



# Conselhos de Utentes nos Serviços Especializados para Pessoas com Deficiência Intelectual

Position Paper

## Tomada de Posição da Inclusion Europe Adoptado na Assembleia Geral 2008 -

Os serviços são prestados a pessoas! Os Utentes devem ter uma forte influência e poder de escolha sobre os serviços que utilizam. Este princípio torna-se ainda mais relevante para as pessoas com deficiência intelectual que são muitas vezes extremamente dependentes dos serviços de que necessitam. “Nada sobre nós, sem nós” deve ser também um princípio orientador dos serviços para as pessoas com deficiência.

A Inclusion Europe pede a todos os prestadores de serviços para pessoas com deficiência intelectual e a todos os organismos públicos que subsidiam estes serviços, que assegurem a representação democrática dos Utentes na gestão destes serviços e um controlo efectivo dos aspectos cruciais da prestação de serviços. A existência desta representatividade e controlo é um indicador indispensável da qualidade dos serviços.

Uma forma eficaz de assegurar a representação democrática e o controlo por parte dos Utentes é a criação, por eleição, de um grupo de representantes dos Utentes em todos os serviços que prestem apoio a mais de dez pessoas num espaço único. Este grupo é referido no texto que se segue como “Conselho de Utentes”, podendo no entanto ter outra nomenclatura em diferentes países e em diferentes áreas de prestação de serviços. As medidas que se seguem ilustram as condições mínimas para o trabalho dos Conselhos de Utentes.

### Obrigações Gerais dos Prestadores de Serviços

- Os prestadores de serviços devem assegurar e apoiar a existência de um Conselho de Utentes em todos os serviços que tenham mais de dez pessoas com deficiência intelectual à sua responsabilidade, mesmo que não exista uma necessidade legal para o fazer.
- Os prestadores de serviços devem assegurar que os membros do Conselho de Utentes são eleitos democraticamente pelos Utentes do serviço.
- Os prestadores de serviços devem desenvolver, em cooperação com o Conselho de Utentes, um protocolo que especifique os papéis e as responsabilidades do Conselho de Utentes relativamente ao serviço, ao pessoal e às estruturas do prestador do serviço.
- Os Conselhos de Utentes devem estar envolvidos formalmente em todas as decisões importantes com influência na prestação do respectivo serviço. Esta informação deve ser providenciada em formato acessível.
- Sempre que for possível, as pessoas com deficiência intelectual devem prestar serviços reais com compensações remuneratórias adequadas, dentro do próprio serviço. Desta forma é possível assegurar que as estruturas do serviço respondem, de facto, às necessidades das pessoas com deficiência intelectual.

### Estrutura do Conselho de Utentes

- Os Conselhos de Utentes devem acordar nos estatutos ou referencial próprio, especificando os seus métodos de trabalho, responsabilidades e composição. Os prestadores de serviços devem assegurar-se de que estes estatutos se encontram disponíveis a todos os Utentes do serviço em formato acessível.
- Os Conselhos de Utentes devem assegurar-se que defendem os direitos e os interesses de todos os Utentes do serviço, principalmente daqueles que têm

## Inclusion Europe

Galeries de la Toison d'Or  
29 Chaussée d'Ixelles #393/32  
B-1050 Bruxelles  
Tel.: +32-2-502.28.15  
Fax.: +32-2-502.80.10  
secretariat@inclusion-europe.org  
www.inclusion-europe.org



Supported by the  
European Commission

dificuldade em se auto-representarem. Para tal, os membros do Conselho de Utentes devem consultar de forma regular todos os Utentes. Os prestadores de serviços devem providenciar o apoio e os meios necessários a esta consulta.

### **Responsabilidades dos Conselhos de Utentes**

- Os Conselhos de Utentes devem envolver-se de forma regular na definição e/ou revisão dos objectivos gerais do serviço, incluindo a sua finalidade, perfil, tamanho, e forma como é prestado.
- Os Conselhos de Utentes são um elemento essencial para a apresentação de queixas relativamente à gestão de um serviço. Devem ser apoiados para que desempenhem um papel activo na certificação de que não existem abusos ou exploração dos Utentes em determinado serviço.
- Pelo menos um membro do Conselho de Utentes deve estar envolvido no processo de contratação do pessoal que presta serviços, incluindo os Directores. Isto é particularmente relevante quando são providenciados serviços de apoio de índole privada e pessoal.
- Os Conselhos de Utentes devem estar directamente envolvidos na formação do pessoal do serviço. .  
Os Conselhos de Utentes detêm conhecimento privilegiado sobre as necessidades dos Utentes do serviço e podem dar uma contribuição importante para a formação e orientação do pessoal. Além disso, o prestador de serviços deve dar prioridade à formação externa que envolva as pessoas com

deficiência intelectual como formadores.

- A avaliação da qualidade dos serviços é outra importante área de influência dos Conselhos de Utentes. Os prestadores de serviços devem recorrer a instrumentos de avaliação interna e externa que baseiem a sua avaliação na satisfação dos Utentes como critério chave para a qualidade do serviço.
- Se um utilizador do serviço pedir o apoio de pares no processo de avaliação das suas necessidades ou planeamento do seu futuro pessoal, um dos membros do Conselho de Utentes deve ser designado para esta tarefa.

### **Apoio necessário aos Conselhos de Utentes**

- O Conselho de Utentes deve ser apoiado por alguém com formação e experiência que seja independente do prestador de serviços.

O prestador de serviços deve garantir a formação adequada aos membros do Conselho de Utentes de forma a assegurar a sua participação efectiva no recrutamento de pessoal, avaliação de necessidades e outras áreas do trabalho do Conselho de Utentes.

Os prestadores de serviços devem assegurar que os membros do Conselho de Utentes se podem reunir e partilhar experiências com outros Conselhos de Utentes da mesma cidade com regularidade. Os membros do Conselho de Utentes devem ainda ser apoiados para participar em reuniões externas a nível. Regional, Nacional ou Europeu com outros Conselhos de Utentes ou com organizações de Auto-Representantes.



## **Conselhos de Utentes nos Serviços para Pessoas com Deficiência**

O que pensam os nossos membros sobre os Conselhos de Utentes nos serviços para pessoas com deficiência intelectual

Os serviços existem para o ajudar.

Você deve poder escolher os serviços de que precisa.

Você deve ter uma palavra a dizer sobre a maneira como os serviços são dirigidos.

“Nada sobre nós, sem nós” também se aplica aos serviços.

A Inclusion Europe quer que você tenha mais influência nos serviços que recebe.

Pedimos a todos os prestadores de serviços que tenham a certeza que os utilizadores têm mais influência.

Os Utentes devem dizer como querem que os serviços sejam dirigidos.

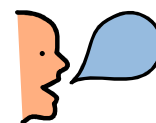
Os Utentes devem dizer como querem que os serviços sejam prestados.

Os bons serviços dão aos seus Utentes muita influência.

Os “Conselhos de Utentes” são uma forma de ter a certeza que os Utentes têm influência nos serviços..Os membros do Conselho de Utentes são eleitos por todos os Utentes do serviço.

Devem existir Conselhos de Utentes em todos os serviços que têm mais de 10 Utentes.

O Conselho de Utentes deve falar em nome de todos os Utentes de um serviço



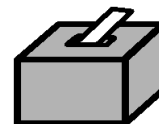


Por vezes, estes Conselhos podem ter outro nome.

Vamos agora dizer-lhe como devem trabalhar os Conselhos de Utentes.

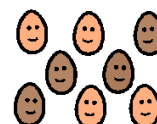
### **Deveres Gerais do Serviço**

- ▶ Todos os serviços com mais de 10 Utentes devem ter um Conselho de Utentes. Isto deve ser feito mesmo que a lei não obrigue.
- ▶ Os membros do Conselho devem ser eleitos por todos os Utentes do serviço.  
O serviço deve ajudar os Utentes a organizar esta eleição.
- ▶ O serviço e o Conselho de Utentes devem concordar sobre como devem trabalhar em conjunto.  
Devem decidir sobre a forma como o Conselho de Utentes trabalha com o pessoal do serviço.  
Estas regras devem ficar escritas.
- ▶ O Conselho de Utentes deve dar a sua opinião em todas as decisões importantes.  
Os Conselhos de Utentes devem receber toda a informação de que precisam em forma de leitura fácil.
- ▶ As pessoas com deficiência intelectual devem ter empregos reais com salários reais no próprio serviço.  
Os serviços para pessoas com deficiência devem estar abertos à comunidade.



### **Como devem funcionar os Conselhos de Utentes**

- ▶ Os Conselhos de Utentes devem ter regras de funcionamento.  
Devem decidir quais dos seus membros são responsáveis e porquê.  
Devem decidir quem fala em nome do Conselho de Utentes.  
Todos os Utentes do serviço devem receber estas regras.
- ▶ O Conselho de Utentes fala em nome de todos os Utentes de um serviço.  
É muito importante que falem em nome daqueles que não são capazes de falar por si próprios.  
Isto quer dizer que o Conselho de Utentes tem de saber o que querem os Utentes.  
O Conselho de Utentes deve falar sobre isto com todos os Utentes do serviço.



### **As Tarefas do Conselho de Utentes**

- ▶ Os Conselhos de Utentes devem ser ouvidos em todas as questões relativas ao serviço.
- ▶ Devem ser ouvidos sobre:
  - \* O tipo de serviços que lhes é prestado;
  - \* O número de pessoas a que é prestado o serviço;
  - \* A forma como o serviço é prestado.
- ▶ Os Conselhos de Utentes devem ouvir as queixas dos utentes,  
Devem ajudar os utentes quando estes têm uma queixa.





- ▶ Devem ter a certeza que nenhum utente é maltratado por ter feito uma queixa.
- ▶ Os Conselhos de Utentes devem dar a sua opinião sobre os profissionais que trabalham no serviço. Nas entrevistas de selecção deve estar sempre um membro do Conselho de Utentes. Isto deve acontecer para todos os lugares que são pagos, seja para o pessoal técnico seja para os Directores. É muito importante que o serviço dê apoio pessoal às pessoas.
- ▶ Os Conselhos de Utentes devem ajudar a dar formação ao pessoal que trabalha no serviço. Eles sabem melhor aquilo de que os utentes precisam. Eles podem dizer ao pessoal como podem fazer melhor o seu trabalho.
- ▶ Os Conselhos de Utentes devem dizer se os serviços têm qualidade. Os serviços devem dar importância à opinião dos utentes. Os utentes devem estar contentes com os serviços que recebem. Se os utentes não estão contentes os serviços devem ser mudados.
- ▶ Os serviços devem tentar saber do que precisam os seus utentes. Devem ajudar os utentes a planear o seu futuro. Se um utente pedir ajuda a um colega, um membro do Conselho deve ajudar.



### Apoio aos Conselhos de Utentes

- ▶ O serviço deve ter uma pessoa para apoiar o Conselho de Utentes. Esta pessoa deve ter formação e experiência. Esta pessoa não deve ser funcionária do serviço.
- ▶ O serviço deve dar formação a todos os membros do Conselho de Utentes. Devem receber formação para que saibam fazer o seu trabalho no Conselho de Utentes.
- ▶ Os Conselhos de Utentes devem encontrar-se com outros Conselhos da mesma cidade para falarem sobre o seu trabalho. Devem ajudar os membros do Conselho a irem a reuniões e conferências de auto-representantes.



### **Respeito – solidariedade – Inclusão**

Com base nestes valores fundamentais do movimento mundial para a Inclusão, a Inclusion Europe luta pelos interesses das pessoas com deficiência intelectual na Europa. O **Respeito** leva à tolerância e ao reconhecimento das pessoas com deficiência intelectual como cidadãos de igual valor para sociedade. A **Solidariedade** nas sociedades garante serviços de qualidade, o apoio e a protecção. A **Inclusão** é a base para o exercício dos Direitos Humanos e para a luta contra a discriminação.

A Inclusion Europe organiza a partilha de conhecimento entre os seus membros, apoiando-os em diferentes áreas e influenciando a política Europeia a favor das pessoas com deficiência intelectual, das suas famílias e das suas organizações. .

Para mais informações, contacte-nos ou contacte o nosso membro no seu país