

Eu sei o que quero!

Eu compro o que quero!



As pessoas com dificuldades de aprendizagem têm o poder para escolher os seus serviços de apoio.

Este folheto
está escrito em
linguagem fácil.



O que é um consumidor?

Ana, Pedro e Maria encontram o João.



Olá Ana!
Que bom teres trazido a
Maria e o Pedro contigo.



Olá João!
Tu disseste,
que querias a nossa ajuda para
fazer um folheto informativo.
Sobre o que é o folheto?



Algumas pessoas
com deficiência mental sabem
que têm o direito
de escolher serviços
e que são consumidores.
Mas muitas outras pessoas não sabem
que têm esses direitos.
Por isso, queremos a vossa ajuda
para mudar esta situação.



Como é que podemos ajudar?



Nós queremos falar sobre
as vossas experiências como consumidores
e divulgá-las neste folheto.
Esperamos que isto possa ajudar a informar
as pessoas com dificuldades de aprendizagem
acerca dos seus direitos.



Quer dizer que eu sou um consumidor?



Sim.
Quem compra alguma coisa
é um consumidor!



Os Consumidores têm poder!



Conheces o ditado:
“o Consumidor é um Rei?”
Isto quer dizer que tu tens
poder enquanto consumidor.



Como é que eu tenho poder?



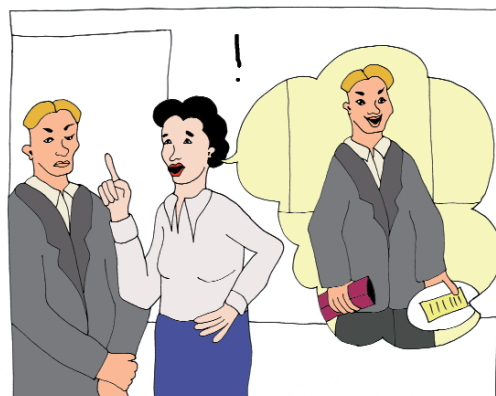
Bem, enquanto consumidor tu podes
decidir sobre muitas coisas.



Por exemplo, tu podes escolher
onde comprar um chá ou um café.
Se o empregado for malcriado,
tu podes decidir que na próxima vez
vais a outra cafetaria.



Outros consumidores
também podem deixar de lá ir.
A cafetaria vai ter de melhorar
o seu serviço para manter os clientes.
Desta forma os consumidores
podem mudar os serviços.
Os consumidores têm poder.



É o direito de escolher
que torna os consumidores poderosos.



Ainda me parece estranho,
que eu seja uma consumidora.



Está bem, pensa na semana passada
quando tu compraste um leitor de cd's.
Nesse momento tu foste uma consumidora!



O João vai contar-nos o que
aconteceu quando compraste o leitor de Cd's!

Como comprar um leitor de CD's?

A história da Ana sobre a compra de um leitor de cd's na semana passada.



Eu gosto de ouvir música.
Mas eu não tenho música em casa.
Eu quero comprar um leitor de cd's.



Eu comprei um leitor de cd's,
com o qual eu estou muito contente.



Vamos então às compras
e tu podes ajudar-me a escolher um.



Este leitor de cd's é muito bom.
Porque é que não o compras?



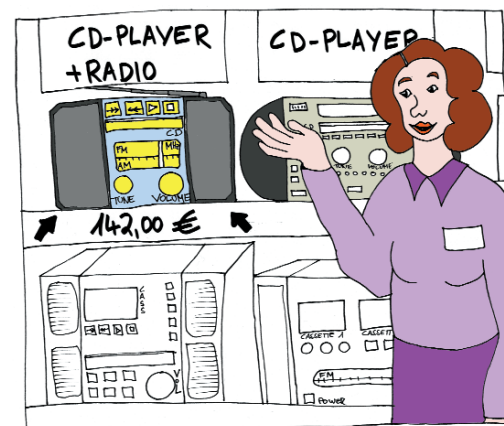
Sim. Eu gosto da cor.
Eu quero comprá-lo.



Este leitor de cd's
é muito caro,
tu só tens 145 Euros.
Vamos pedir ajuda
à empregada.



Eu tenho dois bons modelos.
Um com rádio
que custa 142 Euros
e outro sem rádio
que custa 129 Euros.
Portanto, você pode escolher.





Tu devias comprar o mais barato.



Eu gosto do que tem rádio.
Eu posso ouvir cd's
mas também posso ouvir rádio.



O teu dinheiro chega para o comprar.



Vou comprá-lo.



Precisas de guardar o recibo
e ter cuidado com o teu leitor de CD's.



Porque é que eu preciso de guardar o recibo?



Se o leitor de CD's se avariar
nos próximos 2 anos
nós fazemos a reparação de graça.



Eles arranjam-no de graça,
se tu não tiveres
culpa da avaria.



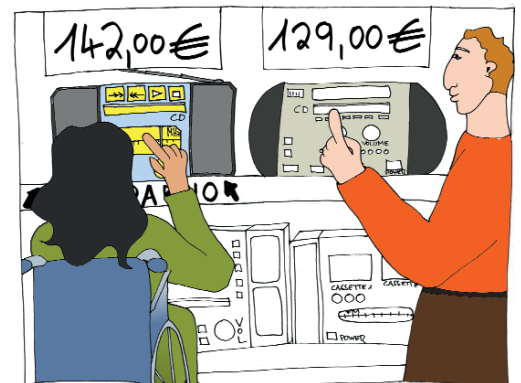
Achei que ir às compras
ia ser mais difícil.
Não foi.
Agora posso ouvir música
quando quiser.



Fizeste uma boa escolha.



Eu sei que fiz, mas na próxima vez
vou comprar um com botões grandes.
São mais fáceis de usar.



O que devo fazer enquanto consumidor.

Falar sobre a história da Ana



Eu gostei de decidir o que queria.
Foi ótimo ser uma consumidora.



Podes encontrar 5 etapas na história da Ana.
A Ana decidiu que queria um leitor de
CD's para ouvir música em casa.
Esta é a primeira etapa.
Saber o que queres ou precisas.
O que é que fizeste a seguir, Ana?



Pedi ajuda ao Pedro e à Maria.



Juntos ajudámos a Ana a decidir
qual o melhor leitor de CD's para ela.



Então a Segunda etapa é
recolher informação.
Isto significa perguntar a outras pessoas,
ler sobre o assunto,
ver outras ofertas
e pedir ajuda à empregada da loja.



A empregada foi muito simpática.
Falou-me sobre a qualidade
dos leitores de CD's
e sobre os preços.



**As boas decisões
tomam-se
com boas informações.
Informa-te bem!**



Depois tomei uma decisão.
Escolhi o melhor leitor de CD's para mim.



Esta é a terceira etapa.
Decidir o que mais gostas e
o que queres.
Fazer uma escolha.



A 4ª etapa foi
fazer um acordo.
Tu pagaste o leitor de CD's
e a loja prometeu que o reparava
se ele se avariasse.



Eu experimentei o meu novo leitor de CD's
em casa e adorei-o.
Será esta a 5ª etapa?



Sim. A 5ª etapa é
ter a certeza que estás satisfeito
com aquilo que compraste.



A Ana é uma consumidora com poder.
Ela soube o que queria
e conseguiu tê-lo.



**Enquanto consumidora
tu tens o poder
de escolher e de decidir.**



Esta é história é igual à minha.
Eu acho que também vais encontrar
as mesmas 5 etapas.



Como comprar um serviço de apoio?

A história do Pedro



É bom viver com outras pessoas mas eu queria uma casa minha.



Eu também gostava mas não tenho dinheiro meu para pagar a uma instituição.



Não interessa se a instituição recebe o dinheiro por ti ou pelo Governo.
Tu continuas a poder escolher.



Como é que sabes tudo isso?



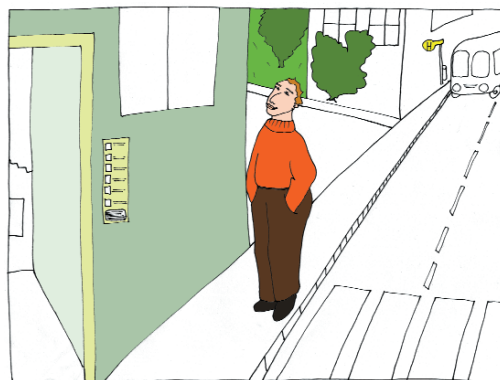
Eu procurei informações sobre como viver numa residência. Os meus pais e amigos ajudaram-me a encontrar informação. Depois fui conhecer 4 Instituições.



Tu tens muita informação. O que é que tu decidiste fazer?



Eu escolhi a Instituição que tinha um pequeno apartamento nos arredores da cidade. É bom e sossegado. É perto do campo e da cidade.
Vou assinar o contrato amanhã.





Quando eu me mudar para a minha nova casa, a minha pessoa de apoio vai visitar-me todos os dias. Já fomos apresentados e ele pareceu simpático.



Porque é que ele te vai visitar ?



Ele vai mostrar-me como é que se cozinha e limpa a casa. Se tudo correr bem, no futuro ele não terá de me visitar todos os dias.



Parece-me que terás muitas responsabilidades. Terás de ser tu a pagar todas as tuas contas ?



Sim. Isso está tudo escrito no meu plano pessoal e acordado no meu contrato. Daqui a 3 meses vamos verificar se está tudo a correr bem.



Pedro, achas que será difícil para ti viver sozinho?



Ao princípio vai ser difícil e estou um pouco preocupado com isso, mas eu quero fazer as minhas próprias escolhas e decidir. Eu sonho com a vossa visita para lanchar na minha nova casa.

Diferentes formas de ser consumidor

Discutindo a história do Pedro

Também existem 5 etapas na tua história.

Sim. Primeiro eu decidi que queria viver sozinho.
A segunda etapa foi a recolha de informação.

Depois tu escolheste uma Instituição.
Esta foi a 3ª etapa.
Depois concordaste com o plano e o contrato.
Esta foi a 4ª etapa.

Eu continuo sem perceber o que é
que tu compraste?

Eu escolhi uma Instituição
que vai receber dinheiro para me apoiar.
Eu sou um consumidor dos seus serviços.

Então essa Instituição vai trabalhar para ti
como a empregada da loja que me ajudou.
Mas quem é que paga à Instituição?

O Governo paga à Instituição
que vai ajudar o Pedro.

Se eu não estiver satisfeito com o apoio
que me é dado, posso reclamar e mudar.
Esta é a 5ª etapa, decidir se estou satisfeito
com o serviço que me é prestado.

Então, somos todos consumidores.

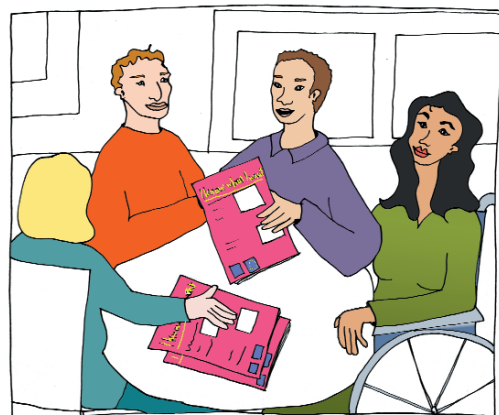
Sim. Todos nós somos consumidores mas
nem todos o sabemos.
Foi por isso que fizemos este folheto.



Onde arranjar mais informações

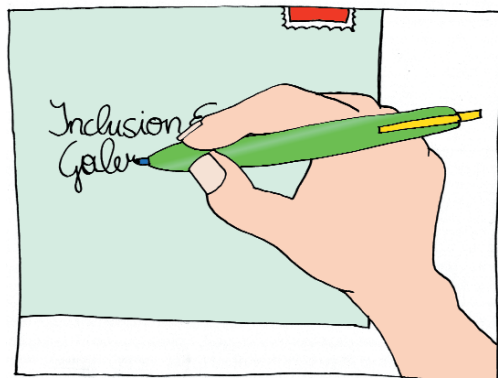


Estivemos a escrever sobre o significado de consumidor. Agora, qualquer pessoa pode ler. Também organizámos um “pacote de recursos”. Este pacote de recursos vai ajudar as pessoas de apoio a trabalhar contigo neste tópico.



Se quiseres mais folhetos ou “pacotes de recursos”, escreve para a Inclusion Europe. A morada é:

Inclusion Europe
Galeries de la Toison d'Or
29 Chaussée d'Ixelles #393/32
B-1050 Brussels



Tu podes fazer cópias do folheto, desde que digas quem o fez.

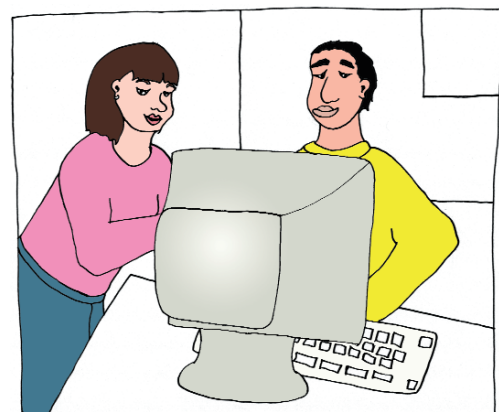


A Inclusion Europe tem um sítio Internet. A morada do sítio Internet é:

www.inclusion-europe.org/consumers

Aí podes encontrar um programa de computador fácil de usar.

Ele pode ajudar-te se estiveres à procura de um emprego ou de uma residência. É um jogo que te vai ajudar a aprender o que deves perguntar antes de decidir.



As Pessoas com Deficiência Mental Enquanto Consumidores de Serviços de Apoio

é o nome de um projecto.

Este folheto é um resultado deste projecto.

Podes saber mais sobre este projecto
neste sítio Internet:

www.inclusion-europe.org/consumers

Pessoas de várias organizações e países
trabalharam juntas neste projecto.

Da Bélgica foram pessoas da ANAHM.



Da Holanda foram pessoas da
Federatie van Ouderverenigingen.



Da Áustria foram pessoas da Lebenshilfe Wien.



A Inclusion Europe liderou o projecto.



A Comissão Europeia,
o governo da União Europeia,
apoiou este projecto com dinheiro.
Isto não quer dizer que a
Comissão Europeia concorda
com tudo o que está escrito neste folheto.



Este folheto foi feito em Bruxelas em 2002.

Quem fez os desenhos foi a Sylvia Müller.

O seu endereço de correio electrónico é: siesta@aon.at

A morada do sítio Internet da atempo é www.atempo.at

O folheto foi impresso pela MICROGRAPHEX em Bruxelas.

Para que o possas encontrar facilmente

Este folheto tem um número.

Este número é: ISBN 2-930078-55-3 PT