades de recrutamento. São velhos empregos apresentados com outras roupagens nas quais se valoriza todas as competências relacionais.

2. Repercussões dos Cenários no Emprego e nas Competências

Este capítulo pretende antecipar impactes prováveis da análise prospectiva sobre o emprego no sector. Estes impactes serão analisados sobre três dimensões: impactes no volume de emprego global, na qualidade do emprego e nas competências. Trata-se de um exercício meramente exploratório que não exclui a possibilidade de emergirem outras dinâmicas. Esta análise é feita tendo em conta as mutações evidenciadas nos cenários mais dinâmicos.

2.1. Repercussões no Volume de Emprego

Os cenários considerados são cenários de transformação qualitativa do sector, mas também de crescimento. Neste sentido, o emprego no sector tenderá a crescer, quer ao nível dos técnicos altamente qualificados (nível IV e V) quer ao nível dos profissionais com qualificações de nível III.

Este aumento do emprego é acentuado no caso dos empregos centrados em funções de enquadramento, nomeadamente chefias intermédias, bem como empregos na área da gestão que emergem em todos os cenários considerados. Este crescimento é evidente quanto aos empregos de direcção técnica das entidades. No cenário 1 é, contudo, mais evidente o crescimento do emprego qualificado que resulta quer da alteração de estratégias de recrutamento quer das dinâmicas de formação de requalificação para os activos do sector. Neste cenário verifica-se uma redução do emprego não qualificado que não passa necessariamente por substituição de mão-de-obra, mas sim pela implementação de estratégias de qualificação da actual mão-de-obra do sector. Contrariamente, no cenário 2 mantém-se a tendência para o aumento do emprego mais qualificado, ligado a funções de gestão e enquadramento, ao mesmo tempo que aumenta o emprego pouco qualificado, uma vez que as entidades tendem a manter uma estratégia de recrutamento assente nalguma precariedade e na prática de baixos salários.

A alteração das políticas de emprego associadas ao sector no sentido de privilegiar apoios ao recrutamento de jovens mais qualificados dará, porém, em qualquer dos cenários um contributo importante para o crescimento quantitativo do emprego qualificado. Por outro lado, a implementação de sistemas de garantia de qualidade, condiciona as estratégias de recrutamento da entidade, uma vez que impõe níveis mínimos de qualificação para o exercício das mais diversas funções elevando, por isso, as necessidades de pessoal qualificado.

Um movimento de formalização de actividades ora efectuadas no sector informal da economia induzido pelas alterações de políticas de apoio contribui, ainda que de forma ténue, para o crescimento do emprego no sector.

2.2. Repercussões na Qualidade do Emprego

A qualidade do emprego é particularmente afectada pelo cenário 1 que implica um processo de qualificação e profissionalização transversal. Este cenário implica uma alteração substancial às práticas de recrutamento das entidades que tendem a privilegiar profissionais mais qualificados e detentores de carteiras profissionais (sempre que estas existam) e uma menor rotatividade do emprego favorecedora do estabelecimento de relações de confiança entre prestadores e utilizadores dos serviços. As entidades tendem a privilegiar um núcleo duro de profissionais qualificados que garantam o estabelecimento da identidade da entidade e um reconhecimento junto dos clientes/utilizadores.

Acresce que os cenários propostos implicam a regulamentação das profissões do sector, nomeadamente o cenário 1, o que tem impactes consideráveis sobre a qualidade do emprego, uma vez que proporciona a valorização das profissões o que contribuirá, porventura, para um alargamento da base de recrutamento das entidades e, portanto, numa melhor selecção dos recursos humanos. Haverá, por isso necessariamente, um acréscimo da qualidade da gestão de recursos humanos que passará a valorizar mais as qualificações e competências detidas pelos detentores de emprego. Neste sentido, as entidades associam a formação profissional às suas modalidades de gestão e passam a incorporar de modo mais ou menos sistemático a formação contínua, dirigida à actualização das competências e a uma especialização em torno de domínios concretos que acrescentam valor à prestação do serviço.

As dinâmicas de profissionalização da gestão implícitas aos cenários funcionam como enquadramento de to-

das estas alterações e proporcionam modos de organização do trabalho valorizadores da autonomia e da responsabilidade e permitem o enriquecimento de tarefas.
A delimitação clara de funções imposta pelas dinâmicas de reorganização e reestruturação ligadas à implementação de processos de qualidade faz emergir dinâmicas de contratação de novos empregos especializados, sob formas menos típicas, como p.e. o trabalho a tempo parcial, como será o caso dos empregos associados aos domínios da animação, do acompanhamento de processos de integração profissional, do acompanhamento de processos educativos e de acompanhamento e avaliação de serviços prestados pelas entidades.

2.3. Repercussões nas Competências

Os cenários propostos organizam-se em torno de estratégias empresariais centradas na diferenciação do serviço por via da qualidade e da inovação, da personalização da relação de serviço, da flexibilidade dos modos de prestação entre outros aspectos. Estas implicam a valorização de competências de diversa ordem.
Competências de gestão que passam a estar associadas à formação profissional e implicam mesmo o desenho de alguns perfis específicos. Estas competências passam pelo domínio das ferramentas informáticas de apoio à gestão dos estabelecimentos, pela gestão dos recursos humanos e pela gestão dos serviços (associada à exploração e implementação de novos serviços) e , ainda, pela gestão financeira. São igualmente valorizadas as competências associadas ao acompanhamento e avaliação dos serviços, bem como competências ao nível de diagnóstico de necessidades de intervenção, de planeamento estratégico, de concepção e gestão de projectos.
Também emergem necessidades de competências no domínio comercial e de marketing associadas normalmente às funções de gestão e que resultam da importância crescente dos aspectos de concepção de serviço, identificação de públicos-alvo e definição de estratégias de aproximação aos clientes/utilizadores.
Caso as entidades optem também pela certificação de qualidade, como forma de diferenciação, isto implica a detenção de competências no domínio da qualidade, nomeadamente ao nível das chefias;
A tendência para a maior estruturação das entidades implica, como verificámos, uma estrutura organizada em torno de níveis hierárquicos diferenciados, pelo que emergem os empregos no domínio da supervisão e das chefias intermédias que implicam o acréscimo de competências no domínio do planeamento e organização do trabalho, na gestão de equipas, etc., em alguns perfis profissionais.
São igualmente valorizadas as competências associadas ao trabalho em equipas multidisciplinares, as competências associadas à criação e dinamização de redes e parcerias, as competências ligadas à consultoria associada à reestruturação do sector.
Por outro lado, valoriza-se a especialização de competências por públicos-alvo, resultado de uma concepção do serviço centrada no individuo e nas suas necessidades. Deste modo, exigem-se especializações no trabalho com pessoas idosas, com crianças, com pessoas com deficiência e mesmo por tipo de deficiência.
Por outro lado, há uma generalizada introdução de TIC na gestão quotidiana das entidades, pelo que as competências básicas de utilização de TIC passam a ser incorporadas nos empregos.
A preocupação com a higiene e segurança no trabalho passa a estar também mais presente, pelo que a formação incorpora transversalmente este tema acrescentando à generalidade dos empregos competências nesta matéria.
Por fim, verifica-se uma verdadeira valorização das competências sociais e relacionais enquanto competências-base do sector que passam a ser incorporadas nos empregos associadas a dimensões como a comunicação interpessoal e o atendimento ao cliente, entre outras.

3. Dos Empregos Actuais aos Empregos-Alvo. A Construção de Perfis Profissionais

A preocupação central que presidiu à selecção dos empregos e respectivos perfis profissionais foi a de que esse exercício oferecesse um contributo importante para a qualificação do sector.
Por outro lado, o exercício foi também conduzido por uma perspectiva de pragmatismo que levou a centrar a construção dos perfis nos empregos nucleares do sector e, portanto, nos empregos específicos ou em empregos comuns cujo perfil passou a ter componentes de especificidade importantes (como é o caso do técnico de integração profissional).

Procurou-se, assim, enquadrar os empregos existentes e os empregos emergentes em perfis profissionais, introduzindo em alguns casos novas designações que melhor espelhem a realidade dos conteúdos do emprego (substituindo, p.e. a designação de auxiliar de acção educativa pela designação de assistente de acção educativa, sublinhando a autonomia de funções em detrimento de uma função estrita de auxílio e vigilância). Noutros casos vários empregos muito próximos foram agregados num único perfil, como é o caso dos empregos de ajudante familiar e ajudante de lar, agregados no perfil de ajudante de cuidados pessoais, uma designação que pretende ser suficientemente lacta de modo a abranger empregos próximos do sector da saúde (ajudante de saúde) e da acção social. O objectivo neste caso foi agregar conjuntos de competências. Por outro lado, em alguns destes casos o exercício significou uma qualificação, uma vez que aumentou o nível de qualificação dos empregos, é o caso do assistente de acção educativa que passou a exigir um nível III de qualificação.

Pretendeu-se, ainda, dar um contributo à estruturação da nova função de **Director Técnico** introduzindo um perfil profissional específico.

Procurou-se dar, assim, um conteúdo estruturado a muitos empregos existentes para os quais não existem perfis profissionais nem o mercado encontrou designações comuns e inequívocas. O objectivo foi dar visibilidade a esses empregos e qualificá-los, demonstrando o manancial de competências que são exigidas para o exercício de empregos socialmente desvalorizados. É o caso dos perfis que correspondem a empregos no domínio auxiliar.

Há, ainda, um conjunto de perfis cujo objectivo de construção foi também o de apoiar a formalização de actividades que são exercidas a título informal e sem qualquer controlo. É o caso das actividades de baby-sitting e acompanhamento pontual de crianças.

Por fim, deve referir-se que não se pretende ter um número excessivo de perfis profissionais, mas sim apenas aqueles que se consideram de maior utilidade para o sector. Neste sentido, há perfis que foram construídos de modo a servir diferentes domínios de actividade dos serviços de acção social e mesmo diversos sectores e que se traduzem em empregos que têm uma matriz comum mas que são exercidos em contextos distintos que, contudo, apenas se traduzem em pequenas especificidades. É o caso do perfil de ajudante de cuidados pessoais que serve tanto o sector da saúde, uma vez que comporta as actividades de tratamento de doentes ao domicílio, como o domínio da acção social, uma vez que comporta o tratamento domiciliário ou em contexto institucional de pessoas dependentes.

Houve ainda necessidade de sublinhar a especificidade de competências de empregos quando exercidos em determinados contextos e que se traduzem num afastamento face ao emprego de base. É o caso dos empregos de educador do ensino especial e professor do ensino especial que considerámos dever constituir perfis profissionais autónomos dos perfis de base, uma vez que a problemática da deficiência exige, no nosso entender, competências muito específicas e essa especificidade deve ser valorizada.

Note-se, ainda, que nem todos os perfis correspondem a exercícios de agregação, mas traduzem apenas um emprego ou uma figura profissional.

Nos casos em que se registou a agregação de empregos em perfis profissionais explicitam-se de seguido os critérios que orientaram essa agregação.

No caso do perfil de **ajudante de cuidados pessoais** procurou-se traduzir num único perfil a realidade de empregos com muita similitude e cuja variação decorre mais do contexto de exercício do que do conteúdo de funções e competências propriamente ditas: ajudante de lar ou de centro de dia (que exerce funções em instituições), ajudante familiar (que exerce funções ao domicílio) e ajudante de saúde (que exerce acompanhamento de doentes ao domicílio). Aliás, os referenciais de emprego internacionais tendem igualmente a não distinguir estes empregos, tanto mais que a crescente tendência para a flexibilização e a personalização da prestação do serviço faz emergir as actividades prestadas ao domicílio.

No caso do perfil de **acompanhante de crianças** procurou-se associar num perfil um conjunto de actividades, nem sempre correspondentes a empregos, que apelassem essencialmente a funções de vigilância de crianças (babby-sitter e auxiliar de acção educativa sempre que tenha apenas essas funções). Enquanto que no caso do perfil de **assistente de acção educativa** se privilegiou um conjunto de competências necessárias para o exercício de funções pedagógicas com alguma autonomia. Trata-se de dois novos perfis com níveis de qualificação II e III, respectivamente.

QUADRO 3.2.

Agregação das figuras profissionais e construção de perfis profissionais

Área Funcional	Empregos/figuras profissionais	Perfis Profissionais
Planeamento e Gestão	• Director/a Técnico	Director/a Técnico
Acção Social/ Prestação do Serviço	• Educador/a Social e Comunitário	Educador/a Social
	• Assistente Social • Técnico/a de Segurança Social • Técnico/a de Reinserção • Técnico/a de Política Social	Técnico/a de Serviço Social
		Técnico/a de Desenvolvimento Comunitário
Animação	• Animador Sociocultural • Animador Social • Animador Cultural • Animador Sociocomunitário	Animador/a Sociocultural(****)
Actividades Ocupacionais	• Monitor/a de Actividades Ocupacionais	Monitor/a de Actividades Ocupacionais
Educação/ Prestação do Serviço	• Auxiliar de Acção Educativa • Vigilante de Crianças • Ama Familiar	Assistente de Acção Educativa(***)
	• Acompanhante de Crianças • Vigilante de Crianças • Babby-Sitter	Acompanhante de Crianças(***)
Inserção no Mercado de Trabalho	• Técnico/a de Inserção no Mercado de Trabalho • Técnico/a de Integração Profissional • Conselheiro/a de Integração Profissional • Técnico/a de Acompanhamento no Emprego • Técnico/a de Emprego Apoiado • Agente de Integração Profissional	Técnico/a de Integração Profissional(***)
Educação/ Prestação do Serviço	• Educador/a de Infância	Educador/a de Infância(***)
	• Educador/a do Ensino Especial	Educador/a do Ensino Especial(***)
	• Professor/a do Ensino Especial	Professor/a do Ensino Especial(***)
	• Psicologo/a Educacional	Psicologo/a Educacional(***)
Prestação do Serviço	• Ajudante de Saúde • Ajudante de Lar • Ajudante de Apoio Domiciliário • Ajudante de Centro de Dia • Ajudante Familiar • Ajudante de Internato	Ajudante de Cuidados Pessoais(**)
	• Terapeuta da fala	Terapeuta da Fala(*)
	• Terapeuta Ocupacional	Terapeuta Ocupacional(*)

(*) Este perfil é comum ao sector da Saúde e será publicado no âmbito deste estudo.

(**) Este perfil é comum a outros sectores, nomeadamente ao sector da Saúde.

(***) Estes perfis são comuns a outros sectores de actividade, nomeadamente ao sector da Educação/Formação.

(****) Este perfil é comum a outros sectores de actividade, nomeadamente ao sector do Turismo, das Actividades Artísticas, Culturais e de Espectáculos e ao sector da Conservação e Restauro.

IV

Diagnóstico de Necessidades de Formação e Pistas para a Reorientação da Formação Profissional

1. Levantamento, Caracterização e Análise da Oferta Formativa

1.1. Constrangimentos do Levantamento e Análise da Oferta Formativa

exercício de levantamento da oferta formativa efectuado esteve sujeito aos constrangimentos habituais deste tipo de exercício. Estas decorrem da dificuldade de aceder a informação estruturada e organizada relativa a formação desenvolvida por entidades privadas e não sujeita a apoios dos fundos comunitários por um lado, e a dificuldades de obter informação relativa a oferta de formação contínua realizada no seio de empresas ou de entidades fornecedoras de equipamentos.

Por estes motivos o levantamento efectuado foi o mais exaustivo possível, mas não esgota seguramente toda a oferta de formação existente no sector. A preocupação de recolha centrou-se na oferta estruturada, ou seja, a oferta disponível nas instituições do IEFP e do Ministério da Educação, bem como a oferta registada pelo sistema de Acreditação de entidades formadoras do IQF.

1.2. Levantamento e Caracterização da Oferta Formativa

As mutações decorridas nos serviços de proximidade, resultam, fundamentalmente, do crescente aumento da procura; das emergentes potencialidades de criação de emprego no sector; e, da consequente

recomposição profissional dentro dos diversos domínios que constituem este sector. Em muitos casos, esta recomposição tem ocorrido sem ser convenientemente acompanhada por uma reorientação da oferta formativa para o sector que decorra de uma leitura das necessidades de formação originadas pelas dinâmicas recentes.

O caso dos diversos serviços de apoio ao domicílio é um bom exemplo desta décalage. No entanto, esta tem sido razoavelmente superada pela criação de ofertas de formação neste domínio por parte dos Centros de Formação de Gestão Directa do IEFP e pela formação realizada ao abrigo dos programas operacionais financiados pelo QCA(21). Porém, a forma de prestação de muitos serviços tem sido alterada sem que a isso tenha correspondido uma resposta concreta do mercado de formação.

Apesar do esforço de levantamento efectuado poderão persistir para as quais não foi possível registar qualquer oferta de formação; actividades para as quais a oferta de formação registada não está linearmente direccionada embora possa ser por elas apropriada e; actividades para as quais existe uma oferta de formação considerável.

Assim, a preocupação no levantamento efectuado foi de percorrer o mercado de formação de modo a cobrir, mesmo que apenas parcialmente, todas as actividades em Estudo. No entanto, foram utilizados alguns critérios de restrição, dos quais se destacam:

- a limitação do levantamento à formação certificada, por se entender, que não sendo certificada a formação não cumpre um dos seus principais objectivos — a certificação e comprovação de competências;
- a limitação do levantamento a entidades formadoras que operam no mercado com alguma regularidade, excluindo, pois, as entidades que circunstancialmente o fazem. Contudo, foi incluída a oferta de formação das entidades formadoras acreditadas pelo IQF.

A análise da oferta formativa do sector da acção social contemplou as várias áreas/actividades de formação que correspondem à delimitação do sector efectuada anteriormente, i.e, procurou abranger o domínio da acção social em geral, a acção social direccionada para as crianças, a acção social para as pessoas idosas e a acção social referente às pessoas com deficiência.

Embora algumas áreas de formação apresentem um maior número de ofertas de formação (p.e. acção social em geral), do que outras, foi possível identificar ofertas de formação para todos os domínios de intervenção definidos no sector.

Porém, nem toda a formação registada se encontra dirigida para o sector, sendo apenas apropriável pelo mesmo, i.e, por um lado foi identificada formação que permite qualificar profissionais para o desempenho de funções nucleares e exclusivas do sector da acção social (p.e. técnico de serviço social, educador social, etc...) e, por outro lado, foram registadas ofertas formativas que embora permitam qualificar profissionais para exercer funções neste sector da acção social, estes não são exclusivos do sector, na medida em que possuem competências que os permitem exercer funções noutros sectores de actividade (p.e. educador de infância, psicólogo, terapeutas da fala, etc...).

O levantamento da oferta formativa contemplou quer a oferta escolar quer a profissional:

- Formação profissional inserida no subsistema de ensino — formação ministrada pelas escolas profissionais, ensino secundário tecnológico, 10.º ano profissionalizante e ensino superior universitário e politécnico;
- Formação profissional inserida no mercado de emprego — formação profissional disponibilizada pelas entidades privadas certificadas pelo IQF e a formação ministrada nos centros de formação de gestão directa e participada do IEFP.

Uma vez que a formação profissional não deverá ter qualquer tipo de limites em relação aos níveis de for-

(21) Esta formação só é passível de inclusão em termos de levantamento de oferta a partir de registos das entidades acreditadas pelo IQF, uma vez que a acreditação é um requisito de acesso.

mação/qualificação atribuídos, foi contemplada toda a formação desde o nível I até ao nível V, bem como toda a formação pós-superior (pós-graduações, mestrados e doutoramentos).

A informação recolhida teve por base a consulta dos sites de Internet de cada entidade/instituição e a utilização das bases de dados de entidades acreditadas pelo IQF.

No domínio dos serviços sociais poder-se-á encontrar diversas áreas de intervenção, diferenciadas consoante o público-alvo a que se dirige o serviço e o tipo de apoio prestado. Este tipo de serviços está agrupado no domínio que, grosso modo, se designa por acção social, ao qual poderão corresponder áreas/domínios de formação abrangentes (como é o caso de alguma formação do ensino superior) e áreas de formação específicas, i.e., correspondentes a diferentes públicos-alvo da prestação do serviço.

A área mais abrangente — a acção social — é uma das principais áreas de formação registadas, particularmente no que se refere à formação de nível superior, sendo, por isso, predominantemente de qualificação inicial.

O quadro seguinte sintetiza a informação recolhida referente à oferta de formação neste domínio, podendo retirar-se da sua leitura os seguintes comentários:

- são abrangidos diversos níveis de qualificação que vão do nível II ao nível V, ainda que predominem, no que se refere à diversidade de áreas, as ofertas de nível V a que corresponde a licenciatura e formação contínua pós-licenciatura (pós-graduações/mestrados e doutoramentos);

QUADRO 4.1.

Oferta formativa para o domínio dos serviços da acção social

Denominação do Curso	Tipo de Entidade Formadora	Nível de Qualificação	Tipo de Formação	Saídas Profissionais	Relação Face ao Sector
Serviço Social	Ensino Superior Público e Privado	V	Inicial	Técnico de Serviço Social	Formação dirigida ao sector
		—	Contínua/ Mestrado/ Doutoramento	—	
Política Social		V		—	
Ciências Sociais — Dinâmicas de inclusão Social	Ensino Superior Público	—	Contínua/ Mestrado/ Doutoramento	—	
Ciências do Serviço Social — Processo de Inclusão Social		—		—	
Educação Social	Ensino Superior Politécnico Público	IV	Inicial	Educador Social	
	Ensino Superior Privado	V			
Educação Socioprofissional	Ensino Superior Privado	IV e V	Inicial	Educador Socioprofissional	
Aconselhamento Psicossocial		V		Não definida	
Psicopedagogia Curativa	Ensino Superior Privado	V	Inicial		Formação apropriável pelo sector (assume uma relação estreita com o sector da Saúde)

(continua)

(continuação)

Denominação do Curso	Tipo de Entidade Formadora	Nível de Qualificação	Tipo de Formação	Saídas Profissionais	Relação Face ao Sector
Investigação Social Aplicada	Ensino Superior Privado	V	Inicial	Técnico de Trabalho Social Educador Social Animador Sociocultural	Não definida Formação dirigida ao sector
Intervenção Social e Comunitária		IV			
Perspectivas Europeias em inclusão Social	Ensino Superior Público	—	Contínua/ Mestrado	—	Formação apropriável pelo sector (assume uma relação estreita com domínios do desenvolvimento social)
Psicologia	Ensino Superior Público Universitário e Privado	V	Inicial	Psicólogo	Formação apropriável pelo sector (assume uma relação estreita com os sectores da Saúde e da Educação)
	Ensino Universitário e Privado	—	Contínua/ Mestrado		
Psicologia Clínica	Ensino Superior Privado	V	Inicial		
Psicologia Clínica e Saúde		—	Contínua/ Mestrado	—	
Psicologia — Animadores Intergeracionais	—	Pós-Graduação	Contínua/ —		Formação dirigida ao sector
Desenvolvimento Comunitário e Saúde Mental		V	Inicial	—	
Reabilitação e Inserção Social		V			
		—	Contínua/ Mestrado	—	
Trabalho Social	Ensino Superior Público e Privado Universitário	V	Inicial	—	
		—	Contínua/ Mestrado		
Intervenção Psicossocial com Crianças, Jovens e Famílias	Ensino Superior Publico	—		—	Formação apropriável pelo sector (assume uma relação estreita com os sectores da Saúde e da Educação)
Intervenção Social nas Crianças e Jovens em Risco Social	Ensino Superior Privado	–	Contínua/ Pós-Graduação	–	Formação dirigida ao sector
Intervenção Social		—		—	
Protecção de Crianças e Jovens em Risco		—	Contínua/ Especialização	—	
Intervenção Cognitiva na Perversão e Reabilitação da Delinquência Juvenil	Ensino Superior	—	Contínua/ Pós-Graduação	—	

(continua)

(continuação)

Denominação do Curso	Tipo de Entidade Formadora	Nível de Qualificação	Tipo de Formação	Saídas Profissionais	Relação Face ao Sector
Desenvolvimento Pessoal e Social	Ensino Superior	—	Contínua/ Pós-Graduação	—	Formação dirigida ao sector
Crianças e Adolescentes em perigo		—		—	
Direcção de Instituições de Acção Social		—		—	
Gestores de Empresas de Inserção Social		—	Contínua	—	
Animação Sociocultural	Ensino Superior Público Politécnico e Ensino Superior Privado	IV	Inicial	Animador	Formação apropriável pelo sector (assume uma relação estreita com o domínio do desenvolvimento local e das actividades culturais e recreativas)
	Ensino Superior Público e Privado Politécnico	—	Contínua	—	
	Ensino Superior Privado	—	Contínua/ Pós-Graduação	—	
Animadores Socioculturais		IV	Inicial/ Bacharelato	Animador Sociocultural	
Animação Socioeducativa	V Ensino Superior Público Politécnico		Inicial	Animador	Formação apropriável pelo sector (assume uma relação estreita com o domínio do desenvolvimento local e das actividades culturais e recreativas e com o sector da Educação)
Animação Educativa e Sociocultural		V		Técnicos de Animação de Tempos Livres	
Animação Cultural e Educação Comunitária		IV e IV		Animador	
Técnico de Serviços Pessoais e à Comunidade	Centros de Formação de Gestão Directa do IEFP Centros de Emprego do IEFP	III	Inicial (sistema de aprendizagem)	Técnico de serviços pessoais e à comunidade	Formação dirigida ao sector
Apoio Familiar e à Comunidade: — Cuidados humanos e de saúde básicos	Centros de Formação Profissional de Gestão Directa do IEFP	II	Inicial e Contínua (unidades capitalizáveis)	Assistente familiar e de apoio à comunidade	
Apoio Familiar e à Comunidade: — Gestão do comportamento					
Animação Social	Ensino Secundário e Centros de Formação de Gestão Directa do IEFP	III	Inicial	Animador	Formação apropriável pelo sector (assume uma relação estreita com o domínio do desenvolvimento local e das actividades culturais e recreativas)
Animador Sociocultural — Técnico de desenvolvimento	Ensino Profissional				
Animador Sociocultural — Organização e planeamento					

(continua)

(continuação)

Denominação do Curso	Tipo de Entidade Formadora	Nível de Qualificação	Tipo de Formação	Saídas Profissionais	Relação Face ao Sector
Animador Sociocultural — Técnico Psicossocial	Ensino Profissional	III	Inicial	Animador	Formação apropriável pelo sector (assume uma relação estreita com o domínio do desenvolvimento local e das actividades culturais
Animador Sociocultural — Técnico de Reinserção					
Animador Sociocultural — Assistente Familiar					
Animador Sociocultural					
Técnico Animador Sociocultural				Técnico Animador Sociocultural	
Comunicação e Animação Social	Ensino Secundário Recorrente	II e III		—	
Monitor de Animação Sociocultural	Ensino Secundário	III		Monitor de Animação Sociocultural	
Acção Social — Apoio Social				—	Formação dirigida ao sector
Assistência à Família e Apoio à Comunidade		II		—	
Assistente de Apoio a Doentes				—	
Apoio à Família				—	
Ajudante Familiar	Formação Profissional			Ajudante Familiar	
Apoio Domiciliário e Ajudante de Lar		—	Contínua	—	
Serviços de Apoio à Comunidade		—		—	

Fonte: www.min-edu.pt / www.iefp.pt.

- as ofertas correspondentes a níveis de formação intermédios de tipo II e III que correspondem a formação profissional propriamente dita, têm nos últimos anos visto a sua oferta formativa diversificada;
- a formação profissional de nível II e III é essencialmente de tipo inicial, registando-se apenas uma área de formação com oferta de formação contínua (apoio familiar e à comunidade);
- a oferta de formação contínua regista-se essencialmente ao nível do ensino superior, pós-licenciatura (pós-graduações, mestrados e doutoramentos) e apresenta-se bastante diversificada, na medida em que é possível encontrar formação em todas as áreas (animação, serviço social, entre outros);
- a formação inserida no sistema educativo é quase exclusivamente de nível superior; no entanto é possível identificar no ensino profissional e ensino secundário tecnológico, ofertas no domínio da animação que, embora em número elevado, são restritas no que se refere à área de formação. Apesar de residualmente, o 10.º ano profissionalizante oferece formação na área da assistência à família e apoio à comunidade;
- a oferta de formação inserida no mercado de emprego é essencialmente da responsabilidade dos Centros de Formação de Gestão Directa do IEFP, existindo porém algumas entidades formadoras privadas que disponibilizam oferta formativa nas áreas dos serviços pessoais e à comunidade;

- a oferta de formação inserida no mercado de emprego está integrada no sistema de aprendizagem que tem dupla certificação (escolar e profissional) ou organizada num sistema modular em unidades capitalizáveis;
- as ofertas registadas correspondem a oito saídas profissionais distintas, ainda que, em alguns casos, estas possam corresponder a perfis profissionais semelhantes, como é o exemplo do educador social e educador socioprofissional ou do animador e técnico de animação de tempos livres;
- por fim, deve sublinhar-se a existência de ofertas formativas para as quais não estão definidas saídas profissionais concretas correspondentes a perfis profissionais específicos, ainda que as entidades formadoras façam referência a potencialidades de inserção profissional, estas referem-se exclusivamente ao tipo de entidades empregadoras e às áreas de inserção profissional potenciais e caracterizam-se por alguma dispersão;
- trata-se de uma área de actividade em que uma boa parte da oferta de formação registada deve ser considerada como formação apropriável pelo sector e não especificamente dirigida, nomeadamente ao nível do ensino profissional. Assim, algumas das ofertas recolhidas correspondem a profissões cujas áreas de actividade principais se situam noutros domínios de actividade como a saúde, a educação, o lazer, a cultura e a recreação. Tratam-se, no entanto, de profissões que encontram nas actividades de acção social também um domínio de inserção profissional.

Ainda no âmbito da acção social, existe oferta de formação dirigida para actividades que se relacionam especificamente com o apoio a crianças, embora menos diversificada do que a que observámos anteriormente. Contudo, nos últimos anos a alteração dos currículos dos cursos de nível superior e a passagem dos cursos de Educação de Infância de Bacharelato a Licenciatura, bem como o aumento de entidades de ensino superior e politécnico privadas, tem motivado o aparecimento de muitos cursos de complemento de formação, especialização, pós-graduação e Mestrados, resultando num aumento da diversidade da oferta formativa a este nível.
O quadro seguinte sintetiza a oferta registada neste domínio e permite concluir ainda:

- à semelhança do que verificámos anteriormente para a área da acção social para a infância é possível identificar níveis de qualificação que vão desde o nível II ao Nível V;

QUADRO 4.2.

Oferta formativa para o domínio da acção social/área da apoio a crianças

Denominação do Curso	Tipo de Entidade Formadora	Nível de Qualificação	Tipo de Formação	Saídas Profissionais	Relação Face ao Sector
Educação de Infância	Ensino Superior Público Universitário e Politécnico e Privado	IV e V	Inicial	Educadores de Infância	Formação apropriável pelo sector (assume uma relação estreita com o sector da Educação)
		—	Contínua/ Mestrado		
Educadores de Infância — Expressão e educação físico motora, musical, dramática e plástica — Educação para a primeira infância	Ensino Superior Público Universitário e Politécnico	—	Contínua/ Complemento de formação/ Especialização	—	
		—		—	
Educação para a Primeira Infância		—		—	
Psicologia da Educação — Educação de infância	Ensino Superior Público	—	Contínua/ Mestrado	—	

(continua)

(continuação)

Denominação do Curso	Tipo de Entidade Formadora	Nível de Qualificação	Tipo de Formação	Saídas Profissionais	Relação Face ao Sector
Sociologia da Infância	Ensino Superior Público	—	Contínua/ Mestrado	—	Formação apropriável pelo sector (assume uma relação estreita com o sector da Educação)
Metodologia e Supervisão em Educação de Infância		—		—	
Necessidades Educativas Especiais	Ensino Superior Público Politécnico	—	Contínua/ Pós-Graduação/ Especialização	—	
Acção Educativa: — Baby-sitting — Apoio a actividades de ATL — Acompanhamento a crianças no domicílio	Centro de Formação Profissional de Gestão Directa do IEFP	II e III	Inicial e Contínua (unidades capitalizáveis)	—	Formação dirigida ao sector
Técnico Auxiliar de Infância	Ensino Profissional (Público e Privado)	III	Inicial	Técnico Auxiliar de Infância	Formação apropriável pelo sector (assume uma relação estreita com o sector da Educação)
Auxiliar de Acção Educativa		II		Auxiliar de Acção Educativa	
Gestão e Animação de Centros de Recursos Educativos	Ensino Superior Público Politécnico	—	Contínua	—	
Integração Educativa em Creche	Ensino Superior Privado	IV	Inicial	—	
Organização e Gestão de Centros Educativos		—	Contínua/ Pós-Graduação	—	
Acompanhante de Crianças	Ensino Secundário	II	Inicial	Acompanhante de Crianças	
Baby-sitting					
Acção Educativa de Apoio à Criança				—	
Agente de Acção Educativa				Agente de Acção Educativa	
Técnicos Qualificados de Apoio à Infância	Ensino Profissional Privado	—	Especialização	Técnicos de Apoio à Criança	Formação dirigida ao sector
Animação Infantil		—		Animadores	
Acção Educativa: — Cuidados Humanos — Psocopedagogia da Educação Infantil — Relações interpessoais e etapas de desenvolvimento da Criança — Técnicas de Expressividade — Técnicas Aplicadas ao Acompanhamento de Crianças — Técnicas de Animação Infantil — Técnicas de Animação e acompanhamento de Tempos Livres	Centro de Formação Profissional de Gestão Directa do IEFP	—	Contínua	—	

Fonte: www.min-edu.pt / www.iefp.pt.

- apesar de existir uma grande oferta ao nível superior, particularmente as formações que conferem o nível V de qualificação, verifica-se que também uma grande oferta para os outros níveis de qualificação;
- menor diversidade de oferta formativa comparativamente com o que se verificou para o domínio da acção social em geral, quer para a formação inserida no subsistema de ensino quer na formação inserida no mercado de trabalho;

  a formação inserida no subsistema de ensino é maioritariamente de nível superior, isto é, confere uma qualificação de nível V, não se verificando a existência de qualquer curso de formação no ensino tecnológico. No entanto, o ensino profissional disponibiliza o curso de Técnica Auxiliar de Infância;
- à semelhança do que verificámos para a acção social em geral, também para a área da infância, a oferta formativa relativa ao 10.º ano profissionalizante é ainda muito residual, uma vez que para além de pouco diversificada, esta se encontra disponível em poucos estabelecimentos de ensino;
- a formação profissional dirigida para o mercado de trabalho é maioritariamente de nível II, apesar de nalguns Centros de Formação Profissional se encontrar cursos de Acompanhamento de Crianças (*Baby-sitting*) que conferem um grau de qualificação de nível III;
- pela persistência de formação predominantemente de tipo inicial, em alguns casos centrada em sistemas de unidades capitalizáveis, ainda que se regista, face ao domínio anterior, maior oferta de formação contínua;
- a formação do tipo contínua existe em maior quantidade e diversidade no ensino superior e politécnico, nomeadamente através dos complementos de formação, especializações, pós-graduações e mestrados;
- as saídas profissionais registadas são mais reduzidas do que no domínio anterior, sendo que a maioria deve corresponder a perfis profissionais muito semelhantes, como é o caso do Agente de Acção Educativa, Auxiliar de Acção Educativa ou o Técnico Auxiliar de Infância;
- verifica-se um grande número de ofertas formativas que não dispõem de saídas profissionais concretas, por se tratarem de áreas muito específicas, porém a maioria das entidades faz referencia às saídas profissionais de cada curso, referindo os locais onde esses profissionais poderão desenvolver as suas actividades e/ou referência às funções que irão desempenhar na sua profissão;
- a oferta registada corresponde essencialmente a formação apropriável pelo sector, na medida em que se dirigem a actividades no domínio da educação. Com efeito, no que concerne ao trabalho junto da infância as actividades de ensino pré-escolar (maiores de 3 anos) e profissões associadas não fazem parte do sector em estudo, mas sim da educação, ficando o domínio da acção social reservado às actividades de pré-escolar. Apenas a formação em acção educativa orientada para a prestação de serviços de criança ao domicílio ou em actividades de tempos livres está integrada nos serviços de acção social para crianças e jovens.

As actividades com o intuito de prestar apoio às pessoas idosas, incluem-se igualmente, no domínio da acção social. O quadro seguinte sintetiza a oferta registada neste domínio e permite verificar que:

- a oferta formativa disponibilizada na área da acção social para pessoas idosas é bastante mais limitada em todos os níveis de qualificação, do que as ofertas registadas anteriormente para os serviços de acção social geral ou para a área da infância, ainda que contemple formação que vai do nível II ao nível V;
- a oferta formativa inserida no subsistema de formação presente nesta área de apoio a pessoas idosas, refere-se essencialmente a formação inicial, quer de nível superior (IV e V), quer ao nível do ensino Profissional (III), não se configurando qualquer oferta formativa ao nível do ensino tecnológico ou do 10.º ano profissionalizante;
- as ofertas disponibilizadas pelos estabelecimentos de ensino superior e politécnico, públicos e privados, quer inicial quer contínua, correspondem a qualificações apropriáveis pelo sector, mas não especificamente dirigidas, como é o caso da fisioterapia ou da gerontologia que correspondem a formações dirigidas para o sector da saúde;
- nesta área a oferta formativa dirigida ao sector limita-se, quase exclusivamente, à disponibilizada pelos Centros de Formação Profissional da rede do Instituto do Emprego e Formação Profissional, em particular, pelos centros de gestão directa, com excepção do curso Assistente de Geriatria de nível III disponibilizado pelas escolas profissionais do ensino profissional.

QUADRO 4.3.

Oferta formativa domínio da acção social/área da apoio a pessoas idosas

Denominação do Curso	Tipo de Entidade Formadora	Nível de Qualificação	Tipo de Formação	Saídas Profissionais Dirigidas	Relação Face ao Sector
Ajudantes de Lar	Centro de Formação Profissional de Gestão Directa do IEFP e Entidades de Formação Privadas	II	Inicial ou contínua	Ajudantes de Lar	Formação dirigida ao sector
Auxiliar de Lar				Auxiliar de Lar	
Geriatria: — Acompanhamento de Idosos em domicílio — Acompanhamento e Animação de Idosos — Acompanhamento a idosos em lares e centros de dia			Inicial ou Contínua (Unidades Capitalizáveis)	Agente de Geriatria	
Psicologia do Idoso			Inicial ou Contínua	—	
Geriatria		—	Inicial e Contínua	—	
Cuidados Básicos de Saúde		—	Contínua	—	
Animação Social para Idoso		—		—	
Intervenção Ocupacional		—		—	
Saúde do Idosos — Prevenção de Problemas		—		—	
Fisioterapia	Ensino Superior Público Politécnico e Privado	IV e V	Inicial	Fisioterapeuta	Formação apropriável pelo sector (assume uma relação estreita com o sector da saúde)
	Ensino Superior Público	—	Contínua/ Mestrado/ Douturamento	—	
Gerontrologia e Gestão da Saúde e Bem-Estar da População Idosa	Ensino Superior Privado	—	Contínua/ Pós-graduação/ Mestrado/ Douturamento	—	
Gerontopsicologia — Aspectos Psicológicos do Envelhecimento e da Terceira Idade		—		—	
Gerontologia Social		—		—	
Gerontrologia		—		—	
	Ensino Superior Público	V	Inicial	—	
	Ensino Superior Privado	—	Contínua/ Pós-graduação	—	

(continua)

(continuação)

Denominação do Curso	Tipo de Entidade Formadora	Nível de Qualificação	Tipo de Formação	Saídas Profissionais Dirigidas	Relação Face ao Sector
Qualidade de Vida e Autonomia Funcional na Terceira Idade	Ensino Superior Público	—	Contínua/ Pós-graduação	—	Formação apropriável pelo sector (assume uma relação estreita com o sector da Saúde)
Actividade Física para a Terceira Idade	Ensino Superior Privado	—	Contínua/ Mestrado	—	
Animação Sociocultural com Idosos		—	Contínua	—	Formação dirigida ao sector
Aconselhamento em Gerontologia		—		—	Formação apropriável pelo sector (assume uma relação estreita com o sector da Saúde)
Avaliação Psicológica do Adulto e do Idoso		—		—	
Animação Cultural do Idoso	Entidade Formadora Privada	—		—	Formação dirigida ao sector
Animador Sociocultural — Assistente de geriatria	Ensino Profissional	III	Inicial	Assistente de Geriatria	

- esta oferta dos Centros de Formação Profissional da rede do IEFP é apenas de nível II, o que configura uma orientação para públicos-alvo, quer menos jovens, quer com menores habilitações de base;
- estas áreas de formação tanto estão abertas à formação inicial como à formação contínua e são ministradas num sistema de unidades capitalizáveis;
- nos centros de formação de gestão directa do Instituto de Emprego e Formação Profissional e nalgumas entidades formadoras privadas foi possível identificar formação contínua cujo objectivo consiste na especialização dos profissionais em áreas de trabalho mais específicas;
- tal como no domínio anterior as saídas profissionais são pouco diversificadas e a maioria dos cursos não dispõe de informação sobre a saída profissional correspondente, fazendo apenas referência ao tipo de actividades e funções que os profissionais ficam habilitados a desempenhar bem como ao tipo de entidades onde o poderão fazer.

As actividades vocacionadas para pessoas com deficiência são, a par das actividades vocacionadas para pessoas idosas, aquelas para as quais é menor a oferta de formação. Para além da pouca diversidade em termos de áreas e do pouco número de cursos, verificam-se fortes carências de formação contínua e de formação de nível intermédio dirigida ao sector.
O quadro seguinte sintetiza a oferta registada neste domínio e permite verificar que:

- a oferta formativa é quase exclusivamente pertencente a formação inserida no subsistema de formação mais concretamente de nível superior, não existindo qualquer tipo de formação abaixo do nível IV;
- a excepção de alguns cursos de formação contínua de especialização e/ou aperfeiçoamento, disponíveis em algumas empresas de formação privadas não existe formação dirigida para o mercado de trabalho;
- a maioria da formação disponível na área da acção social para pessoas com deficiência é do tipo contínuo e corresponde, na generalidade dos casos, a formações pós-licenciatura, como pós-graduações, mestrados e/ou doutoramentos ou a complementos de formação;
- foram apenas identificadas quatro saídas profissionais;
- tal como verificámos nas outras áreas da acção social, também a formação para pessoas com deficiência não dispõe de informação concreta sobre as saídas profissionais, fazendo apenas referência ao tipo de actividades e funções que estes profissionais poderão desempenhar ou tipo de entidade onde poderão desenvolver as suas actividades profissionais;

QUADRO 4.4.

Oferta formativa domínio de acção social/área da apoio a pessoas com deficiência

Denominação do Curso	Tipo de Entidade Formadora	Nível de Qualificação	Tipo de Formação	Saídas Profissionais	Relação Face ao Sector
Educação Especial e Reabilitação	Ensino Superior Público Universitário	—	Contínua	—	Formação apropriável pelo sector (assume uma relação estreita com o sector da Saúde)
Reabilitação Psicomotora		V	Inicial	Técnico de Reabilitação	
Reabilitação — deficiência visual	Ensino Superior Público	—	Contínua/ Mestrado/ Doutoramento	—	
Reabilitação		—		—	
Medicina Física e Reabilitação		—		—	
Psicologia — Defectologia e Reabilitação		—		—	
Motricidade Humana — Educação Especial e Reabilitação		—		—	
	Ensino Superior	IV	Inicial —	—	
Educação Especial	Ensino Superior Público e Privado Politécnico e Universitário				Formação dirigida ao sector
		—	Contínua/ Mestrado	—	
Educação Especial — Dificuldades de Aprendizagem — Intervenção Precoce — Perturbações no domínio Cognitivo e Motor		—		—	
Educação Especial — Problemas Graves — Problemáticas de risco		—	Contínua/ Complemento formação	—	
Educação Especial e Apoios Educativos		—		—	
Educação Especial — Limitações no domínio Cognitivo, Motor e Multideficiência — Limitações no domínio Visual	Ensino Superior privado	—	Contínua/ Pós-graduação	—	
Avaliação Psicológica na Deficiência Visual		—	Contínua	—	Formação apropriável pelo sector (assume uma relação estreita com o sector da Saúde)
Terapia da Fala	Entidades Formadoras Privadas	—		—	
Ensino Especial		—		—	
Intervenção Precoce		—		—	
Agente de Apoio a Crianças com Deficiências		—		—	
Fisioterapia	Ensino Superior Público Politécnico e Ensino Superior Privado	V	Inicial	Fisioterapeuta	

(continua)

(continuação)

Denominação do Curso	Tipo de Entidade Formadora	Nível de Qualificação	Tipo de Formação	Saídas Profissionais	Relação Face ao Sector
Terapêutica da fala	Ensino Superior Público Politécnico e Ensino Superior Privado	IV e V	Inicial	Terapeuta da Fala	Formação dirigida ao sector
Terapia Ocupacional		IV e V		Terapeuta Ocupacional	
Saúde Ocupacional	Ensino Superior Público	—	Contínua/ Mestrado/	—	Formação apropriável pelo sector (assume uma relação estreita com o sector da Saúde)
Psicologia do Desenvolvimento da Educação e Multideficiência		—		—	
Ciências da Educação — Educação Especial		—		—	

Fonte: www.min-edu.pt.

Da informação recolhida podemos em síntese destacar que:

— as actividades com uma oferta de formação menos diversificada são as que correspondem à acção social para pessoas idosas;
— as áreas de formação de carácter transversal a todas as actividades de acção social são, grosso modo, as que correspondem ao primeiro grupo analisado e centram-se tanto no ensino superior, como nas áreas de formação profissional inserida no mercado de emprego registada para o sector;
— as actividades de acção social sem alojamento são contempladas por um leque mais variado de formação, decorrente da emergência recente de formação direccionada para as actividades de apoio ao domicílio.

Deve salientar-se, ainda, a forte presença dos centros de formação de gestão directa do IEFP na oferta de formação para estes domínios da acção social, garantido alguma representatividade territorial. Pelo contrário, não existe oferta para estes domínios de actividade ao nível dos centros de formação de gestão participada do IEFP — que têm, aliás, uma actividade sectorial —, na medida em que o Centro de Formação com maior proximidade a estas actividades é o Centro de Formação Profissional para o Sector do Terciário, um dos poucos centros de carácter sectorial que não é de gestão participada.

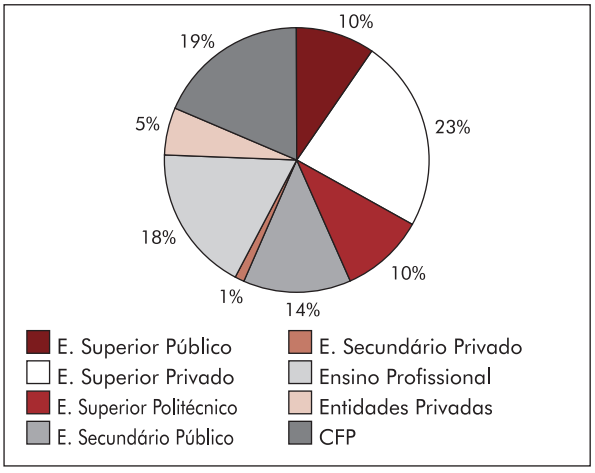
É também de registar o relativo afastamento do ensino profissional e do ensino secundário tecnológico e, portanto, de toda a formação de nível intermédio inserida no sistema de ensino, face aos domínios de actividade ligados à acção social. Por fim, é evidente a fraca oferta de formação contínua que se cinge à modalidade de aperfeiçoamento, não existindo, portanto, ofertas nas modalidades de especialização e reconversão.

1.3. Análise da Oferta Formativa

A análise mais detalhada da oferta formativa no sector da acção social, encontra-se ilustrada nas figuras e quadros seguintes que permitem verificar, entre outras coisas, o número de ofertas disponíveis por tipo de entidade, os níveis de qualificação presentes, as modalidades de formação e a sua distribuição regional.
A figura seguinte permite constatar a predominância da actividade formativa no ensino superior privado, essencialmente devido às ofertas registadas no domínio da acção social em geral, logo seguida dos centros de formação profissional de gestão directa do IEFP, e do ensino profissional que dispõem de uma vasta oferta de formação na área da animação sociocultural.
Como é visível no gráfico, o tipo de entidade que apresenta uma menor percentagem de oferta formativa é o ensino secundário privado, uma vez que oferta é quase inexistente.

FIGURA 4.1.

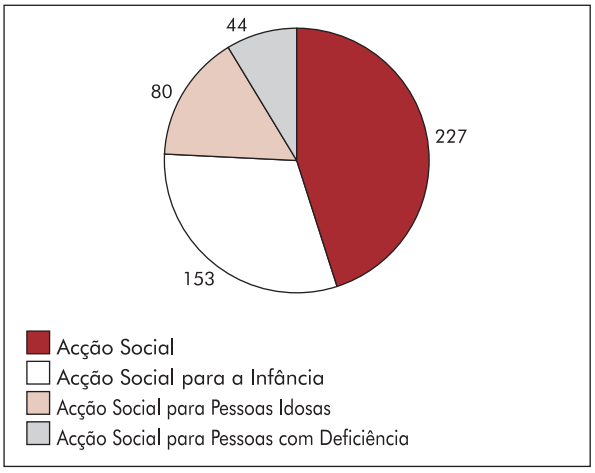
Número de ofertas registadas por tipo de entidade



No sector da acção social, são mais significativas as ofertas registadas em domínios transversais ao segmento de actividade (45%) e não nos domínios específicos consoante o público-alvo do serviço de acção social prestado. Porém, o domínio de acção social para a infância apresenta também uma oferta formativa bastante significativa com 30% da oferta registada.

FIGURA 4.2.

Número de ofertas registadas por área de formação para o domínio da acção social



Quanto aos níveis de qualificação, o Quadro 4.5. demonstra o predomínio de ofertas do nível III, essencialmente devido ao aumento das ofertas registadas no ensino secundário tecnológico e ensino profissional, que dispõem respectivamente de cursos de animação social, direccionada para os vários público-alvo do serviço de acção social e de animação sociocultural, quer para a acção social em geral, quer direccionados apenas para o serviço a pessoas idosas.

Os outros níveis de qualificação, ou seja, a formação pós-superior, nomeadamente, pós-graduações, mestrados e doutoramentos e a oferta de nível V (licenciaturas), também apresentam um forte peso na oferta formativa disponível no sector da acção social, nomeadamente na oferta de formação dirigida para todos os públicos-alvo.

QUADRO 4.5.

Número de ofertas registadas por níveis de qualificação, no domínio da acção social

Níveis de Qualificação	
I	1
II	77
III	165
IV	14
V	103
Outros	144

Relativamente ao tipo de formação, o Quadro 4.6. evidencia o grande peso da formação inicial presente neste sector, que se deve não só, à grande oferta formativa presente no ensino secundário tecnológico e ensino profissional, como também no ensino superior. Embora a oferta de formação contínua seja comparativamente menor do que a inicial, o valor apresentado no quadro seguinte é bastante significativo, o que demonstra alguma preocupação com a formação ao longo da vida. No entanto, esta formação contínua refere-se essencialmente a formação de nível V e pós-superior, i.e, de formação complementar, de especialização e de pós-graduações, mestrados e doutoramentos, sendo bastante residual a formação contínua presente nos níveis de formação mais baixos.

A formação de nível I é praticamente inexistente, já que num universo de 504 ofertas apenas se registou um caso de oferta de formação contínua, na área do apoio social a crianças numa entidade formadora privada.

QUADRO 4.6.

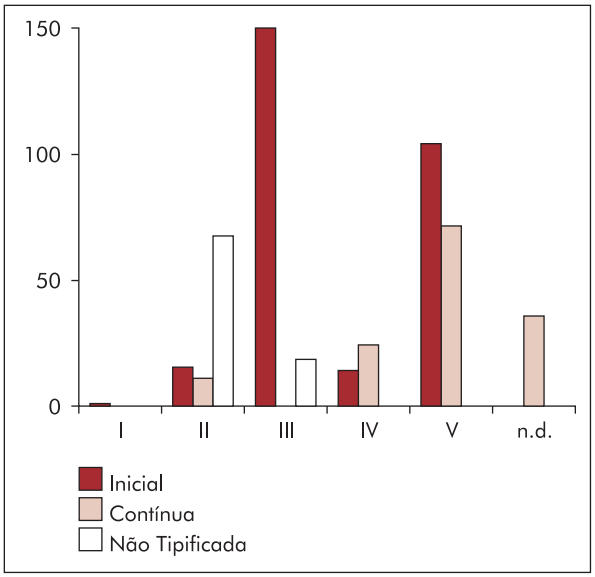
Número de ofertas registadas por tipos de formação no domínio da acção social

Tipos de Formação	
Inicial	279
Inicial ou Contínua	84
Contínua	140

A análise da Figura 4.4 corrobora o que referimos anteriormente, que a maioria da formação contínua presente neste sector é ministrada nos estabelecimentos de ensino superior i.e, é de nível V ou superior e que a formação contínua é quase inexistente nos níveis mais baixos, ou seja, nível II e III, que são leccionados no ensino secundário e ensino profissional.

FIGURA 4.3.

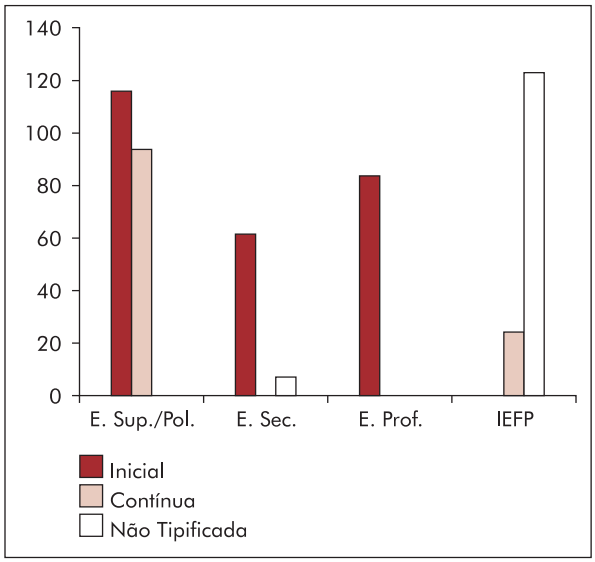
Distribuição da oferta formativa por tipo de formação e nível de qualificação



Quanto à formação inicial, esta está visivelmente presente em todos os sistemas de ensino com excepção dos centros de formação de gestão directa do IEFP, que possuem alguma formação contínua, mas maioritariamente dispõem de formação não tipificada, ou seja, esta pode ser inicial ou contínua, dependendo dos público-alvo a que se dirige.

FIGURA 4.4.

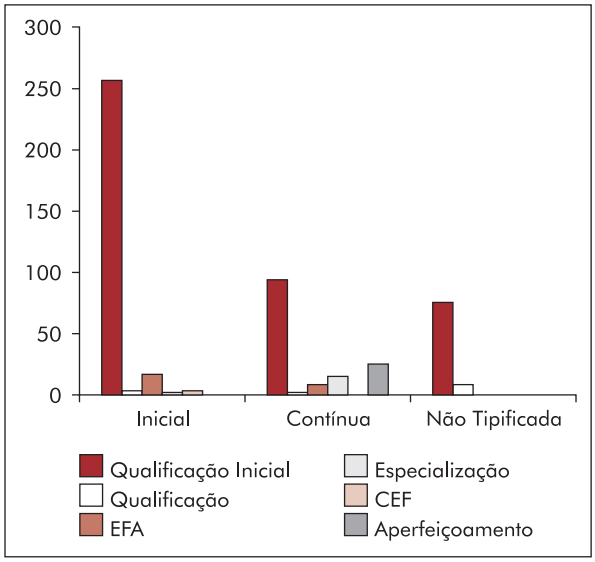
Distribuição da oferta formativa por tipo de formação e tipo de entidade promotora



A distribuição da oferta formativa por tipo e modalidade de formação permite verificar que no domínio da acção social predomina a formação de tipo inicial na modalidade de qualificação inicial, bem como a formação contínua na modalidade de qualificação inicial, na medida em que se trata, essencialmente, de formação pós-licenciatura: pós-graduações, mestrados, e doutoramentos (Quadro 4.5.).

FIGURA 4.5.

Distribuição da oferta formativa por tipo e modalidade de formação



A distribuição regional da oferta formativa no sector da acção social traduz os habituais desequilíbrios presentes no mercado de formação em Portugal. Deste modo, verifica-se que embora a oferta de formação presente neste sector abranja todo o país, a maioria da oferta formativa encontra-se concentrada na região Centro, Norte e de Lisboa e Vale do Tejo, ao passo que nas restantes regiões do país, i.e, Sul e regiões autónomas, a formação é bastante residual. Este dado não é coerente com o facto de as regiões interior serem aquelas onde se tem registado uma maior crescimento relativo da oferta de serviços de acção social (Figura 4.6.).

A distribuição da oferta formativa por tipo e região permite, ainda, verificar que a formação inicial no domínio da acção social está presente em todo o território nacional atingindo uma maior expressividade face aos outros tipos de formação, contínua e não tipificada que para além de existirem em menor quantidade não abrangem as regiões autónomas (Madeira e Açores) e possuem um fraca representatividade no Algarve (Figura 4.7.).

Os quadros seguintes apresentam informação mais detalhada da oferta formativa registada no sector da acção social, especificando as entidades formadoras, a região onde se localiza a oferta, o nível de qualificação, a duração e o tipo e modalidade de formação correspondente para cada curso.

Ainda que a recolha efectuada pretenda cobrir a totalidade da oferta formativa disponível para o sector, não significa que se tenha contemplado toda a dinâmica de oferta do mercado de formação, nomeadamente a oferta disponibilizada pelas empresas.

Embora a diversidade da oferta não seja muito grande, uma vez que existem cursos com designações diferentes, mas cujos conteúdos e saídas profissionais são idênticas, deve notar-se uma evolução do mercado de formação na área de acção social, que alargou o leque de ofertas abrangendo formação inicial para novos perfis profissionais, como seja a formação no domínio de animação, e de educadores sociais entre outros.

Há, ainda, um aspecto importante a reter do levantamento efectuado: o crescimento e diversificação das ofertas de formação inicial, nomeadamente as do ensino superior, pode não corresponder efectivamente a um objectivo de consolidação de competências em especialidades de intervenção, mas apenas a uma tendência para a reprodução de cursos de licenciatura com designações não tradicionais e que se constituem a partir de currículos ou muito próximos de outras licenciaturas com designações mais comuns ou relativamente dispersos em termos de áreas de competências (ver anexos).

FIGURA 4.6.

Distribuição regional da oferta de formação

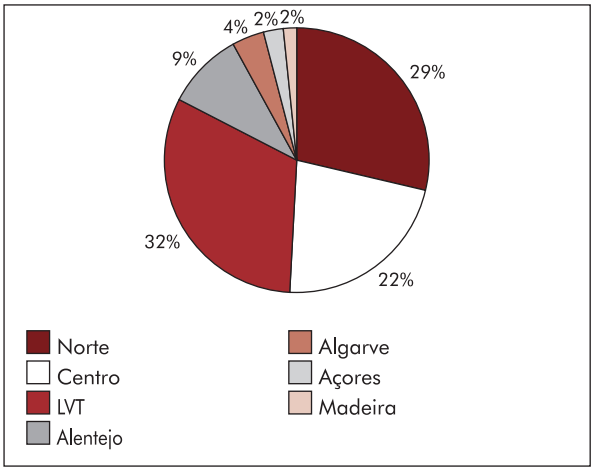
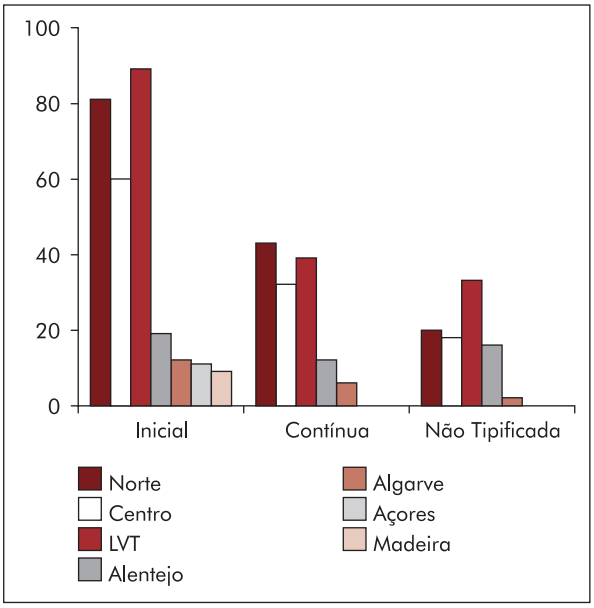


FIGURA 4.7.

Distribuição da oferta formativa por tipo e modalidade de formação



1.4. A Imagem da Oferta Formativa

Com este ponto pretende-se evidenciar qual o conhecimento que os interlocutores entrevistados, empresas/entidades do sector e representantes do sector, têm da oferta formativa existente, bem como qual a sua opinião relativamente ao grau de cobertura dessa oferta e à sua qualidade.

Tal como nos momentos anteriores de análise, também aqui, se tem que distinguir os três subsectores em estudo. Deve, igualmente, referir-se que a dinâmica de evolução da oferta formativa que anteriormente registámos poderá ter permitido ultrapassar alguns dos constrangimentos detectados pelos nossos interlocutores aquando da sua inquirição.

Das entrevistas realizadas aos interlocutores privilegiados no âmbito deste subsector (Associações Profissionais, Sindicatos, Escolas/Centros de Formação, Institutos de Apoio social, etc.) e dos estudos de caso realizados a opinião é unânime, de que o mercado de formação tem respondido às necessidades do subsector de uma forma muito lenta e de que as acções de formação são demasiado repetitivas.

Na generalidade, a imagem que existe da oferta formativa para o sector não é positiva e isso implica desde logo um cuidado redobrado quanto à tentativa de implementar mecanismos que reorganizem e até reformulem a formação que se pretende para este sector específico.

As entidades inquiridas nos estudos de caso apontam alguns constrangimentos que segundo elas condicionam a qualidade e eficácia da formação realizada e que contribuíram para esta má imagem, tanto da formação como dos próprios profissionais. Um deles é muito importante e refere-se ao recrutamento para formação neste sector e posterior inserção profissional de pessoas com dificuldades de inserção, nomeadamente beneficiários do Rendimento Mínimo Garantido que resulta da já mencionada associação entre as políticas de emprego e serviços de proximidade. Revela também uma fraca sensibilidade do mercado de formação às competências básicas que devem orientar as opções de recrutamento dos profissionais do sector.

Também é apontado o facto de não ser realizado um levantamento concreto das necessidades existentes e por isso não existir uma verdadeira rentabilidade da formação. Para que isso aconteça há que, em primeiro lugar, criar mecanismos de auscultação que permitam conhecer a realidade do sector, as suas necessidades e as suas potencialidades emergentes, para que a formação sirva efectivamente de "motor de arranque" deste sector, o qual, segundo os inquiridos, apresenta boas perspectivas de crescimento para o futuro. Trata-se ainda, em determinados casos, de aprofundar, junto dos responsáveis das entidades quais as potencialidades deste sector e a sua verdadeira natureza, isto porque por vezes torna-se difícil conciliar crescimento com a criação de postos de trabalho qualificados e de uma oferta de serviços de qualidade, segundo lógica do apoio social e assistencialista e não segundo a lógica de mercado própria para os sectores económicos em que este também se insere.

Segundo os interlocutores, as políticas para o sector também não têm contribuído para uma mudança de atitude, uma vez que os Programas de Formação fomentados para públicos carenciados trouxeram uma maior fragilidade aos recursos humanos inseridos no sector e contribuiu para uma má imagem dos empregos do sector. Esta política provocou um desajustamento entre as necessidades de competências e as competências efectivamente detidas pelos profissionais, nomeadamente porque se descurou um aspecto importante a ter em conta para o recrutamento de novos profissionais para estes serviços, que são as competências pessoais e sociais.

Assim, na opinião dos inquiridos, tanto dos estudos de caso como os interlocutores privilegiados entrevistados, o mercado tem respondido às necessidades do sector de forma pouco organizada, fomentando acções repetitivas e não abrangendo todas as áreas. Esta situação deve-se também, de acordo com as entidades abordadas nos estudos de caso, ao desconhecimento que as entidades formadoras têm das necessidades reais do sector e à inexistência de um levantamento efectivo destas necessidades. O desajustamento é mais evidente na formação inicial.

Para além destes constrangimentos a formação enfrenta ainda outros obstáculos que se prendem com a postura das entidades empregadoras que não é favorecedora de uma aposta na formação contínua, aspecto que se reproduz aos próprios trabalhadores, nomeadamente aos que detêm menores níveis de qualificação.

A dificuldade de adesão à formação começa muitas vezes no topo, uma vez que os responsáveis pelas entidades não têm, muitas vezes, qualquer tipo de qualificação na área da gestão e por isso existe, à partida, uma menor sensibilização para as questões relativas à formação dos recursos humanos.
Uma lacuna evidenciada regista-se ao nível da formação em novas tecnologias adaptada ao sector.
Outra lacuna refere-se à informação sobre formação e divulgação das ofertas que não é geralmente efectuada junto das entidades do sector o que condiciona a dinâmica de adesão à formação.

2. Pistas para a Reorientação da Oferta Formativa

A informação recolhida e analisada ao longo do estudo, bem como a reflexão conduzida pela equipa, nomeadamente no que se refere aos domínios de análise estratégica e prospectiva, bem como o conjunto de perfis profissionais desenhados, permitiram identificar um conjunto de elementos de reorientação ou enriquecimento da oferta formativa que em seguida elencamos.
O objectivo é não apenas identificar necessidades actualmente existentes e não satisfeitas pelo mercado de formação, mas também identificar necessidades de competências prospectivas e as quais devem igualmente obter uma resposta de mercado de formação. Está assim em causa uma perspectiva de curto prazo e outra de médio prazo.
Note-se que o sector apresenta duas situações distintas no que à formação profissional diz respeito. Por um lado, existe formação inicial ao nível do ensino superior para os perfis mais técnicos e formação inicial integrada no sistema de ensino e de formação para os níveis intermédios de qualificação. Por outro lado, a oferta de formação contínua para os profissionais de nível intermédio é reduzida. Deste modo, a natureza das recomendações é bastante diferente consoante os casos.
Há elementos a considerar que têm que ver com a **organização e gestão da formação** outros que têm que ver com os **conteúdos e as ofertas** que a seguir elencamos.
Tendo em conta a necessidade de profissionalização do sector e, neste âmbito, o desenho de um sistema de formação que responda às actividades existentes é um contributo essencial para esse esforço de profissionalização que deve ser paralelamente complementado com a certificação profissional. Contudo, este processo não pode ser entendido apenas de modo administrativo, i.e., a tomada de consciência da necessidade de profissionalização do sector não pode partir apenas das entidades que gerem o mercado de formação e a certificação profissional, mas também dos empregadores e dos activos. Neste sentido, o reforço da formação e a certificação dos empregos no domínio destes serviços deve ser acompanhado de campanhas de marketing profissional que evidenciem o potencial de qualificação dos empregos do sector, de modo a permitir aumentar as possibilidades de recrutamento.
No que ao primeiro aspecto diz respeito, considera-se fundamental, nomeadamente face às exigências de profissionalização do sector impostas pelos cenários, promover formas de coordenação do esforço de formação para o sector, em particular no que se refere à formação contínua e à formação inicial inserida no mercado de trabalho. Neste quadro, as instâncias de representação do sector têm um papel de grande responsabilidade, devendo articular-se no sentido de promover aquele objectivo e, eventualmente ponderar sobre as vantagens de implementação de um centro de formação específico para o sector. Ou seja, o esforço de formação contínua deveria ocorrer num mercado interno de formação promovido pelos seus actores, uma vez que o sistema de formação tem pouca capacidade para responder atempadamente às necessidades de actualização das competências. Por outro lado, este centro de formação poderia ter a responsabilidade de formar consultores e de promover um programa específico de consultoria para as entidades do sector em áreas sensíveis para a concretização dos cenários mais qualificantes, nomeadamente no domínio da reestruturação organizacional, gestão, gestão de recursos humanos e planeamento estratégico.
É também fundamental que haja um **esforço de divulgação da oferta formativa existente**, que cabe não apenas às entidades formadoras, mas também às associações representativas dos profissionais e das entidades do sector. A par, devem promover-se acções de sensibilização junto de profissionais e das entidades por forma a aumentar os níveis de adesão à formação do pessoal menos qualificado.

Por fim, é fundamental que se proceda a uma definição dos requisitos básicos que os candidatos à formação inicial devem possuir por forma a poderem inserir-se profissionalmente no sector. Neste sentido, sublinha-se a necessidade de abandonar estratégias de inserção profissional no sector de públicos desfavorecidos, desempregados de longa duração e outros, precedida da frequência de acções de formação. Trata-se de abandonar a tese de que este sector é uma jazida de emprego para pessoas com particulares dificuldades de inserção profissional que, como vimos, tem prejudicado a imagem dos empregos e a qualificação do sector. Desta forma, o sublinhar das necessidades de detenção de um conjunto de competências sociais e pessoais para o exercício de actividades no sector deve ser efectuado na fase de recrutamento para formação, por forma a evitar o desperdício de esforço formativo em públicos que nada acrescentam às necessidades de qualificação do sector.

Quanto à formação de nível superior e dirigida a técnicos é fundamental regular o mercado de formação de forma a evitar a proliferação de ofertas formativas só artificialmente diferenciadas. Com efeito, a diversidade de ofertas formativas de nível superior nem sempre se traduz numa verdadeira distinção das competências adquiridas, uma vez que emergem novas ofertas com novas designações, cujo núcleo duro de competências e saídas profissionais são pouco claras e específicas. A distinção entre a formação em serviço social e em política social é apenas um exemplo. Este esforço deveria ser conjugado com o levantamento de necessidades de formação superior para o sector e posterior formatação dessas mesmas ofertas, eliminando redundâncias, ofertas em excesso e promovendo ofertas lacunares.

Em termos específicos são necessárias algumas intervenções que melhorem as condições de oferta de formação e que se apresentam de seguida.

Do ponto de vista das ofertas formativas é fundamental **promover um reforço da formação contínua em domínios específicos ao sector e dirigidos à profissionalização da gestão e das estruturas técnicas**: gestão, implementação de sistemas de qualidade, auditoria de qualidade, avaliação de serviços, criação e dinamização de redes, trabalho em parceria, planeamento estratégico, informática de gestão, planeamento, gestão e desenvolvimento de projectos, marketing, marketing social, marketing profissional, gestão de trabalho voluntário, gestão de recursos humanos, reestruturação organizacional, acompanhamento de processos de integração profissional, gestão de processos de formação em posto de trabalho, planeamento e coordenação de trabalho.

Por outro lado, deveria **dinamizar-se formação contínua dirigida a técnicos superiores e intermédios** que permitisse a especialização do exercício profissional por públicos-alvo, nomeadamente em domínios como a animação de jovens, animação de adultos, a especialização nos vários tipos de deficiência, a educação de adultos, entre outros.

Introduzir uma oferta de formação especializada centrada em domínios de intervenção específicos para os quais as entidades do sector possam vocacionar também a sua oferta, nomeadamente nos domínios do lazer, da gestão de parques residenciais de residências assistidas, da gestão integrada de serviços de cuidados ao domicílio, do turismo social, dos cuidados continuados de saúde, entre outros.

Relativamente às ofertas de formação inicial de nível não superior é fundamental proceder à actualização de currículos a partir dos perfis profissionais actualizados para o sector. Este aspecto é fundamental porque os perfis propostos têm níveis de qualificação superiores aos actualmente vigentes para os mesmos perfis o que implica um incremento das competências a mobilizar pela formação. As competências técnicas são acrescidas em todos os perfis e áreas como a higiene e segurança, o trabalho em equipa, o planeamento de trabalho, primeiros socorros, comunicação interpessoal, atendimento ao público, utilização básica de TIC, psicologia, qualidade, entre outras.

Por outro lado, é fundamental promover formação para perfis profissionais propostos e os quais não encontram resposta no mercado de formação, nomeadamente em técnicas de acompanhamento de processos de integração profissional e educação de infância para ensino especial.

É também fundamental desenvolver **formação vocacionada para a requalificação de mão-de-obra não qualificada e com baixa escolaridade a exercer actividade profissional no sector**, adaptando conteúdos e métodos formativos a esses públicos, nomeadamente através de formação organizada em módulos de curta duração e associada a processos de validação e certificação de competências escolares.

V

Outras Estratégias de Resposta às Necessidades de Competências

ara além de respostas relacionadas com a formação profissional, é possível identificar outro tipo de acções que possam contribuir para o desenvolvimento do sector e a concretização dos cenários mais optimistas. Estas estratégias são de carácter institucional ou empresarial.

O cenário 1 implica uma transformação radical do sector que está associado da parte das entidades a uma reestruturação profunda no plano organizacional, de gestão e de relacionamento com o mercado. As entidades adaptam-se a um contexto mais concorrencial e desenvolvem estratégias de diferenciação do serviço, inovação no serviço, qualificação e profissionalização dos recursos humanos.

Esta transformação decorre no plano institucional de uma alteração substancial das políticas de apoio ao sector e de relação dos poderes públicos com as entidades prestadoras destes serviços. Neste plano a concretização do cenário implica um conjunto de acções que passamos a referir:

- alteração das modalidades de subvenção a estes serviços direccionando-as para o apoio à procura, permitindo uma maior solvabilidade e um aumento da procura;
- conjugar a alteração das modalidades de subvenção com medidas de apoio à estruturação da oferta que permitam, por um lado, promover a adaptação das entidades existentes à nova realidade e, por outro lado, facilitar a emergência de novas entidades;

- as medidas a utilizar devem ser seleccionadas a partir de um estudo prévio que indique que segmentos dos serviços deverão estar associados a este tipo de subvenção, que tipo de entidades podem estar disponíveis no menu de escolhas do consumidor, que tipo de indivíduos podem aceder a estas modalidades, qual a modalidade de subvenção à procura mais adequada, contudo, não escondemos a preferência por uma modalidade tipo voucher ou cheque-serviço;
- os apoios à estruturação da oferta devem ser de vária ordem intervindo em factores qualitativos, como também em aspectos que se refiram à viabilidade financeira das entidades, nomeadamente: apoios à informatização da gestão, apoios à implementação de sistemas da qualidade, apoios à formação de recursos humanos, apoios à contratação de recursos humanos qualificados e altamente qualificados (p.e. isenção de contribuições para a Segurança Social), apoios ao acesso a serviços de consultoria orientados para a reestruturação das entidades, dedução fiscal do investimento inicial, apoios à renovação de instalações e aquisição de equipamento, entre outros.

Também outras políticas devem concorrer para esta dinâmica do sector, em particular a política de emprego que deve substituir a utilização do sector para a implementação de medidas de tratamento social de desemprego e de políticas activas de emprego para desempregados de longa duração com baixas qualificações por medidas de apoios à contratação e de políticas activas dirigidas ao recrutamento de pessoal altamente qualificado, nomeadamente de jovens licenciados em situação de desemprego.

Por outro lado, devem ser reforçados os mecanismos fiscalizadores sobre as condições de funcionamento das entidades e de exercício das profissões.

A **profissionalização do sector passa também pela definição de parâmetros de qualidade que englobem quer as condições físicas de funcionamento, quer os recursos humanos afectos ao serviço, quer os modos de organização e de funcionamento das entidades**. Esta parametrização de critérios de qualidade deve conduzir à implementação de um sistema de certificação e garantia da qualidade adequado ao sector.

É igualmente necessário promover processos de avaliação da eficácia e eficiência da prestação de serviços das entidades que receberam apoio. Esta cultura de avaliação deve estender-se ao seio das entidades. Por outro lado, as alterações propostas no quadro político devem igualmente ser sujeitas a processo de avaliação, a fim de aferir os efeitos e a eficiência e eficácia das medidas preconizadas.

Este processos devem ocorrer associados também a uma intervenção mais dinâmica das instâncias de representação do sector que devem intervir na definição de critérios de qualidade e de formas de apoio à estruturação da oferta.

Este cenário deve igualmente permitir dinamizar as parcerias públicos-privado-terceiro sector, nomeadamente no que se refere à necessidade de aprofundar o funcionamento em redes territoriais de oferta destes serviços.

O processo de profissionalização passa também pela criação de condições mais favoráveis ao recrutamento, neste sentido é vital que se proceda a uma revisão da contratação colectiva associada ao sector que permita rever os conteúdos dos empregos, aumentar as qualificações e permitir polivalência e prever um aumento do regime remuneratório.

Devem ser estimuladas **ofertas inovadoras estimulando e apoiando projectos-piloto** de experimentação de tipos de respostas sociais inovadoras e/ou já testadas internacionalmente.

Por fim, é fundamental que as entidades do sector se articulem no sentido de **implementar uma rede especializada de consultores para o sector que apoiem as entidades de menor dimensão e onde são sentidas maiores dificuldades de adaptação aos novos contextos**.

Do ponto de vista das políticas de gestão do mercado de trabalho é essencial implementar um sistema de **validação de competências profissionais adquiridas através de experiência profissional**, por forma a permitir elevar as qualificações dos profissionais e não excluir aqueles que já exercem a sua actividade no sector a partir do momento em que as exigências de exercício da profissão se aprofundem.

Este aspecto tem implícito a necessidade de o sistema nacional de certificação promover a certificação dos empregos do sector ainda não abrangidos pelo sistema, como forma de apoiar a qualificação do sector,

dinamizar o mercado de formação e valorizar as profissões. Este trabalho deve estar associado a um processo de divulgação que se constitua como mecanismo de sensibilização das entidades para o recrutamento de profissionais qualificados e, por outro lado, como mecanismo de marketing profissional que valorize os empregos e potencie, desta forma, as possibilidades de recrutamento das entidades.

Pelo lado das entidades é fundamental a implementação de **modelos de gestão mais empresariais, desenvolver processos de planeamento estratégico, de avaliação interna, implementar políticas de qualificação de recursos humanos, estimular a criação e a participação em redes e parcerias que promovam a inovação e o conhecimento associado ao sector**.

Por outro lado, é imprescindível uma outra abordagem aos recursos humanos centrada em estratégias de qualificação e não em estratégias assentes no baixo custo salarial. As estratégias de recrutamento deverão privilegiar os recursos humanos qualificados e, através de uma menor precariedade na contratação, estimular uma menor rotatividade da mão-de-obra. Paralelamente, as práticas de gestão de recursos humanos devem passar a incorporar estratégias de formação contínua e de actualização dos profissionais. Por outro lado, será importante promover formas de organização de trabalho mais qualificantes, nomeadamente criando equipas de trabalho, criando chefias intermédias, aumentando, por isso, as competências inerentes às diversas profissões.

Neste âmbito, é igualmente relevante que as entidades e os actores do sector valorizem efectivamente as suas profissões. Isto passa por estratégias de qualificação, mas também pelo **desenvolvimento de acções de marketing profissional que podem ser dinamizadas pelas associações representativas do sector**.

Paralelamente, as entidades devem apostar na modernização e actualização da sua oferta, procurando estar actualizadas relativamente às novidades do mercado. Esta função de alerta deveria ser mais explorada pelas associações representativas do sector, quer dos profissionais quer das entidades. Este aspecto estende-se à incorporação de tecnologias de apoio à prestação do serviço, que permitam melhorar a eficácia, melhorar o conforto dos utentes e as condições de trabalho. A informatização dos estabelecimentos inclui-se também neste leque de opções de modernização.

Anexos

QUADRO 4.7.

Oferta formativa na área da acção social

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Serviço Social	Universidade dos Açores	Ponta Delgada	V	*	Inicial	Qualificação/ Licenciatura
	Instituto Politécnico de Leiria/ESEL	Leiria e Caldas da Rainha	V	*		
	Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias	Lisboa	V	*		
	Universidade Fernando Pessoa	Porto	V	*		
	Instituto Superior Bissaya Barreto	Coimbra	V	*		
	Instituto Superior Miguel Torga	Coimbra	V	*		
	Instituto Superior de Serviço Social	Lisboa, Beja e Porto	V	*		
	UCP/Faculdade de Ciências Humanas	Lisboa	V	*		
	UCP/Faculdade de Ciências Humanas	Braga	V	*		
Politica Social	Universidade Técnica de Lisboa — Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas	Lisboa	V	*		
Trabalho Social	Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro	Miranda do Douro	V	*		
	Universidade Fernando Pessoa	Porto	—	(a)		Qualificação/ Mestrado
Educação Social	Instituto Superior de Ciências Educativas	Odivelas	IV	*		Qualificação/ Bacharelato
			V	*		Qualificação/ Licenciatura
	Instituto Politécnico de Santarém — Escola Superior de Educação	Santarém	V	*		Qualificação/ Bacharelato
			V	*		Qualificação/ Licenciatura
	Instituto Politécnico do Porto — Escola Superior de Educação	Porto	V	*		
	Escola Superior de Educação de Paula Frassinetti	Porto	V	*		
Educação Socioprofissional	Escola Superior de Educação Jean Piaget	Almada	V	*		
			IV	*		Qualificação/ Bacharelato
Psicopedagogia curativa	Universidade Moderna	Lisboa e Porto	V	*		Qualificação/ Licenciatura

(continua)

(continuação)

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Aconselhamento Psicossocial	Instituto Superior da Maia	Maia	V	*	Inicial	Qualificação/ Licenciatura
Intervenção Social e Comunitária	Instituto Superior Politécnico Gaya	VN Gaia	IV	*		Qualificação/ Bacharelato
Investigação Social Aplicada	Universidade Moderna	Setúbal, Beja	V	*		Qualificação/ Licenciatura
Desenvolvimento Comunitário e Saúde Mental	Instituto Superior de Psicologia Aplicada	Lisboa	V	*		
			V	*		
Reabilitação e Inserção Social			—	(a)	Contínua	Qualificação/ Pós-Graduação
Psicologia	Universidade dos Açores	Ponta Delgada	—	—	Inicial	Qualificação (Preparatório)
	Universidade do Algarve	Faro	V	*		Qualificação/ Licenciatura
	Universidade da Beira Interior	Covilhã	V	*		
	Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação — Universidade de Coimbra	Coimbra	V	*		
	Universidade de Évora	Évora	V	*		
	Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação — Universidade de Lisboa	Lisboa	V	*		
	Universidade do Minho	Braga	V	*		
	Universidade Autónoma de Lisboa	Lisboa	V	*		
	Universidade Internacional	Lisboa	V	*		
	Universidade Lusíada	Lisboa, Porto	V	*		
	Universidade Independente	Lisboa	V	*		
	Universidade Fernando Pessoa — Faculdade de Ciências Sociais e Humanas	Lisboa	V	*		
	Universidade Lusíada	Lisboa	V	*		
	Universidade Lusófona de Humanidades e Tecologia	Lisboa	V	*		
	Escola Superior de Educação Jean Piaget	Almada Arcozelo	V	*		
	Instituto Superior de Ciências da Saúde-Sul	Monte da Caparica	V	*		
	Instituto Superior da Maia	Maia	V	*		
	Inst. Sup. de Psicologia Aplicada	Lisboa	V	*		

(continua)

(continuação)

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Psicologia	Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação — Universidade do Porto	Porto	V	*	Inicial	Qualificação/ Licenciatura
	Instituto Superior Miguel Torga	Coimbra	V	*		
	Universidade Fernando Pessoa	Porto	V	*	Contínua	Qualificação/ Mestrado
Psicologia Clínica	Instituto Superior de Ciências da Saúde do Sul e do Norte	Monte da Caparica Paredes	V	*	Inicial	Qualificação/ Licenciatura
	Instituto Superior de Ciências da Saúde-Norte	Paredes	V	*		
	Instituto Superior D. Afonso III	Loulé	V	*		
Intervenção Psicossocial com Crianças, Jovens e Famílias	Universidade do Minho	Braga	—	(a)	Contínua	Qualificação/ Mestrado
Intervenção Social nas Crianças e Jovens em Risco Social	Instituto Superior de Serviço Social	Lisboa	—	(a)		Qualificação/ Pós-Graduação
Intervenção Social	Universidade Lusíada	Porto	—	(a)		
Protecção de Crianças e Jovens em Risco	Universidade Autónoma de Lisboa	Lisboa	—	(a)		Especialização
Intervenção Cognitiva na Prevenção e Reabilitação na Delinquência Juvenil	Universidade Lusíada	Porto	—	(a)		
Crianças e Adolescentes em Perigo	Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia	Lisboa	—	(a)		Qualificação/ Pós-Graduação
Psicologia Clínica da Saúde	Universidade independente	Lisboa	—	(a)		Qualificação/ Mestrado
Psicologia — Animadores Integeracionais	Instituto Superior de Ciências da Informação e da Administração	Aveiro	—	(a)		Qualificação/ Pós-Graduação
Ciências Sociais — Dinâmicas de Inclusão Social	Universidade de Lisboa — Instituto de Ciências Sociais	Lisboa	—	(a)		Qualificação/ Mestrado
Psicologia da Educação — Educação de Infância	Universidade do Algarve	Faro	—	(a)		

(continua)

(continuação)

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Ciências do Serviço Social — Processos de Exclusão e Práticas de Inserção Social	Instituto Superior de Serviço Social do Porto	Porto	—	(a)	Contínua	Qualificação/ Mestrado - Doutoramento
Serviço Social	Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa	Lisboa	—	(a)		
	UCP/Faculdade de Ciências Humanas	Lisboa	—	(a)		
	Instituto Superior Miguel Torga	Coimbra	—	(a)		
Estudos da Criança	Universidade do Minho	Braga	—	(a)		Doutoramento
Perspectivas Europeias em Inclusão Social	UTL — Faculdade de Motricidade Humana	Lisboa	—	(a)		Qualificação/ Pós-Graduação
Desenvolvimento Pessoal e Social	Universidade Fernando Pessoa	Lisboa	—	(a)		
Direcção de Instituições de Acção Social	Instituto Superior de Ciências Educativas	Odivelas	—	(a)		
Gestores de Empresas de Inserção Social	UCP/Faculdade de Ciências Humanas	Lisboa	—	(a)		Especialização
Animadores Socioculturais	Escola Superior Jean Piaget	Almada	IV	*	Inicial	Qualificação/ Bacharelato
Animação Sociocultural	Instituto Politécnico de Beja — ESSE	Beja	V	*		Qualificação/ Licenciatura
	Instituto Politécnico da Guarda — ESSE	Guarda	V	*		
	Escola Superior Jean Piaget	Vila Nova de Gaia	V	*		
		Almada	V	*		
			IV			Qualificação/ Bacharelato
		Arcozelo	—	(a)	Contínua	Especialização
		Vila Nova de Gaia	—	(a)		
		Macedo de Cavaleiros	—	(a)		
	Instituto Politécnico de Bragança — ESSE	Bragança	—	(a)		
	Instituto Politécnico de Portalegre — Escola Superior de Educação	Portalegre	—	(a)		
	Instituto Politécnico de Viseu — ESSE	Viseu e Lamego	—	(a)		

(continua)

(continuação)

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Animação Sociocultural	Instituto Politécnico de Viseu — ESSE	Viseu e Lamego	—	(a)	Contínua	Complemento de Formação
	UCP — Faculdade de Filosofia	Braga	—	(a)		
	Escola Superior Jean Piaget	Vila Nova de Gaia	—	(a)		Qualificação/ Pós-Graduação
Animação Socioeducativa	Instituto Politécnico de Coimbra — Escola Superior de Educação	Coimbra	V	*	Inicial	Qualificação Licenciatura
Animação Educativa e Sociocultural	Instituto Politécnico de Portalegre — Escola Superior de Educação	Portalegre	V	*		Qualificação/ Licenciatura
Animação Cultural e Educação Comunitária	Instituto Politécnico de Santarém — Escola Superior de Educação	Santarém	V	*		
			IV	*		Qualificação/ Bacharelato
Animação Social	Colégio de S. Gonçalo	Amarante	III	(b)		Cursos Tecnológicos/ Qualificação Inicial
	Escola Secundária de Amarante	Amarante	III	(b)		
	Escola Secundária Dr. Manuel Laranjeira	Espinho	III	(b)		
	Escola Secundária Martins Sarmento	Guimarães	III	(b)		
	Ancorensis — Cooperativa de Ensino	Vila Praia de Âncora	III	(b)		
	Escola Secundária D. Luís de Castro	Braga	III	(b)		
	Escola Secundária Abel Salazar	S. Mamede da Infesta	III	(b)		
	Escola de Formação Social Rural e Centro de Promoção	Lamego	III	(b)		
	Escola Secundária Fernão de Magalhães	Chaves	III	(b)		
	Escola Secundária Viriato	Viseu	III	(b)		
	Escola Secundária Dr. Joaquim Dias Rebelo	Moimenta da Beira	III	(b)		
	Escola Secundária de Moimenta da Beira	Moimenta da Beira	III	(b)		
	Escola Secundária Ferreira de Castro	Oliveira de Azeméis	III	(b)		
	Escola Secundária da Mealhada	Mealhada	III	(b)		
	Escola Secundária Rainha Santa Isabel	Porto	III	(b)		
	Escola Secundária Clara de Resende	Porto	III	(b)		

(continua)

(continuação)

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Animação Social	Escola Secundária Carolina Michaelis	Porto	III	(b)	Inicial	Cursos Tecnológicos/ Qualificação Inicial
	Escola Secundária Alexandre Herculano	Porto	III	(b)		
	Escola Secundária João da Silva Correia	S. João da Madeira	III	(b)		
	Escola Secundária do Fundão	Fundão	III	(b)		
	Escola Secundária Jaime Cortesão	Coimbra	III	(b)		
	Escola Secundária D. Duarte	Coimbra	III	(b)		
	Escola Secundária Dr. Joaquim de Carvalho	Figueira da Foz	III	(b)		
	Escola Secundária Homem de Cristo	Aveiro	III	(b)		
	Escola Secundária de Alcanena	Alcanena	III	(b)		
	Escola Secundária Fernando Namora	Amadora	III	(b)		
	Escola Secundária Dr. Azevedo Neves	Amadora	III	(b)		
	Escola Secundária da Amadora	Amadora	III	(b)		
	Externato João Alberto Faria	Lisboa	III	(b)		
	Escola Secundária Eça de Queirós	Lisboa	III	(b)		
	Escola Secundária Gil Vicente	Lisboa	III	(b)		
	Escola Secundária Aquilino Ribeiro	Oeiras	III	(b)		
	Escola Secundária Sebastião e Silva	Oeiras	III	(b)		
	Escola Secundária José Afonso	Loures	III	(b)		
	Escola Secundária Romeu Correia	Almada	III	(b)		
	Escola Secundária de Casquilhos	Barreiro	III	(b)		
	Escola Secundária D. Manuel Martins	Setúbal	III	(b)		
	Escola Secundária de Santa Maria	Sintra	III	(b)		
	Escola Secundária de Alvide	Alcabideche	III	(b)		
	Escola Secundária Madeira Torres	Torres Vedras	III	(b)		
	Escola Secundária Alves Redol	Vila Franca de Xira	III	(b)		
	Escola Secundária Infante D. Pedro	Alverca	III	(b)		

(continua)

(continuação)

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Animação Social	Escola Secundária Dr. Manuel Fernandes	Abrantes	III	(b)	Inicial	Cursos Tecnológicos/ Qualificação Inicial
	Escola Secundária Mouzinho da Silveira	Portalegre	III	(b)		
	Escola Secundária Severim de Faria	Évora	III	(b)		
	Escola Secundária Gil Eanes	Lagos	III	(b)		
	Escola Secundária de Loulé	Loulé	III	(b)		
	Escola Secundária Poeta António Aleixo	Portimão	III	(b)		
	Escola Secundária de Vila Real de St.º António	Vila Real de St.º António	III	(b)		
	Escola Secundária Antero de Quental	Ponta Delgada	III	(b)		
Comunicação e Animação Social	Escola Secundária de Valongo	Valongo			Inicial (unidades capita-lizáveis)	Qualificação Inicial/ Ensino Recorrente
	Escola Secundária de Moimenta da Beira	Moimenta da Beira	II	(b)		
	Escola Secundária de St.º André	Barreiro				
	Escola Secundária David Mourão Ferreira	Lisboa	II	(b)		
	Escola Secúndária Luís de Freitas Branco	Oeiras	III	(b)		
	Escola Secundária de Santa Maria	Sintra	III	(b)		
	Escola Secundária Alves Redol	Vila Franca de Xira	II	(b)		
Monitor de Animação Sócio-Cultural	Escola Secundária Moinho de Maré	Seixal	II	(b)	Inicial	CEF — Cursos de Educação Formação
Acção Social — Apoio Social	Escola Secundária D. Dinis	Lisboa	III	(b)		Cursos Tecnológicos/ Qualificação Inicial
Técnico Animador Sócio-Cultural	Escola Profissional de Chaves — Associação Promotora do Ensino Profissional para o Alto Tâmega	Chaves	III	1200h/ano		Ensino Profissional/ Qualificação Inicial
	Escola Profissional de Vila Franca do Campo	Vila Franca do Campo	III			
Animador Sociocultural	Escola Profissional de Cinfães	Cinfães	III			
	Escola Profissional de Fafe	Fafe	III			
	Escola Profissional de Esposende	Esposende	III			
	Escola Profissional de Gondomar	Gondomar	III			

(continua)

(continuação)

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Animador Sociocultural	Escola Profissional Alto Minho Interior	Paredes de Coura	III	1200h/ano	Inicial	Ensino Profissional/ Qualificação Inicial
	Escola Profissional Vértice	Paços de Ferreira	III			
	Escola Profissional Nossa Senhora do Perpétuo Socorro	Porto	III			
	Escola Profissional do Infante	Vila Nova de Gaia	III			
	Escola Profissional CIOR	Vila Nova de Famalicão	III			
	ESPRODOURO — Escola Profissional do Alto Douro	S. João da Pesqueira	III			
	Escola Profissional de Gouveia	Gouveia	III			
	Instituto Técnico Artístico e Profissional de Coimbra	Coimbra	III			
	Escola Profissional de Aveiro	Aveiro	III			
	Escola Profissional de Oliveira do Hospital — Eptoliva	Oliveira do Hospital	III			
	Escola Técnica e Profissional Albicastrense	Castelo Branco	III			
	Escola Profissional da Lousã	Lousã	III			
	Escola Profissional e Artística da Marinha Grande	Marinha Grande	III			
	Escola Profissional de Montemor-o-Velho	Montemor-o-Velho	III			
	Escola Tecnológica Artística e Profissional de Pombal	Pombal	III			
	Escola Profissional de Trancoso	Trancoso	III			
	Escola Profissional de Educação para o Desenvolvimento	Almada	III			
	Escola Técnica e Empresarial do Oeste	Caldas da Rainha	III			
	Escola Profissional Gustave Eiffel, CRL	Amadora	III			
	Escola Profissional Almirante Domingos Tasso de Figueiredo	Lisboa	III			
	EPO — Associação Promotora de Ensino profissional	Ourém	III			
	Escola Profissional de Torres Novas	Torres Novas	III			
	Escola de Serviços e Comercio do Oeste	Torres Vedras	III			

(continua)

(continuação)

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Animador Sociocultural	EPRAL — Escola Profissional da Região do Alentejo	Évora Campo Maior	III	1200h/ano	Inicial	Ensino Profissional/ Qualificação Inicial
	Escola Profissional da Fundação D. Francisco Gomes Avelar	Faro	III			
	Escola Profissional do Atlântico	Funchal	III			
Animador Sociocultural/ Técnico Psicossocial	Escola Profissional de Tecnologia Psicossocial do Porto	Porto	III			
	Escola Profissional de Vila do Conde	Vila do Conde	III			
	Escola Profissional de Murça	Murça	III			
	Escola Técnica Psicossocial de Lisboa	Lisboa	III			
	Escola Profissional da Fundação D. Francisco Gomes Avelar	Faro	III			
	Escola Técnica Psicossocial de Lisboa	Lisboa	III			
Animador Sociocultural/ Técnico de Reinserção	Escola Profissional Infante D. Henrique	Porto	III			
	Escola Profissional do Atlântico	Funchal	III			
Animador Sociocultural/ Organização e Planeamento	Escola Profissional da Figueira da Foz	Figueira da Foz	III			
	Escola Profissional de Santa Comba Dão	Santa Comba Dão	III			
	Escola Profissional Bento de Jesus Caraça	Lisboa Beja	III			
	Escola Profissional Abreu Callado	Avis	III			
Animador Sociocultural/ Técnico de Desenvolvimento	Escola Profissional de Montemor-o-Velho	Montemor-o-Velho	III			
	Instituto de Desenvolvimento Social	Lisboa	III			
	Escola Profissional Bento de Jesus Caraça	Mértola	III			
Animador Sociocultural/ Assistente Familiar	Escola Profissional Alto Minho Interior	Paredes de Coura	III			
	Escola Profissional de Santa Comba Dão	Santa Comba Dão	III			
	Escola Profissional da Torredeita	Viseu	III			
	Escola Profissional Monsenhor Alves Braz	Lisboa	III			
	Escola Profissional de Agentes de Serviço e Apoio Social — ASAS	Funchal	III			

(continua)

(continuação)

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Animador Sociocultural/ Assistente Familiar	Escola Profissional do Atlântico	Funchal	III	1200h/ano	Inicial	Ensino Profissional/ Qualificação Inicial
	Escola Profissional de Anciães	Anciães	III			
Animadores Socioculturais em Meio rural	A.D.M. Estrela	Guarda	—	—	Contínua	Especialização
Animação Sociocultural	Associação Comercial e Industrial da Bairrada	Oliveira do Bairro	—	100h		
Assistência à Família e Apoio à Comunidade	Escola Secundária Viriato	Viseu	II	1233h/ano	Inicial	Qualificação Inicial/ 10.ºano profissionalizante
	Colégio "La Salle"	Barcelinhos	II			
	Escola Secundária João Gonçalves Zarco	Matosinhos	II			
Assistente de Apoio a Doentes	Escola Secundária Morgado de Mateus	Vila Real	II			
Apoio à Família	Escola Secundária Frei Gonçalo de Azevedo	São Domingos de Rana	II			
Técnicas Aplicadas aos Serviços Pessoais e à Comunidade/ Técnico de Serviços Pessoais e à Comunidade	C.F.P. de Sector do Terciário de Lisboa	Lisboa	III	1680 h/ano	Inicial ou Contínua	Sistema de Aprendizagem/ Qualificação Inicial
	C.F.P. de Viana do Castelo	Viana do castelo	III			
	C.F.P. de Bragança	Bragança	III			
	C.F.P. de Santarém	Santarém	III			
	C.F.P. de Aveiro	Aveiro	III			
	C.F.P. de Viseu	Viseu	III			
Práticas Aplicadas aos Serviços Pessoais e à Comunidade	Cruz Vermelha Portuguesa	Lisboa	II	4650h		Qualificação
Serviços de Apoio à Comunidade	Fundação da Juventude	Porto Faro	—	1344h		
Técnico de Serviços de Apoio à Comunidade	Actual Gest — Formação Profissional	Gondomar	III	1680h/ano		
Ajudante Familiar	ANJAF	Queijas	II	1194h		
Apoio Familiar e à Comunidade — Cuidados Humanos e de Saúde Básicos	C. F. P. de Alverca	Alverca do Ribatejo	II	875h		
	C. F. P. de Aveiro	Aveiro	II			
	C. F. P. de Viseu	Viseu	II			

(continua)

(continuação)

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Apoio Familiar e à Comunidade — Cuidados Humanos e de Saúde Básicos	C. F. P. de Amadora	Amadora	II	875h	Inicial ou Contínua	EFA - B2 e B3
	C. F. P. de Bragança	Bragança	II	180h		Unidades Capitalizáveis/ Formação Qualificante
Apoio Familiar e à Comunidade — Gestão do Comportamento	C. F. P. de Santiago do Cacém	Santiago do Cacém	II	215h		
Aperfeiçoamento em Cuidados Humanos e de Saúde Básicos	C. F. P. de Rio de Meão	Rio de Meão	—	60h	Contínua	Aperfeiçoamento
Apoio Domiciliário e Ajudante de Lar	Fundação Byssaya Barreto	Coimbra	—	120h		Aperfeiçoam./ Especialização

QUADRO 4.8.

Síntese da oferta formativa na área da acção social para a infância

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Educação de Infância	Universidade dos Açores	Angra do Heroísmo	V	*	Inicial	Qualificação/ Licenciatura
	Universidade do Algarve	Algarve	V	*		
	Universidade de Aveiro	Aveiro	V	*		
	Universidade de Évora	Évora	V	*		
	Universidade do Minho — Instituto de Estudos da Criança	Braga	V	*		Qualificação/ Bacharelato
			IV			
	Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro	Vila Real e Chaves	V	*		Qualificação/ Licenciatura
	Universidade da Madeira	Madeira	V	*		
	Instituto Politécnico de Beja/ESSE	Beja	V	*		
	Instituto Politécnico de Bragança/ESSE	Bragança	V	*		
	Instituto Politécnico de Castelo Branco/ESSE	Castelo Branco	V	*		
	Instituto Politécnico de Coimbra/ESSE	Coimbra	V	*		
	Instituto Politécnico da Guarda/ESSE	Guarda	V	*		

(continua)

(continuação)

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Educação de Infância	Instituto Politécnico de Leiria/ESEL	Leiria e Caldas da Rainha	V	*	Inicial	Qualificação/ Licenciatura
	Instituto Politécnico de Lisboa/ESELx	Lisboa	V	*		
	Instituto Politécnico de Portalegre/ESSE	Portalegre	V	*		
	Instituto Politécnico do Porto/ESSE	Porto	V			
	Instituto Politécnico de Santarém/ESSE	Santarém	V	*		
	Instituto Politécnico de Setúbal/ESSE	Setúbal	V	*		
	Instituto Politécnico de Viana do Castelo/ESSE	Viana do Castelo	V	*		
	Instituto Politécnico de Viseu/ESSE	Viseu e Lamego	V	*		
	Escola Superior de Educadores de Infância Maria Ulrich	Lisboa	V	*		
	Escola Superior de Educação de Fafe	Fafe	V	*		
	Escola Superior de Educação Jean Piaget	Almada Arcozelo	V	*		
	Escola Superior de Educação de João de Deus	Lisboa	V	*		
	Escola Superior de Educação de Paula Frassinetti	Porto	V	*		
	Escola Superior de Educação de Santa Maria	Porto	V	*		
	Escola Superior de Educação de Torres Novas	Torres Novas	V	*		
	Instituto Superior de Ciências Educativas	Odivelas	V	*		
	Instituto Superior de Educação e Ciências	Lisboa	V	*		
	Escola Superior de Educação de Almeida Garrett	Lisboa	V	*		
	Escola Superior de Educação Jean Piaget	Macedo de Cavaleiros	V	*		
	Universidade do Algarve	Algarve	—	(a)	Contínua	Complementos de Formação
	Instituto Politécnico de Viana do Castelo/ESSE	Viana do Castelo	—	(a)		

(continua)

(continuação)

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Educação de Infância	Instituto Politécnico de Viseu/ESSE	Viseu e Lamego	—	(a)	Contínua	Complementos de Formação
	Escola Superior de Educação de Fafe	Fafe	—	(a)		
	Escola Superior de Educação de João de Deus	Lisboa	—	(a)		
	Escola Superior de Educação Jean Piaget	Almada	—	(a)		
	Instituto Superior de Ciências Educativas	Odivelas	—	(a)		
	Escola Superior de Educação Jean Piaget	Macedo de Cavaleiros	—	(a)		
	Instituto Politécnico de Setúbal/ESSE	Setúbal	—	(a)		Qualificação/ Mestrado
Necessidades Educativas Especiais	Instituto Politécnico de Bragança/ESSE	Bragança	—	(a)		Especialização
	Instituto Politécnico de Viseu/ESSE	Viseu e Lamego	—	(a)		
	Instituto Superior de Ciências Educativas	Odivelas	—	(a)		Qualificação/ Pós-Graduação
	Instituto Superior de Educação e Ciências	Lisboa	—	(a)		
Educação para a Primeira Infância	Universidade do Minho — Instituto de Estudos da Criança	Braga	—	(a)		Complementos de Formação
	Instituto Politécnico de Leiria/ESEL	Leiria e Caldas da Rainha	—	(a)		
	Instituto Politécnico de Portalegre/ESSE	Portalegre	—	(a)		
	Instituto Politécnico de Setúbal/ESSE	Setúbal	—	(a)		
	Escola Superior de Educação de Fafe	Fafe	—	(a)		
Sociologia da Infância	Universidade do Minho — Instituto de Estudos da Criança	Braga	—	(a)		Qualificação/ Mestrado
Metodologia e Supervisão em Educação de Infância	Universidade do Minho — Instituto de Estudos da Criança	Braga	—	(a)		
Educadores de Infância — Expressão e Educação Físico-Motora, Musical, Dramática e Plástica	Instituto Politécnico de Coimbra/ESSE	Coimbra	—	(a)		Especialização
	Instituto Politécnico de Leiria/ESEL	Leiria e Caldas da Rainha	—	(a)		
	Instituto Politécnico de Santarém	Santarém	—	(a)		Complemento de Formação

(continua)

(continuação)

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Gestão e Animação de Centros de Recursos Educativos	Instituto Politécnico de Portalegre/ESSE	Portalegre	—	(a)	Contínua	Qualificação/ Mestrado
Integração Educativa em Creche	Escola Superior de Educação de Santa Maria	Porto	—	(a)		Qualificação/ Pós-Graduação
Organização e Gestão de Centros Educativos	Escola Superior de Educação de Santa Maria	Porto	—	(a)		
Acompanhante de Crianças	Escola Secundária Poeta António Aleixo	Portimão	II	(b)	Inicial	CEF — Cursos de Educação Formação
Babysitting	Escola Secundária de Camarate	Loures	II	(b)		
Acção Educativa de Apoio à Criança	Escola Secundária Dr. Manuel Laranjeira	Espinho	II	(b)		Inicial/ 10.º ano profissionalizante
	Escola Secundária Morgado de Mateus	Vila real	II	(b)		
	Escola Secundária Cristina Torres	Figueira da Foz	II	1233h/ano		
	Escola Secundária de Estarreja	Estarreja	II			
Acção Educativa — Acompanham. de Crianças	Escola Secundária Frei Gonçalo de Azevedo	São Domingos de Rana	II			
Agente de Acção Educativa	Escola Secundária Artur Gonçalves	Torres Novas	II			
	Actual-Gest	Gondomar	—	162h	Contínua	Especialização
	Fundação Byssaya Barreto	Coimbra	—	60h		
Auxiliar de Educadora de Infância	Escola Básica 2,3 Bispo D.M.F. Cabral	Madeira	III	1200 h/ano	Inicial	Ensino Profissional/ Qualificação Inicial
Técnico Auxiliar de Infância	Escola Profissional do Alto Minho Interior	Paredes de Coura	III			
	Escola profissional do Alto Ave	Póvoa do Lanhoso	III			
	Escola Profissional Nossa Senhora do Perpétuo Socorro	Porto	III			
	Escola Profissional CIOR	Vila Nova de Famalicão	III			
	Instituto Tecnológico da Figueira da Foz (INTEP)	Figueira da Foz	III			
	Escola Profissional de Cantanhede	Cantanhede	III			
	Escola Profissional da Raia	Idanha-a-Nova	III			

(continua)

(continuação)

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Técnico Auxiliar de Infância	Escola Tecnológica Artística e Profissional de Pombal	Pombal	III	1200 h/ano	Inicial	Ensino Profissional/ Qualificação Inicial
	Escola Profissional de Santa Comba Dão	Santa Comba Dão	III			
	Escola Profissional de Tondela	Tondela	III			
	INTEP — Instituto Tecnológico e Profissional		III			
	Escola Profissional Monsenhor Alves Braz	Lisboa	III			
	Escola Profissional do Ribatejo	Santarém	III			
	Escola Profissional Abreu Callado	Avis	III			
	EPRAL — Escola Profissional da Região do Alentejo	Évora Elva Campo Maior Monforte	III			
	Escola Profissional da Fundação D. Francisco Gomes Avelar	Faro	III			
	Escola Profissional da Santa Casa da Misericórdia de Angra do Heroísmo	Angra do Heroísmo	III			
	Escola Profissional da Ribeira Grande	Ribeira Grande	III			
	Escola Profissional de Actividade Lúdica e Social da S.C.M. de Ponta Delgada	Ponta Delgada	III			
	Escola Profissional do Pico	Madalena — Pico	III			
	Escola Profissional do Sindicato dos Prof. Escritório e Comércio de S. Miguel e St.º Maria	Ponta Delgada	III			
	Escola Profissional de Agentes de Serviço e Apoio Social — ASAS	Funchal	III			
	Escola Profissional do Atlântico	Funchal	III			
Auxiliar de Acção Educativa	Psicofactor — Recursos Humanos Unipessoal, Lda.	Porto	II	—		EFA - B2
	NUFEC	Braga	III	1200h		Qualificação Inicial
Acção Educativa/ Assistência a Crianças no Domicílio	C.F. P. De Castelo Branco	Castelo Branco	II	320h	Inicial ou Contínua	
Acção Educativa/ Apoio a Actividades de Tempos Livres	C.F.P. do Seixal	Amora	II	660h		EFA - Tipo B3

(continua)

(continuação)

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Acção Educativa	NUFEC	Braga	I	2270h	Inicial ou Contínua	Qualificação Profissional
Acção Educativa — Acompanham. em Creches e Jardins de Infância	C.F.P. de Faro	Faro	II	350h		Qualificação Inicial
	C.F.P. da Amadora	Amadora	II			
	C.F.P. de Santarém	Santarém	II			
	C.F.P. de Viana do Castelo	Viana do Castelo	II			
Acção Educativa/ Acompanham. de Crianças (*Baby-Sitting*)	C.F.P. de Coimbra	Coimbra	II	840h		
	C.F.P. de Faro	Faro	II			
	C.F.P. de Viseu	Viseu	II			
	C.F.P. de Beja	Beja	II			
	C.F.P. de Santiago do Cacém	Santiago do Cacém	II	875h		
	C.F.P. de Chaves	Chaves	II			
	C.F.P. de Lisboa — Sector Terciário	Lisboa	II			
	C.F.P. de Portalegre	Portalegre	II			
	C.F.P. de Setúbal	Setúbal	II			
	C.F.P. de Alverca	Alverca	II			
	C.F.P. do Porto	Porto	II			
	C.F.P. de Sintra	Sintra	II			
	C.F.P. de Rio Meão	Rio Meão	II			
	C.F.P. de Santarém	Santarém	II			
	C.F.P. da Amadora	Amadora	II	840h		
			II			EFA - B2 e B3
	C.F.P. de Alverca	Alverca	II	875h		EFA - B3
	C.F.P. de Beja	Beja	II			
	C.F.P. do Porto	Porto	II			
	C.F.P. de Sintra	Sintra	II			
	C.F.P. de Évora	Évora	II			
	C.F.P. de Lisboa — Sector Terciário	Lisboa	II			
	C.F.P. de Santiago do Cacém	Santiago do Cacém	II			
	C.F.P. de Alverca do Ribatejo	Alverca do Ribatejo	III	1145h		Qualificação Inicial
	C.F.P. de Castelo Branco	Castelo Branco	III			
	C.F.P. de Lisboa — Sector Terciário	Lisboa	III			

(continua)

(continuação)

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Acção Educativa/ Acompanham. de Crianças (*Baby-Sitting*)	C.F.P. de Viana do Castelo	Viana do Castelo	III	1145h	Inicial ou Contínua	Qualificação Inicial
	C.F.P. do Porto	Porto	III			
	C.F.P. de Beja	Beja	III			
	C.F.P. de Évora	Évora	III			
	C.F.P. de Aljustrel	Aljustrel	III			
	C.F.P. de Santarém	Santarém	III			
	C.F.P. da Guarda	Guarda	III			
Assistência de Crianças no Domicílio	C.F.P. de Castelo Branco	Castelo Branco	II	320h		
	C.F.P. de Viana do Castelo	Viana do Castelo	II			
Aperfeiçoam. em Acção Educativa	C.F.P. da Beja	Beja	—	273h	Contínua	Aperfeiçoamento
	C.F.P. da Santarém	Santarém	—	60h		
Aperfeiçoam. em Acção Educativa — Cuidados Humanos	C.F.P. da Águeda	Águeda	—	50h		
Aperfeiçoam. em Acção Educativa — Psicopedag. da Educação Infantil	C.F.P. da Seia	Seia	—	30h		
Aperfeiçoam. em Acção Educativa — Relações Interpessoais e Etapas de Desenvolvimento da Criança	C.F.P. de Faro	Faro	—	50h		
			—			
Aperfeiçoam. em Acção Educativa — Técnicas de Expressividade			—			
Aperfeiçoam. em Acção Educ. — Técnicas Aplicadas ao Acompanham. de Crianças			—			
	C.F.P. de Braga	Braga	—	93h		
Aperfeiçoam. em Técnicas de Animação de Infantil	C.F.P. de Seia	Seia	—	30h		
	C.F.P. de Aveiro	Aveiro	—	36h		
	C.F.P. de Rio Meão	Rio Meão	—	50h		

(continua)

(continuação)

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Aperfeiçoam. em Técnicas de Animação e Acompanham. no Estudo e Tempos Livres	C.F.P. de Rio Meão	Rio Meão	—	50h	Contínua	Aperfeiçoamento
Técnico Qualificados de Apoio à Infância	AMBERGO	Braga	—	72h		Especialização Profissional
Acompanham. de Crianças	Psicoviana Consultores	Aveiro	—	1840h		EFA
	ANCORENSIS	Vila Praia de Âncora	—	750h		
Animação Infantil	Associação Comercial e Industrial da Bairrada	Oliveira do Bairro	—	90h		Especialização

QUADRO 4.9.

Síntese da oferta formativa na área da acção social para pessoas idosas

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Fisioterapia	Escola Superior de Saúde — Universidade de Aveiro	Aveiro	V	*	Inicial	Qualificação/ Licenciatura
	Instituto Politécnico de Setúbal	Setúbal	V	*		
	Escola Superior de Tecnologias da Saúde de Coimbra, Lisboa e Porto	Coimbra Lisboa Porto	V	*		
	Universidade Atlântica	Oeiras	V	*		
	Universidade Fernando Pessoa	Porto	V	*		
	Escola Superior de Saúde de Alcoitão	Estoril	V	*		
	Instituto Politécnico de Saúde do Norte — Escola de Saúde do Vale do Sousa	Gandra	V	*		
	Escola Superior de Saúde Egas Moniz	Monte da Caparica	V	*		
			IV	*		Qualificação/ Bacharelato
	Instituto Politécnico de Castelo Branco — Escola Superior de Saúde Dr. Lopes Dias	Castelo Branco	V	*		Qualificação/ Licenciatura
			IV	*		Qualificação/ Bacharelato

(continua)

(continuação)

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Fisioterapia	Escola Superior de Enfermagem Jean Piaget	Macedo de Cavaleiros	IV	*	Inicial	Qualificação/ Bacharelato
	UTL — Faculdade de Motricidade Humana	Lisboa	—	(a)		Qualificação/ Mestrado - Douturamento
Gerontrologia	Escola Superior de Saúde — Universidade de Aveiro	Aveiro	V	*		Qualificação/ Licenciatura
	Instituto Superior de Psicologia Aplicada	Lisboa	—	(a)	Contínua	Qualificação/ Pós-Graduação
Gerontologia e Gestão da Saúde e Bem Estar da População Idosa	Instituto Português de Estudo Superiores	Lisboa	—	(a)		
Geronto-psicologia — Os Aspectos Psicológicos do Envelhecimento e da Terceira Idade	Universidade Lusíada	Porto	—	(a)		
Qualidade de Vida e Autonomia Funcional na Terceira Idade	UTL — Faculdade de Motricidade Humana	Lisboa	—	(a)		
Gerontologia Social	Instituto Superior Bissaya Barreto	Coimbra	—	(a)		
	Instituto Superior de Serviço Social	Lisboa	—	(a)		
	UCP/Faculdade de Ciências Humanas	Lisboa	—	(a)		
	Instituto Superior de Serviço Social do Porto	Porto	—	(a)		Qualificação/ Mestrado
	Instituto Superior Miguel Torga	Coimbra	—	(a)		Qualificação/ Douturamento
Actividade Física para a Terceira Idade	Faculdade de Ciências do Desporto e Educação Física da Universidade do Porto	Porto	—	(a)		Qualificação/ Mestrado
Animador Sociocultural/ Assistente de Geriatria	EPRALIMA — Escola Profissional do Alto Lima	Arcos de Valdevez	III	1200h/ano	Inicial	Ensino Profissional/ Qualificação
	Escola Profissional Alto Minho Interior	Paredes de Coura	III			
	Escola Profissional Vértice	Paços de Ferreira	III			
	Escola profissional do Alto Ave	Póvoa do Lanhoso	III			

(continua)

(continuação)

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Animador Sociocultural/ Assistente de Geriatria	Escola Profissional de Tecnologia Psicossocial do Porto	Porto	III	1200h/ano	Inicial	Ensino Profissional/ Qualificação
	Escola Profissional de Vila do Conde	Vila do Conde	III			
	Escola Profissional de Santa Comba Dão	Santa Comba Dão	III			
	Escola Técnica e Empresarial do Oeste	Caldas da Rainha	III			
	Escola Profissional Agostinho Roseta	Lisboa	III			
	Escola Profissional Almirante Domingos Tasso de Figueiredo	Lisboa	III			
	Escola Profissional do Alvito	Alvito	III			
	Escola Profissional Abreu Callado	Avis	III			
	Escola Profissional da Fundação D. Francisco Gomes Avelar	Faro	III			
	Escola Profissional da Santa Casa da misericórdia de Angra do Heroísmo	Angra do Heroísmo	III			
	Escola Profissional de Actividade Lúdica e Social da S.C.M. de Ponta Delgada	Ponta Delgada	III			
	Escola Profissional do Atlântico	Funchal	III			
Agente de Geriatria — Acompanham. de Idosos e Animação	C. F. P. Viseu	Viseu	II	885h	Inicial ou Contínua	Qualificação Inicial
	C. F. P. Beja	Beja	II			
	C. F. P. Chaves	Chaves	II			
	C. F. P. Castelo Branco	Castelo Branco	II			
	C. F. P. Évora	Évora	II			
	C. F. P. Viana do Castelo	Viana do Castelo	II			
	C. F. P.Rio Meão	Rio Meão	II			
	C. F. P. Santiago do Cacém	Santiago do Cacém	II			
	C. F. P. Portalegre	Portalegre	II			Qualificação Profissional
	C. F. P. Beja	Beja	II			EFA Tipo B3
	C. F. P. Évora	Évora	II			
	C. F. P. Seia	Seia	II			
	C. F. P. Aveiro	Aveiro	II			EFA Tipo B2 e B3

(continua)

(continuação)

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Agente de Geriatria — Acompanham. e Animação de Idosos	C. F. P. Seixal	Seixal	II	885h	Inicial ou Contínua	EFA Tipo B2
	C. F. P. Rio Meão	Rio Meão	II	505h		
	C. F. P. Aljustrel	Aljustrel	—	275h		—
	C. F. P. Viana do Castelo	Viana do Castelo	—			
Geriatria/ Acompanham. de Idosos em Domicílio	C. F. P. Aveiro	Aveiro	II	180h		EFA Tipo B2
	C. F. P. Amadora	Amadora	II			
Agente de Geriatria — Apoio Domiciliário a Idosos	C. F. P. Aljustrel	Aljustrel	II	610h	Inicial	Qualificação Inicial
Aperfeiçoam. em Geriatria	C. F. P. Beja	Beja	—	280h	Contínua	Aperfeiçoamento
	C. F. P. Castelo Branco	Castelo Branco	—	88h		
Aperfeiçoam. em Geriatria — Cuidados Básicos de Saúde	C. F. P. Castelo Branco	Castelo Branco	—	100h		
	C. F. P. Guarda	Guarda	—	35h		
	C. F. P. Rio Meão	Rio Meão	—			
	C. F. P. Faro	Faro	—	40h		
Aperfeiçoam. em Geriatria — Animação Social para Idosos	C. F. P. Seia	Seia	—	30h		
Aperfeiçoam. em Geriatria — Psicologia do Idoso			—			
Aperfeiçoam. em Geriatria — Intervenção Ocupacional	C. F. P. Rio Meão	Rio Meão	—	80h		
	C. F. P. Santiago do Cacém	Santiago do Cacém	—	45h		
Aperfeiçoam. em Geriatria — Saúde do Idoso — Prevenção de Problemas	C. F. P. Rio Meão	Rio Meão	—	60h		
Geriatria	Psyvolution		—	60h	Contínua	Qualificação
	Fundação da Juventude	Porto Faro	—	1344	Inicial	
Saude Ocupacional	AMBERGO	Braga	—	40h	Contínua	Especialização Profissional

(continua)

(continuação)

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Acompanham. de Idosos	ANCORENSIS	Vila Praia de Âncora	—	750h	Inicial	EFA
	Actual - Gest	Gondomar	—	132h	Contínua	Especialização
Animação Cultural do Idoso	Associação Comercial e Industrial da Bairrada	Oliveira do Bairro	—	45h		
Animação Sociocultural com Idosos	Instituto Superior de Psicologia Aplicada	Lisboa	—	28h		
Aconselham. em Gerontologia	Instituto Superior de Psicologia Aplicada	Lisboa	—	21h		
Avaliação Psicologica do Adulto e do Idoso	Instituto Superior de Psicologia Aplicada	Lisboa	—	24h		

QUADRO 4.10.

Síntese da oferta formativa na área da acção social para pessoas com deficiência

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Terapia da Fala	Escola Superior de Saúde — Universidade de Aveiro	Aveiro	V	*	Inicial	Qualificação/ Licenciatura
	Instituto Politécnico de Setúbal	Setúbal	V	*		
	Escola Superior de Tecnologias da Saúde do Porto	Porto	V	*		
	Universidade Fernando Pessoa	Porto	V	*		
	Escola Superior de Saúde de Alcoitão	Estoril	V	*		
	Escola Superior de Saúde Egas Moniz	Monte da Caparica	V	*		
			IV	*		Qualificação/ Bacharelato
Terapêutica Ocupacional	Escola Superior de Tecnologia do Porto	Porto	V	*		Qualificação/ Licenciatura
	Escola Superior de Saúde de Alcoitão	Estoril	V	*		
	Escola Superior de Saúde Egas Moniz	Monte da Caparica	V	*		Qualificação/ Bacharelato
Motricidade — Educação Especial e Reabilitação	Instituto Piaget — ISEIT	Almada	V	*		Qualificação/ Licenciatura

(continua)

(continuação)

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Reabilitação Psicomotora	UTL — Faculdade de Motricidade Humana	Lisboa	V	*	Inicial	Qualificação/ Licenciatura
Educação Especial	Universidade do Minho — Instituto de Estudos da Criança	Braga	IV	*		Qualificação/ Bacharelato
	UTL — Faculdade de Motricidade Humana	Lisboa	—	(a)	—	Qualificação/ Mestrado - Pós Graduação
	Escola Superior de Educação de Paula Frassinetti	Porto	—	(a)	—	
Educação Especial e Apoios Educativos	Instituto Politécnico de Leiria/ESEL	Leiria e Caldas da Rainha	—	(a)	Contínua	Complemento de Formação
Educação Especial — Problemáticas de Risco	Universidade do Minho — Instituto de Estudos da Criança	Braga	—	(a)		
			—	(a)		
	Instituto Politécnico de Portalegre/ESSE	Portalegre	—	(a)		
	Instituto Politécnico de Santarém	Santarém	—	(a)		
	Escola Superior de Educadores de Infância Maria Ulrich	Lisboa	—	(a)		
	Escola Superior de Educação de Torres Novas	Torres Novas	—	(a)		
Educação Especial — Problemas Graves	Universidade do Minho — Instituto de Estudos da Criança	Braga	—	(a)		
Educação Especial — Dificuldades de Aprendizagem			—	(a)		Qualificação/ Mestrado
Educação Especial — Intervenção Precoce			—	(a)		
Educ. Especial — Perturbações nos domínios Cognitivo e Motor	Universidade Moderna	Lisboa	—	(a)		
Educação Especial e Reabilitação	UTL — Faculdade de Motricidade Humana	Lisboa	—	(a)		Qualificação/ Douturamento
Educ. Especial — Limitações nos domínios Cognitivo, Motor e Multideficiência	Instituto Piaget — ESSE	Vila Nova de Gaia	—	(a)		Qualificação/ Pós-Graduação

(continua)

(continuação)

Curso	Entidade Formadora	Região	Nível Qualific.	Duração Formação	Tipo	Modalidade/ Sistema de Formação
Educação Especial — Limitações no domínio Visual	Instituto Piaget — ESSE	Vila Nova de Gaia	IV	*	Inicial	Qualificação/ Bacharelato
			—	(a)	Contínua	Qualificação/ Pós-Graduação
Psicologia do Desenvolvimento e da Educação: Multideficiência	Instituto Politécnico de Lisboa/ESELx	Lisboa	—	(a)		Qualificação/ Mestrado
Ciências da Educação — Educação Especial	Universidade de Coimbra — Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação	Coimbra	—	(a)		
Saúde Ocupacional	Universidade de Coimbra — Faculdade de Medicina	Coimbra	—	(a)		
Reabilitação na Especialidade de Deficiência Visual	UTL — Faculdade de Motricidade Humana	Lisboa	—	(a)		
Saúde Mental	Instituto Superior Miguel Torga	Coimbra	—	(a)		Qualificação/ Douturamento
Avaliação Psicológica na Deficiência Visual	Instituto Superior de Psicologia Aplicada	Lisboa	—	24 h		Qualificação
Psicologia — Defectologia e Reabilitação	Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra	Coimbra	—	(a)		Doutoramento
Reabilitação — Deficiência Visual	Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa	Lisboa	—	(a)		Qualificação/ Mestrado - Doutoramento
Reabilitação			—	(a)		
Medicina Física e Reabilitação			—	(a)		
Terapia da Fala	Psicofactor — Recursos Humanos Unipessoal, Lda.	Porto	—	60h		Especialização
Ensino Especial	Psicofactor — Recursos Humanos Unipessoal, Lda.	Porto	—	150h		
Intervenção Precoce	Psicofactor — Recursos Humanos Unipessoal, Lda.		—	85h		
Agente de Apoio a Crianças com Deficiências	Actual - Gest	Gondomar	—	150h		

Bibliografia

AGLIETA, M. (1979), *A Theory of Capitalist Regulation: The U. S. Experience*, Lowe and Brybone Printers, Norfolk.

ANPE, (1996), ROME — *Répertoire Opérationnel des Métiers et Des Emplois, Services aux Personnes et aux Collectivités*, La Documentation Française, Paris.

De BANDT, J. (ed.) (1985) — *Les Services dans les Sociétés Industrielles*, Economica, Paris.

BELL, D. (1973), *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*, Basic Books, New York.

BROWNING, H. C. e SINGLEMANN, J. (1975), *The Emergence of a Service Society*, National Technical Information Service, Springfield Va.

BRUNHES, Bernard, (1999), *Eurothérapies de L'Emploi*, Presses de Sciences PO, Paris.

CROZIER, M. (1963), *Le Phénomène Bureaucratique*, Le Seuil, Paris.

DANIELS, P. W. (1985), *Service Industries. A Geographical Appraisal*, Methuen, London.

DANIELS, P. W. e MOULAERT, F. (1991), *The Changing Geography of Advanced Producer Services*, Belhaven Press, London.

DELAUNY, J. C. e GADREY, J. (1987), *Les Enjeux de la Société de Services*, Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, Paris.

ECALLE, F. (1989), *L'Economie des Services*, Presses Universitaires de France, Paris.

EME, Bernard e LAVILLE, Jean-Louis, (1994), *Cohésion Sociale et Emploi*, Desclée de Brouwer, Paris.

FEIO, Paulo (coord.) (2000), Serviços de Proximidade: Caracterização e Perspectivas de Evolução, IEFP/Estudos, IEFP, Lisboa.

FIGUEIREDO, António (Coord.) (2003), *Avaliação do Impacto da Estratégia Europeia para o Emprego em Portugal — criação de emprego e reconversão do tecido empresarial*, DEPP/MSST, Colecção Cogitum n.º 3, MSST, Lisboa.

GERSHUNY, J. I. e MILES, I. (1983), The New Service Economy. The Transformation of Employment in Industrial Societies, Frances Pinter, London.

GILAIN, Bruno e NYSSENS, Marthe e PETRELLA, Francesca (1996), *Consumption subsidies for local services*, European Seminar on Subsidies for Consumption and Service Vouchers, Bruxelas.
(1997), *Quelles Subventions à la Consommation pour le Développement des Services de Proximité?*, IRES.

GREENFIELD, H. I. (1966), *Manpower and the Growth of Producer Services*, Columbia University Press, New York.

HILL, T.P. (1977), "On Goods and Services", *Review of Income and Wealth* 23(4), pp.315-338.

ILLERIS, S. (1996), *The Service Economy. A Geographical Approach*, John Wiley & Sons Ltd, London.

KAPLAN, Howard, B. (2003), *Organizational Innovation — Studies of Program Change in Community Agencies*, Kluwer Academic/Plenum Publishers, New York.

KATOUZIAN, H. (1970), "The Development of the Service Sector: a New Approach", in *Oxford Economic Papers* 22, pp.362-382.

LIPIETZ, A. (1983), "Le Terciaire, Arborescence de l'Accumulation Capitaliste: Prolifération et Polarisation", in *Le Capital et son Espace*, La Découverte/Maspero, Paris.

LAVILLE, Jean-Louis, et al, (1993), *Les Services de Proximité en Europe*, Syros, Paris.
(Ed.) (1994), *L' économie solidaire, une perspective internationale*, Desclée de Brouwer, Paris.
(1999), Une Troisième Voie pour le Travail, Desclée de Brouwer, Paris.

LORANT, Vincent, PETRELLA, Francesca (s.d.), *Une evaluation de l'accueil de la petite enfance en Belgique: pour une équilibre entre des subventions aux prestataires et à la demande*.

MARSHALL, J. N. et al. (1986), *Uneven Development in the Service Economy: Understanding the Location and Role of Producer Services*, Report of the Producer Services Working party, Institute of British Geographers.

MILAGRE, C.; PASSEIRO, J.; ALMEIDA, V. (2002), *Perfis emergentes no contexto da formação para grupos sociais desfavorecidos*. 2.ª edição, Instituto para a Inovação na Formação, Lisboa.

MSST, (2003), *Plano Nacional de Emprego*, 2002, MSST, Lisboa.

NOYELLE, T. J. e STANBACK, T. M. (1985), *The Economic Transformation of American Cities*, Rowman e Allanheld, Totowa, New Jersey.

OCHEL W. e WEGNER M. (1987), *Service Economies in Europe. Opportunities for Growth*. Pinter Publishers, London.

OSBORNE, Stephen P., (1998) *Voluntary Organizations and Innovation in Public Services*, Routledge, London.

PECORA, Peter J., SEELIG, William R.; ZIRPS, Fotena A., DAVIS, Sally M., (1996) *Quality Improvement and Evaluation in Child an Family Services — Managing into the Next Century*, CWLA Press, Washington DC.

PRICE, D. G. e BLAIR, A. M. (1989), *The Changing Geography of the Service Sector*, Belhaven Press, London.

ROUSTANG, Guy et al. (1996), *Para um novo contrato social*, Instituto Piaget, Lisboa.

SCHWAMM, H. e MERCIAI, P. (1984), *Les Entreprises Multinationales et les Services*, Presses Universitaires de France, Paris.

SINGLEMANN, J. (1974), *The Sectoral Transformations of the Labor Force in Seven Industrialized Countries*, 1920-1960, PhD diss. University of Texas.

STANBACK, T. M. (1979), *Understanding the Service Economy*, John Hopkins University Press, Baltimore.

STANBACK, T. M. et al. (1981), *Services: The New Economy*, Rowman e Allanheld, Totowa, New Jersey

TOURAINE, A. (1969), *La Société Post-Industrielle*, Denoel, Paris.

IQF

Instituto para a Qualidade na Formação, I.P.

Ministério do Trabalho

Av. Almirante Reis, 72
1150 - 020 LISBOA
PORTUGAL

Tel.: +351 218 107 000
Fax: +351 218 107 191
iqf@iqf.gov.pt
www.iqf.gov.pt

Estudos já disponíveis nesta colecção:

1. Vestuário
2. Rochas Ornamentais
3. Hotelaria
4. Construção Civil e Obras Públicas em Portugal
5. O Sector da Cerâmica em Portugal
6. A Indústria Têxtil em Portugal
7. Metalurgia e Metalomecânica em Portugal
8. O Sector da Madeira e Suas Obras em Portugal
9. O Sector dos Transportes em Portugal — Aéreo
10. O Sector dos Transportes em Portugal — Ferroviário
11. O Sector dos Transportes em Portugal — Fluvial de Passageiros
12. O Sector dos Transportes em Portugal — Marítimo
13. O Sector dos Transportes em Portugal — Rodoviário de Mercadorias
14. O Sector dos Transportes em Portugal — Rodoviário de Passageiros
15. Comércio e Distribuição em Portugal
16. Pescas e Aquicultura em Portugal
17. O Sector Agro-Alimentar em Portugal
18. Curtumes, Calçado e Marroquinaria em Portugal
19. As Indústrias do Cimento, Cal, Gesso e Derivados
20. O Sector do Vidro em Portugal
21. O Sector da Energia em Portugal

UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

Ministério do Trabalho

QCA III ASSISTÊNCIA TÉCNICA EIXO FSE

INOFOR
Serv. Prox: acção social
ISBN: 972861 9669
9 789728 620202
€ 15,00

EVOLUÇÃO DAS QUALIFICAÇÕES E DIAGNÓSTICO DAS NECESSIDADES DE FORMAÇÃO

Maio 2005

Esta separata faz parte integrante do estudo "O Sector dos Serviços de Proximidade — Serviços de Acção Social"

O SECTOR DOS SERVIÇOS DE PROXIMIDADE

UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

Ministério do Trabalho

QCA III ASSISTÊNCIA TÉCNICA EIXO FSE

Separata 24

O SECTOR DOS SERVIÇOS DE PROXIMIDADE

Serviços de Acção Social

Separata

24

Separata

IQF
Instituto para a Qualidade na Formação, I.P.

Biblioteca Nacional — Catalogação na Publicação

O sector dos serviços de proximidade: serviços de acção social — (Estudos Sectoriais: 24)

ISBN 972-8619-66-9

CDU 377
364
331

FICHA TÉCNICA

Editor
Instituto para a Qualidade na Formação

Autor
Instituto para a Qualidade na Formação

Título
O Sector dos Serviços de Proximidade: serviços de acção social

Coordenação
Ana Cláudia Valente

Entidade Adjudicatária
IESE e GEOIDEIA
Coordenação de Teresa Evaristo

Design e Produção Gráfica
F4 — Nuno Gaspar

Impressão
Facsimile, Lda.

Local de Edição
Lisboa

1.ª Edição
Maio de 2005

ISBN
972-8619-66-9

Depósito Legal
227252/05

Tiragem
1.500 exemplares

©IQF, 2005

Esta separata faz parte integrante do estudo "O Sector dos Serviços de Proximidade: Serviços de Acção Social".

Í N D I C E

Perfis Profissionais Específicos do Sector dos Serviços de Proximidade: Serviços de Acção Social 5

Director(a) Técnico(a) de Estabelecimentos e Serviços de Acção Social 7
Técnico(a) de Serviço Social 10
Educador(a) Social 13
Técnico(a) de Integração Profissional 16
Técnico(a) de Desenvolvimento Comunitário 19
Monitor (a) de Actividades Ocupacionais 21

Perfis Profissionais Comuns a outros Sectores de Actividade 23

Educador(a) de Infância 25
Professor(a) do Ensino Especial 28
Educador(a) de Ensino Especial 30
Acompanhante de Crianças 33
Assistente de Acção Educativa 35
Psicólogo (a) Educacional 37
Animador (a) Sociocultural 39
Ajudante de Cuidados Pessoais 42

Cenários 45

Cenário 1 47
Cenário 2 48
Cenário 3 49

Especificação dos Níveis de Conhecimento 51

Matriz Resumo dos Perfis Profissionais Construídos nos Estudos Sectoriais 55

I. REFERENCIAL DE ACTIVIDADES

Designação

Director(a) Técnico(a) de Estabelecimentos e Serviços de Acção Social

Outras designações utilizadas

Profissões/empregos agregados

Missão

Orienta tecnicamente a prestação de serviços em equipamentos sociais, planeando actividades, coordenando equipas, tendo em conta a missão da entidade, respeitando e promovendo a sua cultura e garantindo um atendimento de qualidade.

Local de exercício da actividade

Estabelecimentos e Serviços de Apoio Social, públicos ou particulares com ou sem fins lucrativos (centros de dia, lares de pessoas idosas, centros de convívio, residências e centros de acolhimento, centros de reabilitação, ATL, creches, entre outros).

Condições de exercício

As actividades desenvolvidas implicam grande disponibilidade, uma vez que exigem a presença deste profissional em casos de emergência. Podem exigir o contacto permanente com o sofrimento dos clientes/utilizadores e das suas famílias, ou outras situações que provoquem um elevado desgaste psicológico.

Área funcional

Planeamento e Gestão

Actividades

Colabora na definição da política estratégica e institucional através da concepção de instrumentos de gestão e de orientação de recursos humanos.
Colabora na definição da política financeira da entidade e gere e administra a área financeira, administrativa e de prestação de serviço e relação com os clientes/utilizadores.
Planeia as actividades com base em diagnósticos (do mercado, da concorrência, das preferências) e na análise das políticas de intervenção social definidas.
Define o tipo de serviço a oferecer e o seu modo de prestação, tendo em conta os públicos-alvo.
Cria condições para a complementaridade de respostas sociais numa óptica de resposta às diversas necessidades sociais dos clientes/utilizadores, nomeadamente dispondo de serviços na área da saúde, educação e outros, ou articulando-se com os prestadores desses serviços assegurando o acesso dos seus clientes/utilizadores aos mesmos.
Concebe projectos de intervenção e promove o seu financiamento candidatando-os a diversos programas de financiamento.
Determina e divulga o número de vagas existentes tendo em conta os requisitos de funcionamento em termos da relação número de clientes/utilizadores/condições físicas do estabelecimento e número de clientes/utilizadores/recursos humanos e define critérios de distribuição das vagas existentes pelos diversos tipos de populações clientes/utilizadores do serviço (p.e. vagas para procuras solváveis e não solváveis)
Estuda e define normas gerais e regras de actuação dos estabelecimentos e serviços de apoio social bem como adequa as normas e requisitos de qualidade às normas definidas na ISO 9001:2000.
Gere os recursos humanos, definindo as suas necessidades de formação, potenciando e promovendo o seu desenvolvimento.
Efectua a selecção e o recrutamento dos recursos humanos.
Organiza o trabalho, constitui equipas, e distribui tarefas delegando responsabilidades.
Contacta e estabelece relações de cooperação e parceria com outras entidades congéneres e com serviços públicos, nomeadamente da segurança social, com vista ao estabelecimento de actividades e práticas comuns de actuação, bem como ao desenvolvimento de projectos específicos.
Assegura o cumprimento das regras, e promove a cultura e política da entidade.
Assegura e controla a qualidade dos serviços.
Coordena e programa as actividades de avaliação dos serviços e de satisfação dos clientes/utilizadores, com vista a melhorar a prestação do serviço.
Atende os clientes/utilizadores e os familiares, ajudando-os na resolução dos problemas sociais.
Analisa a situação do cliente/utilizador, informando-o e encaminhando-o para as várias respostas sociais disponíveis.
Atende os clientes em caso de reclamação.
Cria uma atmosfera de confiança entre prestadores de serviço e clientes/utilizadores, assegurando o conforto e o suprimento das necessidades das populações abrangidas pelo serviço.
Gere e coordena as diferentes valências/serviços oferecidos pela entidade.
Coordena a concepção e o desenvolvimento de projectos de intervenção e assegura o seu financiamento.
Estuda e analisa os problemas sociais relacionados com os serviços oferecidos pela entidade.
Elabora estudos com vista ao desenvolvimento de e aperfeiçoamento de métodos e técnicas de acção social.
Elabora o plano e o relatório anual de actividades.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-fazer técnicos

Pesquisar e reunir informação sobre as valências e serviços existentes no sector, bem como as formas e modos de prestação desses serviços e as políticas públicas definidas para o sector.
Pesquisar e reunir informação sobre as necessidades sociais das populações abrangidas pela instituição.
Interpretar a legislação enquadradora, de modo a identificar os requisitos de funcionamento das valências desenvolvidas pelo estabelecimento ou serviço de apoio social .
Definir em conjunto com a administração o projecto institucional da entidade, pedagógico e outros da entidade**,** solicitando a colaboração do pessoal técnico.
Identificar e assegurar o preenchimento dos requisitos necessários ao acesso aos diversos esquemas de financiamento existentes, elaborando projectos de candidatura.
Verificar a possibilidade e a necessidade de implementação de novas valências ou novas formas de prestação do serviço, nos estabelecimento ou serviços de apoio social.
Promover parcerias com outras entidades das comunidades e territórios nos quais a entidade actua.
Pesquisar, identificar e definir regras e normas de funcionamento.
Desenvolver, definir e aplicar instrumentos de apoio necessários ao funcionamento.
Aplicar instrumentos de gestão.
Verificar quais os custos das valências.
Verificar quais as necessidades em termos de recursos humanos e definir os perfis profissionais a recrutar.
Avaliar o desempenho dos recursos humanos, de modo a detectar necessidades de formação.
Definir em conjunto com a administração, o plano de formação, ou formações esporádicas que os recursos humanos necessitem de frequentar.
Acompanhar o processo de formação dos novos colaboradores no posto de trabalho.
Analisar os currículos de candidatos e seleccionar os melhores candidatos de acordo com o perfil profissional definido.
Sensibilizar os recursos humanos para as problemáticas dos clientes/utilizadores.
Preparar a integração dos recursos humanos nas equipas de trabalho.
Programar e preparar o trabalho, em conjunto com a equipa técnica.
Identificar, em conjunto com as chefias, as necessidades da entidade em termos de equipamentos e outros materiais necessários à prestação do serviço e promover a sua aquisição.
Receber e analisar propostas de implementação de novos serviços e compra de novos equipamentos e materiais de apoio à prestação do serviço, inovadores e que facilitem a prestação do serviço e também proporcionem melhores condições aos clientes/utilizadores.
Identificar as necessidades dos clientes/utilizadores, em conjunto com as famílias e socorrendo-se de relatórios técnicos (médicos, da segurança social, etc…), e definir o tipo de serviço.
Fornecer informações e explicações sobre os direitos do utente e sobre o modo de organização da entidade.
Realizar o estudo para a determinação da comparticipação do utente/família (mensalidade) e informa-lo sobre a possibilidade de requerer subsídios da segurança social.
Realizar e actualizar as tabelas de comparticipação para as diferentes valências de acordo com os critérios indicativos da segurança social.
Analisar e sintetizar informações científicas e técnicas com vista ao desenvolvimento e aperfeiçoamento de métodos e técnicas de acção social.
Seleccionar, organizar, sistematizar e manter actualizada informação relativa às actividades desenvolvidas.
Fiscalizar e verificar se a legislação, as normas e os regulamentos da entidade estão a ser cumpridos.
Avaliar a qualidade dos serviços prestados, constituindo mecanismos internos de avaliação da satisfação dos clientes/utilizadores ou articulando-se com entidades externas para a prestação desses serviços.
Acompanhar o funcionamento das várias valências verificando a satisfação dos clientes/utilizadores.
Analisar os problemas identificados e encontrar possíveis soluções para os resolver.
Avaliar os resultados alcançados com a intervenção, utilizando técnicas e instrumentos de avaliação disponíveis.
Ler e interpretar relatórios sociais e psicológicos e de saúde dos clientes/utilizadores, verificando os principais problemas.
Assegurar a qualidade do desempenho dos outros profissionais membros da equipa de intervenção social.
Reunir regularmente com as equipas técnicas e as chefias intermédias e com o pessoal sob a sua coordenação directa, de modo a verificar se existem problemas e dificuldades e quais as formas de os solucionar.
Analisar e sintetizar informações científicas e técnicas com vista ao desenvolvimento e aperfeiçoamento de métodos e técnicas de acção social.
Seleccionar, organizar, sistematizar e manter actualizada informação relativa às actividades desenvolvidas.

Saberes

Conhecimentos profundos de políticas e teorias da intervenção social.
Conhecimentos profundos sobre os instrumentos políticos de intervenção social (programas de apoio, mecanismos de financiamento, funcionamento da segurança social, políticas da família, da saúde, de habitação, do idoso, direito dos menores, …).
Conhecimentos profundos de administração de instituições de acção social, nomeadamente de gestão no sector não lucrativo.
Conhecimentos profundos de gestão social.
Conhecimentos profundos de economia social.
Conhecimentos profundos de gestão de recursos humanos.
Conhecimentos profundos sobre regras e requisitos de funcionamento das diferentes valências.
Conhecimentos fundamentais de ciências de educação.

Conhecimentos fundamentais de gerontologia.
Conhecimentos fundamentais de sociologia.
Conhecimentos fundamentais de sociologia das organizações.
Conhecimentos fundamentais sobre modalidades e metodologias de integração profissional.
Conhecimentos fundamentais de psicologia.
Conhecimentos fundamentais de reabilitação.
Conhecimentos fundamentais sobre os conteúdos funcionais das diferentes profissões.
Conhecimentos fundamentais sobre práticas de qualidade associadas aos serviços sociais.
Conhecimentos fundamentais sobre técnicas de qualidade total.
Conhecimentos básicos de contabilidade geral e analítica.
Conhecimentos básicos de gestão financeira e patrimonial.
Conhecimentos básicos de higiene e segurança no trabalho.
Conhecimentos básicos de direito administrativo e do trabalho.
Conhecimentos básicos de informática.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Trabalhar em equipa.
Liderar e gerir equipas.
Adaptar-se às diferenças inter-individuais, situacionais e socioculturais.
Comunicar de forma clara, precisa, persuasiva e assertiva.
Negociar com diferentes interlocutores.
Estabelecer relações interpessoais empáticas.
Demonstrar autonomia e criatividade na resolução das situações.
Agir com iniciativa na execução das suas actividades.
Gerir conflitos.
Agir e fazer agir em conformidade com as normas e procedimentos de higiene e segurança no trabalho.
Estabelecer e participar em redes sociais.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este emprego é acessível a partir de uma formação académica de nível superior na área das ciências sociais e humanas, sendo preferencial uma formação complementar na área da gestão financeira e gestão de recursos humanos. É necessário possuir alguns anos de experiência de trabalho técnico.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

Variabilidade do emprego

Dependendo da experiência profissional e do modo de organização da entidade, o profissional pode executar só tarefas de coordenação e gestão ou então ter uma função polivalente como Director Técnico e desempenhar funções na equipa técnica, ou ainda, pode ter que associar a actividades de coordenação técnica às actividades de gestão corrente da instituição.

Especialização em domínios de intervenção

A especialização depende dos domínios de intervenção da entidade e do público que esta abrange, pelo que se considera importante possuir formação específica ou complementar na área de intervenção.

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Em qualquer dos cenários desenhados se prospectiva um crescimento do recrutamento destes profissionais. Contudo, no cenário 1 a tendência vai no sentido de uma menor polivalência no exercício da função e num centramento nas actividades associadas à direcção técnica, à coordenação de equipas e gestão dos recursos humanos, à interlocução técnica junto de terceiros, à dinamização de projectos de intervenção, à gestão de programas internos de qualidade. Nesse sentido, o exercício das funções técnicas associadas ao contacto e a uma intervenção junto dos clientes/utilizadores tendem a não ser exercidas por este profissional, o mesmo acontecendo no que se refere à gestão financeira que opera num quadro mais exigente e, por isso, implica competências muito especializadas que este profissional não tem. Este cenário implica também a detenção de formação específica nos domínios associados à actividade da entidade, i.e., associados às problemáticas e aos públicos-alvo associados. Exige também um reforço de qualificações e alguma formação específica em domínios como a qualidade e a avaliação dos serviços.

I. REFERENCIAL DE ACTIVIDADES

Designação

Técnico(a) de Serviço Social

Outras designações utilizadas

Profissões/empregos agregados

Assistente Social/Técnico(a) de Política Social

Missão

Acolhe, informa e orienta os clientes/utilizadores, ajudando-os na resolução dos seus problemas ou encaminhando-os para as respostas adequadas, promovendo o seu bem-estar e uma adequada inserção social.

Local de exercício da actividade

Estabelecimentos e serviços de Apoio Social, públicos ou particulares, com ou sem fins lucrativos; instituições de ensino e de saúde; departamentos e serviços sociais de empresas; estabelecimentos prisionais e de reinserção social, entre outros.

Condições de exercício

Actividades desenvolvidas podem estar sujeitas, por vezes, a:

— horários atípicos, nomeadamente no caso de serem desenvolvidas em instituições de saúde ou outras de apoio a pessoas em situação vulnerável, ou ainda se exercer a sua actividade em linhas telefónicas de apoio a pessoas em situação vulnerável ou se o exercício da actividade implicar a realização de visitas nocturnas. O exercício da actividade implica, em muitas situações, o regime de isenção de horário de trabalho.

— contacto permanente com o sofrimento dos clientes/utilizadores e das suas famílias, ou outras situações o que provoca um elevado desgaste psicológico e pode exigir necessidades de apoio psicológico. É necessário utilizar correctamente os equipamentos de protecção individual para evitar eventuais contágios de doenças e infecções em caso de trabalho hospitalar ou com populações vítimas de doença contagiosa.

Área funcional

Acção Social/prestação do serviço

Actividades

Colabora na definição de políticas e na elaboração de diagnósticos sociais e no desenvolvimento de serviços de acção social.
Elabora, implementa, acompanha e avalia programas e projectos na área das políticas sociais.
Concebe, com equipas multisciplinares, projectos de intervenção junto de populações e comunidades com necessidades de apoio social.
Estuda e diagnostica as carências sociais das comunidades e populações com as quais actua.
Concebe e realiza programas de prevenção.
Gere, tendo em conta as regras existentes, os projectos de intervenção social.
Contacta e estabelece relações de cooperação e parceria com outras instituições e entidades, articulando-se com estas na resolução dos problemas dos clientes/utilizadores.
Colabora na inserção social de: pessoas com deficiência e doença mental, pessoas com toxicodependência, reclusos e ex-reclusos, sem-abrigo, grupos étnicos ou com problemas de integração, crianças e jovens em perigo, mulheres vítimas de violência, entre outros.
Atende os clientes/utilizadores e os familiares, ajudando-os na resolução dos seus problemas sociais.
Estuda e elabora o processo dos clientes/utilizadores, recolhendo informação necessária para identificar o melhor tipo de resposta.
Analisa a situação do utente, informando-o e encaminhando-o para as várias respostas e esclarecendo-o sobre os seus direitos e deveres.
Acompanha e avalia a evolução dos clientes/utilizadores e mantém o seu processo actualizado.
Define e presta o apoio social.
Concebe e coordena as equipas de trabalho.
Efectua as visitas domiciliárias e/ou contactos com os clientes/utilizadores.
Anima e participa em redes sociais.
Negoceia com as escolas, autarquias e centros de saúde, entre outras entidades, determinadas condições que permitam a melhoria das condições de vida e de assistência a determinados grupos.
Elabora estudos com vista ao desenvolvimento e aperfeiçoamento de métodos e técnicas de acção social.
Elabora relatórios de actividade e de planeamento dos serviços e projectos em que participa.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-fazer técnicos

Identificar os actores das políticas sociais, seus campos de intervenção e a oferta de apoio social disponível e encaminhar os clientes/utilizadores para esses apoios.
Identificar os direitos das diversas populações em termos de apoio social e informá-las desses mesmos direitos.
Manejar os diversos instrumentos de apoio social existente, nomeadamente saber calcular taxas de apoio pecuniário.
Utilizar instrumentos técnicos diversos, nomeadamente consulta a estatísticas e estudos, de forma a realizar o diagnóstico da comunidade/grupo-alvo no qual vai intervir, identificando os principais problemas sociais e as carências existentes em termos de equipamentos sociais.
Utilizar as técnicas de planeamento, de forma a conceber um projecto de intervenção ou planos de acção de acordo com o diagnóstico realizado.
Apresentar e formular pedidos de financiamento dos projectos.
Avaliar os resultados alcançados com a intervenção, utilizando técnicas e instrumentos de avaliação disponíveis.
Ler e interpretar relatórios sociais e psicológicos dos clientes/utilizadores, verificando os principais problemas.
Aplicar entrevistas, fazer visitas e observar os clientes/utilizadores de forma a realizar o diagnóstico social e proceder ao seu acompanhamento.
Identificar as necessidades dos indivíduos, grupos ou comunidades, tendo em conta o diagnóstico efectuado, estudando as possíveis soluções, nomeadamente encaminhando os indivíduos para os vários equipamentos sociais.
Ajudar e incentivar os indivíduos a resolver os seus problemas, sempre que possível através dos seus próprios recursos, de modo a desenvolver uma maior autonomia e responsabilidade.
Motivar e auxiliar os indivíduos a utilizarem o seu próprio grupo como forma de desenvolvimento e resolução dos seus problemas.
Acompanhar o utente na requisição de apoios pecuniários à Segurança Social, nomeadamente apoiando o processo de preenchimento dos documentos.
Orientar e coordenar as relações do utente com outros serviços.
Preencher o formulário individual de cada utente.
Aplicar as técnicas específicas de serviço social, tendo em conta às situações práticas.
Consultar e analisar o livro de ocorrências.
Verificar se as necessidades dos clientes/utilizadores estão a ser satisfeitas e se estão a ser prestados todos os cuidados necessários.
Assegurar a qualidade do desempenho dos outros profissionais membros da equipa de intervenção social.
Analisar e sintetizar informações científicas e técnicas com vista ao desenvolvimento e aperfeiçoamento de métodos e técnicas de acção social.
Seleccionar, organizar, sistematizar e manter actualizada informação relativa às actividades desenvolvidas.

Saberes

Conhecimentos profundos de serviço social, política social e técnicas de intervenção social e métodos ajustados aos diferentes públicos-alvo.
Conhecimentos profundos sobre modos e técnicas de realização de entrevistas.
Conhecimentos profundos sobre fórmulas de cálculo de apoios sociais.
Conhecimentos profundos sobre o sistema de segurança social.
Conhecimentos profundos de técnicas de prevenção do risco social.
Conhecimentos fundamentais na área da reabilitação.
Conhecimentos fundamentais de integração profissional.
Conhecimentos fundamentais de criminologia e reinserção social.
Conhecimentos fundamentais de políticas de família, saúde e habitação.
Conhecimentos fundamentais de sociologia da família e da exclusão social.
Conhecimentos fundamentais de psicologia social.
Conhecimentos fundamentais sobre planeamento e gestão de projectos de intervenção social.
Conhecimentos fundamentais de gestão de entidades não lucrativas.
Conhecimentos fundamentais de sociologia.
Conhecimentos fundamentais de psicologia.
Conhecimentos fundamentais de psicologia do desenvolvimento.
Conhecimentos fundamentais de psicopatologia.
Conhecimentos fundamentais de psicossociologia do trabalho e das organizações.
Conhecimentos fundamentais de antropologia gerontologica.
Conhecimentos fundamentais de psicologia jurídica.
Conhecimentos fundamentais de direito de família e menores.
Conhecimentos fundamentais dos os serviços de saúde disponíveis.
Conhecimentos fundamentais do tipo de oferta e recursos que as outras entidades possuem.
Conhecimentos fundamentais de informática na óptica do utilizador (bases de dados).
Conhecimentos básicos de direito penal e civil.
Conhecimentos básicos de direito do trabalho.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Trabalhar em equipa.
Liderar e gerir equipas.
Adaptar-se às diferenças inter-individuais, situacionais e socioculturais.
Comunicar de forma clara, precisa, persuasiva e assertiva.
Estabelecer relações interpessoais empáticas.
Demonstrar autonomia e criatividade na resolução das situações.
Agir com iniciativa na execução das suas actividades.
Dialogar e relacionar-se com todo o tipo de pessoas.
Saber ouvir.
Motivar e persuadir os outros.
Estabelecer e participar em redes sociais.
Demonstrar resistência à frustração.
Demonstrar compreensão, paciência e sensibilidade.
Ser imparcial e distanciar-se face aos problemas dos outros.
Demonstrar estabilidade emocional.
Gerir conflitos.
Lidar com situações de insucesso e valorizar os pequenos progressos.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este emprego é acessível a partir de uma formação académica de nível superior em serviço social ou política social.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

Variabilidade do emprego

Dependendo da experiência profissional e do modo de organização da entidade o profissional pode executar só tarefas como técnico de acção social ou então ter funções de coordenação e gestão (director técnico).

Especialização em domínios de intervenção

A especialização depende dos domínios de intervenção da entidade e do público que esta abrange, pelo que se considera importante possuir formação específica ou complementar na área de intervenção.

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Tendência para o crescimento do emprego em qualquer dos cenários desenhados. O cenário 1 exige o reforço das competências para o trabalho em equipas multidisciplinares, exigindo, para o exercício da actividade em entidades de apoio social, a especialização em áreas de intervenção ou públicos-alvo. Exige igualmente formação específica na área da qualidade do serviço, dos direitos dos clientes/utilizadores, da avaliação de serviços.

I. REFERENCIAL DE ACTIVIDADES

Designação

Educador(a) Social

Outras designações utilizadas

Profissões/empregos agregados

Educador(a) Social/Interventor(a) Social e Comunitário

Missão

Presta apoio técnico de carácter sócio-cultural recreativo a comunidades, grupos e indivíduos em ordem à melhoria das suas condições de vida, participação, integração e promoção social, planeando, organizando e apoiando a realização de acções educativas em espaços sócio-comunitários.

Local de exercício da actividade

Estabelecimentos e Serviços de Apoio Social, de Saúde, de Educação e Justiça de carácter público e privado com ou sem fins lucrativos, autarquias etc.

Condições de exercício

As actividades desenvolvidas podem estar sujeitas a horários atípicos, dependendo da instituição onde se inserem, podendo exigir o regime de isenção de horário. As actividades podem exigir o contacto permanente com o sofrimento dos clientes/utilizadores e das suas famílias, ou outras situações o que provoca um elevado desgaste psicológico e pode exigir a necessidade de apoio psicológico.

Área funcional

Acção Social/Prestação de serviço

Actividades

Estuda e caracteriza o grupo alvo e o meio social em que se encontra.
Diagnostica e analisa os problemas e situações de risco/perigo.
Concebe, planifica e dinamiza campanhas preventivas do risco social e programas de educação básica e de adultos, de educação para a saúde, de planeamento familiar e de formação familiar e outras actividades de carácter cultural, educativo, recreativo e de ocupação dos tempos livres.
Colabora na elaboração de questionários e entrevistas de diagnóstico da situação dos indivíduos e das famílias.
Concebe projectos que viabilizem o financiamento dos serviços propostos.
Articula a sua intervenção com a das várias entidades e serviços a operar na comunidade, contribuindo para uma resposta global e integrada às necessidades das populações mais desfavorecidas.
Realiza actividades práticas de integração, de formação e desenvolvimento pessoal, apoiando a construção de projectos de vida.
Incentiva os indivíduos a desenvolverem a sua criatividade e inovação, canalizando essas potencialidades para actividades úteis ao próprio e aos que o rodeiam, promovendo desta forma a sua integração.
Estimula e desperta nos indivíduos a curiosidade, interesse e vontade de conhecer coisas novas nas mais diferentes áreas do conhecimento.
Cria condições para incrementar a participação dos indivíduos na comunidade, operacionalizando o**s** princípio**s** do *empowerment, advocacy* e do *mainstreaming*.
Assegura a articulação entre as famílias e/ou os clientes/utilizadores dos equipamentos sociais e outros serviços da comunidade.
Promove actividades que permitam à população idosa níveis de autonomia funcional capazes de responder a necessidades do quotidiano.
Promove acções de mediação familiar e treina competências sociais.
Desenvolve projectos educativos extra-escolares com vista à prevenção do abandono escolar precoce ou à educação de adultos.
Avalia projectos realizados e serviços prestados.
Desenvolve e implementa campanhas de sensibilização e**/**ou prevenção de educação familiar, planeamento familiar, prevenção da toxicodependência, alcoolismo e violência doméstica, entre outros aspectos.
Promove e efectua reuniões entre os vários interlocutores (clientes/utilizadores, famílias, instituições e outros serviços da comunidade).

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-fazer técnicos

Identificar os problemas sociais existentes nas comunidades em que actua, reunindo informação dos vários actores da comunidade.
Tratar e analisar informação documental especializada e estatísticas.
Identificar as limitações e potencialidades dos questionários e entrevistas dos indivíduos e suas famílias, nomeadamente identificando carências ao nível das necessidades básicas (sanitárias, habitação, saúde, segurança e na própria estrutura familiar).

Identificar as diversas entidades que actuam na comunidade, as suas especialidades, capacidades e domínios de intervenção.
Identificar os instrumentos de política social e educativa e respectivos meios de financiamento.
Diagnosticar as potencialidades de inserção dos indivíduos e os meios disponíveis na comunidade que permitam promover essa integração.
Identificar necessidades da comunidade em termos de equipamentos e outros instrumentos de apoio, nomeadamente através da análise do levantamento efectuado da rede social existente.
Propor e dinamizar a comunidade para a criação/organização de serviços que respondam às necessidades detectadas em diversos domínios como, a acção social, educação, saúde, e cultura.
Utilizar as várias metodologias de planeamento de forma a conceber projectos que viabilizem o financiamento dos serviços propostos.
Mobilizar os diversos actores da comunidade, constituindo equipas multidisciplinares, que permitam a concretização de intervenções especializadas junto dos grupos-alvo, nomeadamente nos domínios da educação, saúde, formação e emprego.
Criar condições para uma participação activa dos grupos e indivíduos na comunidade, promovendo associações e eventos em que os contributos do público-alvo sejam visíveis.
Promover a integração social e o desenvolvimento dos indivíduos, apoiando-os na construção do seu projecto de vida.
Trabalhar com as famílias na resolução dos seus problemas, nomeadamente através de formação de economia doméstica, organização das actividades do lar, planeamento familiar, educação das crianças, participação nas actividades escolares, formação de pais, etc… e de práticas de mediação entre a família e as várias entidades de apoio, procurando colmatar as necessidades detectadas.
Sensibilizar e envolver a comunidade no acompanhamento deste tipo de grupos, de forma a fomentar a sua integração, criando ocasiões e eventos que permitam o contacto mútuo, organizando acções de sensibilização de empresas e organizações, que promovam a sua responsabilidade social.
Utilizar instrumentos que permitam medir o grau de satisfação dos clientes/utilizadores e a sua adequação à dinâmica social de forma a avaliar projectos e serviços prestados.
Efectuar reuniões com as famílias com o objectivo de desenvolver e fomentar as competências familiares.
Motivar os clientes/utilizadores dos equipamentos sociais para o desenvolvimento de actividades diárias promotoras da sua autonomia.
Desenvolver e implementar com os clientes/utilizadores actividades de expressão dramática, plástica, corporal e artística e outras de animação, como ateliers, visitas a museus e exposições, encontros desportivos, culturais e recreativos, sempre que o equipamento social não disponha de animador.
Promover e efectuar reuniões entre os vários interlocutores (clientes/utilizadores, famílias, instituições e outros serviços da comunidade).

Saberes

Conhecimentos profundos sobre Políticas de Intervenção Social.
Conhecimentos profundos sobre Dinâmica de Grupos.
Conhecimentos profundos de Intervenção Sócio-Educativa.
Conhecimentos profundos de Pedagogia e Ciências da Educação.
Conhecimentos profundos de Psicossociologia do Comportamento Desviante.
Conhecimentos profundos de Sociologia da Exclusão e Marginalidade Social.
Conhecimentos profundos de Sociologia da Educação.
Conhecimentos profundos sobre as problemáticas das populações de risco (Toxicodependências, violência doméstica, alcoolismo,...)
Conhecimentos fundamentais de Sociologia das Organizações.
Conhecimentos fundamentais de Psicologia do Desenvolvimento.
Conhecimentos fundamentais de Psicossociologia da Criança e do Adolescente
Conhecimentos fundamentais de Psicossociologia do Idoso.
Conhecimentos fundamentais de Psicologia Social e das Organizações.
Conhecimentos fundamentais de Legislação Social.
Conhecimentos fundamentais de Planeamento e Organização de Acções de Formação.
Conhecimentos fundamentais de Psicologia do Adulto.
Conhecimentos fundamentais de Gestão das Organizações Sociais.
Conhecimentos fundamentais de Antropologia Social.
Conhecimentos de fundamentais de Gerontologia.
Conhecimentos fundamentais de Educação Especial.
Conhecimentos fundamentais de Reinserção Social.
Conhecimentos fundamentais de Técnicas de Animação Sócio-Cultural (Meios e Técnicas Audiovisuais, Expressão Dramática, Musical, Artística e Artesanal e Animação Desportiva).
Conhecimentos básicos de Geriatria.
Conhecimentos básicos de Informática.
Conhecimentos básicos de Educação Ambiental.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Trabalhar em equipa.
Liderar e gerir equipas.
Adaptar-se às diferenças inter-individuais, situacionais e socioculturais.
Comunicar de forma clara, precisa, persuasiva e assertiva.
Estabelecer relações interpessoais empáticas.

Demonstrar autonomia e criatividade na resolução das situações.
Agir com iniciativa na execução das suas actividades.
Dialogar e relacionar-se com todo o tipo de pessoas.
Saber ouvir.
Motivar e persuadir os outros.
Gerir conflitos.
Demonstrar resistência à frustração.
Ser imparcial e distanciar-se face aos problemas dos outros.
Demonstrar bom senso e estabilidade emocional.
Estabelecer relações de cooperação com diferentes interlocutores.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este emprego é acessível a partir de uma formação académica de nível superior em Educação Social ou Intervenção Social e Comunitária ou outras licenciaturas na área das Ciências Sociais.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

Variabilidade do emprego

Dependendo da experiência profissional e do modo de organização da entidade o profissional pode executar só tarefas como Educador Social ou ter uma função polivalente como Educador e Animador. Pode também executar funções de coordenação e gestão (director técnico), neste caso terá que possuir competências complementares na área da gestão.

Especialização em domínios de intervenção

A especialização depende dos domínios de intervenção da entidade e do público que esta abrange, pelo que se considera importante possuir formação específica ou complementar na área de intervenção.

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

No cenário 1 a tendência vai no sentido do crescimento deste emprego. Por outro lado, o exercício da actividade passa a exigir algum nível de especialização por público-alvo da intervenção. Este cenário implica também menor polivalência e um maior exercício da actividade inserido em equipas multidisciplinares. Deste modo, não serão exigidas tantas competências ao nível do diagnóstico social e da animação propriamente dita que fica a cargo de pessoal especializado.

I. REFERENCIAL DE ACTIVIDADES

Designação

Técnico(a) de Integração Profissional

Outras designações utilizadas

Profissões/empregos agregados

Técnico(a) de Acompanhamento de Emprego/Técnico(a) de Inserção no Mercado de Trabalho /Conselheiro(a) de Emprego e de Inserção Profissional/Agente de Integração Profissional/ Técnico(a) de Emprego Apoiado

Missão

Apoia a integração em contextos de trabalho de pessoas sem inserção no mercado de trabalho (jovens e adultos desempregados, p.e. jovens em risco, pessoas com deficiência, desempregados de longa duração, etc…), orientando escolhas, apresentando alternativas, apoiando a resolução de problemas e promovendo uma articulação entre contextos de formação e contextos de emprego ou contextos de formação em posto de trabalho e estágio.

Local de exercício da actividade

Estabelecimentos e serviços de apoio social públicos ou particulares com ou sem fins lucrativos, escolas e centros de formação profissional.

Condições de exercício

Sujeito a horários atípicos, uma vez que envolve visitas a entidades empregadoras. Disponibilidade para deslocações.

Área Funcional

Acção Social/Prestação de serviço

Actividades

Estuda e informa-se sobre os programas e iniciativas de emprego protegido ou outros apoios e medidas do mercado social de emprego e do mercado da formação profissional.
Concebe, com equipas multidisciplinares, projectos dirigidos a pessoas com dificuldades de inserção no mercado de trabalho.
Diagnostica, com equipas multidisciplinares, necessidades de competências por parte das empresas e orienta os clientes/utilizadores para o preenchimento dessas necessidades, adequando as opções às características e capacidades individuais.
Sensibiliza e mobiliza as empresas para a integração profissional, o apoio a estágios ou a formação em posto de trabalho de pessoas com dificuldades de inserção no mercado de trabalho.
Estabelece parcerias com empresas para efeitos de estágio e de formação em contexto de trabalho.
Gere a bolsa de contactos de empresas dispostas a recrutar e integrar pessoas com dificuldades de inserção no mercado de trabalho.
Orienta e acompanha os clientes/utilizadores no seu processo de inserção, preparando-os e, por vezes, acompanhando-os nas entrevistas de selecção.
Sensibiliza os clientes/utilizadores para a necessidade de adquirir hábitos de trabalho e para o desenvolvimento de competências pessoais e sociais indispensáveis à inserção profissional.
Selecciona o candidato, de acordo com o tipo de emprego, estágio ou formação e as características da empresa.
Sensibiliza os clientes/utilizadores para necessidade de cumprir as regras da empresa e interiorizar a cultura da mesma.
Sensibiliza as empresas para os problemas dos clientes/utilizadores, orientando-a no processo de inserção.
Acompanha os clientes/utilizadores no estágio, na formação em posto de trabalho ou na fase inicial da sua inserção profissional, articulando-se com o seu monitor ou tutor e procurando apoiar a resolução de problemas e dificuldades.
Elabora relatórios de acompanhamento da integração dos clientes/utilizadores nas empresas.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-fazer técnicos

Identificar os canais de informação sobre os programas e iniciativas de emprego protegido, de mercado social de emprego e de formação profissional.
Ler e interpretar estatísticas do mercado de trabalho.
Realizar questionários ou outros instrumentos de recolha de informação sobre as necessidades de competências das empresas.
Desenhar metodologias de intervenção adaptadas a diversos grupos-alvo, articulando-se com uma equipa multidisciplinar, na programação de projectos de intervenção junto desse públicos.
Preparar e elaborar sessões, individuais ou de grupo, de sensibilização e informação para empregadores e com os grupos-alvo.

Construir e manter actualizada uma base de dados com registos de empregadores que estejam disponíveis para apoiar processos de inserção de pessoas com dificuldades de integração no mercado de trabalho.
Negociar com as empresas estágios, emprego protegido e programas de formação em posto de trabalho e redigir os respectivos contratos ou os acordos de parceria, definindo os direitos e deveres dos clientes/utilizadores.
Informar as empresas sobre o processo de inserção, benefícios sociais e outros benefícios que a empresa possa ter no recrutamento de populações com especiais dificuldades de inserção, bem como as suas obrigações em termos de cumprimento de quotas de emprego.
Verificar se as empresas estão a cumprir as quotas de emprego para pessoas com deficiência.
Entrevistar os empregadores de forma a verificar quais as características e competências necessárias ao posto de trabalho disponível, a cultura organizacional, a sensibilidade social das empresas.
Contactar com a equipa multidisciplinar para seleccionar o clientes/utilizadores a integrar o posto de trabalho.
Verificar quais as adaptações que são necessárias realizar no posto de trabalho, no caso de se tratar de um cliente/utilizador deficiente.
Ensinar os clientes/utilizadores a redigir o seu curriculum vitae.
Explicar e informar os clientes/utilizadores sobre o tipo de entrevistas de que serão alvo, nomeadamente o tipo de questões que terão de responder e as perguntas que deverão fazer.
Simular entrevistas com os clientes/utilizadores com o intuito de os preparar para a entrevista com o empregador.
Acompanhar os clientes/utilizadores às entrevistas, quando estes não possuem capacidades para o fazer sozinhos, devido às suas dificuldades.
Informar os indivíduos sobre os seus horários de trabalho, tarefas, deveres e direitos.
Articular-se com os formadores das componentes teóricas de forma a identificar quais as competências que o cliente/utilizador já possui e aquelas que podem ser treinadas em posto de trabalho.
Acompanhar o indivíduo no primeiro dia de trabalho e programar com o tutor e monitor a actividade mensal ou semanal.
Promover o diálogo entre componentes de formação em sala e posto de trabalho, utilizando para o efeito diversos instrumentos, como fichas de programação de actividades pedagógicas.
Exemplificar aos clientes/utilizadores a forma como este se deve comportar no local de trabalho, nomeadamente em caso de problemas ou conflitos que possam surgir.
Informar os colegas e chefias sobre os problemas e limitações dos indivíduos.
Visitar regularmente os clientes/utilizadores no posto de trabalho.
Resolver os problemas que possam surgir no desenrolar das funções dos clientes/utilizadores no posto de trabalho, articulando-se com os tutores, monitores e empregadores.
Seleccionar, organizar, sistematizar e manter actualizada informação relativa às visitas ao posto de trabalho dos clientes/utilizadores.

Saberes

Conhecimentos profundos de modelos e técnicas de apoio à integração profissional.
Conhecimentos profundos sobre as políticas de formação e de inserção.
Conhecimentos profundos de emprego e de igualdade de oportunidades.
Conhecimentos fundamentais sobre planeamento de projectos.
Conhecimentos fundamentais sobre o tecido económico-empresarial na área envolvente.
Conhecimentos fundamentais sobre o mercado de trabalho (sua organização, dinâmica das instituições,..)
Conhecimentos fundamentais sobre diagnóstico de necessidades de competências.
Conhecimentos fundamentais sobre balanço de competências.
Conhecimentos fundamentais sobre técnicas de reinserção social.
Conhecimentos fundamentais sobre regras de financiamento de projectos.
Conhecimentos fundamentais de gestão de recursos humanos.
Conhecimentos fundamentais sobre técnicas de entrevista.
Conhecimentos fundamentais de direito do trabalho.
Conhecimentos fundamentais de sociologia do emprego e das organizações.
Conhecimentos básicos de relações publicas.
Conhecimentos básicos de psicologia, psicopedagogia e modelos cognitivos.
Conhecimentos fundamentais de informática na óptica do utilizador (bases de dados).

Saberes-fazer sociais e relacionais

Trabalhar em equipa.
Liderar e gerir equipas.
Adaptar-se às diferenças inter-individuais, situacionais e socioculturais.
Comunicar de forma clara, precisa, persuasiva e assertiva.
Estabelecer relações interpessoais empáticas.
Demonstrar autonomia e criatividade na resolução das situações.
Agir com iniciativa na execução das suas actividades.
Dialogar e relacionar-se com todo o tipo de pessoas.
Saber ouvir.
Motivar e persuadir os outros.
Gerir conflitos.
Estabelecer relações de cooperação e parcerias com diferentes interlocutores.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este emprego é acessível a partir de uma formação ao nível do 12º ano de escolaridade conjugada com larga experiência profissional com públicos com dificuldades de inserção no mercado de trabalho; ou a partir de uma licenciatura em áreas das ciências sociais.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

Variabilidade do emprego

Especialização em domínios de intervenção

A especialização depende dos domínios de intervenção da entidade e do público que esta abrange, pelo que se considera importante possuir formação específica ou complementar na área de intervenção.

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Tendência para crescimento do emprego associado a este perfil em especial no cenário 1 que decorre da tendência de envolvimento das entidades do sector em projectos que envolvam a formação e a inserção profissional dos clientes/utilizadores. Este cenário implica o acréscimo de competências associadas à capacidade de trabalho em equipa.

I. REFERENCIAL DE ACTIVIDADES

Designação	Outras designações utilizadas
Técnico(a) de Desenvolvimento Comunitário	**Profissões/empregos agregados**

Missão

Intervém nas comunidades, prevenindo situações de risco e contribuindo para a integração social e cultural e promovendo o desenvolvimento da comunidade, através da concepção, realização e avaliação de projectos de intervenção comunitária e da mediação entre os poderes instituídos e os grupos alvo.

Local de exercício da actividade

Estabelecimentos e Serviços de Apoio Social, de Saúde e de Educação de carácter público e privado com ou sem fins lucrativos, autarquias etc.

Condições de exercício

As actividades podem exigir o contacto permanente com os problemas com que os grupos se deparam, ou outras situações de risco o que provoca um elevado desgaste psicológico, podem exigir a necessidade de apoio psicológico.
Se desenvolvidas em contextos de cooperação internacional exigem disponibilidade para residir em países estrangeiros e para mudar de residência com frequência.

Área funcional

Acção social/prestação do serviço

Actividades

Elabora projectos, pedidos de financiamento e os respectivos relatórios.
Estuda e caracteriza o grupo alvo e o meio social em que se encontra.
Diagnostica e analisa os problemas e situações de risco na comunidade.
Elabora e avalia planos de promoção social e comunitária e projectos de desenvolvimento comunitário, em equipas multidisciplinares, e em áreas variadas como o desenvolvimento rural, a agricultura, a saúde, a educação, a formação e a promoção económica social e cultural das comunidades.
Implementa, integrado numa equipa técnica multidisciplinar, projectos de intervenção socio-comunitária.
Promove a integração sociocultural, grupal e familiar e o desenvolvimento comunitário, através da criação de redes locais de actores, do *empowerment* das populações e da promoção do capital social nas comunidades.
Contratualiza com os jovens excluídos do sistema de educação/formação/emprego, formas de inserção social.
Concebe, planeia, dinamiza, apoia e desenvolve actividades de carácter cultural, educativo, recreativo e de ocupação de tempos livres e acções de sensibilização e prevenção do risco.
Fomenta a interacção entre os vários actores sociais da comunidade e articula as intervenções das várias entidades presentes no terreno.
Assegura a articulação entre o grupo social e comunidade envolvente e gere conflitos.
Elabora e implementa campanhas de sensibilização e prevenção, de acordo com os riscos a que a comunidade está sujeita.
Sensibiliza os vários actores que se relacionam com o público-alvo (p.e. professores, funcionários de instituições, e toda a comunidade envolvente) para as problemáticas específicas do grupo e sugere formas de actuação.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-fazer técnicos

Identificar os instrumentos e políticas de cooperação, promoção social e de desenvolvimento económico e comunitário, bem como os mecanismos de financiamento que lhes estão associados.
Utilizar informação disponível e recolher outra de carácter primário: identificando carências, riscos, potencialidades, recursos disponíveis, de forma a elaborar diagnósticos das comunidades.
Recolher informações sobre os indivíduos, os grupos, as comunidades e o meio envolvente em que estão inseridos, de forma a elaborar um diagnóstico social das populações que pretende abranger com a sua intervenção.
Ler e interpretar relatórios, dados estatísticos e outros fornecidos pelas autoridades de saúde, judiciais, educativas e outras.
Conceber e utilizar instrumentos de recolha de informação como guiões de entrevistas individuais e de grupo e questionários.
Observar e caracterizar os fenómenos grupais.
Identificar os líderes do grupo, o tipo cultura de cada grupo, as suas características e especificidades.
Identificar os diferentes actores que intervêm no terreno e articular, numa perspectiva multidisciplinar, a sua acção com os mesmos.
Delinear os objectivos da sua intervenção, tendo em conta o diagnóstico realizado, fazendo corresponder-lhes actividades que permitam resolver os problemas detectados e identificando os recursos necessários à sua prossecução.
Identificar os resultados e definir indicadores que os permitam medir.
Acompanhar e monitorizar no terreno o desenvolvimento dos projectos e acções, contactando directamente com os grupos, resolvendo problemas que possam surgir e esclarecendo duvidas à população.
Verificar se os pressupostos definidos nos projectos estão a ser cumpridos.
Avaliar os resultados alcançados pelos projectos, utilizando as várias metodologias e técnicas disponíveis.
Aplicar as várias técnicas de intervenção, de acordo com os problemas detectados no grupo social.
Implementar acções de sensibilização à população, no sentido de os fazer participar e colaborar com as acções previstas nos projectos de intervenção, nomeadamente sensibilizando-as para as diferenças culturais e os modos de vida, e para as suas capacidades.

Promover a criação de redes locais, incentivando, nomeadamente a criação de associações locais e de outros espaços de participação dos actores e das populações.
Promover a convivência entre as várias culturas e grupos sociais da mesma comunidade, através da realização de actividades que envolvam todos os membros do grupo e a comunidade.
Identificar e desenvolver técnicas de animação e de promoção do desenvolvimento pessoal e social.
Promover reuniões entre os vários interlocutores (grupo, famílias, instituições e outros serviços da comunidade).
Despistar situações de risco, encaminhando-as para as equipas técnicas especializadas.
Sensibilizar e apoiar as famílias na resolução dos seus problemas.

Saberes

Conhecimentos profundos de métodos e técnicas de Intervenção Comunitária.
Conhecimentos profundos de Psicossociologia da Mudança.
Conhecimentos profundos de Ecologia Social.
Conhecimentos profundos de Psicologia Social.
Conhecimentos profundos de Psicologia Comunitária.
Conhecimentos profundos de Antropologia Social.
Conhecimentos fundamentais de Sociologia.
Conhecimentos fundamentais de técnicas de Animação Socio-Cultural.
Conhecimentos fundamentais de Reabilitação e Inserção Social.
Conhecimentos fundamentais de técnicas de Negociação, Mediação e Resolução de Conflitos.
Conhecimentos fundamentais sobre técnicas de Planeamento e Avaliação de Projectos.
Conhecimentos fundamentais sobre Grupos de Ajuda Mútua.
Conhecimentos fundamentais de Migrações e Relações Interculturais.
Conhecimentos fundamentais de Informática.
Conhecimentos básicos de sobre Formação e Integração Profissional.
Conhecimentos básicos de Inglês.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Trabalhar em equipas multidisciplinares.
Adaptar-se a diferentes públicos, contextos e culturas.
Comunicar de forma clara, precisa, persuasiva e assertiva.
Estabelecer relações interpessoais empáticas.
Demonstrar autonomia e criatividade na resolução das situações.
Agir com iniciativa na execução das suas actividades.
Demonstrar resistência à frustração.
Ser imparcial e distanciar-se face aos problemas dos outros.
Demonstrar estabilidade emocional e auto-controlo.
Gerir conflitos.
Demonstrar segurança e confiança.
Demonstrar capacidade de observação.
Motivar e valorizar os alunos.
Demonstrar persistência na sua actividade profissional.
Demonstrar compreensão.
Lidar com situações de insucesso e dar valor aos pequenos progressos.
Estabelecer relações de cooperação com interlocutores variados.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este emprego é acessível a partir de uma formação académica de nível superior na área das Ciências Sociais.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

Variabilidade do emprego

O emprego varia consoante o tipo de contexto em que é exercido. Em organizações de cooperação para o desenvolvimento com actividade internacional exige maior autonomia, capacidade de gestão e a aprendizagem de línguas autóctones. Nestes casos o técnico de desenvolvimento comunitário pode assumir-se como gestor de um projecto.
Em situações de inserção mais localizadas, por exemplo o trabalho em instituições de apoio social, pode ser exigida maior polivalência, nomeadamente pela realização de tarefas de animação social e comunitária e de educação social.

Especialização em domínios de intervenção

A especialização depende dos domínios de intervenção da entidade e do público que esta abrange, pelo que se considera importante possuir formação específica ou complementar na área de intervenção.

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

O cenário 1 implica o crescimento deste tipo de emprego associado ao domínio específico do desenvolvimento de projectos. A tendência vai no sentido de uma crescente integração em equipas multidisciplinares. A exigência associada a este cenário implica o desenvolvimento de competências específicas na área da avaliação

I. REFERENCIAL DE ACTIVIDADES

Designação	Outras designações utilizadas
Monitor (a) de Actividades Ocupacionais	**Profissões/empregos agregados**

Missão

Colabora no planeamento, preparação, desenvolvimento e avaliação das actividades a desenvolver junto de indivíduos com necessidades especiais com vista à facilitação da sua integração social e profissional, utilizando métodos e técnicas adequadas às necessidades de cada indivíduo.

Local de exercício da actividade	Condições de exercício
Estabelecimentos e serviços de apoio social, públicos ou particulares, com ou sem fins lucrativos com actividade dirigida a pessoas com deficiência.	As actividades exigem o contacto permanente com pessoas com deficiência, o que implica uma grande disponibilidade e resistência psicológica. Profissão que pode exigir esforços físicos. Pode implicar a necessidade de apoio psicológico.

Área funcional

Actividades Ocupacionais

Actividades

Operacionaliza o plano de intervenção definido para cada indivíduo, pela equipa técnica, assegurando o cumprimento das metas individuais.
Planeia e desenvolve actividades ocupacionais que permitam assegurar as condições de equilíbrio físico e psico-emocional dos indivíduos.
Desenvolve actividades que visem a manutenção das competências já adquiridas.
Planeia e/ou desenvolve actividades que estimulem e facilitem as capacidades remanescentes das pessoas com deficiência.
Desenvolve actividades que promovam as competências da vida, como a independência pessoal, as competências relacionais e as competências sociais.
Desenvolve actividades que permitam o enriquecimento da linguagem/capacidade de comunicação.
Desenvolve actividades com vista ao desenvolvimento psicomotor dos indivíduos.
Fomenta oportunidades de relação, comunicação e expressão pessoal em contextos institucionais.
Promove a vivência de situações enriquecedoras e oportunas que garantam sentido e bem-estar à vida de cada um.
Desenvolve actividades que potenciem e facilitem a integração sócio-profissional dos indivíduos, nomeadamente através da formação e treino de competências profissionais em domínios adequados às capacidades e competências dos indivíduos.
Realiza actividades de trabalhos manuais e oficinais.
Realiza actividades de informática.
Promove aprendizagens em espaços recreativos e de lazer, através da realização de passeios e colónias de férias.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-fazer técnicos

Identificar as actividades em função das capacidades e dificuldades de cada um e do plano de intervenção previamente definido.
Escolher o material a utilizar e definir quais os manuais de apoio a utilizar.
Exemplificar as tarefas, decompondo-as em várias etapas para que possam ser mais facilmente apreendidas pelos indivíduos, utilizando linguagem verbal e não verbal.
Acompanhar diariamente os indivíduos e o desenrolar das diferentes tarefas, apoiando cada um dos indivíduos na ultrapassagem das suas dificuldades.
Ajudar e ensinar os indivíduos a realizar as suas tarefas quotidianas, tendo em conta as suas limitações e criando mecanismos para as ultrapassar, favorecendo a sua autonomia pessoal.
Identificar actividades de expressão corporal e de expressão verbal e oral., com vista ao desenvolvimento da expressão e comunicação e à facilitação do processo de socialização.
Identificar e seleccionar actividades de expressão plástica.
Identificar e seleccionar actividades que estimulem a memória visual e que favoreçam a estimulação auditiva, nomeadamente Realizar jogos de memória e actividades musicais.
Identificar e utilizar diferentes equipamentos/materiais de forma a realizar actividades de trabalhos manuais e oficinais.
Utilizar métodos e técnicas adaptadas a cada indivíduo de acordo com as suas características pessoais, de forma a ensinar e transmitir o saber teórico.
Estimular o desenvolvimento psicomotor através da execução de exercícios de coordenação, atenção, memória, imaginação e raciocínio.

Estimular a aprendizagem de processos simples de manufactura de um produto final útil (p.e. cestaria, tapeçaria, embalagem, doçaria, lavandaria, agro-pecuárias/jardinagem, carpintaria, olaria, …).
Organizar e animar ateliers de expressão dramática.
Ensinar e transmitir regras aos indivíduos.
Acompanhar os indivíduos em ocasiões de convívio com outras pessoas da comunidade.
Identificar e utilizar material/equipamento informático.

Saberes

Conhecimentos profundos de linguagem não verbal e formas de comunicação não verbais.
Conhecimentos fundamentais de pedagogia.
Conhecimentos fundamentais de informática na óptica do utilizador.
Conhecimentos fundamentais de sistemas de reabilitação.
Conhecimentos fundamentais de *Braille,* sempre que a actividade seja desenvolvida junto de invisuais.
Conhecimentos fundamentais de língua gestual, sempre que a actividade seja desenvolvida junto de pessoas com deficiência auditiva.
Conhecimentos fundamentais das várias deficiências e patologias.
Conhecimentos fundamentais das perturbações do desenvolvimento e da aprendizagem.
Conhecimentos fundamentais da aquisição e desenvolvimento da linguagem.
Conhecimentos fundamentais das necessidades educativas especiais.
Conhecimentos fundamentais de expressão plástica, musical, corporal e dramática e outras técnicas de expressão artística direccionadas para pessoas com deficiência.
Conhecimentos fundamentais de trabalhos oficinais e manuais, respectivas técnicas, instrumentos e materiais.
Conhecimentos fundamentais das técnicas disponíveis para o desenvolvimento pessoal, social e da expressão e comunicação.
Conhecimentos fundamentais de animação e intervenção comunitária.
Conhecimentos fundamentais de gramática da comunicação verbal e visual.
Conhecimentos elementares de terapias psicossociais, comportamentais e cognitivas.
Conhecimentos elementares de observação e terapia psicomotora.
Conhecimentos elementares de psicologia do desenvolvimento e da aprendizagem.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Trabalhar em equipa.
Liderar e gerir grupos.
Adaptar-se às diferenças inter-individuais, situacionais e socioculturais.
Comunicar de forma clara, precisa, persuasiva e assertiva.
Estabelecer relações interpessoais empáticas.
Demonstrar autonomia e criatividade na resolução das situações.
Agir com iniciativa na execução das suas actividades.
Saber ouvir.
Demonstrar resistência à frustração.
Ser imparcial e distanciar-se face aos problemas dos outros.
Demonstrar estabilidade emocional e auto-controlo.
Gerir conflitos.
Demonstrar segurança e confiança.
Demonstrar capacidade de observação.
Agir e fazer agir em conformidade com as normas de segurança, higiene e saúde.
Demonstrar persistência na sua actividade profissional.
Demonstrar compreensão, paciência e sensibilidade.
Lidar com situações de insucesso e dar valor aos pequenos progressos.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este emprego é acessível a partir de uma formação geral correspondendo ao 12.º ano de escolaridade com formação específica na área da expressão dramática, corporal e trabalhos manuais e na reabilitação de pessoas com deficiência.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

Variabilidade do emprego

Especialização em domínios de intervenção

A especialização depende dos domínios de intervenção da entidade e do público que esta abrange, pelo que se considera importante, possuir formação específica ou complementar na área de intervenção.

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

O Cenário 1 implica a tendência para o crescimento deste emprego, bem como um acentuar da especialização por tipo de público-alvo ou deficiência.

PERFIS PROFISSIONAIS COMUNS A OUTROS SECTORES DE ACTIVIDADE

I. REFERENCIAL DE ACTIVIDADES

Designação	Outras designações utilizadas
Educador(a) de Infância	**Profissões/empregos agregados**

Missão

Estimula o desenvolvimento psicológico, cognitivo, físico e social de crianças que não atingiram a idade escolar, através da planificação e organização de actividades educacionais, a nível individual ou em grupo, contribuindo para o seu bem-estar e para o desenvolvimento da sua autonomia.

Local de exercício da actividade

Instituições de Solidariedade Social, Cooperativas e Empresas Públicas e Privadas com ou sem fins lucrativos que desenvolvam actividades no âmbito da 1ª e 2ª infância, nomeadamente em Creches, Estabelecimentos de Educação Pré-Escolar, Centros de Actividades de Tempos Livres e Centros de Animação Comunitária, empresas, nomeadamente unidades hoteleiras, empresas de animação turística e de organização de eventos.

Condições de exercício

As actividades exigem que o indivíduo possua alguma resistência física e psicológica, uma vez que o trabalho contínuo com crianças é bastante exigente. Pode implicar necessidade de apoio psicológico.

Área funcional

Educação/prestação de serviço

Actividades

Elabora um plano anual e planos mensais das actividades do estabelecimento.
Desenvolve o projecto educacional do estabelecimento.
Estimula o desenvolvimento global da criança, respeitando as características individuais e incutindo comportamentos e atitudes que favoreçam aprendizagens significativas e diferenciadas.
Fomenta a inserção da criança em grupos sociais, promovendo o respeito pelo outro.
Planeia, organiza, desenvolve e orienta actividades, lúdicas e pedagógicas, que promovam e facilitem o desenvolvimento físico e social das crianças e que fomentem a sua autonomia**,** nomeadamente a nível dos hábitos de higiene, alimentação e segurança.
Desenvolve a expressão, linguagem e comunicação da criança através de teatros, histórias, canções, poesia, dança, jogos e da utilização de técnicas de expressão não verbal.
Assegura à criança condições de bem-estar e de segurança, ao nível da saúde individual e colectiva.
Efectua o despiste de situações anómalas na criança, como alterações no processo de desenvolvimento, deficiências ou precocidades e promove a melhor orientação e encaminhamento da criança.
Observa e acompanha as crianças, verificando o seu desenvolvimento e progressos.
Colabora com as famílias no processo educativo e estabelece relações de efectiva colaboração com a comunidade.
Organiza, orienta e supervisiona o trabalho das auxiliares de acção educativa.
Elabora relatórios anuais de actividades.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-fazer técnicos

Acolher as crianças e pais, informando-os das normas e procedimentos do estabelecimento e dos progressos ou situação dos seus filhos, procurando estabelecer uma relação afectiva e de confiança mútua.
Planear as actividades de acordo com as características do grupo de crianças, a sua faixa etária e respeitando as especificidades de cada um e as suas rotinas.
Adaptar as actividades programadas a necessidades específicas e individuais das crianças.
Identificar os materiais e equipamentos necessários ao desenvolvimento das diversas actividades e, se necessário, construi-los.
Actualizar os seus conhecimentos, procurando informar-se sobre novas actividades e técnicas pedagógicas.
Ler e interpretar relatórios médicos e psicológicos.
Seleccionar, organizar e manter actualizada informação relativa a cada criança.
Diagnosticar situações de desajustamento ou de dificuldade de aprendizagem ou socialização ou outros problemas de desenvolvimento.
Detectar as aptidões individuais de cada criança e ajudá-la a desenvolvê-las.
Observar as crianças de forma a identificar sinais de doença que obriguem ao afastamento do grupo, comunicando-os de imediato aos encarregados de educação.

Desenvolver rotinas nas crianças, assegurando o bom relacionamento entre todas.
Ensinar e estimular as crianças a utilizar os diversos materiais disponíveis e a desenvolver as diversas actividades propostas.
Animar actividades de expressão plástica (desenho, pintura, modelagem) expressão matemática, expressão musical (música, canções e jogos de estimulação auditiva), expressão dramática (teatro e jogos de representação e ateliers), expressão corporal (dança, jogos de estimulação do tacto, ginástica), expressão oral (canções, poesia e histórias) e jogos de memória para o desenvolvimento e estimulação da visão.
Estimular o desenvolvimento psicomotor através da execução de exercícios de coordenação, atenção, memória, imaginação e raciocínio.
Desenvolver as sensibilidades da criança e as suas funções simbólicas.
Transmitir às crianças conhecimentos sobre o mundo, despertando-a para o meio em que está inserida.
Criar condições facilitadoras da interacção da criança com os outros de forma abstracta e transmitir-lhe regras de socialização.
Ajudar a criança a conhecer-se a si própria e aos outros e a desenvolver o auto-conceito.
Apoiar o desenvolvimento de hábitos de autonomia, ensinando as crianças a alimentar-se sozinhas utilizando os talheres, consciencializando as crianças para a sua higiene, ensinando-as a fazer as suas necessidades fisiológicas autonomamente e reforçando positivamente quando estas o conseguem fazer sozinhas e ensinando-as a vestir-se, a lavar as mãos e os dentes.
Assegurar que as crianças não correm qualquer tipo de perigo ou risco de acidentes.
Prever os comportamentos das crianças e caso se justifique, agir antecipadamente.
Desenvolver manobras de primeiros socorros em caso de acidentes.
Formar as auxiliares de acção educativa para o trabalho com crianças com necessidades especiais.
Seleccionar, organizar, sistematizar e manter actualizada informação relativa às actividades desenvolvidas.

Saberes

Conhecimentos profundos sobre actividades e jogos para crianças e sua adequação ao desenvolvimento humano.
Conhecimentos profundos de histórias e canções infantis.
Conhecimentos profundos sobre as técnicas disponíveis para o apoio ao desenvolvimento pessoal e social.
Conhecimentos profundos sobre as técnicas disponíveis para o desenvolvimento da expressão e comunicação.
Conhecimentos profundos de técnicas de expressão artística direccionadas para as crianças.
Conhecimentos profundos sobre a evolução da criança e os seus estádios de desenvolvimento.
Conhecimentos profundos de pedagogia.
Conhecimentos profundos de psicopedagogia e metodologia da educação de infância.
Conhecimentos profundos sobre concepção e planeamento de actividades em creche e pré-escolar
Conhecimentos profundos sobre materiais didácticos em educação de infância
Conhecimentos profundos de técnicas de expressão e comunicação em língua portuguesa.
Conhecimentos sólidos em técnicas de socorrismo.
Conhecimentos fundamentais de psicologia do desenvolvimento e da aprendizagem.
Conhecimentos fundamentais de psicologia da educação.
Conhecimentos fundamentais de expressão plástica.
Conhecimentos fundamentais de expressão matemática.
Conhecimentos fundamentais sobre necessidades educativas especiais.
Conhecimentos fundamentais de ciências da natureza.
Conhecimentos fundamentais de gramática da comunicação verbal e visual.
Conhecimentos fundamentais de linguagem e raciocínio matemático.
Conhecimento fundamentais sobre expressão musical.
Conhecimento fundamentais sobre expressão dramática.
Conhecimentos fundamentais sobre expressão corporal.
Conhecimentos fundamentais de psicopatologia infantil.
Conhecimentos fundamentais de sociologia da educação.
Conhecimentos fundamentais sobre aquisição e desenvolvimento da linguagem.
Conhecimentos fundamentais sobre saúde, higiene e nutrição na infância.
Conhecimentos básicos sobre animação e intervenção comunitária
Conhecimentos básicos de educação física.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Liderar e gerir grupos.
Trabalhar em equipa.
Adaptar-se à criança e à sua família.
Comunicar de forma clara, precisa, persuasiva e assertiva.
Estabelecer relações interpessoais empáticas.
Demonstrar autonomia e criatividade na resolução das situações.
Saber ouvir.
Motivar e valorizar as crianças.
Demonstrar resistência à frustração.
Ser imparcial e distanciar-se face aos problemas dos outros.
Demonstrar estabilidade emocional e auto-controlo.
Gerir conflitos.
Demonstrar segurança e confiança.
Interpretar os sinais e códigos não verbais das crianças.
Demonstrar compreensão, paciência e sensibilidade.
Demonstrar capacidade de observação.
Agir e fazer agir em conformidade com as normas de segurança, higiene e saúde.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este emprego é acessível a partir de uma formação académica de nível superior como Educador (a) Infância e com os estágios académicos desenvolvidos.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

Variabilidade do emprego

Estes profissionais poderão desempenhar a sua actividade no âmbito do sector do turismo (unidades de alojamento, empresas de animação turística, empresas de eventos, entre outras), nomeadamente na concepção e/ou no acompanhamento, desenvolvimento e orientação de actividades de animação dirigidas a crianças. Neste contexto, conhecimentos ao nível da política da empresa, das características dos programas e produtos de animação, das técnicas de acolhimento e relação com o cliente bem como competências elementares ao nível do turismo são essenciais para o desempenho da sua actividade.

Especialização em domínios de intervenção

Este emprego pode ter especialização ao nível dos vários estádios de desenvolvimento da criança e que implicam a prestação de serviços diferenciados (berçário, creche e pré-escolar).

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Tendência para crescimento do emprego em qualquer dos cenários. Necessidade de acréscimo de competências na área da coordenação e planeamento do trabalho e da formação de pessoas em posto de trabalho, uma vez que se prevê a possibilidade de exercício autónomo das actividades com grupos de bébés e crianças nas primeiras idades por parte dos auxiliares de acção educativa com supervisão dos educadores de infância.

I. REFERENCIAL DE ACTIVIDADES

Designação

Professor(a) do Ensino Especial

Outras designações utilizadas

Docentes de Educação Especial/Professor(a) de Educação Especial

Profissões/empregos agregados

Missão

Estimula o desenvolvimento cognitivo, social, pessoal e profissional e apoia a igualdade de oportunidades de crianças e adolescentes portadoras de deficiências motoras, sensoriais, mentais ou com dificuldades de aprendizagem, contribuindo para o seu bem-estar e para o desenvolvimento da sua autonomia.

Local de exercício da actividade

Estabelecimentos e Serviços de Apoio Social públicos ou particulares com ou sem fins lucrativos, instituições da educação públicas, particulares com ou sem fins lucrativos.

Condições de exercício

As actividades exigem o contacto permanente com crianças e adolescentes com deficiências, alguns com deficiências profundas, o que implica uma grande disponibilidade e resistência psicológica. Pode implicar necessidade de apoio psicológico.

Área funcional

Educação/prestação do serviço

Actividades

Estuda o processo educacional da criança.
Planeia e define em função dos resultados obtidos nas actividades e no processo educativo da criança, o plano de acção de educação e reabilitação.
Concebe e adapta os currículos escolares e as metodologias de ensino às necessidades e capacidades de cada criança, tendo em conta as características da deficiência que esta possui.
Ensina matérias escolares, através de métodos adaptados à deficiência.
Ajuda os alunos a adquirirem capacidades de comunicação e autonomia.
Desenvolve e estimula as capacidades dos alunos com deficiências mentais ou dificuldades de aprendizagem, através de métodos pedagógicos e técnicas específicas.
Apoia os professores do ensino básico regular na orientação de alunos com dificuldades de aprendizagem.
Gere grupos com planos curriculares diferenciados.
Elabora a avaliação dos resultados e dos progressos dos alunos.
Elabora relatórios sobre o diagnóstico efectuado, os progressos e os resultados.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-fazer técnicos

Interpretar relatórios médicos e psicológicos dos alunos.
Observar e aplicar testes de forma a diagnosticar quais as limitações, aptidões, capacidades, potencialidades e nível de desenvolvimento dos alunos.
Definir quais os métodos e técnicas pedagógicas a utilizar em função das capacidades, potencialidades e limitações dos alunos.
Identificar e seleccionar, para cada caso, os diferentes métodos e técnicas pedagógicas de ensino.
Desenvolver actividades diversas como a pintura, música, trabalhos manuais ou ginástica, de forma a estimular os interesses, aptidões e capacidades dos alunos, bem como a sua coordenação de movimentos e capacidades de comunicação.
Utilizar métodos e grelhas de avaliação adaptados de forma a avaliar os resultados e os progressos dos alunos.
Seleccionar, organizar, sistematizar e manter actualizada informação sobre o diagnóstico efectuado, os progressos e os resultados.
Aconselhar e apoiar os professores do ensino regular no processo de adaptação do currículo e das técnicas pedagógicas aos alunos.
Observar os alunos e diagnosticar novos problemas promovendo o seu acompanhamento por técnicos especializados, nomeadamente psicólogos e terapeutas.
Encaminhar os alunos para outras soluções de integração especificas, nomeadamente para ensino de cariz profissional ou para a integração na vida activa.
Seleccionar, organizar, sistematizar e manter actualizada informação relativa aos resultados dos alunos.

Saberes

Conhecimentos profundos de pedagogia e de ciências da educação.
Conhecimentos profundos de terapias comportamentais e cognitivas.
Conhecimentos profundos de intervenção educativa precoce.
Conhecimentos profundos sobre as principais dificuldades de aprendizagem.
Conhecimentos profundos sobre métodos e técnicas pedagógicas adaptadas a alunos com necessidades educativas especiais.
Conhecimentos profundos sobre o sistema de ensino especial e a teoria da escola inclusiva.
Conhecimentos fundamentais sobre perturbações no desenvolvimento cognitivo, da linguagem e da aprendizagem.
Conhecimentos fundamentais de psicopatologia da infância e adolescência.
Conhecimentos fundamentais de avaliação do comportamento adaptativo.
Conhecimentos fundamentais de terapias psicossociais.
Conhecimentos fundamentais sobre as características dos vários tipos de deficiência.
Conhecimentos fundamentais sobre observação e terapia psicomotora.
Conhecimentos fundamentais de *braille*.
Conhecimentos fundamentais sobre língua gestual.
Conhecimentos fundamentais sobre linguagem não verbal e formas de comunicação não verbais.
Conhecimentos fundamentais sobre sistemas de reabilitação.
Conhecimentos fundamentais sobre actividade motora adaptada.
Conhecimentos básicos sobre orientação vocacional e integração social.
Conhecimentos básicos de psicologia.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Liderar e gerir grupos.
Adaptar-se às diferenças inter-individuais.
Comunicar de forma clara, precisa, persuasiva e assertiva.
Estabelecer relações interpessoais empáticas.
Demonstrar autonomia e criatividade na resolução das situações.
Demonstrar resistência à frustração.
Ser imparcial e distanciar-se face aos problemas dos outros.
Demonstrar estabilidade emocional.
Gerir conflitos.
Demonstrar confiança e segurança.
Interpretar os sinais e códigos não verbais das crianças.
Demonstrar capacidade de observação.
Motivar e valorizar os alunos.
Demonstrar persistência na sua actividade profissional.
Demonstrar compreensão, paciência e sensibilidade.
Lidar com situações de insucesso e valorizar os pequenos progressos.
Agir e fazer agir em conformidade com as normas de segurança, higiene e saúde.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este emprego é acessível a partir de uma formação académica de nível superior como professor com complemento/especialização de formação na área da Educação Especial.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

Variabilidade do emprego

Dependendo do tipo de organização ou modo de organização da mesma, este profissional pode ser professor responsável por uma turma de alunos com necessidades educativas especiais ou apenas apoiar o professor do ensino regular a ministrar as suas aulas quando a turma possui crianças e jovens com necessidades educativas especiais.

Especialização em domínios de intervenção

A especialização depende dos domínios de intervenção da entidade e do público que esta abrange, pelo que se considera importante possuir formação específica ou complementar na área de intervenção.

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

O cenário 1 implica a tendência para a emergência e crescimento deste emprego, bem como uma especialização por tipo de público-alvo ou deficiência.

I. REFERENCIAL DE ACTIVIDADES

Designação	Outras designações utilizadas
Educador(a) de Ensino Especial	**Profissões/empregos agregados**

Missão

Promove o desenvolvimento físico, psíquico e social das crianças portadoras de deficiências motoras, sensoriais, mentais ou com dificuldades de aprendizagem, através da planificação e organização de actividades educacionais, individuais ou em grupo, adaptando-as às necessidades, capacidades e limitações de cada criança e às características da deficiência, contribuindo para o seu bem-estar e desenvolvimento da sua autonomia.

Local de exercício da actividade

Estabelecimentos e serviços de apoio social públicos ou particulares com ou sem fins lucrativos especializados em educação especial ou generalistas.

Condições de exercício

As actividades exigem que o indivíduo possua alguma resistência física e psicológica, uma vez que o trabalho contínuo com crianças portadoras de deficiência é bastante exigente. Pode implicar necessidade de apoio psicológico.

Área funcional

Educação/prestação do serviço

Actividades

Elabora um plano anual e planos mensais de actividades de acordo com as características do grupo de crianças, a sua faixa etária e respeitando as especificidades de cada um e as suas rotinas.
Desenvolve o projecto educacional da instituição.
Estuda o processo clínico das crianças.
Define o tipo de abordagem a aplicar em função das patologias, limitações e capacidades das crianças.
Planeia e define, em função dos resultados obtidos nas diversas actividades, o plano de acção a implementar com cada criança.
Apoia os outros educadores no trabalho com crianças com necessidades especiais.
Estimula o desenvolvimento global (pessoal e social) da criança, tendo em conta as limitações e as capacidades da criança, nomeadamente a aquisição de capacidade de comunicação, de autonomia, de capacidade motora.
Fomenta a inserção da criança no grupo.
Planeia, organiza, desenvolve e orienta actividades lúdicas e pedagógicas que promovam e facilitem o desenvolvimento físico e social das crianças, nomeadamente teatros, histórias, canções, poesia, dança e jogos, tendo em conta as limitações de capacidade das crianças.
Assegura às crianças condições de bem-estar e de segurança, ao nível da saúde individual e colectiva.
Realiza o despiste de situações anómalas.
Estuda e analisa as crianças, verificando o seu desenvolvimento e progressos.
Incentiva a participação das famílias no processo educativo e de desenvolvimento.
Organiza, orienta e supervisiona o trabalho das auxiliares de acção educativa, formando-as para o trabalho com crianças com necessidades especiais.
Redige relatórios de avaliação e evolução da criança.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-fazer técnicos

Adaptar as actividades programadas a necessidades específicas e individuais das crianças.
Acolher as crianças e pais, informando-os das normas e procedimentos das instituições e dos progressos ou situação dos seus filhos, estabelecendo uma relação afectiva e de confiança mútua.
Avaliar a envolvente familiar, os seus problemas e potencialidades e analisar a forma como os pais lidam com as dificuldades e limitações das crianças.
Identificar os materiais e equipamentos necessários ao desenvolvimento das diversas actividades e, se necessário, elaborá-los.
Actualizar os seus conhecimentos, procurando informar-se sobre novas actividades e técnicas pedagógicas.
Ler e interpretar relatórios médicos e psicológicos.
Diagnosticar e acompanhar problemas de desenvolvimento.
Detectar as aptidões individuais de cada criança e ajudá-la a desenvolvê-las.
Observar as crianças de forma a identificar sinais de doença que obriguem ao afastamento do grupo, comunicando-os de imediato aos encarregados de educação.

Impor regras ao funcionamento do grupo, fazendo com que se cumpram e desenvolvendo rotinas nas crianças e assegurando o bom relacionamento entre todas as crianças.
Ensinar as crianças a utilizar os diversos materiais disponíveis (canetas, lápis, pincéis, livros) e a desenvolver as diversas actividades propostas (jogar, desenhar, cantar e fazer colagens), tendo em conta as suas capacidades e limitações.
Animar actividades de expressão plástica (desenho, pintura, modelagem) expressão matemática, expressão musical (música, canções e jogos de estimulação auditiva), expressão dramática (teatro e jogos de representação e ateliers), expressão corporal (dança, jogos de estimulação do tacto, ginástica), expressão oral (canções, poesia e histórias), jogos de memória para o desenvolvimento e a estimulação da visão, tendo em conta as capacidades e limitações de cada criança.
Estimular o desenvolvimento psicomotor através da execução de exercícios de coordenação, atenção, memória, imaginação e raciocínio, tendo em contas as capacidades e limitações das crianças.
Desenvolver as sensibilidades da criança e as suas funções simbólicas.
Transmitir às crianças conhecimentos sobre o mundo, despertando-a para o meio em que está inserida.
Ensinar a criança a lidar com os outros de forma abstracta e transmitir-lhe regras de socialização.
Ensinar a criança a conhecer-se a si própria e aos outros e a desenvolver o auto-conceito.
Dar um reforço negativo quando a criança não cumpriu as regras ou foi indisciplinada.
Assegurar que as crianças não correm qualquer tipo de perigo ou risco de acidentes.
Apoiar o desenvolvimento de hábitos de autonomia, ensinando as crianças a alimentar-se sozinhas utilizando os talheres, consciencializando-as para a sua higiene, ensinando-as a fazer as suas necessidades fisiológicas autonomamente e reforçando positivamente quando estas o conseguem e ensinando-as a vestir-se, a lavar as mãos e os dentes.
Antecipar e prever os comportamentos das crianças.
Aplicar manobras de primeiros socorros em caso de acidentes.
Desenvolver e acompanhar visitas de estudo.
Formar as auxiliares de acção educativa para o trabalho com crianças com necessidades especiais.
Seleccionar, organizar, sistematizar e manter actualizada informação relativa ao processo individual de cada criança (avaliação e evolução).
Orientar os educadores do ensino regular, ensinando quais as técnicas e métodos pedagógicos a utilizar tendo em conta o tipo de crianças em causa.
Seleccionar, organizar, sistematizar e manter actualizada informação sobre o diagnóstico efectuado, os progressos e os resultados.

Saberes

Conhecimentos profundos de pedagogia.
Conhecimentos profundos de psicopedagogia e metodologia de educação de infância.
Conhecimentos profundos de terapias comportamentais e cognitivas.
Conhecimentos profundos de intervenção educativa precoce.
Conhecimentos profundos sobre as principais dificuldades de aprendizagem.
Conhecimentos profundos sobre métodos e técnicas pedagógicas adaptadas a crianças com necessidades educativas especiais.
Conhecimentos profundos sobre actividades e jogos para crianças com necessidades especiais.
Conhecimentos profundos sobre técnicas disponíveis para o apoio ao desenvolvimento pessoal e social.
Conhecimentos profundos sobre técnicas disponíveis para o apoio ao desenvolvimento pessoal e social e sua adequação à deficiência.
Conhecimentos profundos de técnicas de expressão artística direccionadas para crianças com necessidades especiais.
Conhecimentos profundos sobre concepção e planeamento de actividades em creche e jardim de infância.
Conhecimentos profundos sobre materiais didácticos em jardim de infância.
Conhecimentos fundamentais sobre perturbações no desenvolvimento cognitivo, linguagem e aprendizagem.
Conhecimentos fundamentais de psicopatologia da infância.
Conhecimentos fundamentais de avaliação do comportamento adaptativo.
Conhecimentos fundamentais de terapias psicossociais.
Conhecimentos fundamentais sobre as características dos vários tipos de deficiência.
Conhecimentos fundamentais de expressão plástica.
Conhecimentos fundamentais sobre necessidades educativas especiais.
Conhecimentos fundamentais de ciências da natureza.
Conhecimentos fundamentais de gramática da comunicação verbal e visual.
Conhecimentos fundamentais de linguagem e raciocínio matemático.
Conhecimentos fundamentais sobre observação e terapia psicomotora.
Conhecimentos fundamentais sobre sistemas de reabilitação.
Conhecimentos fundamentais sobre actividade motora adaptada.
Conhecimentos fundamentais sobre língua gestual.
Conhecimentos fundamentais sobre linguagem não verbal e formas de comunicação não verbal.
Conhecimentos fundamentais de Braille.
Conhecimentos fundamentais de psicologia do desenvolvimento e da aprendizagem e da educação.
Conhecimentos fundamentais de técnicas de expressão e comunicação em língua portuguesa.
Conhecimentos fundamentais sobre aquisição e desenvolvimento da linguagem.
Conhecimentos básicos sobre saúde, higiene e nutrição na infância.
Conhecimentos básicos sobre animação e intervenção comunitária
Conhecimentos básicos de educação física.
Conhecimentos básicos de sociologia da educação.
Conhecimento básicos sobre expressão musical.
Conhecimento básicos sobre expressão dramática.
Conhecimentos básicos sobre expressão corporal.

Saber-fazer sociais e relacionais

Trabalhar em equipa.
Liderar e gerir grupos.
Adaptar-se à criança e à sua família.
Comunicar de forma clara, precisa, persuasiva e assertiva.
Estabelecer relações interpessoais empáticas.
Demonstrar autonomia e criatividade na resolução das situações.
Saber ouvir.
Motivar e valorizar os alunos.
Demonstrar resistência à frustração.
Ser imparcial e distanciar-se face aos problemas dos outros.
Demonstrar estabilidade emocional e auto-controlo.
Gerir conflitos.
Demonstrar segurança e confiança.
Interpretar os sinais e códigos não verbais das crianças.
Demonstrar capacidade de observação.
Demonstrar persistência na sua actividade profissional.
Demonstrar compreensão, paciência e sensibilidade.
Lidar com situações de insucesso e valorizar os pequenos progressos.
Agir e fazer agir em conformidade com as normas de segurança, higiene e saúde.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este emprego é acessível a partir de uma formação académica de nível superior como Educador (a) de Infância com complemento/especialização de formação na área da Educação Especial.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

Variabilidade do emprego

Dependendo do tipo de organização ou modo de organização da mesma, este profissional pode ser professor responsável por um grupo de alunos com necessidades educativas especiais ou apenas apoiar o educador de infância do ensino regular a ministrar as suas aulas quando o grupo possui crianças com necessidades educativas especiais.

Especialização em domínios de intervenção

A especialização depende dos domínios de intervenção da entidade e do público que esta abrange, pelo que se considera importante possuir formação específica ou complementar na área de intervenção.

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

O cenário 1 implica a tendência para a emergência e crescimento deste emprego, bem como uma especialização por tipo de público-alvo ou deficiência.

I. REFERENCIAL DE ACTIVIDADES

Designação

Acompanhante de Crianças

Outras designações utilizadas

Profissões/empregos agregados

Acompanhante de Crianças no Domicílio/Vigilante de crianças/Baby-Sitter

Missão

Executa as actividades necessárias ao acompanhamento de crianças até aos 12 anos, de forma autónoma ou sob a supervisão da educadora, nas suas actividades quotidianas, e na realização de actividades de tempos livres, contribuindo para o seu bem-estar.

Local de exercício da actividade

Casas particulares (domicilio das crianças ou dos próprios), ou estabelecimentos ou serviços de apoio social e educativos públicos ou particulares com ou sem fins lucrativos (creches, estabelecimentos de educação pré-escolar ATL, colégios) ou empresas prestadoras de serviços.

Condições de exercício

Actividades sujeitas, por vezes, a horários atípicos. As actividades podem ter um carácter permanente, i.e realizar-se durante um determinado período de tempo ou realizar-se apenas de forma esporádica. Podem implicar contratação a tempo parcial ou apenas trabalho ocasional, consoante o tipo de contexto em que é exercido. São actividades também sujeitas a algum desgaste psicológico, exigindo alguma resistência a este nível.

Área funcional

Educação/prestação do serviço.

Actividades

Vigia e acompanha uma ou mais crianças.
Ajuda e estimula a criança a efectuar autonomamente a sua higiene pessoal e a vestir-se, dependendo da idade e estado de desenvolvimento.
Prepara e dá as refeições ou auxilia as crianças durante as refeições, dependendo da idade e estado de desenvolvimento de cada criança e seguindo as indicações fornecidas pelos pais.
Auxilia a educadora no apoio ao desenvolvimento de comportamentos que fomentem a autonomia da criança: higiene, alimentação, segurança e ocupação de tempos no domicílio.
Apoia a educadora na planificação e execução de actividades lúdicas e pedagógicas no domicílio ou em contexto institucional e em saídas.
Vigia e acompanha as crianças no repouso e nas actividades lúdicas e pedagógicas no domicílio, em contexto institucional e em saídas.
Detecta e informa os pais e/ou a educadora sobre eventuais problemas de saúde e de desenvolvimento da criança.
Acompanha as crianças no desenvolvimento de trabalhos de casa.
Acompanha as crianças nos trajectos entre a casa e a escola (vice-versa), e a outros locais de desenvolvimento de actividades complementares.
Desenvolve a sua intervenção respeitando os horários e rotinas das crianças.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-fazer técnicos

Desenvolver e respeitar as rotinas das crianças.
Vestir as crianças e ajudá-las a vestirem-se sozinhas.
Ajudar as crianças na sua higiene e ensiná-las a realizar as suas necessidades fisiológicas e outras tarefas de higiene, reforçando positivamente quando estas o conseguem fazer sozinhas.
Preparar e dar as refeições às crianças, ajudando-as a comer sozinhas.
Deitar as crianças e vigiá-las enquanto dormem.
Desenvolver ou auxiliar a educadora nas actividades lúdicas e educativas com as crianças, nomeadamente jogos, exercícios de memória, musicas, desenhos, colagens, contagem de histórias, ensinando-as a fazer autonomamente essas actividades.
Comunicar com as crianças e estimular a comunicação entre elas.
Acompanhar e assegurar o transporte de crianças a jardins e parques infantis e outros locais ao ar livre ou noutras deslocações que estas tenham que efectuar.
Assegurar que as crianças não corram qualquer tipo de perigo ou risco de acidentes.
Aplicar manobras de primeiros socorros em caso de acidentes.
Detectar sintomas de doença ou problemas de desenvolvimento nas crianças.

Contactar com os pais ou informar a educadora em caso de doença, acidente ou outros problemas detectados.
Administrar medicamentos e suplementos vitamínicos ou outros às crianças cumprindo as prescrições médicas ou dos pais.
Transmitir regras às crianças, nomeadamente de higiene, segurança, saúde e de comportamento.
Prever os comportamentos das crianças e caso se justifique, agir antecipadamente.
Assegurar as condições de higiene e segurança do local onde as crianças se encontram, bem como dos brinquedos e outros materiais utilizados.
Estimular e ajudar as crianças na realização dos trabalhos de casa.

Saberes

Conhecimentos fundamentais de puericultura.
Conhecimentos fundamentais de nutrição, higiene e segurança.
Conhecimentos fundamentais sobre as várias actividades lúdicas que podem ser desenvolvidas de acordo com as idades.
Conhecimentos fundamentais de técnicas de animação (individual e em grupo).
Conhecimentos básicos de saúde, nomeadamente dos principais sintomas das doenças habituais nas crianças e dos cuidados a prestar.
Conhecimentos básicos sobre prevenção de acidentes domésticos.
Conhecimentos básicos de primeiros socorros.
Conhecimentos básicos de psicologia do desenvolvimento: fases do desenvolvimento infantil (físico e psicomotor, cognitivo, linguagem, sócio-afectivo).
Conhecimentos básicos de regras de segurança de crianças no automóvel.

Saber-fazer sociais e relacionais

Adaptar-se à criança e à sua família.
Comunicar de forma clara, precisa, persuasiva e assertiva.
Estabelecer relações interpessoais empáticas.
Demonstrar autonomia e criatividade na resolução das situações.
Saber ouvir.
Motivar e valorizar os alunos.
Ser imparcial e distanciar-se face aos problemas dos outros.
Demonstrar estabilidade emocional e auto-controlo.
Demonstrar segurança e confiança.
Interpretar os sinais e códigos não verbais das crianças.
Demonstrar capacidade de observação.
Demonstrar compreensão e sensibilidade.
Demonstrar poder de observação.
Demonstrar capacidade de liderança de forma a impor regras.
Agir e fazer agir em conformidade com as normas de segurança, higiene e saúde.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este emprego é acessível a partir de uma formação geral correspondendo à escolaridade obrigatória, formação de qualificação inicial de nível II no domínio de acompanhamento de crianças.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

Variabilidade do emprego

Se a actividade implicar a condução de crianças em deslocações diversas é exigível carta de condução.
Estes profissionais poderão desempenhar a sua actividade no âmbito do sector do turismo (unidades de alojamento, empresas de animação turística, empresas de eventos, entre outras), nomeadamente no acompanhamento, desenvolvimento e orientação de actividades de animação dirigidas a crianças.
Neste contexto, conhecimentos ao nível da política da empresa, das características dos programas e produtos de animação, das técnicas de acolhimento e relação com o cliente bem como competências elementares ao nível do turismo são essenciais para o desempenho da sua actividade.

Especialização em domínios de intervenção

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Tendência para o crescimento do emprego associado a exigências de qualificação e de posse de carteira profissional.

I. REFERENCIAL DE ACTIVIDADES

Designação

Assistente de Acção Educativa

Outras designações utilizadas

Profissões/empregos agregados

Vigilante de Crianças/Auxiliar de Acção Educativa/Ama Familiar

Missão

Acompanha e vigia crianças até aos 6 anos de idade, sob supervisão dos educadores de infância ou de forma autónoma, de forma a garantir a sua segurança e bem-estar e apoiar o seu desenvolvimento.

Local de exercício da actividade

Instituições de Solidariedade Social, Cooperativas e Empresas Públicas e Privadas que desenvolvam actividades no âmbito da 1ª e 2ª infância, nomeadamente em Creches, Estabelecimentos de Educação Pré-Escolar, Centros de Actividades de Tempos Livres e Centros de Animação Comunitária

Condições de exercício

As actividades desenvolvem-se muitas vezes em horários prolongados ou atípicos. São actividades também sujeitas a algum desgaste psicológico, exigindo alguma resistência a este nível. Podem implicar necessidade de acompanhamento psicológico.

Área funcional

Educação/prestação do serviço.

Actividades

Presta, diariamente, cuidados de tipo maternal à criança, respondendo às suas necessidades individuais de sono, alimentação e higiene corporal e protecção contra temperaturas excessivas e acidentes.
Desenvolve actividades lúdicas, estimulando a criança para a aprendizagem, manifestando-lhe reconhecimento das suas capacidades, assegurando-lhe as necessidades de espaço e materiais facilitadores da experimentação e exploração.
Desenvolve comportamentos que fomentem a aquisição de hábitos de autonomia, independência e auto-confiança por parte da criança.
Auxilia a educadora de infância na execução de actividades lúdicas e pedagógicas e outras actividades que fomentem e promovam os processos de socialização das crianças em creches, em estabelecimentos de educação pré-escolar e em actividades realizadas no exterior.
Assegura à criança condições de bem-estar e de segurança, física e afectiva, ao nível da saúde individual e colectiva.
Detecta problemas de saúde e ou dificuldades de desenvolvimento da criança, comunicando-as à educadora e/ou aos pais.
Orienta a organização do grupo de crianças, mantendo a ordem e garantindo o bem-estar de todas as crianças.
Assegura a manutenção, organização e gestão das salas e dos materiais utilizados.
Acompanha as crianças nas actividades extra-curriculares.
Mantêm o ambiente utilizado pelo grupo de crianças em boas condições de higiene e segurança.
Assegura o cumprimento das normas de higiene previamente estabelecidas, nomeadamente em relação aos brinquedos e objectos de uso pessoal.
Verifica se as instalações estão limpas, arejadas e em ordem, assegurando a limpeza, ventilação e arranjo quando necessário.
Controla o ambiente físico, eliminando fontes de acidentes.
Assegura a cada momento a vigilância do grupo de crianças que lhe estão atribuídas.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-fazer técnicos

Receber e entregar a criança à família, prestando informações aos encarregados de educação e estabelecendo e desenvolvendo relações de confiança entre as partes.
Desenvolver rotinas e regras, respeitando as necessidades específicas de cada criança.
Vigiar as crianças, garantindo e promovendo a sua segurança em todos os momentos e assegurando o bom relacionamento entre todos.
Acompanhar e apoiar as crianças no desenvolvimento de diversas actividades, nomeadamente rotinas de higiene e alimentação e em actividades lúdicas e/ou pedagógicas.
Acompanhar as crianças em actividades externas e nos transportes.
Ajudar nas tarefas de higiene e de alimentação da criança, caso esta não tenha autonomia para o fazer e dependendo do seu estado de desenvolvimento.
Estimular as crianças à aprendizagem e autonomia, reforçando-as positivamente sempre que são bem sucedidas nas actividades que desenvolvem.
Preparar os espaços, equipamentos e materiais para as refeições, sestas e actividades pedagógicas, assegurando regras de higiene e segurança.

Apoiar a educadora na preparação e desenvolvimento de ateliers de expressão dramática, em actividades musicais (canto, canto em movimento, rítmicas e sons), actividades de expressão plástica (desenho, pintura, modelagem).
Aplicar normas de primeiros socorros em caso de acidentes.
Identificar sintomas de doença que as crianças possam demonstrar e comunicá-los à educadora e/ou aos Pais.
Prever os comportamentos das crianças e caso se justifique, agir antecipadamente.

Saberes

Conhecimentos fundamentais de puericultura.
Conhecimentos fundamentais de nutrição de crianças.
Conhecimentos fundamentais de higiene de crianças.
Conhecimentos fundamentais de técnicas de animação (individual e em grupo) e de comunicação com crianças.
Conhecimentos fundamentais sobre as actividades pedagógicas de acompanhamento de estudos e tempos livres.
Conhecimentos fundamentais sobre segurança e prevenção de acidentes.
Conhecimentos básicos de primeiros socorros.
Conhecimentos básicos de psicologia do desenvolvimento: fases do desenvolvimento infantil (físico e psicomotor, cognitivo, linguagem, sócio-afectivo).
Conhecimentos básicos sobre as várias expressões (musical, dramática, corporal e verbal) e sobre as áreas e conteúdos da educação pré-escolar.
Conhecimentos básicos de saúde infantil: crescimento e desenvolvimento infantil, patologias e problemas de desenvolvimento.

Saber-fazer sociais e relacionais

Trabalhar em equipa.
Adaptar-se à criança e à sua família.
Comunicar de forma clara, precisa, persuasiva e assertiva.
Estabelecer relações interpessoais empáticas.
Demonstrar autonomia e criatividade na resolução das situações.
Saber ouvir.
Motivar e valorizar as crianças.
Demonstrar resistência à frustração.
Ser imparcial e distanciar-se face aos problemas dos outros.
Demonstrar estabilidade emocional e auto-controlo.
Gerir conflitos.
Demonstrar segurança e confiança.
Interpretar os sinais e códigos não verbais das crianças.
Demonstrar compreensão, paciência e sensibilidade.
Demonstrar capacidade de observação.
Demonstrar capacidade de liderança de forma a impor regras.
Agir e fazer agir em conformidade com as normas de segurança, higiene e saúde.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este emprego é acessível a partir de uma formação geral correspondendo à escolaridade obrigatória, formação de qualificação inicial de nível III no domínio de acompanhamento de crianças com especialização em acompanhamento em creches e estabelecimentos de educação pré-escolar.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

Variabilidade do emprego

Estes profissionais poderão desempenhar a sua actividade no âmbito do sector do turismo (unidades de alojamento, empresas de animação turística, empresas de eventos, entre outras), nomeadamente no acompanhamento, desenvolvimento e orientação de actividades de animação dirigidas a crianças. Neste contexto, conhecimentos ao nível da política da empresa, das características dos programas e produtos de animação, das técnicas de acolhimento e relação com o cliente bem como competências elementares ao nível do turismo são essenciais para o desempenho da sua actividade.

Especialização em domínios de intervenção

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Tendência para o crescimento do emprego e para exigência de maior qualificação. Diversificação dos contextos de exercício do emprego. Exigência de alguma especialidade quando se trata de trabalhar com crianças com deficiência. Crescente autonomia no exercício de funções quando realizadas com crianças até aos 6 anos, com enriquecimento de tarefas que mais do que de vigilância serão associadas à gestão dos grupos e à realização de trabalhos e actividades programadas pelos educadores.

I. REFERENCIAL DE ACTIVIDADES

Designação	Outras designações utilizadas
Psicólogo (a) Educacional	

Missão

Intervem em todos os aspectos ligados à educação das crianças e orientação dos jovens e adultos em diversas etapas da vida escolar, especificamente, em situações de dificuldade de aprendizagem, necessidades educativas especiais e/ou insucesso escolar e momentos de opções vocacionais.

Local de exercício da actividade

Estabelecimentos e serviços de apoio social, públicos ou particulares com ou sem fins lucrativos com actividade dirigida à educação e formação de crianças, jovens e adultos, designadamente instituições do ensino pré-escolar e escolar, formal e não-formal.

Condições de exercício

As actividades podem exigir o contacto permanente com crianças, jovens e adultos com dificuldades de aprendizagem ou portadores de deficiência e famílias o que implica uma grande disponibilidade e capacidade de resiliência.

Área funcional

Educação e formação.

Actividades

Estuda o desenvolvimento e o comportamento das crianças, jovens e adultos e as perturbações que afectam o seu comportamento e desenvolvimento.
Analisa as dinâmicas e os problemas resultantes da interacção entre os indivíduos, instituição e grupo.
Elabora os planos educativos individuais e monitoriza a sua implementação.
Elabora e aplica, em articulação com todos os intervenientes no processo (pais/encarregados de educação, criança/jovem e educadores/professores) um plano de intervenção na área psicopedagógica, e vocacional/profissional, individual e em grupo.
Assegura o cumprimento do plano individual de intervenção e acompanha as crianças, jovens e adultos no seu desenvolvimento.
Encaminha as situações, sempre que estas extravasem o âmbito da sua intervenção.
Elabora a avaliação psicológica e o respectivo relatório psicopedagógico, tendo em conta as informações recolhidas e a análise realizada.
Presta apoio às famílias e demais intervenientes no processo, designadamente professores/educadores, no sentido de os ajudar a lidar melhor com os problemas e dificuldades e prestando informações sobre os tipo de comportamentos e atitudes a adoptar.
Colabora no acompanhamento e integração das crianças e jovens na Comunidade Educativa e/ou Formativa, incentivando o respeito pelas regras de convivência, promovendo um bom ambiente educativo, prevenindo e resolvendo problemas comportamentais e de aprendizagem.
Concebe e coordena projectos de apoio e complementos educativos vocacionados para crianças e jovens com dificuldades de aprendizagem e/ou necessidades educativas especiais.
Pesquisa e informa-se sobre as diferentes ofertas de educação, formação e profissão disponíveis, bem como as áreas de formação ministradas e respectivas saídas profissionais.
Organiza e implementa programas Psicopedagógicos, de Orientação Vocacional e de Formação Humana, utilizando para tal as técnicas disponíveis, nomeadamente testes de despiste vocacional e outros métodos e técnicas desenvolvidas em sessões individuais e/ou em grupo.
Recebe alunos, pais e encarregados de educação em entrevistas.
Concebe, prepara e dinamiza sessões em grupo de crianças, jovens e adultos.
Informa os professores e educadores sobre os problemas dos indivíduos e envolve-os no desenvolvimento dos planos e projectos educativos delineados.
Ministra acções de formação/sensibilização ao pessoal docente, auxiliares de acção educativa e famílias com vista a prepará-los para lidar com crianças e jovens com dificuldades particulares de integração na comunidade educativa e de aprendizagem.
Elabora declarações e relatórios para utilização das famílias junto de entidades públicas.
Elabora e entrega às autoridades competentes, o relatório de funcionamento pedagógico, os relatórios anuais, o programa educativo e os planos educativos individuais.
Elabora relatórios relativos ao funcionamento pedagógico, ao programa educativo e aos planos educativos individuais.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-fazer técnicos

Observar a criança e o jovem.
Diagnosticar os problemas psicológicos em domínios como o fisiológico, social, pedagógico, cognitivo.
Construir e/ou utilizar técnicas específicas de diagnóstico.
Diagnosticar os factores diferenciais, quer biológicos, ambientais, sociais e pessoais do desenvolvimento do indivíduo.
Diagnosticar o crescimento progressivo das capacidades motoras e das aptidões intelectuais e sensitivas.

Analisar os distúrbios de conduta e verificar e analisar os problemas de comportamento e as suas origens e sensibilizar as crianças e jovens para esse problema e sua resolução.
Analisar o relatório psicológico e o relatório social dos indivíduos.
Aplicar os testes psicológicos e os diversos instrumentos de avaliação (escalas de comportamento adaptativo e testes) adaptados a este tipo de população.
Dividir as tarefas em etapas para facilitar a aprendizagem.
Identificar os vários intervenientes na execução do Plano e definir as suas tarefas, nomeadamente dos educadores, professores e da família.
Analisar os progressos e reformular os programas e objectivos definidos caso seja necessário.
Orientar os indivíduos nas suas escolhas e opções vocacionais, nomeadamente através de entrevistas, aplicação de testes de despiste vocacional e realização de actividades de informação e orientação profissional e vocacional, em sessões individuais ou em grupo.
Seleccionar, organizar, sistematizar e manter actualizada informação relativa ao funcionamento pedagógico, ao programa educativo e aos planos educativos individuais.
Seleccionar, organizar, sistematizar e manter actualizada informação relativa a ofertas de educação, formação e oportunidades profissionais bem como de outras actividades não formais.

Saberes

Conhecimentos profundos de psicologia educacional.
Conhecimentos profundos sobre perturbações do comportamento que afectam as crianças e jovens e sobre dificuldades de aprendizagem e atrasos de desenvolvimento (a nível motor, cognitivo e sensitivo).
Conhecimentos profundos sobre técnicas de avaliação e diagnóstico, respectivos instrumentos e suas formas de aplicação.
Conhecimentos profundos sobre modelos e programas de intervenção psicopedagógica, programas de desenvolvimento de competências pessoais e sociais, programas de aprendizagem e desenvolvimento de planos de intervenção individuais.
Conhecimentos profundos sobre programas de dinamização de espaços e contextos educativos.
Conhecimentos fundamentais de pedagogia.
Conhecimentos fundamentais de organização do sistema educativo nacional.
Conhecimentos fundamentais de psicologia clínica.
Conhecimentos profundos de psicossossiologia.
Conhecimentos fundamentais de psicopatologia.
Conhecimentos elementares de psicofisiologia.
Conhecimentos sólidos de intervenção comunitária.
Conhecimentos fundamentais de informática na óptica do utilizador (bases de dados).

Saberes-fazer sociais e relacionais

Trabalhar em equipa.
Liderar e gerir equipas.
Adaptar-se às diferenças inter-individuais, situacionais e socioculturais.
Comunicar de forma clara, precisa, persuasiva e assertiva.
Estabelecer relações interpessoais empáticas.
Demonstrar autonomia e criatividade na resolução das situações.
Agir com iniciativa na execução das suas actividades.
Dialogar e relacionar-se com todo o tipo de pessoas.
Saber ouvir.
Motivar e persuadir os outros.
Estabelecer e participar em redes sociais.
Demonstrar resistência à frustração.
Demonstrar compreensão, paciência e sensibilidade.
Ser imparcial e distanciar-se face aos problemas dos outros.
Demonstrar estabilidade emocional.
Gerir conflitos.
Lidar com situações de insucesso e valorizar os pequenos progressos.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este emprego é acessível a partir de uma formação académica de nível superior em Psicologia com especialização na área da psicologia educacional.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

Variabilidade do emprego

Dependendo da experiência profissional e do modo de organização da entidade o profissional pode executar só tarefas como Psicólogo Educacional ou então ter uma função de coordenação e gestão (director técnico), neste caso terá que possuir competências complementares na área da gestão.

Especialização em domínios de intervenção

A especialização depende dos domínios de intervenção da entidade e do público que esta abrange, pelo que se considera importante, possuir formação específica ou complementar na área da intervenção.

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Tendência para crescimento do emprego em qualquer dos cenários propostos, nomeadamente no cenário 1.

I. REFERENCIAL DE ACTIVIDADES

Designação

Animador (a) Sociocultural

Outras designações utilizadas

Profissões/empregos agregados

Animador(a) Sociocomunitário/Animador(a) Cultural; Animador Social

Missão

Promove o desenvolvimento sociocultural de grupos e comunidades, organizando, coordenando e/ou desenvolvendo actividades de animação (de carácter cultural, educativo, social, lúdico e recreativo).

Local de exercício da actividade

Estabelecimentos e Serviços de Apoio Social, de carácter público e privado com ou sem fins lucrativos; Associações profissionais, sociais e culturais; Centros Culturais e/ou Recreativos; Museus; Ginásios, Pavilhões e Parques Desportivos; Autarquias locais (Juntas de Freguesia e Câmaras Municipais); Escolas de Ensino Básico e Secundário; Serviços públicos e privados, nomeadamente: Hospitais, Centros de Saúde, Centros de Atendimento a pessoas com tóxicodependência, Clínicas e Termas, Centros de Colónias de Férias, Clubes, Cooperativas, empresas de animação turística, unidades hoteleiras e empresas de organização de eventos, entre outras e, ainda, nos domicílios dos clientes.

Condições de exercício

As actividades desenvolvem-se muitas vezes em horários prolongados ou atípicos. Exigem alguma resistência física e psicológica. Esta actividade pode ser exercida a tempo parcial.

Área funcional

Animação/prestação do serviço

Actividades

Estuda, integrado em equipas multidisciplinares, o grupo alvo e o seu meio envolvente, diagnosticando e analisando situações de risco e áreas de intervenção sob as quais actuar.
Planeia e implementa em conjunto com a equipa técnica multidisciplinar, projectos de intervenção sócio-comunitária.
Planeia, organiza e promove/desenvolve actividades de carácter educativo, cultural, desportivo, social, lúdico, turístico e recreativo, em contexto institucional, na comunidade ou ao domicílio, tendo em conta o serviço em que está integrado e as necessidades do grupo e dos indivíduos, com vista a melhorar a sua qualidade de vida e a qualidade da sua inserção e interacção social.
Promove a integração grupal e social.
Incentiva, fomenta e estimula as iniciativas dos indivíduos de forma a que estes organizem e decidam o seu projecto lúdico ou social, dependendo do grupo-alvo e dos objectivos da intervenção.
Fomenta a interacção entre os vários actores sociais da comunidade.
Acompanha as alterações que se verifiquem na situação dos clientes/utilizadores que afectem o seu bem estar e actua por forma a ultrapassar possíveis situações de isolamento, solidão e outras.
Informa a equipa técnica caso se verifique a ocorrência de alguma situação anomalia.
Articula a sua intervenção com os actores institucionais nos quais o grupo ou o indivíduo se insere.
Pode gerir um espaço de ATL.
Elabora relatórios de actividades.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-fazer técnicos

Ler e interpretar diagnósticos sociais da comunidade e relatórios psicológicos e sociais dos clientes/utilizadores, ou programas de animação identificando as principais áreas de intervenção.
Observar, através de instrumentos vários, a comunidade**,** o grupo e o indivíduo de forma a realizar o seu diagnóstico social e identificar as suas carências, necessidades e potencialidades.
Identificar e seleccionar as técnicas e práticas de animação tendo em conta o tipo de programas de animação, e as características dos clientes/utilizadores, dos grupos e das comunidades e os objectivos que pretende alcançar.

Identificar os recursos necessários para a concretização de projectos de intervenção sócio-comunitária e de animação.
Observar e caracterizar a população alvo, bem como os fenómenos grupais, recolhendo informações necessárias, utilizando técnicas de observação, entrevistas e questionários.
Identificar as necessidades e as motivações individuais e do grupo.
Desenvolver actividades diversas, nomeadamente ateliers, visitas a museus e exposições, encontros desportivos, culturais e recreativos, encontros intergeracionais, actividades de expressão corporal, dramática, animação de rua, exercício físico ligeiro, leitura de contos e poemas, visionamento de filmes e posterior discussão, debate de temas, trabalhos manuais, com posterior exposição dos trabalhos realizados, culinária, passeios ao ar livre.
Conceber os materiais necessários para o desenvolvimento das actividades de animação, nomeadamente criar e produzir fantoches, gigantones, esculturas, trabalhos de cerâmica, máscaras, adereços e pinturas.
Incentivar os clientes/utilizadores a organizarem a sua vida no seu meio envolvente e a integrarem-se na sociedade, participando activamente, construindo o seu projecto de vida e demonstrando através da realização de diversas actividades quais as capacidades e as competências de cada um.
Sensibilizar e envolver a comunidade no acompanhamento deste tipo de grupos, de forma a fomentar a sua integração.
Envolver as famílias nas actividades desenvolvidas, fomentando a sua participação.
Despistar situações de risco, encaminhando-as para as equipas técnicas especializadas.
Seleccionar, organizar, sistematizar e manter actualizada informação relativa às actividades desenvolvidas.

Saberes

Conhecimentos profundos de técnicas de animação.
Conhecimentos profundos sobre a comunidade/grupo na qual actua.
Conhecimentos sólidos de técnicas de socorrismo.
Conhecimentos fundamentais de expressões corporal, dramática, musical e plástica.
Conhecimentos fundamentais de educação física, desporto e equipamentos desportivos.
Conhecimentos fundamentais sobre intervenção social.
Conhecimentos fundamentais de artes e actividades recreativas.
Conhecimentos fundamentais de política social.
Conhecimentos fundamentais de normas de segurança, higiene e saúde no trabalho.
Conhecimentos de qualidade.
Conhecimentos básicos de gerontologia.
Conhecimentos básicos de psicologia.
Conhecimentos básicos de sociologia.
Conhecimentos básicos de antropologia.
Conhecimentos de básicos tecnologias da informação.
Conhecimentos básicos de psicossociologia
Conhecimentos básicos de psicopatologia da adolescência e da juventude

Saberes-fazer sociais e relacionais

Trabalhar em equipas multidisciplinares.
Adaptar-se às diferenças individuais, situacionais e socioculturais e a ambientes diversos.
Comunicar de forma clara, precisa, persuasiva e assertiva.
Estabelecer relações interpessoais empáticas.
Demonstrar autonomia e criatividade na resolução das situações.
Motivar e valorizar os clientes/utilizadores.
Distanciar-se em relação aos problemas dos clientes/utilizadores.
Demonstrar estabilidade emocional e auto-controlo.
Gerir conflitos.
Demonstrar segurança e confiança.
Demonstrar capacidade de observação.
Motivar e valorizar os clientes/utilizadores.
Demonstrar persistência na sua actividade profissional.
Demonstrar compreensão e sensibilidade.
Lidar com situações de insucesso e dar valor aos pequenos progressos.
Adaptar-se a situações imprevistas.
Estabelecer relações de cooperação dentro de equipas multidisciplinares.
Agir em conformidade com as normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este emprego é acessível a partir de uma formação correspondente ao 12º ano de escolaridade na área técnica de animação social, uma formação de qualificação inicial de nível III no domínio da animação sociocultural ,ou licenciatura em animação sócio-cultural.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

Variabilidade do emprego

Este profissional pode estar integrado em organismos de apoio social e cultural autárquico.
É crescente o número de animadores socioculturais que exercem a sua actividade enquanto freelancers e associados a empresas de produção de festas, de eventos culturais, desportivos, turísticos ou outros.

Especialização em domínios de intervenção

A especialização depende dos domínios de intervenção da entidade e do público que esta abrange, pelo que se considera importante possuir formação específica ou complementar na área de intervenção.
Consoante o tipo de entidade, o animador sociocultural pode especializar-se numa ou várias das actividades da sua profissão.

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

O cenário 1 implica o crescimento deste emprego, bem como uma menor polivalência e maior especialização por público-alvo de intervenção, ou por tipo de intervenção (lúdica, desportiva ou turística) nas competências relacionadas com a qualidade, o direito dos clientes/utilizadores o trabalho em equipa.

I. REFERENCIAL DE ACTIVIDADES

Designação

Ajudante de Cuidados Pessoais

Outras designações utilizadas

Profissões/empregos agregados

Ajudante de Centro de Dia, Ajudante de Apoio Domiciliário, Ajudante de Internato, Ajudante Familiar.

Missão

Presta cuidados de apoio directo às pessoas ou famílias, colaborando na promoção da saúde, na prevenção da doença e da dependência, respeitando as indicações da equipa técnica e os princípios deontológicos.

Local de exercício de actividade

Estabelecimentos e serviços de Apoio Social públicos e particulares com ou sem fins lucrativos (Lares de pessoas idosas, Lares de crianças e jovens, centros de dia, lares para pessoas com deficiência, casas de repouso e casa dos clientes/utilizadores).

Condições de exercício

Actividades sujeitas ao regime de horário por turnos ou sujeitas a horários atípicos, na medida em que a disponibilidade tem de ser 24 horas por dia, incluindo noites, fins-de-semana e feriados.
O trabalho com doentes acamados, fragilizados e em situações terminais implica resistência psicológica.
Estas actividades podem implicar a exposição a situações de risco, tais como o perigo de contágio de doenças infecto-contagiosas, algumas doenças provocadas por esforços físicos (lombalgias de esforço e hérnias) e acidentes (quedas, esforços intoxicações e contágio por contacto com pessoas, produtos ou materiais infeccionados).
Estas actividades exigem o cumprimento rigoroso das regras de higiene e segurança, tais como o uso de luvas, máscaras, toucas e batas.
Exige-se ainda o cumprimento de normas deontológicas e de sigilo profissional.

Área funcional

Prestação do serviço

Actividades

Recebe os clientes/utilizadores e faz a sua integração na entidade, indicando os locais e os serviços que estão ao seu dispor.
Informa os clientes/utilizadores no domicílio, indicando os locais e os serviços que estão ao seu dispor.
Presta cuidados básicos de saúde aos clientes/utilizadores (pessoas doentes e/ou em situação de dependência).
Presta cuidados de higiene aos clientes/utilizadores (dar banho, substituir fraldas, fazer a barba,…).
Procede à higienização e arrumação dos espaços, instalações e equipamentos, controlando a manutenção das condições de higiene e salubridade.
Assegura a manutenção física dos utentes/clientes, promovendo a sua mobilidade e a adopção de posturas correctas, tendo em vista a prevenção de situações de risco devidas ao sedentarismo e ao imobilismo.
Vigia e colabora na satisfação das necessidades fisiológicas de pessoas doentes e/ou em situação de dependência, de acordo com orientações da equipa de saúde.
Zela pelas condições de conforto dos clientes/utilizadores (pessoas doentes e/ou em situação de dependência), de acordo com as orientações dos profissionais de saúde e com as preferências dos clientes/utilizadores.
Colabora na prevenção da monotonia, do isolamento e da solidão de pessoas doentes e/ou em situação de dependência, promovendo a sua participação num projecto de vida, de acordo com as orientações da equipa de saúde e os centros de interesse dos clientes/utilizadores.
Apoia a realização de actividades de ocupação/animação com os clientes/utilizadores, no seu próprio domicílio ou em contexto institucional (festas, trabalhos manuais,…), sob a orientação do animador.
Colabora na prevenção de acidentes domésticos e no exterior, de acordo com as orientações da equipa de saúde.
Administra e controla a toma de medicamentos prescritos, dando atenção a eventuais efeitos secundários e alerta para o perigo de utilização inadequada.
Vigia e regista um conjunto de parâmetros relacionados com o estado de saúde do assistido (temperatura corporal, o pulso, a respiração, a tensão arterial,…).
Orienta/transmite conhecimentos/práticas aos familiares ou outros responsáveis pelas pessoas doentes e/ou em situação de dependência, sobre cuidados de higiene e conforto, com vista a promover uma adequada prestação de cuidados, tendo em

conta o respeito pela privacidade e intimidade dos utentes/clientes, favorecendo a sua auto-estima e o bom relacionamento familiar.
Transmite informação pertinente sobre os utentes/clientes a outros elementos da equipa de saúde, referindo os problemas detectados e colaborando na sua resolução.
Elabora informações relativas ao exercício da sua actividade profissional, com vista a informar a equipa de saúde.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-fazer técnicos

Identificar e aplicar os procedimentos relativos aos cuidados básicos de saúde.
Identificar, seleccionar e preparar um conjunto de materiais, produtos e equipamentos a utilizar (arrastadeiras, fraldas,…).
Identificar e aplicar técnicas adequadas à manutenção da mobilidade dos utentes/clientes.
Identificar e aplicar os cuidados de higiene pessoal e ambiental.
Verificar se as condições de higiene se encontram asseguradas.
Promover a satisfação das necessidades fisiológicas dos clientes/utilizadores.
Adequar os cuidados de higiene e conforto às necessidades e características dos utentes/clientes.
Detectar sinais ou situações anómalas referentes às situações de saúde, higiene e conforto dos utentes/clientes.
Estimular a manutenção do relacionamento com os outros, encorajando-o a participar em actividades da vida diária e em actividades de lazer.
Acompanhar os utentes/clientes nas suas deslocações ao exterior, alertando-o para os cuidados necessários a ter nessas deslocações.
Identificar situações de risco de acidente e as medidas de segurança adequadas.
Utilizar os procedimentos e as técnicas adequadas de primeiros socorros.
Organizar, sistematizar e manter organizada informação relativa à sua actividade.

Saberes

Conhecimentos fundamentais de técnicas de posicionamento.
Conhecimentos fundamentais de técnicas de higiene pessoal.
Conhecimentos fundamentais de cuidados básicos de saúde.
Conhecimentos fundamentais de primeiros socorros.
Conhecimentos fundamentais da cultura institucional.
Conhecimentos básicos de gerontologia.
Conhecimentos básicos de geriatria.
Conhecimentos básicos de fisioterapia.
Conhecimentos básicos de anatomia.
Conhecimentos básicos de psicologia.
Conhecimentos fundamentais de técnicas de animação de crianças, jovens e pessoas idosas.
Conhecimentos fundamentais de relações interpessoais.
Conhecimentos básicos de ética e deontologia da actividade profissional.
Conhecimentos básicos de segurança, higiene e saúde no trabalho.
Conhecimentos básicos de patologias do envelhecimento e do idoso.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Trabalhar em equipa.
Respeitar os princípios de ética e deontologia inerentes à profissão.
Demonstrar equilíbrio emocional em situação de emergência e outras situações criticas.
Demonstrar disponibilidade na relação com os clientes/utilizadores, com vista à criação de um clima de empatia e confiança.
Adaptar-se a diferentes situações e contextos familiares.
Comunicar de forma clara, precisa, persuasiva e assertiva.
Saber ouvir.
Motivar os outros para a adopção de cuidados de higiene e conforto adequados.
Demonstrar estabilidade emocional e auto-controlo.
Respeitar a privacidade, a intimidade e a individualidade dos utentes/clientes.
Promover o bom relacionamento interpessoal.
Agir e decidir com rapidez e iniciativa no sentido de encontrar soluções adequadas na resolução de situações imprevistas.
Ter capacidade de distanciamento em relação aos problemas das pessoas doentes e/ou em situação de dependência.
Gerir situações de conflito.
Demonstrar compreensão e sensibilidade.
Agir e fazer agir em conformidade com as normas de segurança, higiene e saúde no trabalho.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este emprego é acessível a partir de uma formação de qualificação profissional de nível III na área dos cuidados pessoais, nomeadamente geriatria e gerontologia.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

Variabilidade do emprego

De acordo com o tipo de local onde exerce e o tipo de pessoa a quem presta apoio.

Especialização em domínios de intervenção

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Aumento do número de profissionais devido à crescente falta de disponibilidade das famílias e à prática das altas antecipadas, à tendência para evitar a institucionalização dos dependentes com maiores níveis de autonomia. Alargamento do tempo de formação e aprofundamento dos conteúdos de formação nas temáticas ligadas à saúde, à qualidade de vida, à animação e necessidades ligadas à sociabilidade. Maior preocupação com o desenvolvimento de competências que facilitem o estabelecimento de relações interpessoais. Aumento das competências de cooperação, no sentido do desenvolvimento de equipas de trabalho multidisciplinares, dentro de uma instituição ou em parcerias organizadas. Maior autonomia adquirida através do aumento da capacidade de análise das situações e de identificação dos problemas de saúde e sociais.

CENÁRIO 1 — Qualificação do sector centrada na concepção do serviço e na inovação

Este cenário apresenta uma evolução bastante positiva do sector em quase todas as variáveis de cenário decorrente do aprofundamento da situação actual em termos de padrões demográficos, familiares e de consumo o que pressiona a oferta de serviços nos mais variados segmentos à medida que as necessidades também se vão alargando.

Os aspectos qualitativos, como a diferenciação e a qualidade são importantes na afirmação da oferta. Verifica-se uma tendência acentuada para a penetração no mercado de novos prestadores o que favorece a qualificação da oferta e dificulta estratégias de passividade face às dinâmicas de mercado. Verifica-se, ainda, tendência para a incorporação de tecnologias de apoio à prestação do serviço, para a implementação de estratégias de modernização e de inovação da oferta e, ainda, para a profissionalização das estruturas de gestão.

Contudo, mantém-se alguma estagnação relativamente aos aspectos relacionados com a organização e a gestão de recursos humanos, nomeadamente no que se refere ao grau de delimitação de funções entre os detentores dos diversos empregos. Associado a este facto mantém-se também as dificuldades actuais em termos de recrutamento, ainda que ligeiramente minimizadas por uma abordagem à gestão mais qualificada.

A dualidade do sector é aqui atenuada, uma vez que a oferta tende a qualificar-se ainda que a ritmos diferenciados.

As entidades comportam-se de forma activa diferenciando-se, inovando e qualificando-se, situando-se tendencialmente em nichos de mercado e conceptualizando o serviço, tudo isto em detrimento de estratégias centradas no baixo custo.

Este cenário é favorecido pelo desbloqueamento de impasses normativos que não favorecem o desenvolvimento de alguns segmentos do sector e pela implementação de políticas de apoio à dinamização da procura deste tipo de serviços que permitem uma maior consolidação da oferta e a diminuição das actividades informais. Na medida em que a oferta é mais estruturada verifica-se uma maior profissionalização da gestão das empresas, estimulada também pelo reforço do papel do associativismo no sector, nomeadamente em matéria de orientação, aconselhamento e formação para os gestores de empresas.

Há uma aposta generalizada no relacional, na personalização do serviço e na não estandardização da oferta, uma vez que as empresas têm, de um modo geral, uma grande sensibilidade à dinâmica de mercado. Neste quadro aspectos como os métodos de atendimento ao público e o conforto do utente aquando da prestação do serviço passam a ser da maior relevância. Em consequência emergem modalidades de prestação centradas no cliente, estratégias de complementaridade de serviços, alargamento de horários de atendimento e um reforçado cuidado com a qualidade dos equipamentos e das instalações. O marketing é reforçado associado à tendência para associar o serviço a um conceito que geralmente associa complexidade a um estilo ou filosofia afirmados pelo serviço.

As empresas líderes de mercado assumem uma postura de pioneirismo na formulação da oferta. Há, ainda, a entrada nestes serviços de empresas ligadas a grupos económicos, motivadas por estratégias de desenvolvimento de negócios complementares à actividade principal. Estes prestadores dirigem-se, sobretudo, aos segmentos de consumidores com maior poder de compra afirmam-se, por isso, pela inovação e pela qualidade. São, por isso, dinamizadores do sector, uma vez que as suas ofertas e conceitos associados são assimilados posteriormente por uma massa significativa de serviços que adaptam a oferta ao seu tipo de clientes. Estas dinâmicas são disseminadas à generalidade do sector, ainda que com ritmos diferenciados.

CENÁRIO 2 — Qualificação do sector centrada numa dinâmica de profissionalização

Este cenário apresenta uma evolução positiva nos aspectos relacionados com o serviço e a organização e menos positiva no que se refere à inovação. Tal como no cenário anterior verifica-se por isso a importância de factores qualitativos nas dinâmicas de afirmação da oferta pela aposta na diferenciação do serviço e na qualidade; a intensidade de penetração no mercado de novos prestadores e o grau de profissionalização das estruturas de gestão. Contudo, aqui verifica-se uma maior estruturação profissional do sector, ao mesmo tempo que são menores as estratégias de modernização e de incorporação de tecnologias de apoio à prestação do serviço.

Mantém-se igualmente as tendências de evolução do mercado em termos de padrões demográficos, familiares e de consumo.

Tendo em conta que se verifica uma forte profissionalização dos empregos os problemas de recrutamento tendem a ser ultrapassados.

Mantém-se a dualidade do sector ainda que atenuada, assentando numa oferta consolidada em torno de opções técnicas bastante aprofundadas e de uma grande massa de oferta que tende a associar à tecnicidade a perda da componente relacional.

As entidades comportam-se de forma activa diferenciando-se, apostando na inovação e na qualidade em detrimento de uma estratégia favorecedora do baixo custo. Aposta-se em nichos de mercado, sofistica-se o serviço, conceptualizando-o.

No quadro da intervenção pública a situação é a mesma que no cenário anterior.

Verifica-se uma dualidade no modo como as entidades se relacionam com a inovação, uma vez que não há uma intensidade generalizada da integração de novas tecnologias de suporte ao serviço associada a estratégias de qualidade e diferenciação. Pelo contrário, a opção pela qualidade e diferenciação surge associada à valorização dos aspectos relacionais da prestação do serviço contra a tecnologia, uma vez que se tende a associar o não tecnológico à prevalência dos aspectos relacionais. Desta forma, a vantagem face à concorrência é também associada à detenção de recursos humanos treinados para operacionalizar competências de natureza social e relacional.

Em termos tecnológicos a mecanização de actividades e a introdução de TIC fica limitada a um conjunto mais dinâmico de empresas. Mantém-se uma dinâmica de inovação no serviço que não passa pelos aspectos tecnológicos: emergem e inventam-se novos serviços, preenchem-se nichos de mercado, induzem-se novas necessidades, conceptualiza-se o serviço e aposta-se no marketing. As empresas pioneiras comportam-se de forma semelhante às empresas mais dinâmicas do cenário anterior, existindo outro segmento de empresas que responde às dinâmicas de mercado apropriando-se das inovações produzidas pelas empresas pioneiras, mas limitando esta apropriação a formas que não impliquem grandes investimentos tecnológicos. Desta forma, há um grupo significativo de empresas que manifesta ainda algum tradicionalismo através do centramento em modos de prestação de serviços mais tradicionais. Há, pois, uma resposta ao fenómeno de massificação de certos tipos de consumo através do já referido fenómeno de imitação que surge com efeito retardado.

Verifica-se a profissionalização de empregos de topo, tal como no cenário anterior, nomeadamente os que estão associados à gestão de empresas, coordenação e organização do trabalho. Há uma difusão de modos de organização e de uma racionalidade mais empresarial e há uma organização do trabalho mais qualificante orientada para a valorização das competências associadas a cada perfil profissional. As funções de cada emprego estão definidas, associadas a competências básicas e as empresas qualificam os seus recursos humanos empreendendo estratégias de formação. As estruturas organizacionais passam a pressupor uma maior partilha de responsabilidades e uma maior autonomia. Emergem empregos intermédios, de enquadramento.

CENÁRIO 3 — Qualificação do sector restrita a nichos de inovação e de competitividade

Neste cenário a evolução positiva regista-se ao nível da inovação e da organização e recursos humanos, nomeadamente no que se refere à inovação na oferta e ao grau de profissionalização das estruturas de gestão. Domínios igualmente com evolução positiva nos dois cenários anteriores, já que correspondem a exigências mínimas de sobrevivência das empresas face. Não são valorizados factores qualitativos nas dinâmicas de uma grande parte da oferta e regista-se também uma menor penetração no mercado de novos prestadores. É menor a importância de estratégias de modernização e de incorporação de tecnologias de apoio ao serviço e é menor o grau de estruturação profissional do sector.

Tal como nos outros cenários mantém-se a tendência para aprofundamento da evolução dos padrões demográficos, familiares e de consumo.

A dualidade do sector tende a acentuar-se entre uma oferta vocacionada para procuras solváveis e uma oferta vocacionada para procuras menos solváveis.

Os problemas de recrutamento mantêm-se, associados a políticas de baixos salários e a uma fraca valorização dos conteúdos dos empregos.

A dinâmica no sector assenta na disseminação de novas ofertas que são apropriadas pela generalidade do sector a um ritmo mais ou menos lento consoante os segmentos da oferta.

Não se verificam alterações qualitativas na generalidade dos factores críticos para a competitividade do sector. Não são implementadas políticas dirigidas aos serviços de proximidade e as actividades fiscalizadoras não são exercidas com eficácia.

É um cenário de crescimento quantitativo da oferta e do emprego no sector sem que esse crescimento seja apoiado por uma mutação estrutural das características do sector. O essencial do crescimento assenta em serviços banais e mantendo-se alguma tendência para a desqualificação.

ESPECIFICAÇÃO DOS NÍVEIS DE CONHECIMENTO

Noções elementares de...

Pressupõe o conhecimento de um vocabulário que permita compreender as orientações de trabalho e comunicar com titulares de empregos semelhantes. O conhecimento técnico é limitado ao nível da tomada de conhecimento da existência de princípios técnicos subjacentes à realização de tarefas relativamente simples e repetitivas. Este nível de conhecimentos é adquirido através do ensino básico e de uma prática profissional de curta duração ou de adaptação ao posto de trabalho.

Noções básicas de...

Conhecimento preciso de um determinado vocabulário técnico que lhe permite tratar informações variadas. Este nível de conhecimento permite a recolha de informações, o seu registo, assim como a compreensão de princípios técnicos. Este nível está associado a tarefas com algum grau de repetitividade ou a uma polivalência horizontal (realização de tarefas de outros postos ou empregos próximos).

Conhecimentos fundamentais de...

Pressupõe um nível de conhecimento que se traduz em capacidades para compreender as repercussões de determinado fenómeno ou factor nas acções. Trata-se de um nível em que se exige a elaboração de relações analógicas entre os conhecimentos e as práticas, apelando para o domínio de alguns fundamentos gerais de ordem científica e técnica. Pressupõe também que o indivíduo consiga discutir, colocar questões, compreender as respostas e negociar diferentes formas de abordar um problema. Este nível de conhecimento é adquirido através do ensino técnico-profissional e/ou de uma experiência profissional construída através de um percurso profissional por vários empregos idênticos ou próximos (2-5 anos).

As actividades associadas a este nível podem ser de transformação e manutenção com autonomia; de coordenação e controlo relativas a tomada de decisões de rotina.

Conhecimentos sólidos de...

Pressupõe um nível de conhecimento que permita avaliar e analisar resultados e conhecer os limites e os constrangimentos dos conceitos, métodos e instrumentos e, em função dos mesmos, prever situações, propor alterações aos procedimentos. Trata-se de possuir um domínio de conhecimentos científicos e técnicos específicos que pressupõe que o indivíduo disponha de uma real autonomia nos conceitos, métodos e instrumentos, adquiridos ao nível do ensino superior-politécnico ou equivalente, que lhe permitam desenvolver actividades de concepção e de gestão com autonomia e encontrar soluções para situações imprevistas e disfuncionamentos.

Conhecimentos profundos de...

Trata-se de um nível de conhecimentos que permite a evolução dos conceitos, métodos e instrumentos e corresponde à capacidade de conceber e renovar o sistema de gestão, o sistema técnico, ou outro. Este nível exige o domínio total e aprofundado dos fundamentos científicos e técnicos, que são adquiridos através do ensino de nível superior. Permite pesquisar, intervir e tomar decisões inovadoras relativas a situações não experimentadas.