

Nuno Ricardo Mendonça Simões

A satisfação no acompanhamento social e expetativas futuras de utentes
beneficiários de R&I.

Universidade Fernando Pessoa
Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

Porto, 2013

Título do trabalho – A satisfação no acompanhamento social e expectativas futuras de utentes beneficiários de RSI.

Autor – Nuno Ricardo Mendonça Simões

Assinatura do aluno

Monografia apresentada à Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Fernando Pessoa como parte dos requisitos para a obtenção do grau de licenciado em Serviço Social, sob orientação do Doutor Daniel Seabra.

Sumário

O presente projeto aborda o Rendimento Social de Inserção (RSI). Pretendemos aferir o nível de satisfação dos utentes beneficiários de RSI, relativamente ao acompanhamento social, e às expetativas futuras dos mesmos.

Apresenta-se um breve historial do Rendimento Social de Inserção, bem como a legislação portuguesa relativa a esta medida e a análise de algumas questões sobre o mesmo. Segue-se a parte empírica deste trabalho relativamente a apresentação e discussão dos resultados.

Para tal, realizamos um inquérito, respondido por 20 utentes na freguesia da Maia. O objetivo foi o de tentar compreender melhor a visão dos mesmos relativamente ao seu acompanhamento social e ao seu futuro analisado no presente projeto.

Agradecimentos

Dedico este espaço para agradecer a todos os que foram importantes nesta etapa:

- No que concerne ao período de estágio pude contar com o grande profissionalismo da Equipa Técnica da instituição, que me acolheu, à qual estou particularmente grato. Em especial à Dra. Maria Manuel Daniel pelo seu profissionalismo como supervisora na instituição de acolhimento, à Dra. Filinta Vilela, à Dra. Aida Soares, à Dra. Patrícia Cameira e à Dra. Liliana Moutinho, que, ao longo do estágio, sempre me apoiaram, colaborando e ajudando na minha aprendizagem. Acolheram-me de uma forma formidável e por isso estou imensamente grato. Um muito obrigado também à Dra. Helena Fonseca, à Dra. Vera Maia, à Dra. Marta Ferreira, ao Engenheiro Fialho e à Dra. Luísa Guimarães, que me receberam de braços abertos.

- Ao Professor Doutor Daniel Seabra, orientador de estágio, que me acompanhou desde o primeiro momento enquanto estagiário, com o seu profissionalismo, disponibilidade, colaboração e rigor, uma palavra de especial gratidão.

- Agradeço aos meus pais e irmã por tudo aquilo que são e me fazem ser! A luta de ambos para me verem bem, o acompanhamento incondicional, pelas pessoas fantásticas que são, amigas, lutadoras que sempre me transmitiram estes valores.

- Aos meus amigos, em especial à Mónica Lopes, à Gábi, ao Miguel Cardoso, ao Duarte Nuno e à Filipa Neto pelo seu carinho e apoio. Por estarem a todo o momento do meu lado, incentivando-me a seguir os meus objetivos, levantando-me sempre que por motivos adversos possa estar a cair.

- A todos os utentes que passaram por mim, em especial aos que tive oportunidade de fazer um acompanhamento mais de perto, porque sem eles nada poderia ser gratificante.

A todos aqueles que de forma direta ou indireta acompanharam esta etapa da minha vida...

...o meu sincero obrigada!

Siglas e Abreviaturas utilizadas

GAIL – Gabinete de Atendimento Integrado Local

IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional

INE – Instituto Nacional de Estatística

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

ISS – Instituto de Segurança Social

NLI – Núcleo local de Inserção

RMG – Rendimento Mínimo Garantido

RMI – Rendimento Mínimo de Inserção

RSI – Rendimento Social de Inserção

Índice Geral

Introdução.....	12
Parte I - Enquadramento Legal – Institucional	
Capítulo I - Enquadramento Legal.....	14
1.1. Do Rendimento Mínimo Garantido ao Rendimento Social de Inserção.....	14
1.2. Rendimento Social de Inserção.....	17
1.2.1. Condições necessárias para ter acesso ao RSI.....	19
1.2.2. O Acordo do Programa de Inserção.....	20
1.2.3. Os Núcleos Locais de Inserção.....	21
1.2.4. Obrigações do requerendo.....	22
1.2.5. Penalizações.....	23
Capítulo II - Enquadramento Institucional: O RSI no Concelho da Maia.....	24
2.1. O Serviço Social.....	24
2.2. Gabinete de atendimento Integrado Local (GAIL).....	24
2.3. Caraterização da população beneficiária de RSI no Concelho da Maia.....	26
2.3.1. Evolução do RSI na Maia.....	26
2.3.2. Distribuição de processos RSI por freguesia – Concelho da Maia.....	28
Parte II - Estudo Empírico	
Capítulo III – Percurso metodológico.....	30
3.1. Introdução.....	30
3.2. Instrumentos de pesquisa.....	31
3.3. Caraterização da amostra.....	32
Capítulo IV - Apresentação e Análise de resultados.....	36
4.1. Apresentação dos resultados.....	36
4.1.1. Satisfação no acompanhamento social.....	36
4.1.2. Representação do Passado, Presente e Futuro.....	46
4.1.3. Auto – reflexão dos inquiridos (questões abertas).....	51
4.2. Discussão de resultados.....	53
Reflexões Finais.....	56

Bibliografia.....	59
Anexos.....	61

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Evolução do RSI na Maia.....	26
Gráfico 2 - Distribuição de processos RSI por freguesia – Concelho da Maia.....	28
Gráfico 3 - Distribuição de frequências por grupo etário.....	34
Gráfico 4 - Distribuição de frequências para o género.....	34
Gráfico 5 - Distribuição de frequências do Estado Civil.....	35
Gráfico 6 - Habilitações literárias / Escolaridade.....	36
Gráfico 7 - Distribuição das respostas relativamente á importância de ser bem atendido nos GAIL.....	37
Gráfico 8 - Distribuição de respostas relativamente ao nível de informação, a quem se deve dirigir, para tratar do processo.....	38
Gráfico 9 - Distribuição de respostas no que diz que respeito á seguinte afirmação: “Conseguo contactar facilmente o técnico responsável do meu processo.”.....	38
Gráfico 10 - Distribuição de respostas no que diz que respeito á seguinte afirmação: “O técnico responsável pelo meu processo utiliza uma linguagem compreensível.”.....	39
Gráfico 11 - Distribuição de respostas relativamente á afirmação: “Com o serviço de atendimento integrado local obtenho maior rapidez na resposta às minhas necessidades”.....	40
Gráfico 12 - Distribuição de respostas relativamente á participação na definição do Plano de Inserção.....	41
Gráfico 13 - Distribuição de respostas relativamente as atividades programadas serem executadas conforme o planeado.....	41
Gráfico 14 - Distribuição das respostas relativamente á participação nas alterações no Plano de Inserção.....	42
Gráfico 15 - Distribuição das respostas relativamente ao Plano de Inserção corresponder à satisfação das expectativas dos utentes.....	42
Gráfico 16 - Distribuição das respostas relativamente ao fato de se é informado(a) antecipadamente de alguma alteração ao acordo.....	43
Gráfico 17 - Distribuição de respostas relativamente á questão: “O serviço prestado pelo Gabinete de Atendimento Integrado Local está adequadamente divulgado?”.....	43
Gráfico 18 - Distribuição das respostas relativamente ao nível de satisfação acerca do serviço prestado pelo GAIL.....	44

Gráfico 19 - Distribuição das respostas relativamente ao nível de satisfação no que diz respeito ao espaço disponibilizado para o atendimento.....	45
Gráfico 20 - Distribuição das respostas relativamente ao nível de satisfação no que concerne ao horário de funcionamento do GAIL.....	45
Gráfico 21 - Distribuição das respostas relativamente ao nível de satisfação acerca da localização do GAIL.....	46
Gráfico 22 - Distribuição de respostas relativamente à questão: “Na infância já passava momentos de elevada dificuldade económica?”.....	46
Gráfico 23 - Distribuição de respostas relativamente à questão: “Com os momentos de grande dificuldade atribui uma primordial importância à sua família?”.....	47
Gráfico 24 - Distribuição de respostas relativamente à questão: “Têm tido a colaboração da sua família?”.....	48
Gráfico 25 - Distribuição de respostas relativamente à questão: “Considera a prestação em dinheiro (RSI), o suficiente para a satisfação das suas necessidades básicas?”.....	48
Gráfico 26 - Distribuição de respostas relativamente à questão: “Acha o trabalho realizado pelos técnicos o suficiente para a sua integração social?”.....	49
Gráfico 27 - Distribuição de respostas no que diz que respeito á seguinte questão: “Qual o nível de satisfação em relação ao trabalho realizado pelos técnicos?”.....	50
Gráfico 28 - Distribuição de respostas no que diz que respeito á seguinte questão: “Na sua opinião acha que está no caminho certo para a sua autonomização económica?”...	50
Gráfico 29 - Distribuição de respostas no que diz que respeito á seguinte questão: “Está receoso(a), pelo seu futuro?”.....	51

Índice de Quadros

Quadro 1 – Distribuição de valores RSI, relativamente aos diferentes elementos do agregado familiar.....	18
Quadro 2 – Caraterização do universo inquirido.....	33
Quadro 3 - Medidas descritivas para a idade.....	33
Quadro 4 - Distribuição de frequências para o género.....	34
Quadro 5 - Distribuição de frequências do Estado Civil.....	35
Quadro 6 - Habilitações literárias/escolaridade.....	36
Quadro 7 - Distribuição das respostas relativamente á importância de ser bem atendido nos GAIL.....	37
Quadro 8 - Distribuição de respostas relativas á questão “Para obter informações sobre o meu processo, sei a quem me dirigir?”.....	37
Quadro 9 - Distribuição de respostas no que diz que respeito á seguinte afirmação: “Conseguo contactar facilmente o técnico responsável do meu processo.”.....	38
Quadro 10 - Distribuição de respostas no que diz que respeito á seguinte afirmação: “O técnico responsável pelo meu processo utiliza uma linguagem compreensível.”.....	39
Quadro 11 - Distribuição de respostas relativamente á afirmação: “Com o serviço de atendimento integrado local obtenho maior rapidez na resposta às minhas necessidades”.....	40
Quadro 12 - Distribuição das respostas relativamente à: participação do utente na definição do seu Plano de Inserção.....	40
Quadro 13 - Distribuição de respostas relativamente ao nível de informação, a quem se deve dirigir, para tratar do processo.....	43
Quadro 14 - Distribuição das respostas relativamente à: satisfação dos utentes em relação aos pontos apresentados, do serviço dos GAIL.....	44
Quadro 15 - Distribuição de respostas relativamente à questão: “Na infância já passava momentos de elevada dificuldade económica?”.....	46
Quadro 16 - Distribuição de respostas relativamente à questão: “Com os momentos de grande dificuldade atribui uma primordial importância à sua família?”.....	47
Quadro 17 - Distribuição de respostas relativamente à questão: “Têm tido a colaboração da sua família?”.....	47
Quadro 18 - Distribuição de respostas relativamente à questão: “Considera a prestação em dinheiro (RSI), o suficiente para a satisfação das suas necessidades básicas?”.....	48

Quadro 19 - Distribuição de respostas relativamente à questão: “Acha o trabalho realizado pelos técnicos o suficiente para a sua integração social?”.....	49
Quadro 20 - Distribuição de respostas no que diz que respeito á seguinte questão: “Qual o nível de satisfação em relação ao trabalho realizado pelos técnicos?”.....	49
Quadro 21 - Distribuição de respostas no que diz que respeito á seguinte questão: “Na sua opinião acha que está no caminho certo para a sua autonomização económica?”...	50
Quadro 22 - Distribuição de respostas no que diz que respeito á seguinte questão: “Está receoso(a), pelo seu futuro?”.....	51
Quadro 23 - Respostas relativas ao completar da seguinte frase: “Se soubesse o que sei hoje...”.....	51
Quadro 24 - Respostas relativas ao completar da seguinte frase: “Sonho com...”.....	52
Quadro 25 - Respostas relativas a sugestões para a melhoria do serviço.....	52

Índice de Anexos

Anexo 1 – Inquérito de Avaliação

Introdução

A problemática que nos propomos estudar relaciona-se com a medida do Rendimento Social de Inserção (RSI). Pretendemos aferir o nível de satisfação dos utentes beneficiários de RSI na freguesia da Maia, relativamente ao acompanhamento social e as expetativas futuras dos mesmos.

Os fenómenos do desemprego, insuficiência de rendimentos, situações de marginalidade foram alguns dos fatores que fizeram a Europa promover sistemas de proteção social com prestações que pudessem assegurar as condições mínimas para a sobrevivência. Surge assim o Rendimento Mínimo (RM) trata-se, em qualquer caso, de uma prestação do regime não contributivo, isto é, não depende da existência prévia de uma carreira contributiva, de descontos para a Segurança Social. Esta preocupação surgiu em diferentes momentos, no quadro da União Europeia, provavelmente devido aos diferentes ritmos de crescimento e necessidades de cada Estado.

O RSI é uma medida de política social criada em 2003. Destina-se a facultar uma prestação económica e um Programa de Inserção a beneficiários (isolados ou famílias) que se encontrem em situação de carência económica. Veio substituir o Rendimento Mínimo Garantido (RMG), uma vez que as condições de acesso à prestação foram repensadas e revistas por relação ao RMG, dada a necessidade de uma maior fiscalização e reforço do controle da apresentação anual de meios de prova para manter o direito à prestação (condição esta que por sua vez veio a ser alterada em 2005).

O nosso interesse aqui é tentar compreender de que forma é visto pelos utentes beneficiários de RSI o seu acompanhamento social na freguesia da Maia, tendo em conta que esta medida foi pensada como um instrumento promotor da inserção social e económica dos mais pobres, muitas vezes excluídos de uma participação mais ativa no mercado de trabalho e sociedade.

O presente estudo resulta de um conjunto de preocupações pessoais sobre alguns utentes que poderão não conseguir a integração social devido à insatisfação relativamente ao acompanhamento social.

Dada a atividade profissional no período de estágio nos Gabinetes de Atendimento Integrado Local (GAIL), na Camara Municipal da Maia, no âmbito do

Rendimento Social de Inserção, esta acaba por ser uma questão que nos toca de muito perto, pois poderá influenciar a inserção social de utentes. A atualidade destas preocupações prende-se com o momento histórico que atravessamos. A crise económica afeta vários países na Europa e no mundo. Contudo, Portugal é hoje um dos países onde a situação se considera particularmente preocupante.

Os impactos da crise têm atingido milhares de famílias, que até há relativamente pouco tempo tinham uma vida estável, em larga medida assegurada pelos seus empregos. Hoje, com a crise, muitas famílias e indivíduos perderam ou têm vindo a perder, não apenas os empregos e todo um conjunto importante de outros recursos materiais, mas sobretudo têm vindo a perder expectativas.

As famílias beneficiárias de RSI apresentam frequentemente situações de escassez de rendimentos associadas à exclusão social e à desorganização familiar, onde a pobreza surge como cenário predominante, que, nos casos das crianças, devido à sua vulnerabilidade física, emocional e à sua dependência dos adultos (Sarmento, 2006, p. 2), torna-se um fenómeno mais preocupante e urgente de compreender e de intervir.

Pretendemos desenvolver este estudo não apenas pelo apoio documental e bibliográfico, mas também pelo recurso a informações obtidas junto de alguns utentes, beneficiários da medida de RSI.

Para tal, foi realizado um inquérito respondido por 20 utentes na freguesia da Maia, no qual o objetivo foi o de tentar compreender melhor a visão dos mesmos relativamente ao seu acompanhamento social e ao seu futuro.

No que concerne à estrutura do trabalho, ele divide-se em duas grandes partes. A primeira parte inclui o primeiro capítulo que aborda o enquadramento legal do Rendimento Social de Inserção e o segundo capítulo diz respeito ao enquadramento institucional.

Na segunda parte relativa ao Estudo Empírico inclui, o terceiro capítulo que aborda o percurso metodológico e o quarto capítulo referente á apresentação e análise de resultados.

Parte I – Enquadramento Legal - Institucional

Capítulo I - Enquadramento Legal

1.1. Do Rendimento Mínimo Garantido ao Rendimento Social de Inserção

A Declaração Universal dos Direitos Humanos, proclamada pela Assembleia Geral das Nações Unidas, a 10 de Dezembro de 1948, aponta para a noção de mínimos sociais, ao afirmar no Art.º 25 que:

Toda a pessoa tem direito a um nível de vida suficiente para lhe assegurar e à sua família a saúde e o bem-estar, principalmente quanto à alimentação, ao vestuário, ao alojamento, à assistência médica e ainda quanto ao serviço sociais necessários, e tem direito à segurança no desemprego, na doença, na invalidez, na viuvez, na velhice ou noutros casos de perda de meios de subsistência por circunstâncias independentes da sua vontade.

Tanto Portugal como a Espanha viveram com um regime autoritário até meados dos anos 70, o que em larga medida poderá ter provocado um atraso na promoção da educação e na expansão das concepções modernas dos direitos e deveres de cidadania.

Na década de 80 e 90 emergiu uma crise em todos os países da União Europeia, crise não apenas financeira mas uma “*crise da própria legitimidade do contrato social entre o Estado e a sociedade*” (Rodrigues, 2010, p. 83), apesar da especificidade do sistema de proteção social de cada país.

Posto isto, e segundo Rodrigues (2011, p. 1), esta política baseada na diminuição da proteção social, significou que nas últimas duas décadas Portugal se tornasse “um contexto socioeconómico caracterizado entre outras coisas, pela fragilização dos vínculos laborais, o que fez emergir “*novos riscos*” (Ulrich Beck), um contrato social reconfigurado (Pierre Rosanvallon) e a emergência de “*novas inseguranças sociais*” (Robert Castel) e novas formas de “*desqualificação social*” (Serge Paugam). Face a essa nova “*era de incerteza*” (J.K. Galbraith) inauguram-se novas relações com o mercado de trabalho, ora mais precárias, ora mais sazonais, ora mais mal-pagas e empobrecidas. Desta forma, é o desemprego, a redução salarial (direta ou indireta) ou a precarização laboral que caracteriza mais fortemente a reestruturação do mercado de trabalho atual. Além disso, percebe-se uma relação mais intensa e marcada com a assistência e com os

apoios sociais, por sua vez cada vez mais escassos, com todas as consequências daí resultantes, mesmo as mais perversas, como o estigma, a desvalorização identitária, a incapacidade de resposta aos novos riscos sociais, mas também e cada vez mais aos velhos riscos sociais”.

Percebe-se, neste contexto, o facto de o Estado-Providência viver cada vez mais contradições e problemas. O decréscimo económico, as alterações no mercado de trabalho e o declínio demográfico, assim como os efeitos da integração europeia, são argumentos que justificam a necessidade das políticas sociais se ajustarem aos novos reptos e contextos (Rodrigues, 2010, p. 272).

Deparamo-nos, assim, com uma Europa a desenvolver-se através de duas lentes, pelo modo dualista com que perceciona as questões económico-financeiras e as questões sociais (Rodrigues, 2011, p. 1), quando na verdade o progresso económico e o progresso social são duas dimensões indissociáveis da estabilidade e da coesão europeia (Rodrigues, 2010, p. 88).

Assim, os Estados-membros da União Europeia, em 1992, no âmbito da luta contra a pobreza e exclusão social, proclamaram o direito fundamental dos indivíduos terem recursos suficientes para viver de acordo com a dignidade humana (Rodrigues, 2010, p. 92). Assim, perante esta recomendação, e com o intuito de favorecer a inserção pelo trabalho, constituíram-se várias experiências, nomeadamente, em França com o programa de Rendimento Mínimo de Inserção (RMI). Em Portugal, uma medida semelhante demorou mais 4 anos a surgir. O Rendimento Mínimo Garantido (RMG) foi criado em 1996, pela Lei nº 19-A.

De facto, e conforme Rodrigues (2010, p. 12) argumenta:

Uma das medidas mais importantes do sistema de segurança social português terá sido a instituição do rendimento mínimo garantido. Numa época em que se assiste à vulnerabilização de vastas camadas de pessoas, por ação do desemprego estrutural e da inatividade, que atuam cumulativamente com uma multiplicidade de fatores de vulnerabilização, torna-se fundamental criar respostas para estas populações, que tendem a sentir-se desvinculadas dos lugares e das comunidades onde podem ser socialmente úteis.

Esta lei foi inovadora no sentido de instituir uma prestação do regime não contributivo, independente da existência prévia de qualquer carreira contributiva para a

Segurança Social, e sobretudo, porque a prestação tinha a obrigatoriedade de subscrição de um Programa de Inserção.

Assim, todos os indivíduos com idade igual ou superior a 18 anos (ou inferior, caso tenham menores sob sua responsabilidade e em situação de exclusiva dependência económica), que não auferissem mensalmente o valor da pensão social, e manifestassem disponibilidade para prosseguirem o Programa de Inserção, podiam requerer esta prestação.

Esse Programa de Inserção, negociado e acordado com o beneficiário, consistia num conjunto articulado de ações, (algumas propostas pelo técnico que acompanha cada beneficiário), ao nível de Emprego, Educação, Formação, Saúde, Habitação, Acompanhamento Psicossocial, etc., que conferiam um papel ativo ao beneficiário. Ao invés de usufruir passivamente de uma prestação pecuniária, este comprometia-se a procurar instrumentos para deixar de necessitar daquela prestação.

Demorou mais 7 anos até que o modelo anteriormente aplicado, RMG, fosse substituído, procurando-se assim responder a novos desafios e tarefas que uma sociedade em constantes mutações exigia. Em 21 de Maio de 2003, transposto para o normativo nacional pela Lei nº13/2003, o Rendimento Social de Inserção (RSI) surge como uma prestação do Subsistema de Solidariedade no âmbito do Sistema de Proteção Social de Cidadania, da Segurança Social Portuguesa. O princípio básico do RMG mantém-se no RSI, sendo um mecanismo de combate à pobreza possibilitando a indivíduos, e seus agregados familiares, a obtenção de apoios adaptados à sua situação, facilitando a satisfação das suas necessidades básicas e visando a inserção laboral, social e comunitária.

Não pondo em causa a filosofia que lhe estava subjacente, nem os objetivos que visou atingir, mas tornou-se necessário modificar o que estava mal regulado e o que funcionava com lacunas. Por exemplo, no RMG eram contabilizados os rendimentos auferidos pelo requerente nos últimos 12 meses; no RSI este período é reduzido para os últimos 3 meses anteriores ao requerimento. Estas alterações procuram proporcionar uma maior justiça e serem mais adequadas à realidade, visto que com o nível relativamente baixo de salários que existem na maior parte da sociedade portuguesa, é difícil subsistir dos rendimentos auferidos há 11 ou 12 meses.

Assim, é pensado e proposto o Rendimento Social de Inserção, visando aprofundar a condição de recurso a esta prestação, e ao mesmo tempo tornando-o mais eficaz, com uma maior exigência e rigor na atribuição e fiscalização.

Por outro lado, vários autores (Moreira, 2000, pp. 7-8; Diogo, 2003) referem a debilidade do RMG em alcançar um dos principais ícones da medida, a inserção profissional, nomeadamente, pelo baixo número de empregos criados, a precariedade característica dos empregos criados, a estabilização de um estatuto de inserção que se pretendia transitório e a estruturação de zonas mais precárias e marginais do mercado de trabalho. Os mesmos autores (Moreira, 2000, p. 13; Diogo, 2003), socorrem-se da analogia que Robert Castel fez com a figura mitológica de Sisífo (*Mito de Sisífo*) que foi condenado pelos Deuses a transportar um rochedo da base de uma montanha até ao seu cume e, sempre que estava quase atingir o cume, o rochedo rolava para a base, associado à experiência do RMI em França. Assim, o beneficiário seria aquele como Sisífo, que apesar de ter percorrido toda as etapas para alcançar um emprego estável, nunca consegue atingir o seu objetivo (Moreira, 2000, p. 14).

1.2. Rendimento Social de Inserção

De acordo com a informação disponibilizada pela Segurança Social, consultada em 2013/08/27, o Rendimento Social de Inserção “ Constitui um mecanismo de combate à pobreza, tendo como principal objetivo assegurar aos cidadãos e seus agregados familiares recursos que contribuam para a satisfação das suas necessidades mínimas e paralelamente, favorecer a progressiva inserção social, laboral e comunitária”.

O Rendimento Social de Inserção enquadra-se nas medidas de política social do regime não contributivo da Segurança Social. É uma medida de apoio à população mais desfavorecida economicamente e residente em território nacional, com vista à “satisfação das suas necessidades mínimas e para o favorecimento de uma progressiva inserção social, laboral e comunitária, respeitando os princípios da igualdade, solidariedade, equidade e justiça social.” (Art.º 1.º do Decreto-Lei N.º13/2003).

Segundo Capucha (1998), pretende-se a diminuição das desigualdades, uma vez que a atribuição da prestação implica um aumento da cobertura da proteção social, ao abranger indivíduos e famílias que não tem acesso a outras prestações da segurança social ou a outras medidas de política social. Trata-se, no fundo, do reconhecimento da necessidade de garantia de um direito universal.

Pretende-se, simultaneamente, não combater apenas a dimensão económica da exclusão, elevando ligeiramente o rendimento das pessoas através da atribuição de uma prestação pecuniária, mas também procurar inverter uma situação de dependência das pessoas face a essa prestação, através do contrato de inserção (Capucha, 1998).

De acordo com a informação disponibilizada pela Segurança Social, consultada em 2013/09/13, terá direito à prestação de RSI, as pessoas ou famílias que necessitam de apoio para melhor integração social e profissional, em situação de carência económica grave, que cumpram as condições de atribuição.

Se viver sozinho(a), a soma dos seus rendimentos mensais não pode ser igual ou superior a € 178,15. Para calcular esta soma - Não são considerados alguns tipos de rendimento (por exemplo: abono de família, bolsas de estudo enquadradas no âmbito da ação social escolar).

É considerado apenas 80% dos rendimentos do trabalho dependente.

Se viver com familiares, a soma dos rendimentos mensais de todos os elementos do agregado familiar não pode ser igual ou superior ao valor máximo de RSI, calculado em função da composição do agregado familiar.

O valor máximo de RSI corresponde à soma dos seguintes valores, por cada elemento do agregado familiar:

Pelo titular	€ 178,15 (100%) do valor do RSI
Por cada indivíduo maior	€ 89,07 (50%) do valor do RSI
Por cada indivíduo menor	€ 53,44 (30%) do valor do RSI

Quadro 1 – Distribuição de valores RSI, relativamente aos diferentes elementos do agregado familiar

(Fonte: ISS – 2012)

O acesso à prestação RSI está dependente do valor do património mobiliário e do valor dos bens móveis sujeitos a registo, do requerente e do seu agregado familiar. Cada um deles não pode ser superior a 60 vezes o valor do Indexante de apoios sociais (€ 25.153,20).

1.2.1. Condições necessárias para ter acesso ao RSI

De acordo com a informação disponibilizada pela Segurança Social, consultada em 2013/09/13, as condições para ter acesso ao RSI são as seguintes:

- Ter residência legal em Portugal.

Cidadãos nacionais - têm de ter residência legal em Portugal há pelo menos um ano.

Cidadãos pertencentes à União Europeia, Espaço Económico Europeu e Estados terceiros que tenham acordo de livre circulação de pessoas na União Europeia - têm de ter residência legal em Portugal há pelo menos um ano.

Cidadãos dos restantes Países - têm de ter residência legal em Portugal há pelo menos três anos (com exceção das crianças com menos de três anos).

- Estar em situação de carência económica grave.

- Assinar e cumprir o Contrato de Inserção.

- Ter 18 anos ou mais, exceto se:

- estiver grávida;
- for casado ou viver em união de facto há mais de 2 anos;
- tiver menores ou deficientes a cargo que dependam exclusivamente do agregado familiar, (isto é, que não tenham rendimentos próprios iguais ou inferiores a 70% do valor do RSI (€ 124,70);
- tiver rendimentos próprios superiores a 70% do valor do RSI (€ 124,70);

- Estar inscrito no Centro de Emprego da área onde mora, se estiver desempregado e apto para trabalhar.

- Autorizar a Segurança Social a aceder a todas as informações relevantes para a avaliação da situação sócio económica (esta declaração faz parte do formulário quando pedir o RSI).

- Nas situações em que o requerente ficou desempregado por iniciativa própria (sem justa causa), só poderá requerer a prestação de RSI um ano após a data em que ficou desempregado.

- Não se encontrar em prisão preventiva ou a cumprir pena de prisão em estabelecimento prisional.

- Não se encontrar institucionalizado em equipamentos financiados pelo Estado.

1.2.2. O Acordo do Programa de Inserção

O RSI estimula a participação dos beneficiários e pretende reforçar as suas competências, com vista à autonomização destes: “o programa de inserção constitui o instrumento contratual que materializa o compromisso e a responsabilidade de desenvolver o conjunto de ações e tarefas necessárias à gradual integração social, laboral e comunitária das famílias.” (Comissão Nacional RSI, 2010).

O Acordo do Programa de Inserção concretiza o compromisso e a responsabilidade de desenvolver um conjunto de ações e tarefas necessárias à autonomização das famílias, que são assumidos entre diferentes intervenientes neste processo – famílias beneficiárias de RSI e entidades e serviços.

Enquanto o Estado se compromete em apoiar as situações de rutura de rendimentos, os beneficiários terão, em contrapartida, de apresentar um esforço pessoal e familiar de reinserção social e/ou profissional. Este empenho dos beneficiários é documentado através do programa de Inserção, “onde os beneficiários devem desenvolver ações que os levem à autonomização, isto é, à sua saída da condição de pobres e de excluídos” (Diogo, 2004, p. 1) que pode compreender várias ações, nomeadamente:

- Aceitação de trabalho ou de formação profissional;

- Participação em programas de ocupação ou outros de carácter temporário que favoreçam a inserção no mercado de trabalho ou satisfaçam necessidades sociais,

comunitárias ou ambientais e que normalmente não seriam desenvolvidas no âmbito do trabalho organizado;

- Cumprimento de ações de orientação vocacional e de formação profissional;
- Cumprimento de ações de prevenção, tratamento e reabilitação na área da toxicodependência;
- Desenvolvimento de atividades no âmbito das Instituições de Solidariedade Social;
- Utilização de equipamento de apoio social;
- Apoio domiciliário;
- Incentivos à criação de atividades por conta própria ou à criação do próprio emprego;
- Criação de condições favoráveis a um maior envolvimento dos pais/encarregados de educação;
- Acompanhamento na saúde das crianças, nomeadamente no que se refere à vacinação;
- Melhoria nas condições de habitabilidade;
- Gestão do orçamento doméstico.

1.2.3. Os Núcleos Locais de Inserção

Pressupondo-se um processo de aprendizagem, qualificação e respetivo exercício de competências, o enquadramento legal do RSI, criou os Núcleos Locais de Inserção conforme o instituído na Lei n.º13/2003, de 21 de maio, e no disposto no artigo 77.º do Decreto-Lei n.º283/2003, de 8 de novembro.

Todos beneficiários de RSI comprometem-se a cumprir um programa de Inserção, elaborado pelo Núcleo Local de Inserção (NLI) e pelo titular do direito ao rendimento social de inserção e, se possível, pelos restantes membros do agregado

familiar. Os NLI são os órgãos locais a quem compete a gestão processual continuada dos percursos de inserção dos beneficiários do RSI.

Neste sentido, está cometida a estes Núcleos a responsabilidade da elaboração e aprovação dos programas de inserção, a organização dos meios inerentes à sua prossecução e, ainda, o acompanhamento e avaliação da respetiva execução. Assim, relativamente a estes Núcleos, Guerra (1997, p. 162) afirma que:

Esta será, talvez, uma das maiores originalidades e virtualidades introduzidas pelo RMG e depois melhoradas pelo RSI, a emergência de uma responsabilização coletiva face aos fenómenos de exclusão, que não podem apenas ser da responsabilidade da Segurança Social.

A constituição dos NLI integra a representação de organismos públicos com base concelhia, responsáveis na respetiva atuação, pelos sectores da segurança social, do emprego e formação profissional, da educação, da saúde e da autarquia local.

No âmbito do funcionamento dos NLI, assume especial relevância a vertente da inserção, a qual se materializa através do instrumento contratual – Programa de Inserção. O Acordo do Programa de Inserção concretiza o compromisso e a responsabilidade de desenvolver um conjunto de ações e tarefas necessárias à autonomização das famílias, que são assumidos entre diferentes intervenientes neste processo – famílias beneficiárias de RSI e entidades e serviços.

1.2.4. Obrigações do requerendo

Segundo a informação disponibilizada pela Segurança Social, consultada em 2013/09/13, as obrigações de quem recebe o RSI são as seguintes:

- Ir às reuniões convocadas pelo Núcleo Local de Inserção, nas quais é definido e assinado o Programa de Inserção.
- Avisar a Segurança Social no prazo de 10 dias se o agregado familiar mudar ou houver alteração dos rendimentos que possam levar à alteração da prestação de RSI.
- Fornecer à Segurança Social os documentos que comprovem a situação de dificuldade económica.
- Assinar o Programa de Inserção.

- Cumprir as obrigações assumidas no Programa de Inserção.
- Pedir outros apoios de segurança social a que tenha direito, cobrar dinheiro que lhe devam e pedir para lhe serem pagas as pensões de alimentos que lhe sejam devidas.
- Pedir a renovação da prestação com 2 meses de antecedência do seu término.

1.2.5. Penalizações

Também consta da página da Segurança Social, consultada em 2013/09/13 que as penalizações sobre o/a beneficiário/a do Rendimento Social de Inserção são as seguintes:

- Se faltar a uma convocatória e esta não for devidamente justificada, o requerente perde o direito a esta prestação pelo período de 1 ano.
- Se o titular não quiser participar na definição do programa de inserção, deixa de ter direito à prestação do RSI.
- Durante 24 meses, a pessoa que se recusou a participar na definição do programa de inserção não pode pedir o Rendimento Social de Inserção.

Se não cumprir o programa de inserção:

- Se o titular não cumprir uma obrigação do programa de inserção (e não a justificar) é avisado por escrito.
- Se não cumprir pela 2ª vez (e não justificar) perde o direito à prestação do RSI durante 12 meses.
- Se o incumprimento for causado por outra pessoa do agregado familiar, esta deixa de ser considerada como parte daquele agregado familiar mas os seus rendimentos continuam a ser contabilizados como rendimento do agregado.

Capítulo II - Enquadramento Institucional: O RSI no Concelho da Maia

2.1. O serviço Social

A área de “Ação Social” da Camara Municipal Da Maia agrupa uma série de seções/atividades, com vista em melhorar o estado social da Maia desenvolvidas pelo departamento. Assim fazem parte o programa Rede Social, a seção de Habitação Social, a seção dos Gabinetes de Atendimento Integrado Local (GAIL), onde tivemos oportunidade de estagiar e por último a seção do Gabinete de Inserção Profissional.

O departamento da ação social tem assim como objetivos essenciais, segundo o Diagnóstico Social (2011):

A prevenção e reparação de situações de carência e desigualdades socioeconómicas, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidades sociais, bem como a integração e promoção comunitárias das pessoas e o desenvolvimento das respetivas capacidades. Pretende ainda, assegurar a especial proteção aos grupos mais vulneráveis, designadamente crianças, jovens, pessoas com deficiência e idosos, bem como a outras pessoas em situação de carência económica ou social, disfunção ou marginalização social. Esta proteção poderá realizar-se através de prestações pecuniárias, de carácter eventual e em condições de excecionalidade, prestações em espécie e acesso à rede nacional de serviços e equipamentos sociais.

2.2. Gabinete de Atendimento Integrado Local (GAIL)

A rede social do concelho da Maia tem por objetivo potenciar a criação de respostas mais adequadas aos problemas sociais do concelho, rentabilizando os recursos existentes, eliminando sobreposições de intervenção e permitindo um melhor planeamento dos serviços e celeridade das mesmas.

No seu plano de Ação, a rede social do concelho da Maia aprovou a criação dos Gabinetes de Atendimento Integrado Local (GAIL) que, num primeiro momento, serão asseguradas pelos seus parceiros e, numa fase seguinte, por outras entidades com responsabilidades ao nível da intervenção social no concelho.

Em Junho de 2007 abriram à população os Gabinetes de Atendimento Integrado Local, com o objetivo de criar um serviço de proximidade, possibilitando o acesso a um conjunto de sistemas sociais básicos, de forma a permitir a sua inserção nos domínios social, económico, institucional, territorial e simbólico.

O Município da Maia é o único no país que se encontra totalmente coberto com estas estruturas de Atendimento de proximidade. Presentemente encontram-se em funcionamento Gabinetes de Atendimento em 16 das 17 freguesias que constituem o Concelho.

Os GAIL, cuja área de abrangência está especialmente direcionada para a ação social direta, transversal a outras áreas como a habitação, saúde, educação e emprego, constituem-se um espaço privilegiado de manifestação e interpretação diagnóstica das necessidades e dos problemas da população, problemas que pela sua natureza dimensional persistente, exigem intervenção continuada e global.

Através, nomeadamente, do atendimento e acompanhamento social, visam apoiar os indivíduos e famílias em dificuldades, e atuar na prevenção e/ou resolução de problemas geradoras ou gerados por situações de exclusão.

Assente numa relação de reciprocidade técnico/beneficiário, os GAIL têm em vista a promoção de condições facilitadoras da inserção das pessoas através, nomeadamente, da elaboração, contratualização e acompanhamento de um projeto de vida.

Tem como principais objetivos a criação de respostas de carácter integrado para famílias económica e socialmente vulneráveis; otimizar recursos, reduzir o tempo de espera e dar resposta aos problemas identificados e permitir uma maior eficiência e eficácia da intervenção.

Os seus princípios são, o trabalho em parceria, a abordagem multidimensional, a territorialização, participação e envolvimento.

No que concerne aos benefícios, são eles, a intervenção social mais abrangente, a rentabilização dos recursos disponíveis, a maior celeridade no atendimento e intervenção, o maior envolvimento dos parceiros e a criação da figura de gestor de caso, sendo cada indivíduo ou família atendido e acompanhado pelo mesmo técnico.

Relativamente ao Núcleo Local de Inserção (NLI) da Maia, funciona de igual forma aos outros existentes, conforme o mencionado no capítulo anterior. Este abrange todas as freguesias do Concelho.

No concelho da Maia existem quatro Equipas de Protocolos que fazem o acompanhamento às famílias beneficiárias de RSI. Estas Equipas pertencem à Santa Casa da Misericórdia da Maia e à Associação Solidariedade Social Mouta Azenha Nova (ASMAN), com uma e três Equipas, respetivamente.

Cada Equipa de Protocolos é constituída por cinco técnicos – um psicólogo, um técnico de serviço social, um educador social e dois auxiliares de ação direta. Foi protocolado entre a Segurança Social e estas entidades que cada equipa iria fazer acompanhamento social a 180 processos de RSI. No entanto, todas estas Equipas apresentam um número superior a 180 processos em acompanhamento. Além do acompanhamento dos processos, as equipas são responsáveis pelas realizações das informações sociais da sua área geográfica.

2.3. Caracterização da população beneficiária de RSI no Concelho da Maia

A presente análise pretende caracterizar os beneficiários da medida de RSI no Concelho da Maia, recorrendo aos dados dos Censos de 2011 e dados fornecidos pelo ISS,I.P. em 2012.

2.3.1. Evolução do RSI na Maia

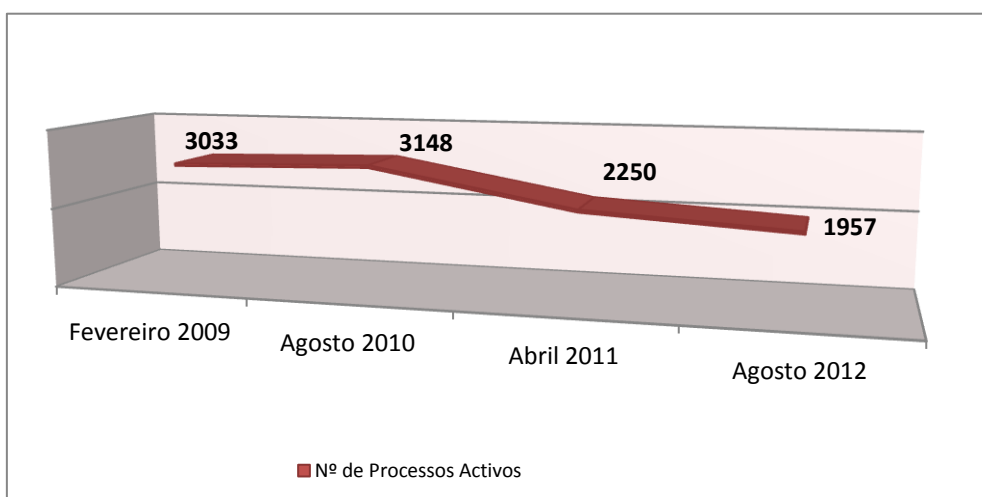


Gráfico 1 - Evolução do RSI na Maia

(Fonte: ISS - CNRSI - 2012)

Ao analisarmos o gráfico 1, constatamos que no Concelho da Maia tem havido uma diminuição significativa de número de processos desde Agosto de 2010. Este decréscimo deve-se, em parte, às alterações à Lei que regem o Rendimento Social de Inserção.

Em 2010, com o Decreto-Lei n.º 70/2010, de 16 de Junho, foi introduzido um novo conceito de agregado familiar (Artigo 4.º), que passamos a transcrever:

“1 - Para além do requerente, integram o respetivo agregado familiar as seguintes pessoas que com ele vivam em economia comum, sem prejuízo do disposto nos números seguintes:

- a) Cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, em linha reta e em linha colateral, até ao 3.º grau;
- c) Parentes e afins menores em linha reta e em linha colateral;
- d) Adotantes, tutores e pessoas a quem o requerente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa de entidades ou serviços legalmente competentes para o efeito;
- e) Adotados e tutelados pelo requerente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa de entidades ou serviços legalmente competentes para o efeito ao requerente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

2 - Consideram-se em economia comum as pessoas que vivam em comunhão de mesa e habitação e tenham estabelecido entre si uma vivência comum de entreajuda e partilha de recursos, sem prejuízo do disposto no número seguinte.”

Acumulando com este novo conceito, no final do mesmo ano todos os beneficiários de prestações sociais tiveram de prestar prova da sua situação económica e familiar, através da realização online da prova de condição de recursos. Este procedimento/atualização de dados desencadeou uma diminuição de processos deferidos dado que deixaram de reunir os requisitos previstos na lei.

Estas alterações levaram a uma diminuição dos processos ativos no Concelho da Maia, passando para 1957 em 2012.

2.3.2. Distribuição de Processos RSI por freguesia - Concelho da Maia

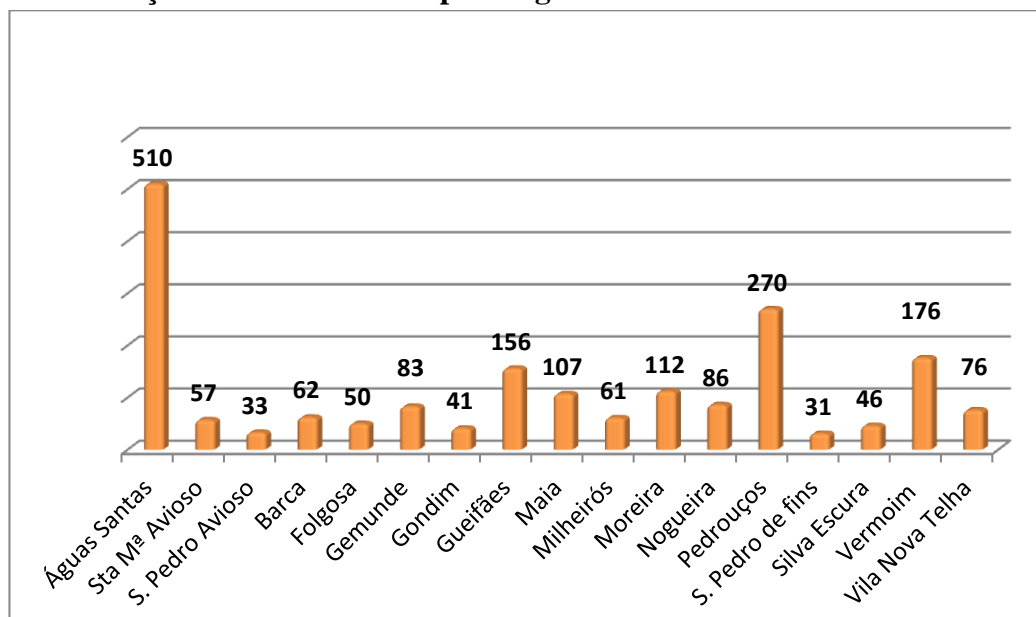


Gráfico 2 - Distribuição de processos RSI por freguesia – Concelho da Maia

(Fonte: ISS – CNRSI Agosto 2012)

No Concelho da Maia existem 1957 agregados que beneficiam da prestação de RSI.

Águas Santas e Pedrouços apresentam os valores mais elevados, São Pedro Fins e São Pedro de Avioso encontram-se no sentido oposto, representando as freguesias com um menor número de agregados desta medida.

Em 2005, de forma a acompanhar os beneficiários de forma sistemática e próxima, foram protocoladas com 2 Instituições Particulares de Solidariedade Social. A ASMAN e a Santa Casa da Misericórdia da Maia (SCMM). Quatro equipas multidisciplinares que abrangem todas as freguesias do Concelho e que acompanham cerca de 720 agregados familiares. A ASMAN possui 3 equipas e abrange as seguintes freguesias: Águas Santas, Barca, Nogueira, Folgosa, Gueifães, Maia, Gondim, Silva Escura, Milheirós, Pedrouços, Sta Mª Avioso e S. Pedro Fins. A Equipa da SCMM abrange as freguesias de Moreira, Vermoim, S. Pedro Avioso, Gemunde e Vila Nova da Telha.

Paralela e posteriormente, foram criados os Gabinetes de Atendimento Integrado Local (GAIL), protocolados entre o Instituto de Segurança Social, IP e a Câmara

Municipal da Maia, que funcionam em 5 núcleos descentralizados, abrangendo cada um deles as seguintes freguesias:

- Núcleo 1 GAIL Vermoim – Vermoim e Maia;
- Núcleo 2 GAIL AVAL – Milheirós, Águas Santas, Gueifães e Pedrouços;
- Núcleo 3 GAIL Maia Leste – São Pedro Fins, Folgosa, Silva Escura e Nogueira;
- Núcleo 4 GAIL Vila do Castelo - São Pedro Avioso, St^a Maria Avioso, Gondim, Barca e Gemunde;
- Núcleo 5 GAIL Maia Norte – Moreira e Vila Nova da Telha.

Estes núcleos são constituídos por técnicos da Autarquia, IPSS'S e Santa Casa da Misericórdia.

Parte II – Estudo Empírico

Capítulo III - Percorso metodológico

3.1. Introdução

Dada a atividade enquanto estagiário nos Gabinetes de Atendimento Integrado Local (GAIL), na Camara Municipal da Maia, o grande objetivo do estudo é o de tentar compreender de que forma é visto pelos utentes beneficiários de RSI o seu acompanhamento social e o seu futuro. Tendo em conta que esta medida (RSI) foi pensada como um instrumento promotor da inserção social e económica dos mais pobres, muitas vezes excluídos de uma participação mais ativa no mercado e sociedade.

Tendo em conta os objetivos referidos anteriormente, para que os mesmos fossem atingidos foi preciso seguir uma metodologia adequada.

O conceito de metodologia segundo Raymond Quivy, “é a arte de aprender a descobrir e analisar os pressupostos e processos lógicos implícitos da investigação, de forma a pô-los em evidência e a sistematizá-los”, (Quivy e Campenhoudt; 1992; p. 233).

A metodologia permite ao investigador recorrer a uma estrutura sequencial, organizada conceptualmente, possibilitando a definição prévia de todo um plano de ação.

Neste capítulo iremos abordar a metodologia utilizada na investigação, uma vez que é esta que torna possível o desenvolvimento e análise da pesquisa. Serão referidas as características da amostra, apresentados os instrumentos utilizados, e a aplicação dos mesmos, bem como o seu tratamento estatístico. Finalmente serão expostos os resultados do estudo e a respetiva discussão.

3.2. Instrumentos de pesquisa

“ *O levantamento de dados, primeiro passo de qualquer pesquisa científica, é feito de duas maneiras: pesquisa documental (fontes primárias) e pesquisa bibliográfica (fontes secundárias)* ”, (Marconi e Lakatos; 1996, p. 57).

Relativamente aos instrumentos de pesquisa, para além da pesquisa bibliográfica e documental, necessárias à elaboração de qualquer trabalho, realizamos um questionário a beneficiários da medida RSI.

A pesquisa bibliográfica assentou na recolha e análise de algumas obras que contribuíram para o enriquecimento da pesquisa, tais como: livros, documentos existentes na câmara Municipal da Maia e sites na Internet sobre o tema em estudo.

Esta tem como finalidade “ (...) *colocar o pesquisador em contacto direto com tudo o que foi escrito dito ou filmado sobre determinado assunto (...)*”, (Marconi e Lakatos, 1996, p. 66).

De acordo com os objetivos enunciados, privilegiámos neste estudo o uso do Inquérito por Questionário. Quivy e Campenhoudt (1992; pp. 166-167), definem questionário como “ *o conjunto de perguntas que cobre todos os indicadores de todos os conceitos implicados pelas hipóteses. Cada pergunta responde a um indicador e tem por função produzir, com a sua resposta, a informação necessária*”.

Por outro lado Ghiglione e Matalon (1992, p. 8) consideram que:

O inquérito por questionário pode ser definido como uma interrogação particular acerca de uma situação englobando indivíduos com o objetivo de generalizar. Neste caso o investigador intervém colocando questões, mas sem intenção explícita de modificar a situação na qual atua enquanto inquiridor.

Consideramos este tipo de instrumento mais benéfico para o estudo pois, todos os inquiridos estiveram sujeitos a questões previamente formuladas e ordenadas, tendo poucas oportunidades de se poderem desviar do objetivo principal do inquérito.

Ao aplicar o inquérito por questionário tivemos consciência da existência de uma maior possibilidade de risco de distorções em virtude da minha presença como

entrevistador, pois, alguns dos entrevistados, já me conheciam como profissional da Instituição.

Com o objetivo de obter uma informação mais completa e sistematizada, o instrumento é composto maioritariamente por questões fechadas de escolha múltipla, tendo apenas duas questões abertas.

A aplicação do instrumento (Inquérito de avaliação) foi realizada numa só sessão a todos os constituintes da amostra pelo autor da investigação, atendendo às considerações éticas (informação do objetivo, confidencialidade) podendo os indivíduos tirar alguma dúvida surgida. O local onde se procedeu à sua aplicação foi na Junta de Freguesia da Maia.

Foi assim, que num universo de oitenta e três (83) utentes, acedemos a vinte (20). Com estes, pretendemos apurar a satisfação no acompanhamento social, e as expetativas futuras destes beneficiários de RSI na freguesia da Maia.

3.3. Caraterização da amostra

No universo de oitenta e três (83) utentes, foram inquiridos vinte (20) na qual onze são homens e nove são mulheres; residentes na freguesia da Maia; de nacionalidade portuguesa.

Foi elaborado um quadro síntese de algumas características da população inquirida, quadro esse que serve essencialmente como base de referência. Nele se apresentam dados relativos à idade do titular, sexo, estado civil e as habilitações literárias.

Para preservar a confidencialidade das entrevistas, denominámos os vinte (20) inquiridos com um conjunto de letra e números, de E1 a E20.

Quadro 2 – Caraterização do universo inquirido

	Idade	Sexo	Estado Civil	Habilitações
E1	44	M	Solteiro	3º Ciclo do Ensino Básico
E2	52	M	Solteiro	Sem Escolaridade
E3	51	M	Solteiro	1º Ciclo do Ensino Básico
E4	52	M	Divorciado	1º Ciclo do Ensino Básico
E5	54	M	Divorciado	2º Ciclo do Ensino Básico
E6	55	M	Divorciado	Ensino Médio
E7	53	M	Divorciado	Ensino Médio
E8	32	M	Solteiro	Ensino Médio
E9	44	M	Divorciado	Ensino Médio
E10	59	M	Divorciado	Ensino Médio
E11	50	M	Divorciado	Ensino Médio
E12	30	F	Solteira	1º Ciclo do Ensino Básico
E13	40	F	Divorciada	3º Ciclo do Ensino Básico
E14	64	F	Divorciada	2º Ciclo do Ensino Básico
E15	46	F	Divorciada	3º Ciclo do Ensino Básico
E16	55	F	Casada	2º Ciclo do Ensino Básico
E17	52	F	Casada	3º Ciclo do Ensino Básico
E18	42	F	Casada	2º Ciclo do Ensino Básico
E19	41	F	Casada	1º Ciclo do Ensino Básico
E20	42	F	Divorciada	1º Ciclo do Ensino Básico

Fonte: dados obtidos a partir dos inquéritos realizados

Idade

	Nº respostas	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Idade	20	30	64	47,9	8,36

Quadro 3 - Medidas descritivas para a idade

Relativamente à idade (quadro 3 e gráfico 3), a idade mínima observada é de 30 anos e a máxima 64 anos, sendo a média da amostra total de 47,9 com a seguinte distribuição pelos diversos grupos etários:

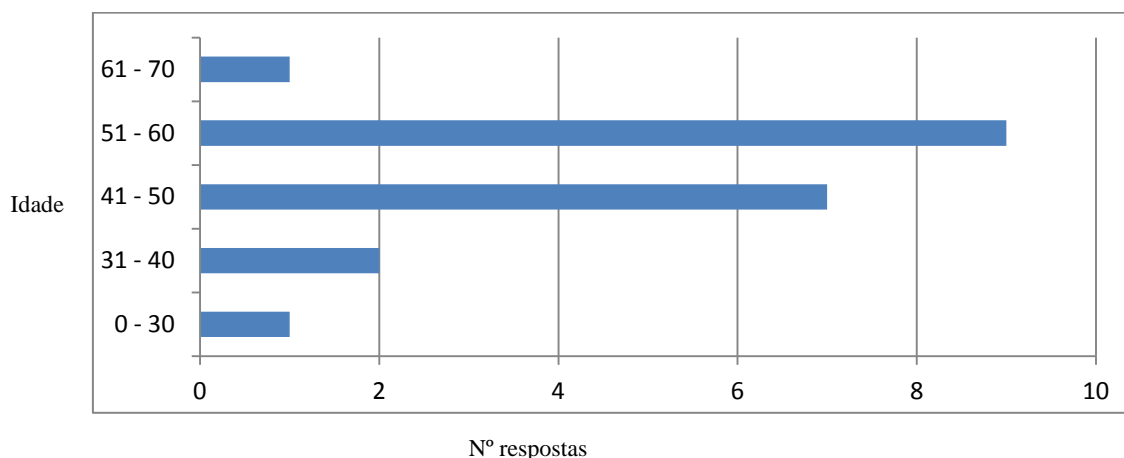


Gráfico 3 - Distribuição de frequências por grupo etário

Género

Quanto ao género, tendo como base a totalidade da amostra (vinte participantes), a representação pode-se considerar equilibrada, apesar da representação maioritária ser do género masculino, 55% (11 participantes), enquanto o género feminino apresenta uma representatividade de 45% (9 participantes), (quadro 4 e gráfico 4).

	Nº respostas	%
Masculino	11	55,0
Feminino	9	45,0
Total	20	100,0

Quadro 4 - Distribuição de frequências para o género

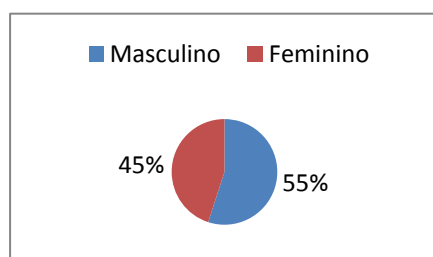


Gráfico 4 - Distribuição de frequências para o género

Estado Civil

Em relação ao estado civil (Quadro 5 e gráfico 5), os participantes são maioritariamente divorciados (11), com uma representação total de 55%, tendo os solteiros (5) uma representação de 25%, e os casados (4), uma representação de 20%.

	Nº respostas	%
Solteiro	5	25,0
Casado e/ou união de fato	4	20,0
Divorciado(a)	11	55,0
Viúvo(a)	0	00,0
Total	20	100,0

Quadro 5 - Distribuição de frequências do Estado Civil

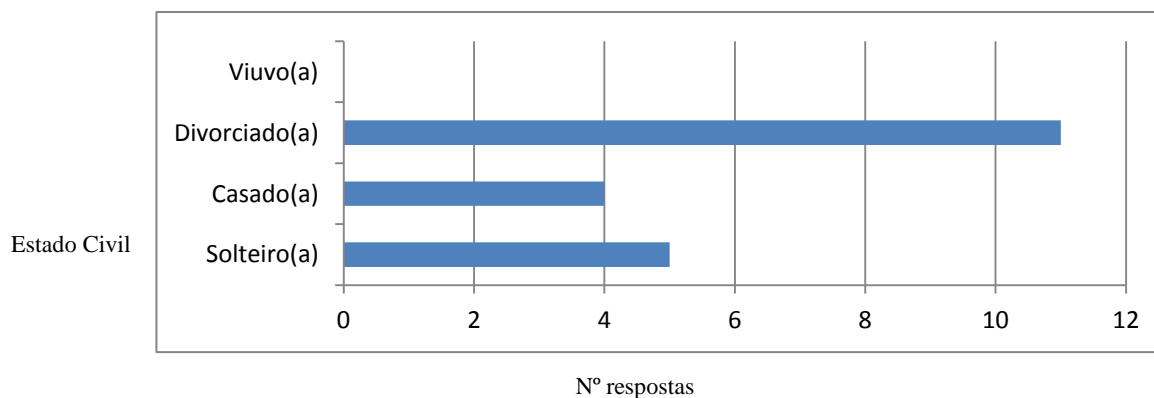


Gráfico 5 - Distribuição de frequências do Estado Civil

Habilitações literárias / Escolaridade

Relativamente às habilitações literárias, verifica-se que apenas 1 inquirido não tem escolaridade, 13 inquiridos tem o 3º ciclo básico ou menos, e 6 inquiridos possuem o ensino médio, tal como se pode ver no quadro 6 e no gráfico 6.

	Nº respostas	%
Sem escolaridade	1	5,0
1º Ciclo Básico	5	25,0
2º Ciclo Básico	4	20,0
3º Ciclo Básico	4	20,0
Ensino Médio	6	30,0
Ensino Superior	0	0,0
Total	20	100,0

Quadro 6 - Habilitações literárias/escolaridade

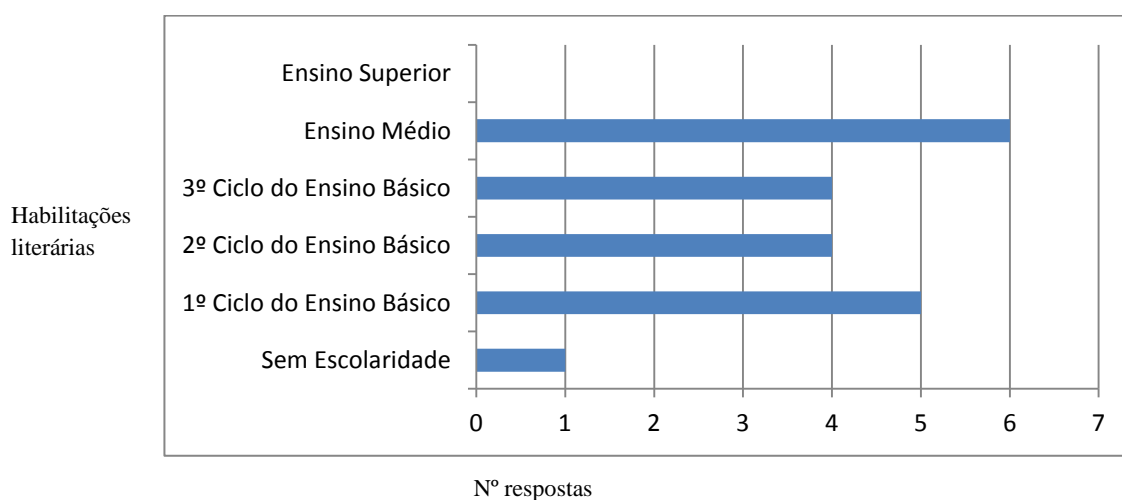


Gráfico 6 - Habilitações literárias / Escolaridade

Capítulo IV - Apresentação e Análise de resultados

4.1. Apresentação dos resultados

4.1.1. Satisfação no acompanhamento social

Atendimento

Relativamente ao atendimento, verifica-se que 75% refere ser muito bem atendido; 25% afirma apenas ser bem atendido, como pode ser observado no quadro 7 e gráfico 7.

	Nº respostas	%
Muito Bem	15	75
Bem	5	25
Mal	0	0
Muito mal	0	0
Total	20	100

Quadro 7 - Distribuição das respostas relativamente á importância de ser bem atendido nos GAIL.

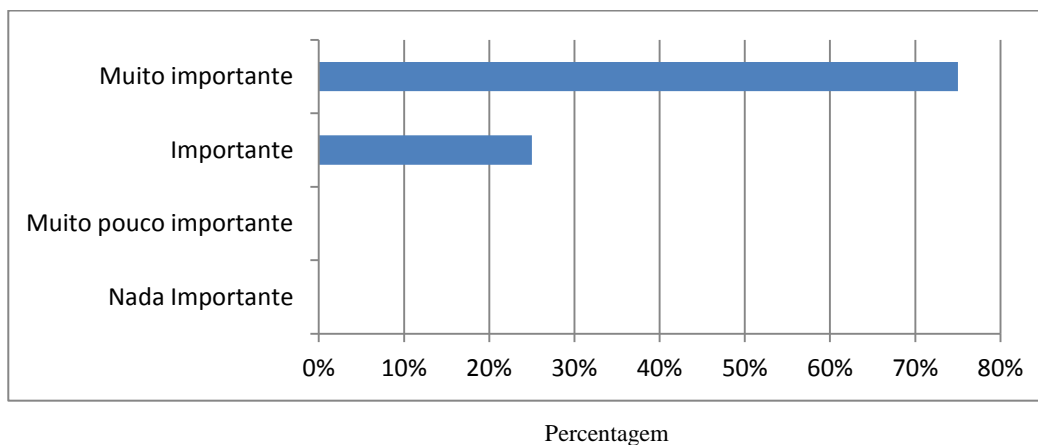


Gráfico 7 - Distribuição das respostas relativamente á importância de ser bem atendido nos GAIL.

Informações sobre o processo.

Quanto a este ponto, todos responderam “sim”, o quer dizer que todos sabem a quem se dirigir, para saber informações sobre o seu processo.

	Nº respostas	%
Sim	20	100
Não	0	0
Total	20	100

Quadro 8 - Distribuição de respostas relativas á questão “Para obter informações sobre o meu processo, sei a quem me dirigir?”

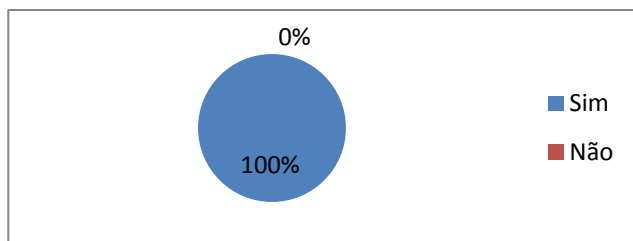


Gráfico 8 - Distribuição de respostas relativamente ao nível de informação, a quem se deve dirigir, para tratar do processo

Contato com o técnico responsável.

Relativamente ao contato do utente com o técnico responsável do seu processo, 65% considera ser Muito fácil; 30% Facilmente; e 5% Com dificuldade (quadro 9; gráfico 9).

	Nº respostas	%
Muito fácil	13	65
Facilmente	6	30
Com dificuldade	1	5
Com muita dificuldade	0	0
Total	20	100

Quadro 9 - Distribuição de respostas no que diz que respeito á seguinte afirmação: “Consigo contactar facilmente o técnico responsável do meu processo.”

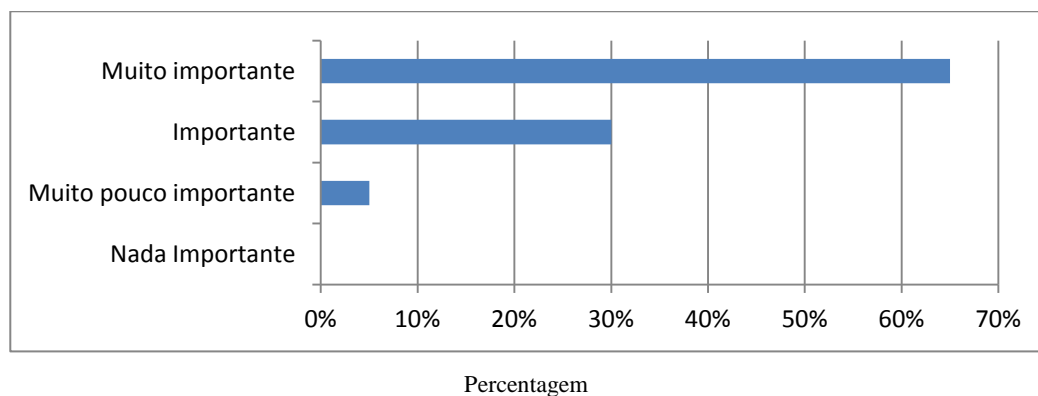


Gráfico 9 - Distribuição de respostas no que diz que respeito á seguinte afirmação: “Consigo contactar facilmente o técnico responsável do meu processo.”

Linguagem.

No que diz respeito á satisfação pela linguagem utilizada pelos técnicos, 80% considera ser Muito Compreensível, ou seja, a maioria dos inquiridos. (quadro 10; gráfico 10).

	Nº respostas	%
Muito Compreensível	16	80
Compreensível	4	20
Pouco Compreensível	0	0
Nada Compreensível	0	0
Total	20	100

Quadro 10 - Distribuição de respostas no que diz que respeito á seguinte afirmação: “O técnico responsável pelo meu processo utiliza uma linguagem compreensível.”

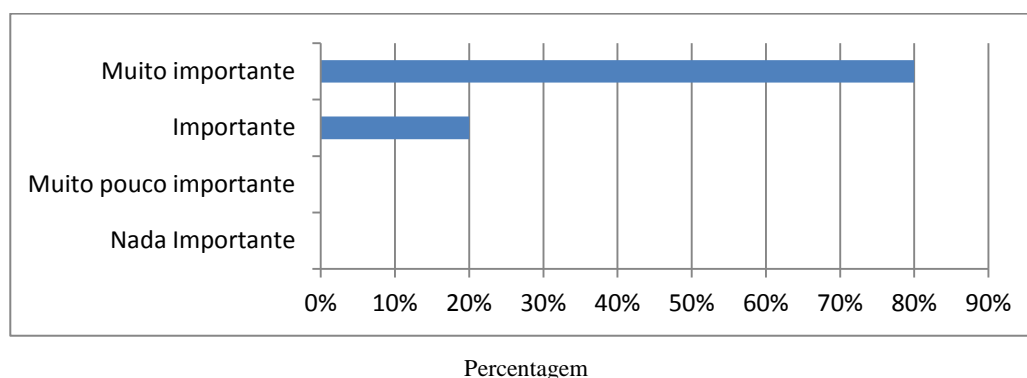


Gráfico 10 - Distribuição de respostas no que diz que respeito á seguinte afirmação: “O técnico responsável pelo meu processo utiliza uma linguagem compreensível.”

Com o serviço de atendimento integrado local obtenho maior rapidez na resposta às minhas necessidades.

No que concerne a esta questão 95% responde afirmativamente e apenas 5% responde Não (Quadro 11; gráfico 11).

	Nº respostas	%
Sim	19	95
Não	1	5
Total	20	100

Quadro 11 - Distribuição de respostas relativamente á afirmação: “Com o serviço de atendimento integrado local obtenho maior rapidez na resposta às minhas necessidades”.

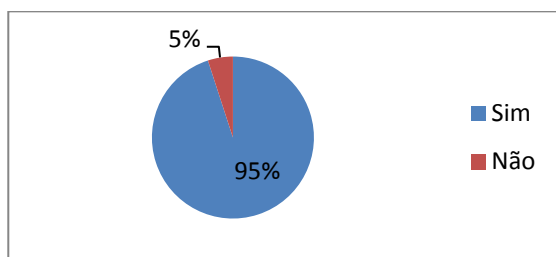


Gráfico 11 - Distribuição de respostas relativamente á afirmação: “Com o serviço de atendimento integrado local obtenho maior rapidez na resposta às minhas necessidades”.

O quadro nº 12, apresenta a distribuição das respostas às questões relativas á participação do utente na definição do seu Plano de Inserção.

	Sim		Não		Não Sabe		Total	
	Nº resp.	%	Nº resp.	%	Nº resp.	%	Nº resp.	%
Participo na definição do meu Plano de Inserção?	16	80	2	10	2	10	20	100
As atividades programadas são executadas conforme planeado?	15	75	1	5	4	20	20	100
Participo nas alterações ao meu Plano de Inserção?	15	75	4	20	1	5	20	100
O meu Plano de Inserção corresponde à satisfação das minhas expetativas?	12	60	3	15	5	25	20	100
Sou informado(a) antecipadamente de alguma alteração ao acordo?	14	70	2	10	4	20	20	100

Quadro 12 - Distribuição das respostas relativamente à: participação do utente na definição do seu Plano de Inserção

Definição do plano

Quanto á questão: **“Participo na definição do meu Plano de Inserção?”**, verifica-se que 80% participa, 10% não participa e 10% afirma não saber se participa na definição do seu Plano de Inserção (Gráfico 12).

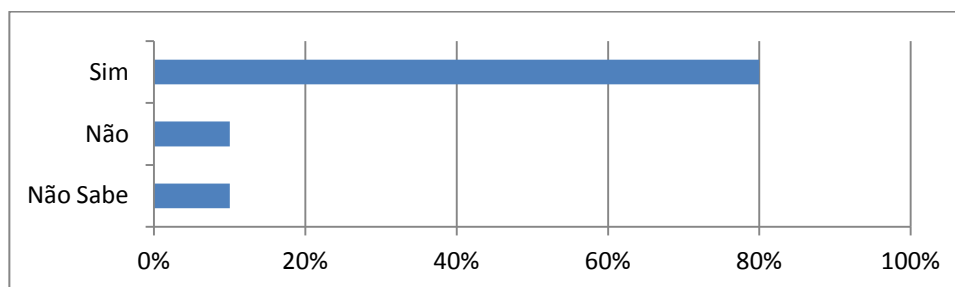


Gráfico 12 - Distribuição de respostas relativamente á participação na definição do Plano de Inserção

Atividades programadas

Relativamente á questão: **“As atividades programadas são executadas conforme planeado?”**, podemos observar que 75% diz que sim, 20% refere que não sabe, e 10% afirma que as atividades programadas não são executadas conforme planeado (gráfico 13).

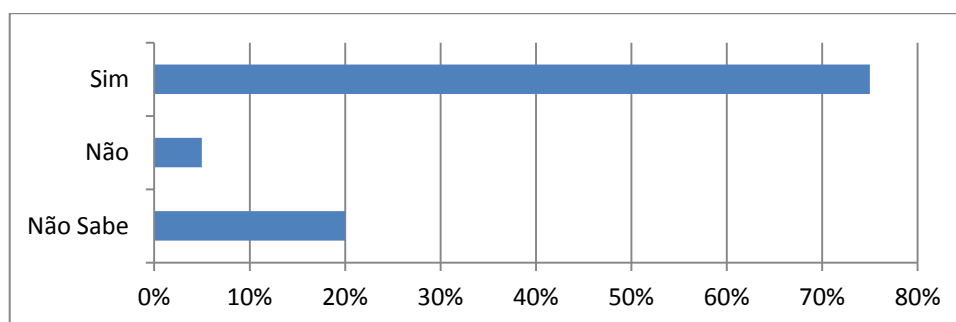


Gráfico 13 - Distribuição de respostas relativamente as atividades programadas serem executadas conforme o planeado

Alterações do Plano de Inserção

Em relação á questão: **“Participo nas alterações ao meu Plano de Inserção?”** verifica-se que a grande maioria responde sim (75%), 20% responde não, e apenas 5% responde não saber se participa nas alterações do seu Plano de Inserção (Gráfico 14).

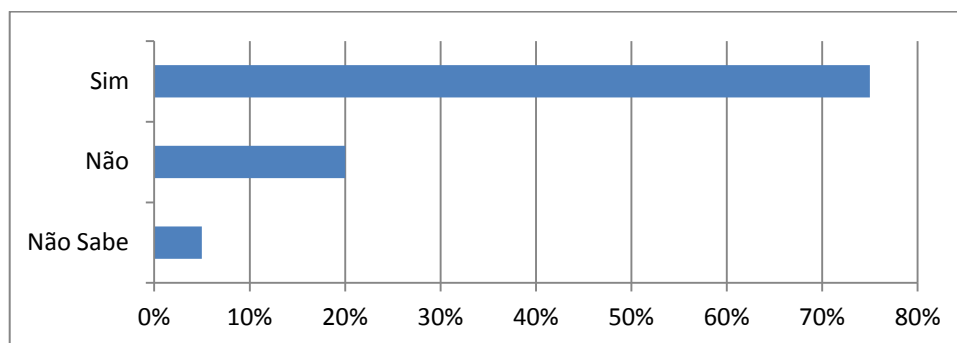


Gráfico 14 - Distribuição das respostas relativamente á participação nas alterações no Plano de Inserção

Satisfação

Quanto á questão: **“O meu Plano de Inserção corresponde à satisfação das minhas expetativas?”** pode-se verificar que a maioria (60%) refere que sim; 25% dos inquiridos considera que não sabe; e 15% considera que não participa nas alterações ao seu Plano de Inserção (Gráfico 15).

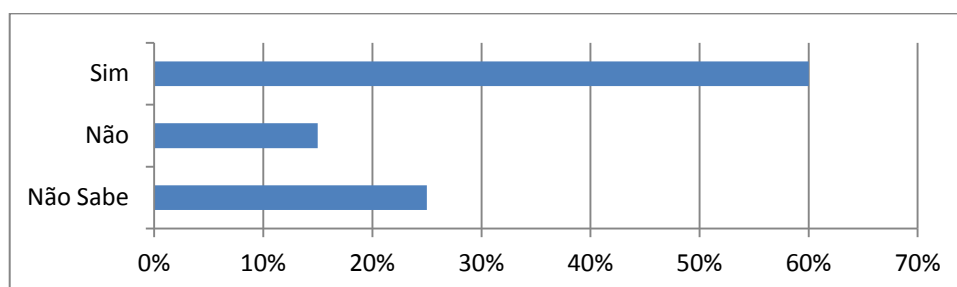


Gráfico 15 - Distribuição das respostas relativamente ao Plano de Inserção corresponder à satisfação das expetativas dos utentes

Alteração ao acordo

Em relação á questão: “Sou informado(a) antecipadamente de alguma alteração ao acordo?” apura-se que a grande maioria (70%) responde que sim; 20% diz que não sabe e 10% diz que não é informado(a) antecipadamente de alguma alteração ao acordo (gráfico 16).

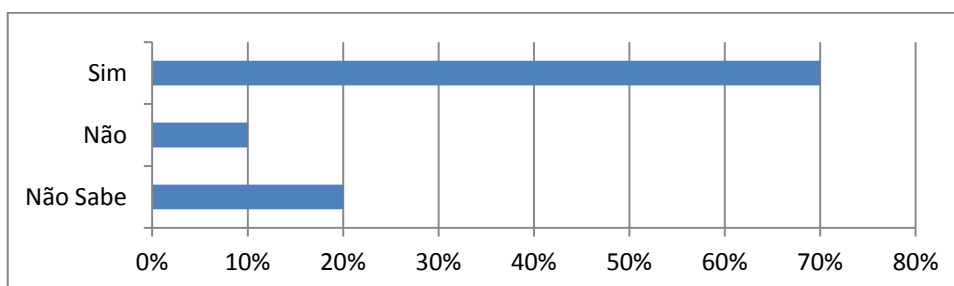


Gráfico 16 - Distribuição das respostas relativamente ao fato de se é informado(a) antecipadamente de alguma alteração ao acordo

Divulgação do G.A.I.L.

No que concerne a este ponto 85% responde que sim e apenas 15% responde que não sabe, se o serviço prestado pelos GAIL está adequadamente divulgado (Quadro 13; gráfico 17).

	Nº respostas	%
Sim	17	85
Não	0	0
Não Sabe	3	15
Total	20	100

Quadro 13 - Distribuição de respostas relativamente ao nível de informação, a quem se deve dirigir, para tratar do processo

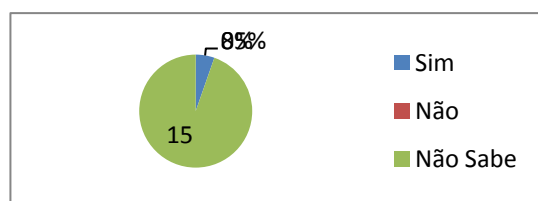


Gráfico 17 - Distribuição de respostas relativamente á questão: “O serviço prestado pelo Gabinete de Atendimento Integrado Local está adequadamente divulgado?”.

O quadro nº 14, apresenta a distribuição das respostas relativas á satisfação dos utentes em relação aos pontos apresentados de seguida, do serviço dos GAIL.

	Mau		Pouco Satisfatório		Satisfatório		Bom		Muito Bom		Total	
	Nº rsp.	%	Nº rsp.	%	Nº rsp.	%	Nº rsp.	%	Nº rsp.	%	Nº rsp.	%
O serviço prestado pelo GAIL	0	0	1	5	4	20	11	55	4	20	20	100
O espaço disponibilizado para o atendimento	0	0	0	0	5	25	11	55	4	20	20	100
O horário de funcionamento do GAIL	0	0	0	0	7	35	8	40	5	25	20	100
A localização do GAIL	0	0	0	0	4	20	10	50	6	30	20	100

Quadro 14 - Distribuição das respostas relativamente à: satisfação dos utentes em relação aos pontos apresentados, do serviço dos GAIL.

O serviço

Quanto à afirmação “**O serviço prestado pelo GAIL**” verifica-se que 55% dos indivíduos refere ser bom; 20%, diz que é satisfatório; 20%, afirma ser muito bom e 5% referem que o serviço prestado pelos GAIL é pouco satisfatório, gráfico 18.

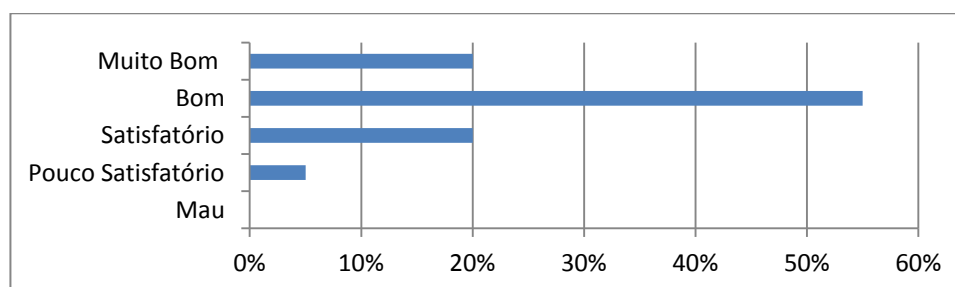


Gráfico 18 - Distribuição das respostas relativamente ao nível de satisfação acerca do serviço prestado pelo GAIL

O espaço disponibilizado para o atendimento

Relativamente à afirmação “O espaço disponibilizado para o atendimento” podemos observar que 55% dos inquiridos considera bom; 25% refere ser satisfatório e 20% menciona ser muito bom, gráfico 19.

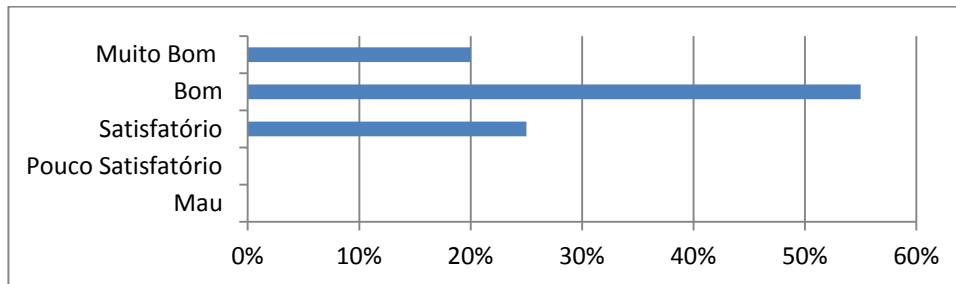


Gráfico 19 - Distribuição das respostas relativamente ao nível de satisfação no que diz respeito ao espaço disponibilizado para o atendimento

O horário de funcionamento

Em relação à afirmação “O horário de funcionamento do GAIL” verifica-se que 40% dos inquiridos refere ser bom; 35% considera ser satisfatório e 25% diz ser muito bom, gráfico 20.

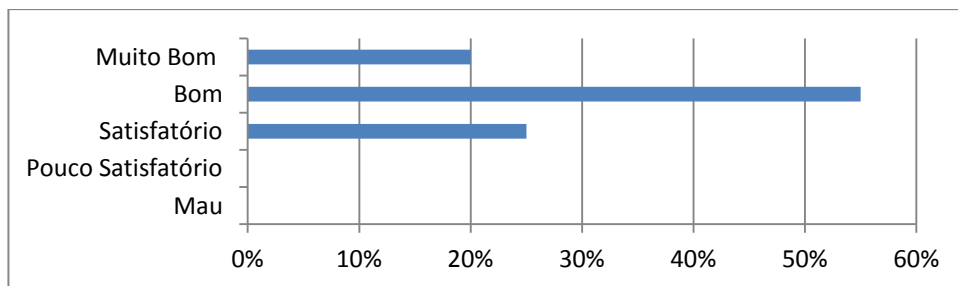


Gráfico 20 - Distribuição das respostas relativamente ao nível de satisfação no que concerne ao horário de funcionamento do GAIL

Localização

Quanto à afirmação “A localização do GAIL” pode-se verificar que a maioria (50%) refere que é bom; 30% dos inquiridos considera ser muito bom e 20% diz que a localização dos GAIL é satisfatória, gráfico 21.

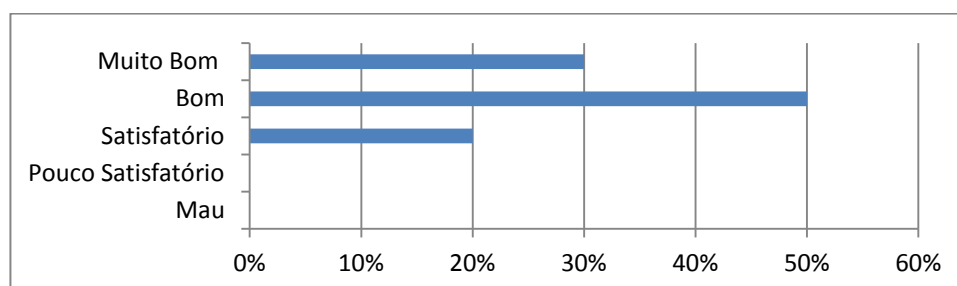


Gráfico 21 - Distribuição das respostas relativamente ao nível de satisfação acerca da localização do GAIL

4.1.2. Representação do passado, presente e futuro

Na infância

Relativamente a este ponto, verifica-se que 65% refere que na infância passava momentos de dificuldade económica; 35% diz que não, como pode ser observado no quadro 15 e gráfico 22.

	Nº respostas	%
Sim	13	65
Não	7	35
Total	20	100

Quadro 15 - Distribuição de respostas relativamente à questão: “Na infância já passava momentos de elevada dificuldade económica?”.

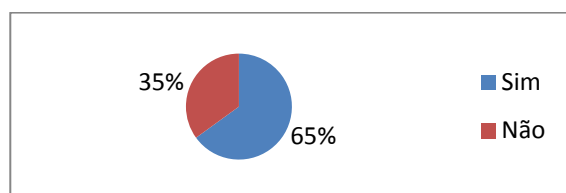


Gráfico 22 - Distribuição de respostas relativamente à questão: “Na infância já passava momentos de elevada dificuldade económica?”

Família

No que diz respeito a esta questão, podemos ver que 85% diz que sim e apenas 15% diz que não atribui uma primordial importância à sua família tendo em conta os grandes momentos de dificuldade (quadro 16, gráfico 23).

	Nº respostas	%
Sim	17	85
Não	3	15
Total	20	100

Quadro 16 - Distribuição de respostas relativamente à questão: “Com os momentos de grande dificuldade atribui uma primordial importância à sua família?”.

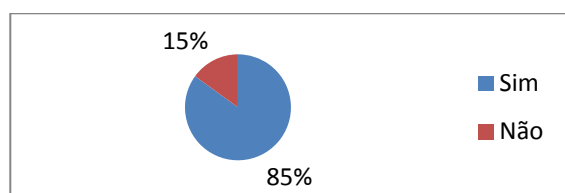


Gráfico 23 - Distribuição de respostas relativamente à questão: “Com os momentos de grande dificuldade atribui uma primordial importância à sua família?”.

Colaboração da família

Relativamente a esta questão, pode-se verificar que a maioria dos inquiridos (60%), diz que sim e 40% responde que não tem a colaboração da família (quadro 17, gráfico 24).

	Nº respostas	%
Sim	12	60
Não	8	40
Total	20	100

Quadro 17 - Distribuição de respostas relativamente à questão: “Têm tido a colaboração da sua família?”.

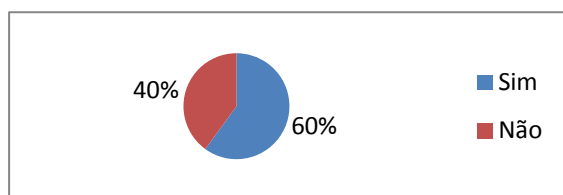


Gráfico 24 - Distribuição de respostas relativamente à questão: “Têm tido a colaboração da sua família?”.

Prestação em dinheiro (RSI).

No que concerne a esta questão, podemos ver que 90% dos inquiridos, dizem que a prestação não é o suficiente para a satisfação das suas necessidades e por outro lado apenas 10% diz que sim (quadro 18, gráfico 25).

	Nº respostas	%
Sim	2	10
Não	18	90
Total	20	100

Quadro 18 - Distribuição de respostas relativamente à questão: “Considera a prestação em dinheiro (RSI), o suficiente para a satisfação das suas necessidades básicas?”.

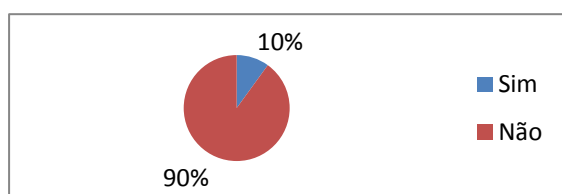


Gráfico 25 - Distribuição de respostas relativamente à questão: “Considera a prestação em dinheiro (RSI), o suficiente para a satisfação das suas necessidades básicas?”.

Integração social

Quanto a esta questão, verifica-se que 75% diz que o trabalho realizado pelos técnicos é o suficiente para a sua integração social, e apenas 25% dos inquiridos refere que não como podemos verificar no quadro 19 e gráfico 26.

	Nº respostas	%
Sim	15	75
Não	5	25
Total	20	100

Quadro 19 - Distribuição de respostas relativamente à questão: “Acha o trabalho realizado pelos técnicos o suficiente para a sua integração social?”.

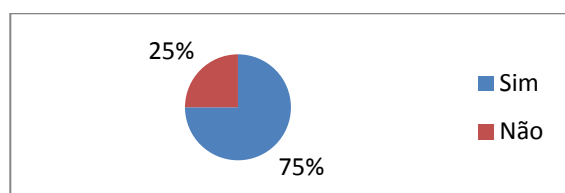


Gráfico 26 - Distribuição de respostas relativamente à questão: “Acha o trabalho realizado pelos técnicos o suficiente para a sua integração social?”.

Trabalho realizado pelos técnicos

Relativamente a esta questão, a maioria dos inquiridos (65%), considera ser Muito Satisfatório e 35% diz satisfatório o trabalho realizado pelos técnicos (quadro 20, gráfico 27).

	Nº respostas	%
Muito Satisfatório	13	65
Satisfatório	7	35
Insatisfatório	0	0
Muito Insatisfatório	0	0
Total	20	100

Quadro 20 - Distribuição de respostas no que diz que respeito á seguinte questão: “Qual o nível de satisfação em relação ao trabalho realizado pelos técnicos?”

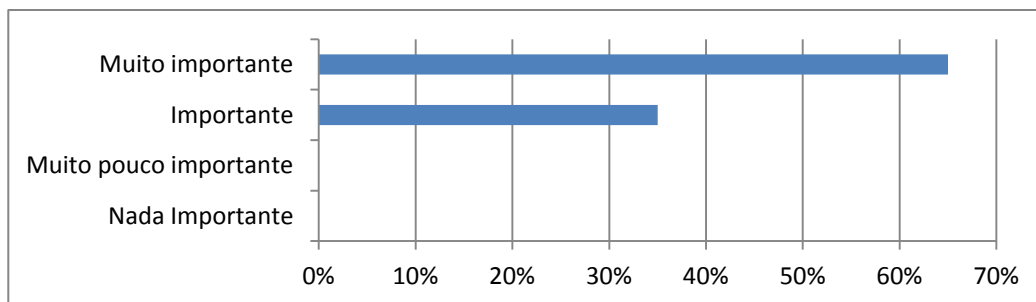


Gráfico 27 - Distribuição de respostas no que diz respeito á seguinte questão: “Qual o nível de satisfação em relação ao trabalho realizado pelos técnicos?”

Autonomização económica

No que diz respeito a esta questão, podemos ver que 55% dos inquiridos responde que não está no caminho certo para a sua autonomização económica e 45% diz que sim (quadro 21, gráfico 28).

	Nº respostas	%
Sim	9	45
Não	11	55
Total	20	100

Quadro 21 - Distribuição de respostas no que diz que respeito á seguinte questão: “Na sua opinião acha que está no caminho certo para a sua autonomização económica?”

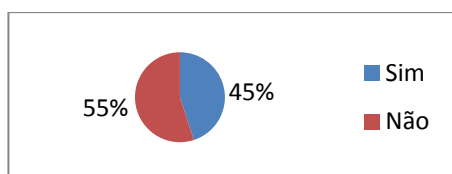


Gráfico 28 - Distribuição de respostas no que diz que respeito á seguinte questão: “Na sua opinião acha que está no caminho certo para a sua autonomização económica?”

O futuro

No que concerne a esta questão, verificamos que a maioria dos inquiridos (95%), considera estar receoso(a) pelo seu futuro e apenas 5% responde que não (quadro 22, gráfico 29).

	Nº respostas	%
Sim	19	95
Não	1	5
Total	20	100

Quadro 22 - Distribuição de respostas no que diz que respeito á seguinte questão: “Está receoso(a), pelo seu futuro?”.

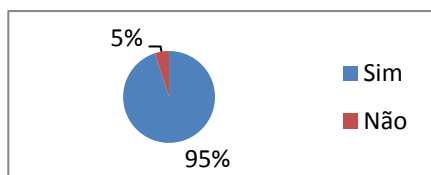


Gráfico 29 - Distribuição de respostas no que diz que respeito á seguinte questão: “Está receoso(a), pelo seu futuro?”.

4.1.3. Auto – reflexão dos inquiridos (questões abertas)

	Respostas
Se soubesse o que sei hoje...	“...tinha estudado mais e feito um curso superior.”
	“...tinha me aplicado mais no ensino superior.”
	“...teria aceitado a oferta de emprego na U.S.A. em 1989.”
	“...tinha emigrado, procurando um emprego.”
	“...nunca me casaria.”
	“...tinha deixado o álcool há mais tempo.”

Quadro 23 - Respostas relativas ao completar da seguinte frase: “Se soubesse o que sei hoje...”

Como podemos verificar no quadro 23, podemos destacar o arrependimento dos inquiridos por não terem aprofundado mais os estudos. Por outro lado obtemos respostas como “...nunca me casaria.” e também “...tinha deixado o álcool há mais tempo.”, uma questão delicada, que como sabemos o alcoolismo é um comportamento que interfere com a vida pessoal, familiar, social ou profissional o que impede de toda a integração social. O inquirido reconhece esse obstáculo que esteve presente na sua vida, mostrando arrependimento o que é um ponto positivo.

Verificamos aqui um sentimento de arrependimento por parte dos inquiridos que teriam tomado decisões diferentes ao longo da sua vida.

	Respostas
Sonho com...	“...um futuro melhor para os meus filhos.”
	“...um futuro melhor.”
	“...um emprego.”
	“...uma vida estável.”
	“...saúde.”
	“...ter dignidade como ser humano.”
	“...uma mudança radical dos paradigmas políticos, económicos e sociais.”

Quadro 24 - Respostas relativas ao completar da seguinte frase: “Sonho com...”

No que concerne a este ponto (Sonho com...), os inquiridos referem “um futuro melhor para os meus filhos.”, denota-se aqui uma preocupação para com a família; “...um emprego.”, por ação do desemprego estrutural estamos numa época em que podemos assistir a uma vulnerabilidade de vastas camadas de pessoas. Esta é uma das preocupações, tendo em conta o momento de crise financeira que se vive no país e o aumento do desemprego a cada dia que passa.

Os inquiridos também responderam como podemos ver no quadro 24, que sonham com “...uma vida estável”; “...saúde”; que podemos considerar fundamental para ter uma vida estável e de qualidade; “...ter dignidade como ser humano.” e por último “...uma mudança radical dos paradigmas políticos, económicos e sociais.”

	Respostas
Sugestões para a melhoria do serviço:	“Atividades socialmente úteis, seria uma mais-valia. Favorecia em termos pessoais para a integração social.”
	“Suponho que poderia haver maior interação entre os serviços e os utentes de forma a integrá-los mais rapidamente no mercado de trabalho evitando assim a degradação da sua situação e a possibilidade mórbida da sua exclusão social.”
	“Aumento da prestação de RSI.”

Quadro 25 - Respostas relativas a sugestões para a melhoria do serviço.

Tendo em conta este ponto, e considerando que a maioria não respondeu a este ponto, podemos perceber que existe uma preocupação em relação a melhoria do serviço por parte de alguns. Como podemos ver no quadro 25, um dos utentes refere “atividades socialmente úteis”, como uma possível sugestão referindo que “Favorecia em termos pessoais para a integração social.”.

Como futuro profissional, considero uma sugestão válida, tendo em conta que ocuparia o tempo do utente, favorecia a nível pessoal, no sentido de valorização e quem sabe uma preparação para a integração profissional e, conseqüentemente, um passo para a sua autonomização económica e integração social.

Outra das sugestões seria “maior interação entre os serviços e os utentes de forma a integrá-los mais rapidamente no mercado de trabalho” e também referido por outro inquirido “O aumento da prestação de RSI”.

Embora o valor da prestação seja o da Pensão Social (178,15€), verificamos ser um valor muito limitado. Contudo não é função nem compete aos serviços aumentar ou diminuir a prestação de RSI.

4.2. Discussão de Resultados

Considerando a necessidade de completarmos os dados obtidos na parte quantitativa com os dados qualitativos recolhidos importa agora discutir os resultados no seu todo e não cada uma das partes isoladamente.

Mediante os resultados obtidos, iremos efetuar uma reflexão crítica suportada pela revisão teórica previamente efetuada, no sentido de debater as hipóteses formuladas e alcançar os objetivos a que nos propusemos.

Após a abordagem teórica sobre o RSI verificamos que é uma medida de apoio à população mais desfavorecida economicamente e residente em território nacional, com vista à “*satisfação das suas necessidades mínimas e para o favorecimento de uma progressiva inserção social, laboral e comunitária, respeitando os princípios da igualdade, solidariedade, equidade e justiça social.*” (Art.º 1.º do Decreto-Lei N.º13/2003), para isso tem o acompanhamento social por parte de técnicos superiores.

Baseando-nos nos resultados da nossa amostra, verificamos que em relação á satisfação no acompanhamento social a maioria considera que é muito bem atendido no gabinete de atendimento integrado local e que sabe a quem se dirigir para obter informações sobre o seu processo. Também afirmam que conseguem contatar muito facilmente com o técnico responsável pelo seu processo. Consideram também a utilização por parte dos técnicos de uma linguagem muito compreensível, tendo em conta a baixa escolaridade da amostra.

No âmbito do funcionamento dos NLI, assume especial relevância a vertente da inserção, a qual se materializa através do instrumento contratual; O Programa de Inserção. O Acordo do Programa de Inserção concretiza o compromisso e a responsabilidade de desenvolver um conjunto de ações e tarefas necessárias à autonomização das famílias, que são assumidos entre diferentes intervenientes neste processo – famílias beneficiárias de RSI e entidades e serviços.

Considerando os resultados da amostra, a maioria considera que com o atendimento integrado local obtém maior rapidez na resposta às suas necessidades, que participa na definição e possíveis alterações do seu plano de inserção e que as atividades programadas são executadas conforme o planeado. Concluimos também que o plano de inserção corresponde à satisfação das suas expetativas bem como é informado antecipadamente de alguma alteração ao acordo.

Porém apesar desta maioria relacionada com estas importantes questões do plano de inserção, achamos preocupante o facto de 10 % da amostra considerar que não participa na definição do seu plano de inserção, bem como 10% considera que nem sabe se participa. No que diz respeito à questão: “Participo nas alterações ao meu plano de Inserção?”, 20%, respondem que não e 5% diz que nem sabe. Apesar de serem percentagens baixas, é uma questão preocupante, pois são elementos fundamentais que devem ser cumpridos na definição de um Plano de Inserção.

Compete ao Núcleo Local de Inserção conforme referido anteriormente na parte teórica, a responsabilidade da elaboração e aprovação dos programas de inserção, a organização dos meios inerentes à sua prossecução e, ainda, o acompanhamento e avaliação da respetiva execução.

Ainda tendo em conta os resultados da amostra a maioria acha que o serviço prestado pelo GAIL está adequadamente divulgado, considerando também que o serviço prestado, o espaço disponibilizado para o atendimento, o horário de atendimento, bem como a localização dos GAIL é “BOM”.

Assim podemos perceber que o objetivo dos GAIL, está cumprido na medida em que criou um serviço de proximidade, possibilitando o acesso a um conjunto de sistemas sociais básicos, de forma a permitir a sua inserção nos domínios social, económico, institucional, territorial e simbólico bem como no atendimento e acompanhamento social, pois visam apoiar os indivíduos e famílias em dificuldades, na prevenção e/ou resolução de problemas geradoras ou gerados por situações de exclusão.

Baseando-nos nos resultados da nossa amostra e tendo em conta as representações passadas, presentes e futuras, a maioria diz que já passava momentos de grande dificuldade económica, na infância, atribuindo uma primordial importância à sua família e sendo na maioria apoiados pela mesma.

No que diz respeito à prestação em dinheiro (RSI), a maioria (90%), não considera que a mesma seja suficiente para a satisfação das suas necessidades básicas. Como verificamos no conteúdo teórico o valor da prestação (178,15€), é um valor muito limitado para possibilitar uma vida condigna aos beneficiários.

A maioria dos inquiridos considera o trabalho realizado pelos técnicos muito satisfatório e o suficiente para a sua integração social. Porém, noutra questão, 95% diz estar receoso pelo seu futuro, talvez pelo momento de crise que se vive, o aumento do desemprego que se verifica a cada dia, a baixa escolaridade da amostra, o que não facilita na procura de emprego, bem como a idade que como sabemos a média da amostra total é de 47,9.

Reflexões Finais

Com este trabalho conciliamos as questões teóricas e a investigação acerca do nível de satisfação no acompanhamento social e expectativas futuras de beneficiários de RSI.

Relativamente a parte teórica, achei bastante interessante o Enquadramento e a legislação Portuguesa: do Rendimento Mínimo Garantido ao Rendimento Social de Inserção, pois após o RMG, surge o RSI que é pensado e proposto, visando aprofundar a condição de recurso a esta prestação, e ao mesmo tempo tornando-o mais eficaz, com uma maior exigência e rigor na atribuição e fiscalização, o que consideramos uma medida muito importante.

A medida Rendimento Social de Inserção é um instrumento essencial da política inclusiva do sistema de proteção social, habilitando os beneficiários com uma prestação económica destinada a assegurar os ‘mínimos’ dos níveis de subsistência, e com um instrumento dinâmico e capaz de valorizar as suas competências e fomentar a sua autonomia, o Programa de Inserção.

Com o objetivo de compreender o nível de satisfação no acompanhamento social e as expectativas futuras de beneficiários de RSI, desenvolvemos este estudo. Assim no que diz respeito a parte empírica e conciliando com as questões teóricas, podemos enumerar algumas conclusões gerais do estudo que nos parece importante destacar, tendo em conta os resultados obtidos: As baixas habilitações literárias dos requerentes de RSI acabam assim por se constituir em um entrave à sua inserção profissional.

Relativamente ao acompanhamento social, e de uma forma geral a maioria dos inquiridos considera positivo, porém como referi anteriormente é preocupante que hajam inquiridos que respondem “Não” ou que “Não sabem”, a questões como por exemplo: “Participa na definição do seu Plano de Inserção?”.

Tendo em conta os atendimentos realizados durante o período de estágio, achamos que o atual rácio técnicos/número de processos de pedidos de RSI, constitui um fator de morosidade, nomeadamente no que diz respeito à negociação do Programa de Inserção. Muitas vezes quando esta negociação é feita, o beneficiário já não tem presente que a prestação económica que já está a receber, tem associado um conjunto de

ações que visam a sua autonomização. O desconhecimento dos objetivos deste está bem patente. Assim, não atribuem grande relevância ao Programa de Inserção. Este fica em segundo plano e não se torna um instrumento para se autonomizarem da prestação económica.

No que diz respeito à “Representação do passado, presente e futuro” e tendo em conta os resultados obtidos percebemos que a maioria, atribui uma primordial importância à sua família, tendo a colaboração da mesma. Apesar de considerarem o trabalho realizado pelos técnicos muito importante e o suficiente para a sua integração social, dizem estar receosos pelo futuro, mostrando um sentimento de arrependimento no que concerne a escolhas do passado.

Assim de uma forma geral e concluindo o RSI, deveria ser uma medida política de proximidade, mas nem sempre é possível e com o pouco acompanhamento que é feito a cada família/beneficiário torna possível a existência de dependência, nem sempre justificada e real, da prestação económica.

Outro fator a salientar, relacionado com o anterior, é a duração prolongada de muitas prestações. Uma medida que se quer temporária e fomentadora da autonomia, torna-se quase ‘vitalícia’. Por outro lado, embora o valor da prestação seja o da Pensão Social (178,15€), verificamos ser um valor muito limitado para possibilitar uma vida condigna aos beneficiários.

Seria pertinente se a Administração Pública contratasse mais funcionários ou fizesse mais protocolos, visto que, como já referimos, o rácio técnico/número de processos ser impeditivo de qualquer acompanhamento mais personalizado dos recursos de inserção e visto considerarmos que essa poderia ser eventualmente uma solução com vista ao acompanhamento para a sua autonomização.

A criação de uma rede pública de recursos laborais, de acesso gratuito e menos burocrático, que permitisse um contato mais fácil dos beneficiários com as oportunidades de trabalho. Um serviço que se distinguisse do Centro de Emprego pela sua proximidade e articulação com ofertas mais direcionadas a pessoas com baixa escolaridade (a maioria dos beneficiários de RSI).

Por último a criação de equipas de investigação no terreno, que acompanhassem a aplicação desta medida para uma melhor perceção de como decorre na prática a fim de encontrar os aspetos principais condicionantes que levam ao arrastar da prestação, sem que nunca seja atingida uma verdadeira autonomização.

Bibliografia

- Capucha, Luís Manuel (1998). *Rendimento Mínimo Garantido: Avaliação da Fase Experimental*. Lisboa, Departamento de Estudos, Prospectivas e Planeamento.
- Comissão Nacional do RSI (Março 2010) - Seminário Europeu – *RSI Um Direito à Integração Social*.
- Câmara Municipal da Maia. (2013). *Diagnóstico social do Concelho da Maia 2011*. Porto, Camara Municipal da Maia
- Diogo, F. (2003). Trabalho e Rendimento Mínimo Garantido: Tensão identitária e (re)produção das identidades sociais. Dissertação de Doutoramento, Universidade dos Açores, Açores, Portugal.
- Diogo, F. (2004). *Quando o Estado e os cidadãos não se entendem: o caso do programa de inserção do Rendimento Mínimo Garantido*. Comunicação apresentada ao V Congresso da Associação Portuguesa de Sociologia: *Sociedades Contemporâneas - Reflexividade e Acção*. Braga.
- Ghiglione, R. e Matalon, B. (1992), *O Inquérito, Teoria e Prática*, Oeiras, Celta Editora.
- Guerra, I. (1997). The dark side of the moon do Rendimento mínimo garantido, *Sociologia – Problemas e Práticas*, nº 25, pp.157-164.
- Marconi, M., Lakatos, E. (1996). *Técnicas de Pesquisa*. São Paulo: Atlas.
- Moreira, A. (2000). Inserção Profissional dos Beneficiários do Rendimento Mínimo Garantido. IV Congresso Português de Sociologia *in Sociedade Portuguesa: Passados Recentes, Futuros Próximos*. Acta015.

- Quivy, R. & Campenhoudt, L. V. (1992). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. 1ª ed. Lisboa: Gradiva.

- Rodrigues, E. (2010). *Escassos Caminhos. Os processos de imobilização social dos beneficiários do Rendimento Social de Inserção*. Porto, Edições Afrontamento.

- Rodrigues, E. (2011). Notas em torno da política de Mínimo Garantido em Portugal, *Cidadania, Desigualdades e Participação Social*, p. 1.

- Sarmiento, M., Soares, N. e Tomás, C. (2006). Políticas públicas e participação infantil, *A Educação, Sociedade & Cultura*, p. 2.

Fontes eletrónicas

Câmara Municipal da Maia. [Em linha]. Disponível em <<http://www.cm-maia.pt/>>. [Consultado em 29/08/2013].

Segurança Social. [Em linha]. Disponível em <<http://www4.seg-social.pt/>>. [Consultado em 06/09/2013].

Anexos