



FACULDADE DE LETRAS  
UNIVERSIDADE DE  
COIMBRA

Laureana Castanheira Rocha

# COMUNICAR A DEFICIÊNCIA INTELECTUAL NO AMBIENTE DIGITAL

Relatório de Estágio do Mestrado em Jornalismo e Comunicação, orientado pelo/a Professor/a  
Doutor/a José João Figueira da Silva, apresentado ao Departamento de Filosofia, Comunicação e  
Informação da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra

Fevereiro de 2022

# FACULDADE DE LETRAS

## COMUNICAR A DEFICIÊNCIA INTELECTUAL NO AMBIENTE DIGITAL

### Ficha Técnica

<b>Tipo de trabalho</b>	<b>Relatório de Estágio</b>
<b>Título</b>	<b>Comunicar a Deficiência Intelectual no Ambiente Digital</b>
<b>Autor/a</b>	<b>Laureana Castanheira Rocha</b>
<b>Orientador/a(s)</b>	Doutor José João Figueira da Silva
<b>Júri</b>	<b>Presidente: Doutora Maria Clara Moreira de Almeida Santos</b>
	<b>Vogais:</b>
	<b>1. Doutor Sílvio Manuel Rodrigues Correia dos Santos</b>
	<b>2. Doutor José João Figueira da Silva</b>
<b>Identificação do Curso</b>	<b>2º Ciclo em Jornalismo e Comunicação</b>
<b>Área científica</b>	<b>Jornalismo e Comunicação</b>
<b>Especialidade/Ramo</b>	Profissional
<b>Data da defesa</b>	<b>15 de fevereiro de 2022</b>
<b>Classificação do Relatório</b>	<b>12 valores</b>
<b>Classificação do Estágio e Relatório</b>	<b>14 valores</b>

# Agradecimentos

---

Uma vez vi numa série que, para além da família que construímos, o nosso trabalho é o único legado que deixamos. Devo este pequeno legado a algumas pessoas e quero deixar-lhes um agradecimento especial.

À minha orientadora de estágio, Inês Duarte, a “euquiipa” incansável do Departamento de Comunicação e Imagem da APPACDM Coimbra, por ter sido a melhor coordenadora que me podia ter acompanhado nesta jornada. Obrigada pela consultoria gratuita, pela paz de espírito, pelo incentivo diário e por acreditares em mim. Obrigada por todas as aprendizagens e por me ensinares a ser melhor, comigo e com os outros, no trabalho e no dia a dia. Obrigada por todos os reparos e correções, sempre feitos com amabilidade.

Ao Professor Doutor João Figueira, admirável e cordial figura, por todos os conselhos, reparos, incentivos e palavras de entusiasmo, orgulho e simpatia. Obrigada pela compreensão nos momentos mais adversos e pelo apoio dado ao longo deste trabalho.

Ao meu namorado, Filipe, a quem nenhum agradecimento será suficiente. Obrigada por suportares crises de ansiedade, ataques de pânico e nunca duvidares da minha capacidade de me levantar e ir à luta depois de horas de choro. Obrigada por todo o amor, carinho e paciência, e pela panóplia de qualidades que albergas no teu ser.

À Mariana Matias, a minha amiga maior que Coimbra trouxe de volta à minha vida, obrigada por todo o apoio, os momentos de escuta e compreensão e o ombro amigo que tanto me ajudou. Obrigada por diminuíres os quilómetros que nos separam e por me manteres os pés na terra quando me sinto a navegar à deriva.

Às minhas grandes amigas que este mestrado me deu, Vera e Francisca, que apesar da distância imposta por uma pandemia me incentivaram e apoiaram do primeiro ao último instante. Obrigada por me lembrarem da minha força interior e por me fazerem acreditar que sou incrível; que nunca deixemos de ser verdadeiras amigas.

À minha psicóloga Liliana, sem a ajuda de quem este mestrado nunca teria sido concluído. Obrigada por toda a terapia, conselhos, luz, abrir de olhos e autoconhecimento. Se hoje estou deste lado, é porque a travessia foi feita contigo.

À minha família, a todos por inteiro, aos que ao meu lado permaneceram e aos que nem por isso. Obrigada por me fazerem ver que o caminho se faz caminhando, que “para a frente é que é caminho”. Ao meu pai, pelo dom da paciência e da tolerância, e pelo saber viver “um dia de cada vez”. Às minhas primas Laura e Emília, pela incrível maturidade e inteligência

emocional, por toda a compreensão e alento. À minha sogra, por ser verdadeiramente como uma mãe para mim, por todos os abraços de corpo e alma, e por todo o colo que me deu.

Como jovem adulta, estou a construir o meu futuro e em busca do Santo Graal que é o “sentido da vida”. Vou-me apercebendo que o sentido da vida está nas pequenas coisas e naquelas que, às vezes, nos parecem desprovidas de significado. No fim deste estágio, sinto que a minha vida faz mais sentido depois de ter conhecido a APPACDM Coimbra. Eu precisava de experimentar uma realidade diferente, sair da minha zona de conforto, perceber o que há para além da vida que eu vivo, das pessoas que eu conheço, do tradicional jornalismo e da comunicação mediática. Trabalhar com a APPACDM Coimbra ajudou-me e ajuda-me a ser mais humana.

À diretora dos Lares Residenciais da APPACDM Coimbra, Carla Ribeiro, que dedicou algumas horas do seu trabalho ao esclarecimento de dúvidas de uma jovem estagiária que a cada questão resolvida conseguia encontrar outras tantas.

Aos utentes que por trás das suas máscaras, me receberam com sorrisos estampados no olhar e me ensinaram tanto sobre este trabalho como sobre a beleza e simplicidade da vida. Deram-me muito mais do que aquilo que eu alguma vez serei capaz de retribuir. Sou e serei eternamente grata por vos ter conhecido!

Por último, e porque o melhor chega sempre no final, quero deixar o meu agradecimento à APPACDM Coimbra, uma instituição que apoia uma causa nobilíssima, pessoas com uma dimensão humana imensurável e uma família que ocupa um lugar muito especial no meu coração. Obrigada por me terem acolhido tão carinhosamente durante três meses. Obrigada por todas as aprendizagens, sobretudo as humanas.

Obrigada pela oportunidade de trabalhar convosco, onde a pessoa com deficiência intelectual - *de facto* - se eleva.

# Resumo

---

A comunicação nas suas diferentes formas - oral, escrita, digital, visual - prevê-se adaptável e espera-se adaptada a todas as pessoas, em todas as plataformas.

Os meios de comunicação tradicionais - televisão, jornais, rádios - também chamados de “meios comuns”, dirigem-se aos cidadãos comuns, com uma linguagem comum, que é compreendida pela grande maioria dos recetores da comunicação. No entanto, existe uma subpopulação para quem não existe muita comunicação, mas que também não se comunica com frequência - a comunicação no setor social, e em particular em organizações dirigidas a pessoas com deficiência intelectual.

Com o intuito de tentar definir como pioneira e como exemplo de comunicação, realiza-se uma exposição e análise do plano de comunicação e estratégia de comunicação de uma organização dirigida a pessoas com deficiência intelectual, sediada em Coimbra. O objetivo é perceber a importância de este género de organizações se comunicarem para a restante sociedade, sobretudo num ambiente digital.

O presente relatório é consequente do Estágio Curricular realizado na Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Coimbra (APPACDM Coimbra), no Departamento de Comunicação e Imagem da mesma instituição, no âmbito da disciplina “Estágio/Relatório” do Mestrado em Jornalismo e Comunicação, pela Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.

Os objetivos deste relatório são perceber a importância de comunicar no setor social, como o fazer e porquê, com foco no ambiente digital, particularmente as redes sociais, através de uma contextualização do tema, do relato da experiência de estágio e da apresentação do trabalho desenvolvido na mesma.

**Palavras-chave:** comunicação organizacional, setor social, comunicação estratégica, redes sociais, pessoas com deficiência intelectual

# Abstract

---

Communication in its different forms - oral, written, digital, visual - is expected to be adaptable and is expected to be adapted to all people, on all platforms.

Traditional media - television, newspapers, radio - also called “common media”, address common citizens, with a common language, which is understood by the vast majority of communication recipients. However, there is a subpopulation for those who do not communicate much, but who do not communicate very often either - communication in the social sector, and in particular in organizations aimed at people with intellectual disabilities.

In order to try to define as a pioneer and as an example of communication, an exhibition and analysis of the communication plan and communication strategy of an organization aimed at people with intellectual disabilities, headquartered in Coimbra, is carried out. The objective is to understand the importance of this kind of organizations communicating with the rest of society, especially in a digital environment.

This report is a consequence of the Curricular Internship held at the Portuguese Association of Parents and Friends of Mentally Deficient Citizens of Coimbra (APPACDM Coimbra), in the Department of Communication and Image of the same institution, within the scope of the discipline "Internship/Report" of the Master in Journalism and Communication, by the Faculty of Arts of the University of Coimbra.

The objectives of this report are to realize the importance of communicating in the social sector, how to do it and why, with a focus on the digital environment, particularly social networks, through a contextualization of the theme, the report of the internship experience and the presentation of the work developed there.

**Keywords:** Organizational communication, social sector, strategic communication, social media, mental disability

# ÍNDICE

---

<b>Introdução</b>	<b>1</b>
<b>Capítulo I - Contextualização Teórica</b>	<b>3</b>
1.1) Comunicação Organizacional	3
1.2) Comunicação Interna	9
1.3) Redes Sociais	13
<b>Capítulo II - Comunicação Organizacional e Estratégica para IPSS</b>	<b>15</b>
2.1) Definição de IPSS	15
2.2) Comunicação Estratégica	17
2.3) Integração das Pessoas Com Deficiência Intelectual na sociedade	20
<b>Capítulo III - O caso da APPACDM Coimbra</b>	<b>22</b>
3.1) Plano de Comunicação	22
3.2) Redes Sociais	25
3.2.1) Facebook	27
3.2.2) Instagram	28
3.2.3) YouTube	30
3.3) Análise	31
3.4) Website	32
<b>Capítulo IV - Estágio e Entidade Acolhedora</b>	<b>33</b>
4.1) A APPACDM Coimbra: missão, visão e valores	33
4.2) A APPACDM Coimbra: serviços e valências	34
4.3) O estágio em teletrabalho	36
4.4) Atividades desenvolvidas	37
4.5) Considerações sobre atividades desenvolvidas - Assessoria de Imprensa e Gestão de Redes Sociais	39
4.6) Análise crítica do estágio	40
<b>Conclusão</b>	<b>42</b>
<b>Bibliografia</b>	<b>44</b>



# Introdução

---

De acordo com o Dicionário da Língua Portuguesa, a comunicação pode ser definida como o «ato ou efeito de comunicar; troca de informação entre indivíduos através da fala, da escrita, de um código comum ou do próprio comportamento; o facto de comunicar e de estabelecer uma relação com algo ou alguém, relação, correspondência; o que se comunica; mensagem, informação, aviso, anúncio».

A mudança de paradigma trazida pela internet e em particular pelas redes sociais tornou a comunicação mais rápida e mais acessível para todos - ou quase todos. Há, no entanto, outros cidadãos com algumas faculdades especiais que também querem comunicar e ser comunicados. Perguntas como “Como é que uma pessoa cega utiliza um smartphone?” ou “Como é que um jovem com Necessidades Educativas Especiais utiliza as redes sociais?” despertaram a curiosidade para um setor comunicacional que não é muito explorado - o setor social. Embora já estejam disponíveis algumas ferramentas que amenizam as dificuldades comunicativas para estas limitações físicas - como a surdez, mudez ou cegueira - pouco parece existir para colmatar algumas características não tão visíveis, como a deficiência intelectual.

Esta mudança de paradigma exige também que as organizações migrem para o ambiente digital, tendo uma presença ativa nas redes sociais, posicionando-se nos debates fraturantes da opinião pública e partilhando conteúdos relevantes para os seus públicos de forma consistente. Organizações do setor social devem também estar presentes neste meio, procurando informar e comunicar para o seu público-alvo mas também para outros públicos.

A redação deste relatório surge como consequência do estágio curricular no Departamento de Comunicação e Imagem da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Coimbra (APPACDM Coimbra), no âmbito do Mestrado em Jornalismo e Comunicação da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra. Pretende-se através da revisão de literatura e da apresentação de um micro estudo de caso

O primeiro capítulo faz a contextualização teórica do tema e de alguns conceitos essenciais para o compreender. Define-se comunicação organizacional, comunicação interna, assessoria de imprensa e redes sociais, sintetizando a importância destes últimos na comunicação organizacional.

No segundo capítulo faz-se um estado da arte em relação à comunicação no setor social, particularmente nas Instituições Privadas de Solidariedade Social (IPSS). Descreve-se ainda a

inclusão das pessoas com deficiência intelectual na sociedade através da investigação bibliográfica.

No terceiro capítulo, discorre-se sobre o estágio curricular concretizado na APPACDM Coimbra, começando por uma apresentação da entidade acolhedora, a sua missão, visão e valores, e os serviços e valências que disponibiliza. De seguida, ainda dentro do mesmo capítulo, abordam-se as atividades desenvolvidas durante o estágio e analisa-se de forma crítica a gestão de redes sociais - por terem sido a atividade mais desenvolvida durante o período de estágio. Esta atividade, a par da assessoria de imprensa, permitiram refletir sobre o papel da organização junto da sociedade em que se insere e a importância da presença institucional nas redes sociais.

O quarto e último capítulo trata da análise e explicação do caso da APPACDM de Coimbra, do papel do seu plano de comunicação e de uma análise ao número de interações nas redes sociais da instituição durante o período de estágio. Esta análise ou estudo de caso permite ter uma ideia sobre os conteúdos com os quais o público da instituição mais interage, adivinhar o porquê e explicar as diferenças de conteúdos e formatos nas diferentes redes sociais da APPACDM Coimbra. Para além disso, este estudo pretende ser pioneiro na investigação da importância da comunicação organizacional no setor social.

# CAPÍTULO I - CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA

---

*«A organização é um fenómeno comunicacional contínuo.»*

- M. Kunsch

## 1.1) Comunicação Organizacional

O ser humano é um ser social e comunicar é o pilar dessa sociabilidade. Através de gestos, sons, imagens e outras ferramentas, transmitimos mensagens, intenções, ideias, conceitos, desejos e vontades. Crucial para o desenvolvimento e continuidade das relações entre pares, a comunicação é essencial nas organizações, fruto, muitas vezes, da construção dessas relações.

Do latim “communis”, comum, a comunicação é não só a «troca de informação entre indivíduos através da fala, da escrita, de um código comum ou do próprio comportamento» (Besteiro, H. A. S., 2013, p.3); comunicação é também a própria mensagem ou informação e ainda o meio de transmissão - a fala, a escrita, etc.

Reverendo o paradigma de Lasswell, com o seu modelo de comunicação linear - quem diz o quê, através de que meio, a quem e com que efeito - percebemos como cada ação corresponde a uma área de estudo da comunicação:

- **quem** - a análise de controlo, quem emite a mensagem;
- **diz o quê** - a análise de conteúdo, a mensagem em si;
- **através de que meio** - a análise dos média, como é que se transmite a mensagem;
- **a quem** - a análise do público, os recetores da mensagem;
- **com que efeito** - a análise do efeito, como é que o público reage.

Shannon e Weaver olhavam para a comunicação através de outro prisma: de acordo com estes autores, a comunicação prosseguia também num esquema linear, mas apontavam o meio de transmissão como uma fonte de ruídos e descreviam o processo transmissor/canal/recetor como um sinal e não uma mensagem.

Só mais tarde surgem os modelos que incluem a “reação” - o feedback - dos recetores, nos quais, de acordo com Schramm (Besteiro, H. A. S., 2013, p.7) não só o emissor codifica e descodifica a mensagem, como também o recetor, que interpretam a mensagem com o intuito de a emitir após a terem recebido. Segue-se a chamada era de Emerec, o indivíduo que emite e recebe

mensagens, destacando a importância do feedback para a eficiência da comunicação (*idem, ibidem*).

A crescente globalização e o aumento da competitividade, a par das inovações tecnológicas, tornaram os públicos mais exigentes, não só na hora de adquirir um produto, mas também relativamente às organizações que apoiam, exigindo que estas comunicassem mais e melhor. Assim, a comunicação nas organizações deixou de ser meramente uma ferramenta interna para assumir um papel principal na relação com o seu público, que exigia transparência e humanismo.

*«A Comunicação Organizacional é tida como o meio pelo qual as organizações se relacionam com o ambiente externo que as envolve e como as subpartes da organização se ligam entre si, ou seja pode ser percebida como o conjunto das mensagens numa rede de relações interdependentes da organização. A Comunicação Organizacional é também uma estratégia para o desenvolvimento da imagem de uma organização, independentemente do seu modelo de gestão, do seu posicionamento (...) e do seu setor de atividade.»* (Besteiro, H. A. S., 2013, p.16)

Kunsch (2006) entende o conceito de Comunicação Organizacional como um processo que envolve a comunicação de diversas entidades entre as próprias, com um objetivo.

Besteiro afirma que a comunicação organizacional «deve englobar todo o fluxo de informação da organização, fluxo esse que abrange uma série de objetivos, internos e externos, que podem não ser coincidentes», corroborando o modelo de Kunsch e a perspectiva de comunicação integrada que «obriga a uma reflexão crítica sobre a comunicação na organização, retirando-lhe o carácter meramente operacional ou processual».

Comunicar é transmitir uma mensagem, e as comunicações de uma organização devem transmitir a sua missão, os seus valores e os princípios pelos quais se rege. «Caracteriza-se pela capacidade para escutar e compreender as perspectivas dos outros e para adaptar a abordagem, tendo em vista melhorar a comunicação e alcançar resultados» (Cunha *et al*, 2007, p.563 *apud* Simões, 2019, p.1).

Sendo que passamos grande parte das nossas vidas ligados de alguma forma a organizações - escolares, religiosas, empresariais, entre outras - é impossível dissociar o papel que a comunicação destas entidades desempenha na forma como as vemos (e como as representamos).

*«As organizações são construções sociais, nas quais os trabalhadores com deficiência pretendem ter acesso às mesmas informações e oportunidades dos demais trabalhadores. Eles*

*incutem uma nova dinâmica no ambiente organizacional, fazendo com que demais trabalhadores saiam da sua zona de conforto e passem a conviver em harmonia num espaço que respeita as diferenças, limitações e rompe as barreiras do preconceito» (Nogueira & de Oliveira Aguiar, 2020,p.471)*

De acordo com Kunsch, 2003, p.151 *apud* Simões, 2019, p.13, dentro do composto da comunicação organizacional podem ser feitas três distinções:

- **a comunicação institucional** - feita através das relações públicas, assessoria de imprensa, marketing social e cultural e propaganda institucional
- **a comunicação mercadológica** - feita através de feiras e exposições, *merchandising*, marketing direto e venda pessoal
- **e a comunicação interna e administrativa** - feita através dos diferentes fluxos de comunicação e de redes formais e informais.

Por outro lado, Rego (1986) *apud* Besteiro, H. A. S., 2013, divide a comunicação organizacional em quatro vetores:

- **comunicação administrativa (ou interna)** - a orientação de atividades dentro da organização;
- **comunicação cultural** - princípios, valores e costumes da organização;
- **sistema de informação;**
- **comunicação social.**

Numa terceira perspectiva, é possível ainda identificar a comunicação em geral, e a comunicação organizacional em particular como um «processo dinâmico e contínuo», fluído, constante, ininterrupto e não tão facilmente divisível.

*«É o processo que permite aos membros da organização trabalhar juntos, cooperar e interpretar as necessidades e as atividades sempre mutantes da organização. A comunicação humana não começa nem termina. As pessoas estão envolvidas constantemente com a comunicação consigo mesmas e com outras, especialmente na vida da organização. A vida da organização proporciona um sistema de mensagens especialmente rico e variado. Os membros da organização devem ser capazes de reconhecer e interpretar a grande variedade de mensagens disponíveis, para que lhes permitam responder de maneira apropriada a distintas pessoas e situações. Não pode existir sem comunicar-se. A comunicação é uma realidade inevitável de pertinência a uma organização e da vida em geral.» (Gary Kreeps, 1995, p.28 *apud* Martins, 2017, p.34)*

Neste sentido mais direcionado para a fluidez ao invés da estratificação, na comunicação organizacional, são identificados quatro percursos (ou fluxos) de comunicação, sendo eles (Rego, 2010, *apud* Simões, 2019, p.8):

- **descendente** - das altas hierarquias para os restantes níveis, como diretrizes, formação, elogios, repreensões ou instruções de trabalho;
- **ascendente** - dos colaboradores para a hierarquia superior;
- **lateral/horizontal** - entre funcionários do mesmo nível hierárquico;
- **diagonal** - entre colaboradores de distintos departamentos e diferentes níveis hierárquicos.

Estes fluxos mencionados fluem dentro da comunicação interna da organização e são vitais para o bom funcionamento da mesma, quer sejam em formatos escritos como e-mails e manuais ou por comunicação oral, como nas reuniões e conversas *face-to-face*. Outros conceitos deste tipo de comunicação são descritos e explicados no tópico seguinte.

*«A Comunicação Organizacional é da maior importância para a tomada de decisões, ou seja, para fazer escolhas. Escolhas essas que nas sociedades contemporâneas, complexas e globais, com diversidades sociais, culturais, políticas e religiosas, podem levar a reações violentas e inesperadas.»* (Besteiro, H. A. S., 2013, p.18)

Este autor faz ainda referência à comunicação institucional, importante para a construção da reputação da organização, quer perante o seu público, como face aos seus pares. Construída de acordo com os objetivos da organização, a comunicação institucional visa também afirmar o posicionamento da organização, muitas vezes recorrendo aos media tradicionais (imprensa escrita, televisão e rádio) para perceber e/ou alterar a opinião pública a seu respeito.

A comunicação organizacional deve também incluir o marketing de forma estratégica para “vender sem vender” os produtos e/ou serviços da organização, «estabelecendo um diálogo e construindo relacionamentos com os consumidores, colaborando com estes e permitindo à organização ver quem (como, onde e quando) usa os seus produtos.

*«A comunicação, potenciando a visibilidade, é também importante na perspetiva de captação de recurso, financeiros ou materiais, de doadores individuais, já que nenhuma pessoa doa os seus pertences a organizações de finalidade obscura, que não divulguem informações que*

*tornem evidente a importância destas para a comunidade e a correta aplicação dos recursos na missão da organização.» (Besteiro, H. A. S., 2013, p.38)*

Esse marketing, sugere-nos o mesmo autor, deve ser composto por seis formas de comunicação: «(1) publicidade; (2) promoção de vendas; (3) eventos e experiências; (4) relações públicas e assessoria; (5) vendas pessoais; (6) marketing direto.» (Besteiro, H. A. S., 2013, p.21)

Da mesma forma, vemos ainda que a comunicação ajuda a afunilar o público-alvo, o target, mas também apurar quem segue e acompanha as organizações.

*«Num momento de competitividade elevada e global a Comunicação organizacional também deverá apoiar a análise de cenários e a descobrir factores que aumentem a vantagem competitiva, utilizando para tal um conhecimento mais profundo dos perfis sociais, demográficos e culturais e ainda comportamental dos públicos-alvo, e ajustando as mensagens de acordo com essa informação estratégica.» (Besteiro, H. A. S., 2013, p.40)*

Escusado será dizer que a forma como as organizações se comunicam tem também influência nas relações que criam com os indivíduos que “servem”, seja com prestação de serviços ou venda de produtos ou outro tipo de “contrato”. Como em qualquer outro tipo de relação, a comunicação é a chave para a construção de confiança, respeito mútuo e, no caso particular das organizações, a comunicação tem um papel crucial na construção de autoridade junto do público.

*«Estabelecer laços com os clientes, promovendo a satisfação é essencial para as organizações modernas já que os torna leais e ainda possibilita que estes sejam, eles próprios, promotores da organização de forma gratuita. A interação com os clientes é assim essencial neste processo, e estimular a sua participação levará à prosperidade da organização.» (Besteiro, H. A. S., 2013, p.23)*

O mesmo autor enumera algumas situações que devem ser tidas em conta quando se trata da comunicação de uma organização e as vantagens que dessa consideração podem advir.

*«A valorização do produto/serviço; a identidade coerente e integrada da marca/empresa; o modo como a organização contribui para a sociedade, com missão, visão e valores alinhados em todos os esforços de comunicação; o modelo de governação e ambiente de trabalho, humanizando a organização; são algumas das dimensões a ter em consideração para o alcance de reações como estima, admiração, confiança e sentimento.» (Besteiro, H. A. S., 2013, p.2)*

Besteiro clarifica ainda para que serve a comunicação dentro e fora da organização.

*«A comunicação serve então para aumentar a consciência externa sobre a organização, as atividades que desenvolve e os problemas da sociedade que pretende solucionar com a sua missão, e, ao mesmo tempo, garantir a sustentabilidade da mesma com a visibilidade alcançada para potenciais beneficiários e doadores.»* (Besteiro, H. A. S., 2013, p.38)

De facto, a comunicação é uma poderosa ferramenta para os públicos externos à organização. Apesar disso, é de igual forma importante que a comunicação na parte interna da organização - entre hierarquias, equipas, chefias e outros cargos - para que o que é exteriorizado esteja em harmonia com aquilo que se pratica na organização. Enquanto pessoas individuais, procuramos estabelecer relações com outras pessoas que mostrem harmonia na sua identidade, ou seja, que aquilo que mostram, exteriorizam e fazem ver (visualmente, fisicamente) seja coerente com as suas ideias, princípios que defendem e valores. Na hora de nos relacionarmos com marcas, entidades, empresas e organizações, procuramos também essa harmonia de identidade, mesmo não fazendo parte do “corpo” da organização.

Besteiro aborda essa questão da identidade coerente mantida através da comunicação organizacional e que “casa” muito bem com aquilo que nos diz Viana. Viana (2012) aborda o conceito de Identidade Organizacional, definindo-o como o «ADN da Organização» que diz o que a organização faz e é. Este conceito foi definido por Ruão e citado por esta autora, da seguinte forma:

*«o conjunto de atributos centrais, distintivos e relativamente duradouros de uma instituição/empresa, que divergem dos vestígios de uma herança histórica, como mitos e tradições; de uma cultura partilhada, suas crenças e valores; dos traços de personalidade, expressos na filosofia, missão e visão de negócio; de um nome distintivo, símbolo visuais e outras formas de comunicação; mas que surgem igualmente dos padrões de comportamento organizacional, onde se incluem as atuações de negócio ou a responsabilidade social.»*

A Identidade Organizacional revela-nos então as características da organização, características pelas quais a conhecemos e reconhecemos, e foi estruturada de diferentes formas por vários autores. Apesar disso, os objetivos que são apontados como essenciais para uma boa identidade organizacional são bastante consensuais. Cito Balmer (2001, p.264) *apud* Viana (2012):

*«Promover o sentido de individualidade; atingir a diferenciação num ambiente competitivo; proporcionar a integração disciplinar; fornecer uma plataforma para a coerência na Comunicação Institucional; promover uma imagem consistente com a definição do ethos e carácter da organização; promover a compreensão e o compromisso entre os stakeholders; atrair e reter os clientes e colaboradores; realizar alianças estratégicas e obter apoio dos mercados financeiros.»*

Então, a identidade organizacional é não só o ADN da organização, as suas características, princípios, valores e pilares de orientação, como também uma ferramenta de coesão interna, entre colaboradores. Saber a camisola que vestem, as regras a praticar, os valores que representam é também muito importante para os próprios colaboradores da organização, que querem ver refletida essa identidade nas políticas internas da organização e no quotidiano do seu trabalho.

## **1.2) Comunicação Interna**

Apesar das suas múltiplas vertentes, a comunicação deve ser entendida como um todo, mais ainda quando se trata de comunicação organizacional. Neste relatório é necessário também o destaque da comunicação interna, já mencionada anteriormente. Este tipo de comunicação acontece no seio da organização, entre as diferentes hierarquias, como explicado no tópico anterior.

Kunsch (2006) explica-nos que a busca das empresas pela comunicação com o seu público interno decorreu das rápidas mudanças provocadas pelo processo de industrialização, no século XIX, e tinha como objetivo fazer frente à concorrência, através de revistas e outras publicações dirigidas concretamente aos colaboradores das empresas.

*«A comunicação interna tem como principais objetivos potenciar a adesão e o comprometimento, dos públicos internos às organizações, à estratégia definida por estas e gerir os conflitos internos.»* (Besteiro, H. A. S., 2013, p.33)

O autor citado explica-nos em pormenor os fluxos comunicacionais definidos por Nassar, que divergem ligeiramente dos demonstrados por Rego. Segundo o primeiro, os fluxos de comunicação numa organização podem ser descendentes (das hierarquias superiores para as inferiores), ascendentes (que fluem da base para o topo da hierarquia), laterais (entre os indivíduos da mesma faixa hierárquica), transversais (desconsiderando as hierarquias e mais comuns em

organizações «com programas transversais a vários departamentos» (*idem, ibidem*) e circulares (fluindo em todas as direções e mais frequentes em pequenas organizações).

De acordo com Freires, 2011, p.30 *apud* Simões, 2019, p. 13, «foi nos anos 2000 que a Comunicação Interna se firmou. Não havia mais espaço para uma comunicação interna dissociada das estratégias externas da empresa, sob pena de enfrentar questionamentos de credibilidade de discurso». Isto significa que a comunicação interna é crucial para a coerência da comunicação que é feita para o exterior da organização.

A comunicação interna, comumente organizada através de um plano de comunicação, é de extrema importância para toda a estrutura da organização: propicia as relações entre colaboradores e chefia, facilita a coordenação das atividades e fomenta um bom ambiente interno. Considerada muitas vezes essencial na rentabilidade de uma organização, a comunicação interna procura aumentar não só espírito de trabalho em equipa e cooperativismo, como também a produtividade, o entusiasmo e a motivação de todos (Serrano, 2011, *apud* Simões, 2019, p.14).

*«A comunicação interna é então aquela que se consolida como importante ferramenta de mediação, viabilizando a comunicação entre a organização e os seus trabalhadores. Também tem como objetivos fundamentais o trabalho, tendo em vista o reconhecimento da equipa interna, visando a integração dos seus trabalhadores na organização e a sua satisfação.»* (Besteiro, H. A. S., 2013, p.19)

Definido o conceito de comunicação interna, é essencial saber como este conceito pode ser utilizado e quais as principais vantagens que pode trazer para as organizações.

*«Se preparada, estimulada e continuamente adaptada, dando resposta a todas as necessidades da organização no que diz respeito ao seu funcionamento interno, a Comunicação Interna, será um contributo fundamental para a melhoria da qualidade da relação indivíduo-organização e entre indivíduos. Uma política de Comunicação Interna aumenta a circulação de informação pertinente relacionada com os trabalhadores da organização, podendo ter um objetivo operacional, suportando a liderança e o trabalho da organização (...).»* (Besteiro, H. A. S., 2013, p.19)

<sup>1</sup>A implementação da cultura de comunicação interna numa organização, permite às diferentes áreas, departamentos, hierarquias e equipas estar a par do que acontece na instituição. Esta cultura de comunicar é de extrema importância para que os profissionais sejam mais participativos e fiquem ainda mais envolvidos com a marca. Uma equipa sem consciência do que se passa no negócio está menos habilitada para enfrentar desafios e encontrar soluções. Com várias medidas e mudanças, é possível manter a equipa atualizada, contribuindo para a sua eficiência e eficácia. Uma estratégia sólida de partilha de informação permite um melhor encadeamento e articulação de tarefas que por sua vez promovem resultados positivos. Como razões para ter uma estratégia de comunicação interna, destaco duas que, na minha opinião, são dois fortes argumentos:

- **melhoria do ambiente organizacional** - uma boa estratégia de comunicação interna promove mais canais de troca de ideias, permitindo esclarecer questões e resolver conflitos com facilidade; mais meios de interação possibilitam não só a formação e fortalecimento de laços, mas também o cooperativismo e a humanização; formam-se parcerias e as equipas ajudam-se mais umas às outras.
- **aumento da efetividade dos processos** - quando um funcionário está a par dos factos que acontecem dentro do projeto consegue ser mais proativo e participativo, o que faz com que o grupo de trabalho fique mais proativo e participativo também; estes fatores tornam os processos internos (como escrever relatórios, atender clientes, solucionar problemas e propor alternativas) tarefas executadas mais facilmente; pessoas mais eficientes trazem mais resultados positivos.

Por ter, claramente, um papel interventivo em todos os departamentos e hierarquias da organização, a comunicação interna tem vindo a ser cada vez mais notada como necessária, e em algumas organizações e empresas, tem mesmo uma equipa exclusivamente dedicada a esta secção.

Sendo a principal função da comunicação organizacional transmitir a missão e os valores da organização, a comunicação interna tem de ser absolutamente coerente com estes.

*«Saber como trabalhar a comunicação interna é um fator essencial para tornar mais competitivas as organizações, permitindo a inclusão e a coesão internas. Incluindo objetivos administrativos mas também motivacionais, transmitindo a informação de forma a promover as dinâmicas organizacionais e o compromisso dos trabalhadores com a organização, a sua Missão e objetivos, influenciando o modo como os trabalhadores assimilam a equidade dos procedimentos*

---

<sup>1</sup> Este parágrafo e os seus dois subtópicos foram redigidos por mim para a Estratégia Comercial do Projeto Idem Aspas e o seu conteúdo torna-o relevante para constar neste relatório.

*da organização, levando à construção de uma ligação afetiva entre estes e a organização.»*  
(Besteiro, H. A. S., 2013, p.20)

Para além desta coerência, a comunicação organizacional deve também ter em conta a dimensão humana da organização a representar, uma vez que as organizações são feitas de pessoas: as que nela trabalham e as que por elas são servidas.

*«Considerando que nas organizações existem e convivem pessoas únicas e singulares, em diversos aspetos (e.g., económicos, sociais, culturais, hierárquicos), a comunicação interna deve levar em consideração essa dimensão humana das organizações e promover, de acordo com as diferenças em questão, uma coesão e potenciar a participação de todos, gerando assim o sentimento de pertença à organização em todos os seus trabalhadores. Também, a criação de um ambiente de envolvimento real, com a participação efetiva das pessoas nos processos e com o seu engajamento nas questões quotidianas, compromete-as, de forma positiva interna e externamente, levando o sentimento de pertença para fora do círculo da organização.»* (Besteiro, H. A. S., 2013, p.43)

### **1.3) Redes Sociais**

Responsáveis por uma das maiores mudanças de paradigma, as redes sociais e a viragem tecnológica permitiram (e permitem) aos utilizadores da web 2.0 comunicar, debater, partilhar, discutir, avaliar e uma série de outras coisas. A crescente popularidade da internet e, mais tarde, das redes sociais, veio obrigar as organizações a estarem online, com site próprio e presença ativa nas diferentes redes sociais.

Besteiro H. A. S., 2013, p.14, explica-nos que, mais do que a produção de conteúdo, quer pelos utilizadores individuais, quer pelas organizações, as redes sociais «também potenciam a produtividade baseada no estímulo da resolução de problemas, inovação e criatividade de forma colaborativa». Para além disto, através das redes sociais, as organizações conseguem criar e manter relações com os seus públicos, com impacto na «cultura, quantidade e qualidade das interações sociais, levando a uma otimização da comunicação e da participação e ao aumento da confiança», o que se traduz como benéfico para ambas as partes - organizações e indivíduos.

O mesmo autor destaca as redes sociais e a forma como foram apelidadas de «eletronic Word of Mouth (eWOM)» (Besteiro H. A. S., 2013, p.14), do inglês “mundo eletrónico da boca” (tradução literal que pode ser adaptada para “mundo eletrónico da palavra ou da conversa”) devido à possibilidade que as redes sociais trazem de os utilizadores se relacionarem uns com os outros, nos chats e páginas coletivas ou pessoais e do “passa a palavra” que se gera neste meio - seja

positivo ou não. Neste contexto, as opiniões, as avaliações e, em última instância, as recomendações, são muito valorizadas pelos internautas. Num círculo de amigos, somos todos influenciadores, seja no mundo real ou virtual e na internet, mas sobretudo nas redes sociais, confiamos na opinião daqueles que já “experimentaram” (ou no caso das organizações, interagiram) com aquilo que estamos à procura, sejam eles nossos conhecidos, ou não. No entanto, na internet e em particular nas redes sociais, o que é dito fica escrito e temos, enquanto organização, a possibilidade de aprender com os erros ou mudar opiniões.

*«As redes sociais dão a oportunidade às organizações de interagir e mensurar a satisfação dos seus clientes possibilitando assim a mitigação de WOM negativo ou a potenciação de WOM positivo. O eWOM positivo é assim um bom sinal para a organização, mas o eWOM negativo pode permitir à organização reconhecer os seus erros e tentar corrigi-los, coisa mais difícil de acontecer no WOM clássico.»* (Besteiro H. A. S., 2013, p.14)

Com esta informação, facilmente compreendemos a importância do chamado *community management*. Uma das principais forças das organizações nas redes sociais, do inglês “gestão de comunidade”, ou *community management*, consiste em gerir as interações dos seguidores/utilizadores nas redes sociais da organização, respondendo a comentários e mensagens e estreitando relações com os seus seguidores/fãs.

Disponibilizando para os utilizadores um sem fim de informações de forma rápida, as redes sociais desempenham um papel crucial atualmente, não só para os indivíduos como para as organizações. Bastam alguns cliques ou toques para o mundo ficar a par do que se passa e, por essa razão, é muito importante que as organizações acompanhem a evolução das redes sociais e se adaptem às mesmas, procurando utilizar aquelas em que o seu público alvo está mais presente e que se adequem como meio às mensagens que querem transmitir.

É também através das redes sociais que as organizações conseguem conhecer melhor o seu público: quem são, o que fazem, os seus interesses, opiniões.

A visibilidade é também um conceito muito importante nas redes sociais, mas é muito mais do que estar visível. Mais do que ser vista, é fulcral para uma organização ser conhecida e reconhecida. Como o vermelho e branco associado à Coca-Cola, ou a figura do homem de barbas brancas e roupa vermelha associado a esta marca, também as intuições devem procurar criar uma identidade visual, com um tipo de letra, logotipo e branding. Na rede social Instagram, por exemplo, ter um *feed* de publicações harmonioso, com destaques, tons semelhantes, posts diferentes é uma mais valia.

«A visibilidade deverá assentar numa identidade eficaz que contribuirá para uma comunicação clara e uniforme a todos os stakeholders. O desenvolvimento de uma marca eficaz depende da adaptação da organização e os seus processos de forma a incentivar poder para a marca e também potenciar sinergias, economias e investimentos. A identidade visual deve ser considerada como a personalização da marca de uma organização e um ferramenta estratégica no contexto do mercado, global e altamente competitivo, tendo como objetivo ajudar às mudanças de comportamento na formação da imagem, potenciando a sua memorização.» (Besteiro, H. A. S., 2013, p.23)

## CAPÍTULO II - COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E ESTRATÉGICA PARA IPSS

---

«A Comunicação Organizacional deve então funcionar como um sistema amplo que permita a transmissão da missão, das ideias, e das ações desenvolvidas por uma Organização do Terceiro Setor.»

- Besteiro

### **2.1) Definição de IPSS e setor social (em Portugal)**

«Contudo, as organizações do Terceiro Setor, embora não tendo fins lucrativos, têm aumentado o seu âmbito de atuação, sendo este considerado, atualmente, um setor em desenvolvimento e expansão, contrariando assim muitas visões de ser um setor sem potencialidades a nível de crescimento económico.» (Viana, H. I. D. S., 2012, p.6)

As Instituições Particulares de Solidariedade Social ou IPSS desempenham um importante papel no domínio da proteção social. Providenciam «bens e serviços ligados ao bem-estar social» (Almeida, V.A.D.S., 2010, p.100) «em áreas como o apoio a crianças, jovens e famílias; a exclusão

social; a proteção na velhice e invalidez; o desemprego; a saúde; a educação e formação; e a habitação» (Besteiro, H. A. S., 2013, p.29). Viana, H. I. D. S., (2012) acrescenta ainda que

*«o foco do seu âmbito de intervenção é a ação social, destinada sobretudo a idosos, crianças ou jovens, colmatando necessidades detetadas no meio envolvente, numa sociedade onde os idosos estão cada vez mais isolados e sem retaguarda familiar; as crianças e jovens necessitam de mais acompanhamento e de espaços onde possam desenvolver as suas capacidades físicas e cognitivas.»*

Repare-se que esta autora não faz sequer menção às pessoas com deficiência, também servidas por algumas destas instituições.

*«O termo IPSS surgiu pela primeira vez com o Decreto-Lei nº 119/83 de 25 de Fevereiro, o qual institui o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social (EIPSS), segundo o qual estas são constituídas por iniciativa de particulares, não têm fins lucrativos e têm “o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos e desde que não sejam administradas pelo Estado ou por um corpo autárquico” (EIPSS, art. 1º). As IPSS podem ser de natureza associativa ou de natureza fundacional e revestem-se de uma das seguintes formas: associações de solidariedade social, associações de voluntários de ação social, associações de socorros mútuos, fundações de solidariedade social e irmandades da misericórdia (art. 2º).» (Besteiro, H. A. S., 2013, p.28)*

Com a Constituição a reconhecer a importância destas instituições em 1976 e o Código Cooperativo publicado em 1980, o associativismo teve um crescimento exponencial e as IPSS foram pelo mesmo caminho, tendo-se tornado responsáveis por quase dois terços da ação social (em parceria com o Estado) nos dias de hoje (Almeida, V.A.D.S., 2010, p.102).

*«(...) este não é apenas o setor da caridade, o setor que preenche um espaço vago deixado pelos restantes setores, mas sim uma setor que não se pode descurar nem menosprezar, quer em termos de empregabilidade e sustentabilidade económica quer em termos de respostas sociais, tão indispensáveis nos dias de hoje.» (Viana, H. I. D. S., 2012, p.8)*

Besteiro esclarece-nos relativamente ao funcionamento destas entidades, que se diferenciam de outras do mesmo setor:

«(...) estas IPSS, ao contrário de outras organizações do terceiro setor, são como que entidades híbridas, já que por um lado prestam um serviço, em concorrência de mercado com outras instituições de género e ainda organizações públicas e privadas, mas por outro têm um objetivo de intervenção social que exige delas outro tipo de comunicação tendo em vista a prossecução desses objetivos e a sua sustentabilidade.» (Besteiro, H. A. S., 2013, p. 1)

E acrescenta:

«(...) apesar de necessitarem de construir uma identidade, diferenciadora, estão necessariamente ligadas em termos regulamentares e de apoio financeiro ao Estado, que as tutela, retirando assim margem para tomada de decisões de gestão e limitando as suas atividades, tornando-as dependentes de gestões governamentais (regulamentares e financeiras)» (Besteiro, H. A. S., 2013, p.29)

## **2.2) Comunicação Estratégica aplicada às IPSS**

«(...) na comunicação estratégica ambas, informação e comunicação, são separadas por uma linha ténue quase imperceptível onde mesmo sendo distintas são meios que atuam juntas e no caso da pessoa com deficiência a comunicação interpessoal é fundamental para promover a acessibilidade comunicacional e, conseqüentemente, sua inclusão no meio organizacional.» (Martins, 2017,p.57)

Embora focadas sempre na sua principal missão e visão, definidas à priori, e nos serviços que prestam, as IPSS como as outras organizações, procuram integrar as comunidades que servem na restante sociedade. Neste panorama, a comunicação é crucial não só para essas comunidades continuarem informadas do que se passa na organização, mas também para a restante sociedade saber do que se trata. As redes sociais têm aqui um papel fundamental, quase como uma janela que se abre para dentro da instituição.

Viana, 2012, explica-nos como as IPSS devem posicionar-se para alcançar os objetivos pretendidos e obter reconhecimento na sociedade.

«As organizações da Economia Social pela sua atividade e pelo papel fulcral que desempenham na sociedade, se pretendem constituir-se como entidades de referência no mercado social, alcançando estabilidade e sustentabilidade devem dar-se a conhecer, demonstrar a sua verdadeira Identidade e divulgar a sua Marca Institucional, criando vínculos com os seus públicos através da sua missão e do

*trabalho meritório que desenvolvem. Estas organizações devem enfatizar as suas comunicações institucionais e todos os benefícios que poderão alcançar constituindo-se como sistemas abertos no meio envolvente, partilhando e interagindo com este de modo a desenvolver uma imagem positiva na mente dos seus stakeholders.» (Viana, H. I. D. S., 2012, p.15)*

A missão, a visão, os valores e a postura das organizações devem ir além do seu espaço físico e fazer parte não só da comunidade que representam, mas também da comunidade em que se inserem, daí a importância de se posicionarem positivamente em diversos temas. Por fazerem parte da estrutura que compõe a sociedade, é também da responsabilidade das organizações contribuir para o desenvolvimento da mesma, promovendo conceitos como a inclusão e a integração e a não-discriminação, entre outros princípios.

*«A comunicação, nas Organizações do Terceiro Setor, é fundamental para a sensibilização para o trabalho desenvolvido, para a informação aos beneficiários, para potenciar a procura pelos seus serviços, para a absorção de trabalho voluntário, para a captação de recursos, financeiros e materiais, para a visibilidade na comunicação social e outros média, para a criação de parcerias e melhoria de relacionamento com entidades públicas e outras organizações relevantes para a sua missão.» (Lisboa, 2005, apud Besteiro, H. A. S., 2013, p.33)*

Balonas, S. (2012) alerta-nos para o novo patamar de exigência para as organizações de terem uma equipa de recursos humanos, planeamento e estratégias para aplicar na sua comunicação, de forma semelhante à de uma empresa que tem de gerir várias áreas para alcançar os seus objetivos. De acordo com a mesma autora, as organizações devem posicionar-se estrategicamente em ambientes de criação de valor, mesmo que não tenham fins lucrativos. Por outro lado, Besteiro (2013) afirma que, mesmo estando associadas ao Estado, as IPSS devem «procurar o trabalho voluntário e a autonomia financeira, virando-se para a participação da sociedade civil, em processos que necessariamente exigem estratégias de comunicação externa».

Posto isto, facilmente compreendemos a necessidade da existência de um profissional da comunicação que contribua para a divulgação destas ações, promovendo e reforçando a responsabilidade social das organizações.

*«Entre os impactos positivos da Comunicação nas organizações do Terceiro Setor destacam-se a valorização da marca como elemento aglutinador e preponderante para o crescimento da organização; o aumento da capacidade de mobilização com vista a promover ações*

*concretas em função do bem comunitário; desenvolver a filosofia da organização não permitindo a perda da sua personalidade; e, por fim, adicionar um diferencial competitivo, com vista à conquista de novos beneficiários, adeptos da causa social, parcerias e angariação de recursos financeiros ou materiais» (Besteiro, H. A. S., 2013, p.33)*

Para atingirem os seus objetivos sociais, as IPSS devem então ter um plano de comunicação construído de forma estratégica e de acordo com esses objetivos, procurando obter também credibilidade, notoriedade e «sustentabilidade que lhes permitam melhorar continuamente as suas respostas sociais para a comunidade a que se dirige» (Besteiro, H. A. S., 2013, p.31).

Balonas, S. (2012) distingue três níveis da comunicação no setor social: simbólico, com «sinais identitários» de determinado projeto e uma «marca visual»; operativo, no sentido em que se pode pôr em prática e é exequível; e tradutor, clarificando as intenções da organização e até «gerando um sentido de pertença».

*«A Comunicação Organizacional deve então funcionar como um sistema amplo que permita a transmissão da missão, das ideias, e das ações desenvolvidas por uma Organização do Terceiro Setor, tornando-se assim parte fundamental no seu desenvolvimento, com notória importância nos vários campos da instituição.» (Silva e Santos, 2008 apud Besteiro, H. A. S., 2013, p.29)*

*«A transmissão da Missão, Visão, Identidade e Valores, o estreitamento das relações com associados, apoiantes, entidades públicas e comunidade em geral, a promoção de serviços, projetos e eventos e o aumento da visibilidade na comunicação social são objetivos fundamentais de uma estratégia de comunicação.» (Besteiro, H. A. S., 2013, p.30)*

A comunicação deve ser feita pensando sempre no seu “destinatário”. Mas e quando o destinatário tem uma linguagem própria, uma linguagem especial? «O processo comunicativo implica a emissão de sinais (sons, gestos, indícios, etc.) com a intenção de fazer entender uma mensagem. Para que a comunicação seja bem-sucedida, o recetor deve ser capaz de descodificar a mensagem e interpretá-la.» (Martins, 2017, p.40) Vemos diversas adaptações e métodos de comunicação inclusiva no nosso quotidiano, mas grande parte delas são dirigidas a pessoas com deficiência física: braille e sinais sonoros, por exemplo. No entanto, a pessoa com deficiência intelectual, cujo espectro de dificuldades/incapacidade é muito amplo, pode ter maior ou menor facilidade em comunicar, mas não se encontram na sociedade algumas das ferramentas que

possibilitam a compreensão de coisas tão mundanas como a legenda de um quadro ou a ementa de um restaurante.

Comunicar num ambiente digital, onde não há interação *face-to-face* e a linguagem corporal não existe, torna ainda mais difícil a transmissão da mensagem e a receção da mesma, sobretudo por pessoas com deficiência e mais ainda por pessoas com deficiência intelectual. Martins (2017,p.52) alerta-nos que «a falta do auxílio da linguagem corporal pode causar ruído na comunicação devido a frases mal compreendidas por falta desses artifícios e, isso ocasiona o retorno da comunicação face a face como mediadora de todo o processo de comunicação organizacional interna e, a este processo, se dá o nome de comunicação humanizada».

### **2.3) Integração das Pessoas Com Deficiência Intelectual na sociedade**

Pertencemos a uma sociedade heterogénea, com indivíduos únicos e todos diferentes, mas apesar disso, procuramos sempre a “igualdade” para que todos, mesmo nas suas diferenças e unicidades, tenham os mesmos direitos, deveres, benefícios e consequências. Para alcançar esse conceito de “igualdade”, juntamo-nos em grupos, sindicatos, associações, comunidades ou outros do mesmo género, com quem nos identificamos - seja por ideologia política, religiosa, gostos semelhantes ou dificuldades similares. Na procura pela “igualdade” facilmente recordamos as manifestações feministas ou, mais recentemente, o movimento Black Lives Matter, mas há outros grupos cujas lutas por vezes passam despercebidas.

A palavra “integração” ou termo “inclusão”, quando agregados à temática da pessoa com deficiência, facilmente nos faz pensar em rampas de acesso a diferentes locais, legendas em braille, sinais sonoros nas ruas e outras adaptações da nossa rotina às pessoas com deficiência. Mas estas “soluções” resolvem adversidades para pessoas com deficiência física e não com deficiência intelectual. Definir “deficiência intelectual” não tem sido fácil. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), deficiência é «toda a perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatómica, portanto, refere-se à biologia do corpo humano» (Martins, 2017). Mas esta definição da deficiência altera-se em relação à deficiência intelectual, que é «uma condição de desenvolvimento interrompido ou incompleto da mente, que é especialmente pelo comprometimento de habilidades manifestadas durante o período de desenvolvimento, que contribuem a nível global de inteligência» (Ke, X. & Liu, J., 2015, p.2).

Fazendo uma retrospectiva na forma como a pessoa com deficiência foi tratada ao longo da história observamos que apesar de a percepção da deficiência e da sua nomenclatura se ter alterado ao longo do tempo, a terminologia “pessoa com deficiência” foi a determinada mais adequada e atual. Embora a “luta” pela inclusão das pessoas com deficiência remonte aos anos 50, com os

profissionais de reabilitação a denunciar vários obstáculos físicos que dificultavam o quotidiano destas pessoas, apenas em 1975 começou a ser debatida internacionalmente a integração destas pessoas no mercado de trabalho (Martins, 2017, p.35). A mesma autora aponta como principal razão da mudança de empregabilidade para as pessoas com deficiência a lei de inclusão à educação, que permitiu melhorias na qualificação profissional, «mudança de paradigmas sobre a inclusão, progressos de criação de novas tecnologias assistidas que atendam as diferenças individuais de cada pessoa com deficiência» (Martins, 2017, p. 44)

Tipicamente desenvolvida antes dos 18 anos, a deficiência intelectual é proeminentemente causada por fatores genéticos, embora outros fatores tenham sido também associados (de ordem orgânica ou sociocultural, como disfunções placentárias ou infeções cerebrais). As classificações psiquiátricas da gravidade da deficiência intelectual são atribuídas de acordo com o QI e com a adaptatividade social, podendo ser leve, moderada, grave ou profunda; influenciando a fala, a percepção, a cognição, a concentração, a memória, as emoções, os movimentos e o comportamento. (Ke, X. & Liu, J. 2015, p. 6).

A integração destas pessoas na sociedade é também um dos principais objetivos da APPACDM Coimbra - entidade acolhedora do estágio curricular sobre o qual se baseia este relatório - enquanto organização. Para fazer cumprir este propósito, a instituição dispõe de várias atividades e serviços que promovem a integração dos seus utentes mais autónomos no mercado de trabalho local. Os ASUs - Atividades Socialmente Úteis - são desempenhadas pelos utentes mais autónomos ou cuja deficiência intelectual é mais leve ou menos profunda e que lhes permite desempenhar algumas funções ou tarefas que não só os estimulam intelectualmente como beneficiam a instituição.

*«A inclusão de pessoas com atraso cognitivo no mercado de trabalho, por exemplo, é difícil, mas se houver um ambiente adequado, no qual consigam se concentrar, desempenhar suas funções e interagir com os colegas essa inclusão é possível. A dinâmica do trabalho é diretamente ligada ao suporte que recebem, por isso, todos devem se conscientizar de que suas tarefas devem estar de acordo com suas capacidades e, seu tempo de produção precisa ser respeitado.»*  
(Martins, 2017, p.46)

*«Observa-se que existe uma oportunidade das organizações de um modo geral atuarem como protagonistas de um trabalho que deve ir muito além da obrigação do cumprimento de cotas e caracterizam-se como empresas inclusivas. Pensamos que é possível tirar proveito da diversidade humana por esta trazer inúmeros benefícios positivos aos envolvidos no processo, ou*

*seja, tanto para as pessoas com deficiência, à sociedade e para a empresa empregadora.»*  
(Martins, 2017, p.24)

## CAPÍTULO III: O CASO DA APPACDM COIMBRA

---

*«A Comunicação Organizacional deve então funcionar como um sistema amplo que permita a transmissão da missão, das ideias, e das ações desenvolvidas por uma Organização do Terceiro Setor.»*  
- Besteiro

### 3.1) Plano de Comunicação

Olhando o caso particular da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Coimbra (APPACDMCoimbra), para além de prestar serviços à pessoa com deficiência intelectual, procura também informar e educar os restantes cidadãos para o que é a deficiência intelectual, mostrando algumas das suas atividades, terapias e histórias de utentes.

Por essa razão, para além de manter um website atualizado com as notícias da instituição, procura dinamizar as suas redes sociais - Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn e YouTube - com diferentes conteúdos e imagem e vídeo, divulgando as suas atividades, projetos, ideias, eventos, oportunidades e vagas, e outros. No entanto, grande parte desse conteúdos (excetuando os de “última hora” e outros excepcionais reajustes) são publicados de forma pensada e com uma linha condutora, objetivos definidos e um propósito agregado, organizados com uma importante ferramenta de comunicação organizacional: o plano de comunicação.

Besteiro, H. A. S., 2013, p.38, destacou alguns pontos essenciais a incluir no plano de comunicação de uma organização:

- *«O Plano de Comunicação Organizacional deve estar em plena sintonia com a Estratégia da Organização;*
- *O planeamento deve ser abrangente e ter em conta as diferentes realidades, que defina as ações e mensagens dirigidas aos diferentes públicos-alvo;*
- *Elaboração de um Manual de Identidade Visual que, desde questões administrativas ao relacionamento externo, estabeleça as normas visuais para todos os elementos que dão personalidade e força à*

*marca/organização: materiais de papelaria (envelopes, cartões de visita, folhas tipo, carimbos), modelos administrativos e ofícios, fachada externa, placards internos, uniformes, Página de Internet, Redes Sociais, etc... O objetivo básico deste Manual de Identidade Visual é o da consolidação da imagem institucional da marca na sociedade;*

- *A inscrição de novos sócios e a mobilização e envolvimento dos associados existentes por forma a fortalecer a organização;*
- *Realização de ações de promoção da organização e materiais tais como panfletos, faixas, cartazes, brochuras, tendo em especial atenção à relação custo benefício, direcionado para potenciais beneficiários. Nos casos das organizações com possibilidade, a publicidade em meios de comunicação social e outros métodos também devem ser levados em conta;*
- *Criação e programas de comunicação, especialmente direcionados para a captação de recursos, financeiros e materiais, e trabalho voluntário.»*

Na APPACDM Coimbra, o plano de comunicação é a ferramenta guia da divulgação das diferentes atividades, eventos e ações da instituição e que, à semelhança de um plano de comunicação para outro tipo de organização, indica os objetivos gerais para o ano em questão, o tom e linguagem a utilizar nas diferentes redes sociais e meios de comunicar, o público alvo, o tipo de conteúdos, a calendarização e periodicidade em cada rede, a assessoria de imprensa.

Para além do plano de comunicação pensado para toda a instituição - atividades de cada Centro de Atividades Ocupacionais, iniciativas de outros micro projetos, prémios, distinções e outros temas - é também elaborado um plano de comunicação particular para dois dos seus serviços, por também estes terem redes sociais próprias e campanhas particulares que devem ser pensadas de certa forma “particularmente!” àquilo que é a comunicação da APPACDM Coimbra: a Casa de Chá, um espaço que serve almoços e lanches e pode acolher festas, reuniões e convívios, e cujo atendimento ao público é prestado por jovens da APPACDM Coimbra; e a Idem Aspas, a marca de produtos de agricultura, artesanato, cerâmica e gastronomia elaborados pelos utentes da APPACDM Coimbra.

Esse plano de comunicação - quer o APPACDM Coimbra, como o da Casa de Chá, como o da Idem Aspas - é posteriormente estruturado ou transformado num calendário de conteúdos, tendo em conta datas especiais do calendário social e do calendário da instituição, eventos a decorrer, períodos de encerramento e festividades.

Como ferramenta complementar do Plano de Comunicação, é criado então o Calendário de Conteúdos, uma planilha elaborada como um calendário onde se registam os temas definidos no plano de comunicação e se definem as melhores datas para abordar esse mesmos temas, definindo também o formato multimédia em que serão publicados - foto, vídeo, galeria, press-release - e os respetivos *copys* a utilizar em cada rede social onde serão divulgados.

	DATA	TEMA	FACEBOOK	INSTAGRAM	HASHTAGS	IDENTIFICAR
SEMANA 41	5 outubro	Anúncio dos cabazes	Estamos a 80 dias do Natal e, para celebrar, anunciamos a novidade mais natalícia do ano: os CABAZES IDEM ASPAS! 🍪 Recheados de bens essenciais como x, y, z e prontos a ir para as vossas casas, podem adquiri-los através de abod. Identifiquem um amigo nos comentários e espalhem a boa nova! 🍪	Começou o countdown para o Natal! 🍪 Daqui a 80 dias celebrem as festividades com um extra: um CABAZ IDEM ASPAS 🍪 Podem adquirir através de abod um ou mais cabazes com xyz. Identifiquem um amigo nos comentários e espalhem a boa nova! 🍪		
SEMANA 42	12 outubro	Fotografias dos produtos que já eram produzidos e que vão estar nos cabazes	Um alimento x, um alimento y, um produto z, são só alguns dos tesouros dos CABAZES IDEM ASPAS e a melhor parte é que tudo é produzido pelos nossos utentes 🍪 e não ficamos por aqui! Conseguem adivinhar que outros artigos incluem os nossos cabazes? Digam-nos nos comentários 🍪	Estes são alguns dos tesourinhos que podem encontrar num CABAZ IDEM ASPAS 🍪 alimento x, alimento y, produto z, tudo feito pelos nossos utentes, mas há mais surpresas! Curiosos por saber tudo o que incluem os nossos cabazes? 🍪 Tentem adivinhar nos comentários 🍪		
SEMANA 43	19 outubro	De que forma é que ao adquirir um cabaz, está a apoiar a APPACDM	Ao adquirir um CABAZ IDEM ASPAS, estão a contribuir para a APPACDM Coimbra, uma instituição que apoia mais de 1200 pessoas com deficiência intelectual 🍪 A aquisição destes cabazes é também uma forma de apoiar e capacitar o trabalho dos utentes que elaboram e confeccionam os produtos dos cabazes 🍪 Sejam solidários!	Adquirir 1 CABAZ IDEM ASPAS = contribuir para a APPACDM Coimbra, uma instituição que apoia mais de 1200 pessoas com deficiência intelectual 🍪 + apoiar e capacitar o trabalho dos utentes que elaboram e confeccionam os produtos dos cabazes 🍪 Esta é a fórmula para a solidariedade 🍪		
SEMANA 44	26 outubro	Vídeo de como são feitos os produtos	Certificado de produção própria 🍪 todos os bens dos CABAZES IDEM ASPAS são produzidos e confeccionados pelos nossos utentes! Este pequeno vídeo mostra isso mesmo! 🍪 Que produto gostavam que fosse incluído nos cabazes?	Produtos 100% originais 🍪 sabiam que todos os bens dos CABAZES IDEM ASPAS são produzidos e confeccionados pelos nossos utentes? É verdade! 🍪 Vejam o vídeo e digam-nos que produto gostavam que fosse incluído nos cabazes 🍪		

Imagem 1 - Exemplo de Calendário de Conteúdos (realizado no decorrer do estágio no âmbito da campanha de Cabazes de Natal Idem Aspás).

A imagem 1 mostra-nos um exemplo do que pode ser um calendário de conteúdos e os diferentes aspetos que pode ter nele contemplados. O caso apresentado na imagem é o Calendário de Conteúdos da Campanha dos Cabazes de Natal Idem Aspás, que apesar de poder estar incluído no Calendário de Conteúdos Geral do projeto Idem Aspás, houve a necessidade de destacar estes conteúdos em particular por se tratarem de uma campanha de marketing, cujo objetivo visava aumentar exponencialmente não os produtos “contínuos” do projeto Idem Aspás, mas particular os cabazes elaborados para a época natalícia.

O exemplo da imagem 1 tem ainda duas colunas que podem ser utilizadas para indicar as *hashtags* (#) a utilizar em cada post e ainda outras contas a serem identificadas - por exemplo, quando o conteúdo é feito em jeito de parceria ou com a colaboração de outra entidade relevante.

### 3.2) Redes Sociais

Vimos anteriormente como é importante para as empresas e organizações estar presente nas redes sociais, divulgando e reforçando a sua missão, visão e valores e posicionando-se face aos temas da opinião pública.

A APPACDM Coimbra está presente nas redes sociais Facebook, Twitter, Instagram, YouTube e LinkedIn, sendo mais ativa no Facebook e no Instagram.

Faz-se um breve sumário do que é feito pela APPACDM Coimbra nos perfis de Twitter e LinkedIn, uma vez que estas duas redes sociais são, respetivamente, a menos utilizada e a utilizada apenas/sobretudo com fins de recrutamento.

O Twitter é uma rede social que permite aos seus utilizadores postar comentários até 280 caracteres - os chamados *tweets* -, acabando por ser como um servidor de *microblogging*. Com conta ativa desde maio de 2018, o Twitter da APPACDM de Coimbra tem pouco mais de 20 seguidores. O último tweet data de 23 de junho de 2020 e à semelhança dos tweets anteriores, está relacionado com uma campanha da EASPD (European Association of Service providers for Persons with Disabilities). Tweets da autoria da APPACDM Coimbra remontam a julho de 2019, sobre um dos serviços da instituição, a Recolha de Óleos Alimentares Usados, os 50 anos da instituição e atividades no âmbito da mesma. As razões para justificar a inatividade da instituição nesta rede social poderão ser:

- o estilo de comunicação utilizado no Twitter, uma vez que 280 caracteres dificilmente são suficientes para explicar alguns conceitos da deficiência intelectual ou atividades desenvolvidas nos Centros de Atividades Ocupacionais;
- o público que faz uso da mesma, sendo que a maior parte dos utilizadores tem entre 18 e 24 anos;<sup>2</sup>
- o pouco alcance que os conteúdos têm em comparação com o Facebook e o Instagram, por exemplo, redes sociais nas quais, mesmo que se tenha um número de seguidores inferior a 1000, há mais formas de partilhar/interagir com os conteúdos e consequentemente de gerar mais alcance.

O LinkedIn é uma rede social direcionada para negócios, que permite conectar-se com empresas, organizações e fazer posts sobre trabalhos, projetos, eventos, partilhando-os com estas “conexões”. No LinkedIn, a organização tem mais de 370 seguidores e está mais presente, em comparação com aquilo que é feito no Twitter. Nesta rede social, a APPACDM Coimbra faz sobretudo posts de recrutamento para vagas disponíveis nas suas diferentes respostas e partilha de artigos/publicações onde está mencionada. Apesar de estar mais presente e ativa nesta rede social,

---

<sup>2</sup> <https://www.twist.systems/pt-br/blog/2020/01/29/demografia-das-midias-sociais-de-2019/>

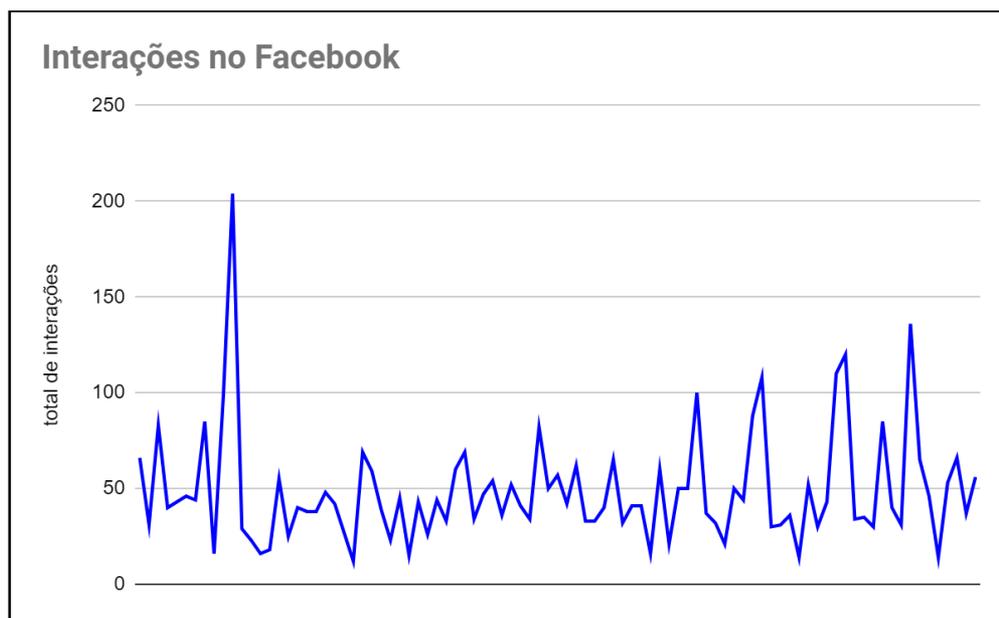
ao contrário do que é feito no Twitter, para além dos posts sobre as vagas disponíveis e respetivo recrutamento, e dos posts sobre algumas iniciativas da APPACDM Coimbra, o LinkedIn podia ser utilizado como uma ferramenta de sondagem junto de outras empresas, negócios e/ou instituições para perceber o que ainda não sabem sobre a deficiência intelectual, como podem ajudar, que tipo de conteúdos é que devem utilizar. Na possibilidade de explorar esta opção, há no entanto que ter em conta que, enquanto instituição, o objetivo da APPACDM Coimbra é “elevar a pessoa com deficiência”, e embora isso possa ser feito através de uma crescente notoriedade nas redes sociais, estas não devem ser utilizadas como meio de “caça ao mecenas”.

Para sustentar a importância de uma IPSS se comunicar e estar presente nas redes sociais, foram analisadas as publicações da APPACDM Coimbra no Facebook e no Instagram durante o período de estágio, e reunidos os dados obtidos em tabela, posteriormente transformada em gráfico. Uma vez que este trabalho de análise foi realizado vários meses após o término do estágio - de modo a obter dados mais fidedignos -, não foi possível saber o número de seguidores à data da publicação dos conteúdos, pelo que não se calculou a percentagem de *engagement* (taxa de interação) de modo a não apresentar dados incorretos. Ainda assim, achou-se importante adicionar os dados recolhidos a este relatório de estágio, procurando relacionar o número de interações com o conteúdo em questão. O número de interações apresentado representa:

- para o Facebook - a soma de reações (gosto, adoro, coragem, etc), comentários e partilhas;
- para o Instagram - a soma de gostos e comentários;
- e para o YouTube - o número de visualizações.

O método de investigação utilizado neste pequeno estudo de caso foi um levantamento exaustivo de todas as interações - gostos, reações, comentários, partilhas e visualizações - das publicações efetuadas nas redes sociais da APPACDM Coimbra durante o período de estágio (14 de setembro a 18 de dezembro de 2020). Este levantamento foi feito cerca de quatro meses após o término do estágio, tendo vista garantir de certa forma o mínimo de alterações ou variações nos dados recolhidos. Apesar de a grande maioria das interações de cada publicação ser normalmente obtida nas primeiras 48 horas após a publicação, é possível que outros seguidores e/ou visitantes das redes sociais se cruzem com os conteúdos mais tarde e, por isso, a recolha de dados foi feita após um largo período de tempo para que esse fator não afetasse ou comprometesse os resultados.

### **3.2.1) Facebook**



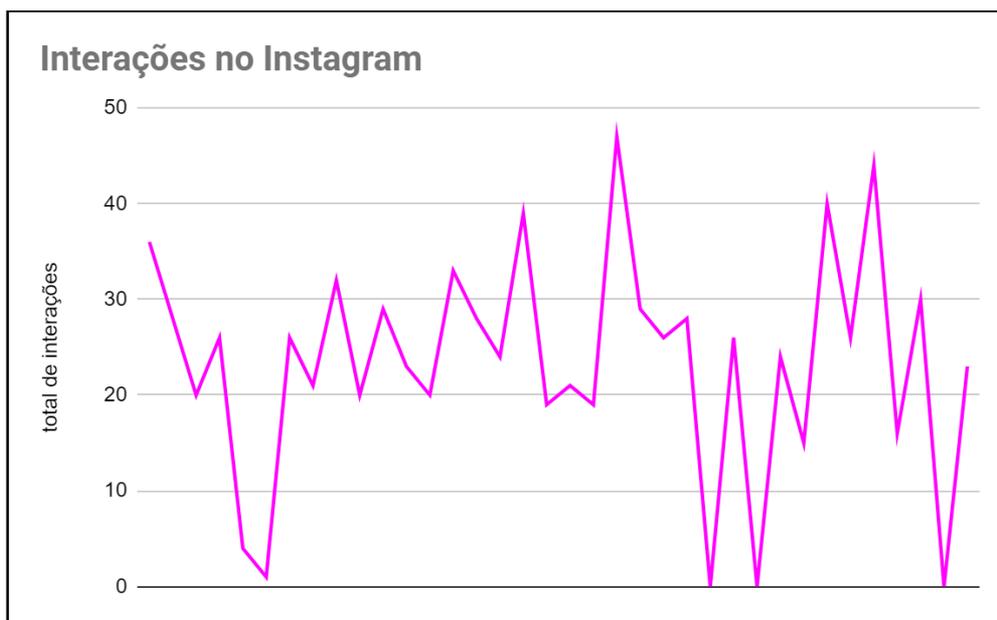
*Gráfico 1 - Análise do nº de interações no Facebook da APPACDM Coimbra no período de estágio.*

A página de Facebook da APPACDM Coimbra conta com mais de 15 mil seguidores (à data de 10 de agosto de 2021).

Percebemos facilmente através do gráfico 1 que o número de interações no Facebook tem muitas oscilações. Destaca-se das restantes publicações um post efetuado a 23 de setembro, com fotografias de vários utentes do Centro de Atividades Ocupacionais de Arganil que elaboram os Sacos Costurar Valores, uma iniciativa de sustentabilidade e reaproveitamento de desperdício têxtil para criar sacos em tecido, vendidos posteriormente através do projeto. Esta publicação teve mais de 140 reações (gosto, adoro, coragem, etc), 18 comentários e 43 partilhas. Outra publicação que podemos destacar é a de 11 de dezembro, um vídeo dos utentes a desejar “Feliz Natal”. Percebemos facilmente que o ponto comum destas duas publicações é o facto de terem os utentes como protagonistas. Este foco na pessoa pode ser a razão para o maior número de interações, uma vez que é mais fácil relacionar-se com conteúdos humanizados.

A rede social Facebook é comumente mais utilizada por um público mais velho em comparação àquele que encontramos no Instagram.

### **3.2.2) Instagram**



*Gráfico 2 - Análise do nº de interações no Instagram da APPACDM Coimbra no período de estágio.*

O perfil de Instagram da APPACDM Coimbra conta com mais de 950 seguidores (à data de 10 de agosto de 2021).

O número de interações vai desde 1 aos 47. Percebemos facilmente através do gráfico 2 que o número de interações no Instagram, à semelhança do que acontece no Facebook, tem muitas oscilações, embora que numa escala numérica muito inferior, mas ainda assim aparentemente proporcional ao número de seguidores da instituição - largamente inferior ao do Facebook (em dezenas de milhares). Destaca-se das restantes publicações um post efetuado a 5 de novembro, com um vídeo em formato REELS apresentando os diversos personagens interpretados pelos utentes numa dramatização do conto “A Branca de Neve”. Este conteúdo teve 46 gostos e 1 comentário, mas podemos também analisá-lo pelo prisma das visualizações por ser um vídeo, concretizando um total de 885 visualizações, o que é um excelente resultado, tendo em conta que é o segundo conteúdo da instituição neste formato (REELS). Um dos formatos que se apresenta em crescimento no Instagram é o vídeo, chamado Reels, de 15, 30 ou 60 segundos, inspirado no formato da rede social TikTok, que se tornou viral na quarentena da pandemia de COVID-19, em março de 2020. O Instagram acabou por criar também o formato REELS para responder e tentar acompanhar o sucesso destes pequenos vídeos no TikTok.

A segunda publicação com mais interações no Instagram foi postada a 12 de dezembro, e mostra a visita de um cachorro chamado “Thor” ao Lar Residencial de Montes Claros, e que obteve

um total de 44 likes. Percebemos facilmente que o ponto comum destas duas publicações é o facto de terem os utentes como protagonistas, num primeiro modo realizando conteúdos em formatos virais como o Reels, coreografado, filmado e editado tendo por base as tendências da rede social em questão, e num segundo modo apelando ao sentimento e às emoções dos seguidores, mostrando como a pessoa com deficiência intelectual pode ser amorosa e tão apaixonada por animais como qualquer outra. Este foco na pessoa pode ser a razão para o maior número de interações, uma vez que é mais fácil relacionar-se com conteúdos humanizados.

A rede social Instagram é comumente mais utilizada por um público mais jovem em comparação àquele que encontramos no Facebook. Por esta razão, com certeza haverá, por exemplo, muito menos colaboradores da própria APPACDM Coimbra a ter Instagram. Se tivermos em conta a idade de grande parte da população com deficiência intelectual apoiada pela APPACDM Coimbra e respetivas famílias, estes dados podem ser outra das razões pelas quais o número de seguidores e consecutivas interações no Instagram é significativamente menor que no Facebook.

### **3.2.3) YouTube**

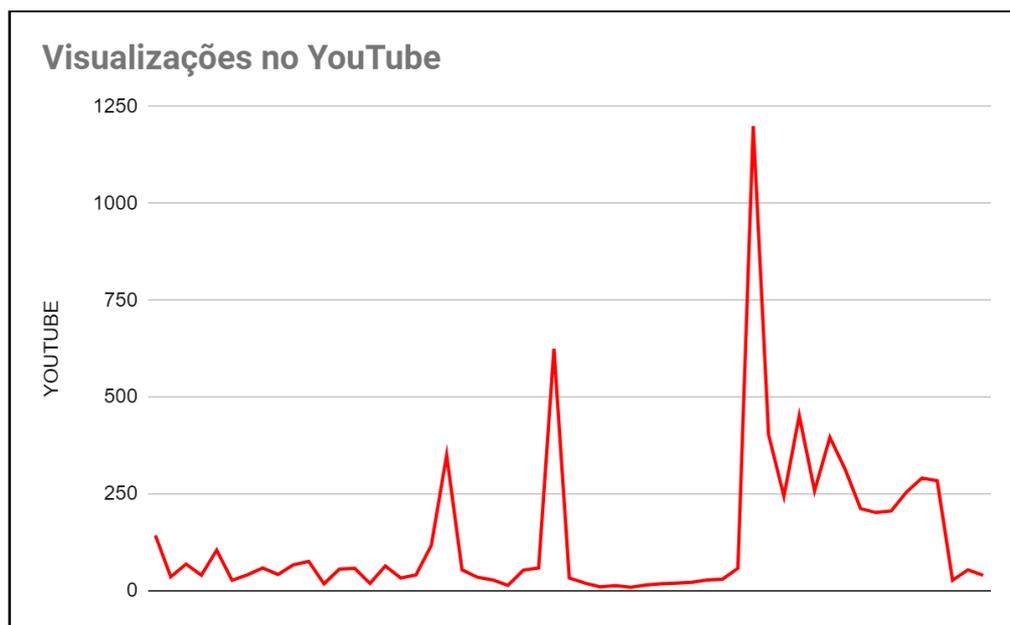


Gráfico 3 - Análise do nº de visualizações no YouTube desde a criação do canal até 11 de agosto de 2021.

O canal de YouTube da APPACDM Coimbra tem (à data de 10 de agosto de 2021) 32 subscritores e 55 vídeos publicados. Os temas dos vídeos variam entre histórias e atividades de utentes, reportagens transmitidas nos media, projetos da instituição, ações de voluntariado na mesma e espetáculos realizados com e para os utentes. O primeiro vídeo remonta há cerca de 10 anos atrás e tem mais de 140 visualizações.

Ao contrário do que acontece no Facebook e no Instagram da APPACDM Coimbra, os conteúdos publicados no canal de YouTube da instituição não são semanais nem tão pouco diários, no entanto, à semelhança do que acontece nas referidas redes sociais, também os conteúdos do YouTube que têm mais interações - ou neste caso, visualizações - são aqueles em surgem os utentes, em que são mostrados os seus rostos, sentimentos e emoções.

Observando o gráfico 3, percebemos que também no YouTube, o número de interações - neste caso, visualizações - tem muitas oscilações. Destaca-se largamente dos restantes vídeos, um vídeo com mais de 1200 visualizações intitulado “O Poder de Uma Atitude” descrito como «vídeo visualizado na Inauguração da Apresentação Pública das Obras de Requalificação do Centro de Formação Profissional Casa Branca»<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Citação retirada da descrição do mencionado vídeo, disponível no canal de YouTube da APPACDM Coimbra.

A rede social Facebook é comumente mais utilizada por um público mais velho em comparação àquele que encontramos no Instagram.

### 3.3) Análise

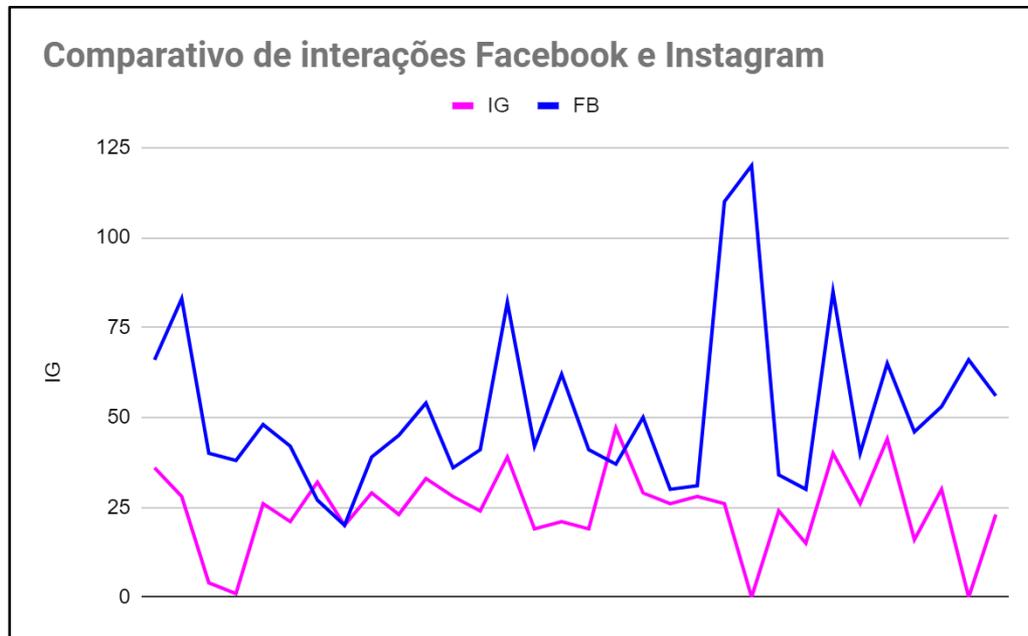


Gráfico 4 - Comparativo de interações das publicações paralelas no Facebook e no Instagram.

Ao compararmos as publicações que foram feitas de forma idêntica - subentenda-se idêntica no que toca ao conteúdo multimédia e não necessariamente no conteúdo textual (descrição ou legenda de post) - percebermos a larga discrepância de interações entre o Facebook (identificado a azul) e o Instagram (identificado a rosa).

Apesar de na grande maioria de publicações a taxa de interação ser maior no Facebook, há dois casos em que isso não aconteceu: a publicação de 6 de outubro, relativa a uma atividade de jogos tradicionais, e a publicação de 5 de novembro, que consistia num vídeo dos utentes apresentando os personagens de uma dramatização inspirada no conto da Branca de Neve.

Podemos especular sobre as razões que levam a esta discrepância, como as que foram apresentadas anteriormente: diferentes públicos-alvo e faixas etárias maioritariamente presentes nas redes sociais. Outras poderão ser apontadas: que formatos funcionam melhor para cada conteúdo e até mesmo para cada rede social.

### 3.4) Website

Apesar do grande peso das redes sociais na comunicação da organização, é importante não esquecer o papel fundamental do website da mesma.

Mencionado e “linkado” em todas as redes sociais da APPACDM Coimbra, o website da instituição foi pensado para três públicos: os familiares, amigos ou conhecidos de pessoas com deficiência intelectual, os utentes da APPACDM Coimbra e os restantes cidadãos que não conhecem tão bem a deficiência intelectual.

Apresentando a história e a causa da instituição, o website mostra também as suas respostas e serviços, projetos e formas de colaborar com a APPACDM Coimbra, os contactos e informações importantes e ainda uma biblioteca com diversos documentos.

Fonte de notícias, informações e um local digital onde se concentra imensa informação sobre a instituição, o website acaba por ter uma linguagem quase escrita para a tutela, sobretudo na descrição de alguns serviços e respostas, que por não ser feita com uma linguagem mais corrente e menos formal pode tornar a leitura mais morosa e difícil de acompanhar para quem não conhece o léxico.

Durante o estágio, como referido anteriormente, houve oportunidade para desenhar aquilo que viria a servir de base para um webdesigner que viesse a fazer um novo site da APPACDM Coimbra. Uma das principais alterações ao atual website era a opção de o poder ver/ler em linguagem simplificada, uma língua com símbolos e palavras feita para tornar o mundo mais acessível para as pessoas com deficiência intelectual. Esta opção seria incluída como complemento das opções já existentes de visualizar o website noutras línguas. Outro objetivo seria também, nesse novo website, obter um design mais simples, moderno e apelativa, para além da linguagem também mais simples e menos tutelar.

---

## CAPÍTULO IV - ESTÁGIO E ENTIDADE ACOLHEDORA

---

*«Onde a pessoa com deficiência intelectual se eleva.»*

- *Slogan da APPACDM Coimbra.*

#### **4.1) 4A APPACDM Coimbra: missão, visão e valores**

Fundada em Lisboa, a 2 de fevereiro de 1962, a Associação Portuguesa de Crianças Mongolóides viu a sua designação posteriormente alterada para Associação Portuguesa de Pais e Amigos das Crianças Diminuídas Mentais e ainda uma segunda vez para a atual Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM).

A delegação da APPACDM Coimbra existe desde 1969 e ao longo dos últimos 52 anos abriu várias respostas, serviços e valências, nos concelhos de Vila Nova de Poiares, Condeixa, Penacova, Arganil, Tocha, Bencanta, Montemor-o-Velho, Soure. Estas respostas procuram abranger todas as faixas etárias da vida humana, promovendo uma boa qualidade de vida e a integração na sociedade das pessoas com deficiência.

Com a missão de «criar condições para que cada pessoa com deficiência mental (ou em situação de exclusão) possa atingir a sua plenitude como ser humano e social, potenciando a sua individualidade e consolidando a sua participação efetiva na sociedade», a APPACDM Coimbra procura ser uma organização de referência nacional e internacional, «dinâmica e dinamizadora». A instituição promove também a «qualidade de vida da pessoa com deficiência e incapacidades, em parceria ativa com agentes sociais, económicos, culturais e políticos» e pretende ainda «garantir a sustentabilidade financeira, mediante uma gestão eficiente dos recursos e uma aposta crescente na inovação e no empreendedorismo social, valorizando as capacidades da pessoa com deficiência.

A APPACDM Coimbra rege-se pelos seguintes valores:

- **abrangência** - procura das melhores respostas em cada etapa da vida do cidadão com deficiência mental;
- **articulação com a comunidade** - manutenção de uma relação estreita com as comunidades locais e de abertura recíproca consolidando o papel da instituição como pólo dinamizador de inclusão;
- **melhoria contínua** - adequada aplicação de práticas de qualidade na permanente busca da excelência dos serviços prestados e na procura de formação contínua para os colaboradores;

---

<sup>4</sup> As informações deste tópico foram retiradas do site da APPACDM Coimbra.

- **inclusão** - a comunidade é o espaço onde cada pessoa com deficiência tem o direito a crescer, a aprender, a trabalhar, a participar e a viver o seu quotidiano;
- **individualidade** - a especificidade e a individualidade de cada pessoa com deficiência mental e sua família têm que ser percebidas e respeitadas, defendendo o direito à expressão das suas necessidades;
- **inovação** - a procura em cada momento de novas respostas, diferentes estratégias e novos modos de trabalhar é determinante para a qualidade do atendimento;
- **participação** - as pessoas com deficiência são os decisores da sua própria vida no que toca às suas necessidades, interesses e apoios recebidos, sendo por isso a opinião determinante para a organização dos serviços prestados por esta instituição.

#### 4.2) <sup>5</sup>A APPACDM Coimbra: serviços e valências

Dos mais jovens aos que querem desfrutar dos seus últimos anos de vida, dos que são independentes e querem terminar a escola, aos que podem trabalhar, a APPACDM Coimbra procura, como afirmado anteriormente, responder às necessidades das pessoas com deficiência em todas as etapas da vida. Para cumprir esses objetivos, dispõe de vários serviços e respostas. São eles:

- **Intervenção Precoce** - dirigida a famílias de crianças com deficiência intelectual entre os 0 e os 6 anos, é uma «rede de apoio social formal e informal» para ajudar o funcionamento da criança e da família;
- **Creche e Jardim de Infância Dandélio** - aberta para crianças dos 0 aos 6 anos com ou sem deficiência intelectual, onde o objetivo é a educação através da arte e da ciência;
- **Centro de Recursos para a Inclusão** - integrando a rede nacional de Centros de Recursos para a Inclusão, os seus técnicos intervêm no contexto dos alunos NEE (com Necessidades Educativas Especiais) em todos os anos de escolaridade obrigatória;
- **Centro de Recursos ao IEF.P** - apoia o Centro de Emprego da Figueira da Foz, intervindo especialmente na reabilitação profissional;
- **Formação Profissional** - destina-se a jovens maiores de idade fora da escolaridade obrigatória com défice cognitivo ou outra deficiência ou incapacidade;

---

<sup>5</sup> As informações deste tópico foram retiradas do site da APPACDM Coimbra.

- **Centro de Atividades Ocupacionais** - procuram através de atividades socialmente úteis proporcionar aos seus utentes a maximização da sua qualidade de vida;
- **Lares Residenciais** - destina-se a pessoas com deficiência intelectual maiores de 16 anos que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar (definitiva ou temporariamente);
- **Apoio Domiciliário** - visa a prestação de cuidados individualizados no domicílio, a pessoas com deficiência intelectual, cujas famílias não possam assegurar essas atividades quotidianas;
- **STAF (Serviço Temporário de Apoio às Famílias)** - apoia as famílias de pessoas com deficiência intelectual que por determinado período não possam cuidar dos seus familiares;
- **Centro Integrado de Desenvolvimento Intelectual** - responde a diversas necessidades como comunicação, aprendizagem, reabilitação cognitiva, coaching profissional, inteligência emocional, gestão da carreira, entre outras;
- **Centro de Medicina Física e de Reabilitação** - proporciona bem-estar físico e promove a autonomia através de técnicas como a fisioterapia;
- **Manutenção de Espaços Verdes** - manutenção e limpeza de espaços verdes em espaços públicos e privados, serviços de jardinagem, desmatação, abate e poda de árvores;
- **Casa de Chá** - aproveita o antigo edifício da Casa do Guarda para servir almoços e lanches, empregando utentes da APPACDM Coimbra que se tornam mais capacitados e autónomos, promovendo também o espaço do Jardim da Sereia;
- **Recolha de Óleos Alimentares Usados** - visa preservar os recursos naturais e minimizar os impactos negativos sobre a saúde pública e o ambiente;
- **Lavagem Auto** - serviços manuais de lavagem e limpeza de viaturas, junto aos Hospitais da Universidade de Coimbra;
- **Centro de Férias Quinta da Fonte Quente** - dedica-se ao turismo social na Tocha e é procurado por grupos de instituições de carácter social, mas também por escolas e colégios para férias na natureza;
- **Academia dos Saberes** - procura dar resposta a jovens com deficiência ou incapacidade que não têm uma ocupação diária e que procuram atividades que promovam a sua participação e inclusão na comunidade;

- **Idem Aspas** - a marca de produtos de agricultura, artesanato, cerâmica e gastronomia elaborados pelos utentes da APPACDM Coimbra, que se tornam mais capacitados e autónomos e cujo trabalho é valorizado.

#### 4.3) O estágio em teletrabalho

Logo após a apresentação da APPACDM Coimbra numa aula de Comunicação Organizacional, em março de 2020, a pandemia de COVID-19 foi gradualmente alastrando para Portugal. Uma quarentena de quase três meses e um verão na incerteza da possibilidade de realizar estágio, depois chegou setembro e a confirmação do estágio curricular, mas em teletrabalho.

Integrado no Mestrado em Jornalismo e Comunicação, o Estágio Curricular na Entidade Acolhedora foi realizado no âmbito da disciplina “Estágio/Relatório”. Iniciado a 14 de setembro de 2020 e concluído a 18 de dezembro do mesmo ano, teve como orientadora de estágio a coordenadora do Departamento de Comunicação e Imagem da APPACDM Coimbra, Inês Duarte.

A plataforma Microsoft Teams foi a selecionada para o teletrabalho, que em nada diminuiu o apoio ou acompanhamento da orientadora. Em todo o horário diário do estágio estávamos em vídeo conferência, permitindo um ambiente quase de escritório, como se estivéssemos no mesmo local.

Entre setembro e o início de novembro houve oportunidade para trabalho presencial na sede da instituição, no Bairro Norton de Matos, inicialmente agendado para as quintas-feiras, para melhor compreender a dinâmica de trabalho e funcionamento da APPACDM Coimbra. Estas “visitas” acabaram por deixar de existir devido ao aumento do número de casos de SARS-COV-2 no país e a recomendação de teletrabalho para quem o pudesse praticar. Ainda assim, foi possível desenvolver diferentes atividades, tanto em teletrabalho, como no trabalho presencial e a dualidade na experiência do estágio foi muito bem conseguida.

A maior dificuldade ao fazer o estágio em teletrabalho, foi separar os momentos “de casa” e os momentos “de trabalho”. Ao estar em casa e ver as tarefas domésticas que tinham de ser feitas, foi mais difícil permanecer concentrada, mesmo tendo um espaço exclusivo dedicado ao trabalho. O mesmo acontecia quando o dia de trabalho já tinha chegado ao fim, mas como tinha facilmente acesso às ferramentas, continuava dedicar-me às tarefas do estágio. Apesar disso, o estar em constante ligação com a orientadora facilitou a concentração e permitiu esclarecer dúvidas na hora.

A outra grande dificuldade de ter o estágio em teletrabalho foi a escassez de experiências de captação de conteúdos, nomeadamente com os utentes da instituição. Apesar de o estágio não ter sido realizado durante o confinamento, as regras e restrições derivadas da pandemia não permitiam a entrada nos Centros de Atividades Ocupacionais. Acredito que teria sido uma

experiência ainda mais enriquecedora, no sentido em que, no terreno, talvez tivesse sido mais fácil compreender os objetivos de comunicação da instituição, o porquê da linguagem a utilizar, os conteúdos multimédia mais adequados para transmitir a mensagem pretendida e, sobretudo, incluir os utentes da APPACDM Coimbra nesses mesmos conteúdos (mais ainda do que aquilo que foi feito).

#### **4.4) Atividades desenvolvidas**

Apesar de em teletrabalho, o estágio decorria com o horário de funcionamento estipulado na sede da APPACDM, iniciando por norma às 9 horas. A hora de saída ficou apontada para as 17h30, sendo que houve alguns dias em que este horário foi mais flexível e reajustado em visitas presenciais, webinars e outros compromissos.

Com uma introdução aos serviços e valências da instituição e aos projetos em desenvolvimento no momento, o estágio começou com a escrita de copy's para as redes sociais - atividade que viria a ser uma das mais desenvolvidas ao longo dos três meses seguintes. Fui colocada a par da linguagem e do tom utilizado nas diferentes redes sociais da APPACDM Coimbra, da Casa de Chá e do projeto Idem Aspas, para as quais construí um calendário e planeamento de conteúdos até ao final de 2020, e cujo modelo poderia servir para 2021.

Ainda a medo e numa posição observadora, assisti a duas entrevistas sobre o projeto “A Cultura Também É Para Nós”, uma às técnicas do Centro de Atividades Ocupacionais de São Silvestre e outra à diretora artística do Museu Nacional de Machado Castro. Relativamente a este projeto, escrevi também o press-release enviado para a imprensa local e nacional que consta nos anexos deste relatório.

A revisão de documentos e relatórios e respetiva formatação fez também parte do primeiro mês de estágio, assim como a adaptação de conteúdos já existentes a outros formatos, por exemplo, transformar um press-release numa notícia para o website da APPACDM Coimbra, ou transformar o menu de outono da Casa de Chá num formato compatível com as redes sociais.

A edição de vídeo foi também frequente, sobretudo de vídeos do Reels para o Instagram, já na reta final do estágio.

O levantamento e pesquisa de informação e sua posterior organização surgiu em algumas ocasiões como tarefa inicial para outras iniciativas. Ao organizar e projetar campanhas de e-mail marketing para a oferta/venda de cabazes da idem aspas, fazer um levantamento de empresas, grupos e associações que pudessem querer oferecer um dos cabazes a cada funcionário, veio a mostrar-se muito útil para uma futura campanha de angariação de sócios para a instituição. Esse tipo de pesquisa intensiva foi feito também para averiguar a melhor plataforma para trabalho em

equipa, o melhor programa de legendagem automática para vídeo e ferramentas de loja online no Facebook e no Instagram.

O design de conteúdos foi também uma das principais tarefas desenvolvidas durante todo o estágio. Através da ferramenta Canva, criei diferentes designs, como posts para o Facebook e o Instagram, stories (histórias para essas redes sociais, “flyers” da campanha de divulgação de Natal da marca idem aspas, capas de Facebook (animadas e estáticas) e até apresentações, como uma apresentação de um projeto de diferentes campanhas de angariação de sócios para a APPACDM Coimbra. O design mais desafiante e que merece ser destacado foi o mock-up do futuro website da instituição que funcionaria como ponto de orientação para o webdesigner a contratar.

Outra grande ferramenta presente ao longo de todo o estágio foi o Estúdio de Criação do Facebook, essencial na gestão de redes sociais, na qual se pode agendar as diferentes publicações para o Facebook e Instagram nas contas da instituição (APPACDM Coimbra, Casa de Chá e Idem Aspas).

Vimos anteriormente como o marketing é importantíssimo para uma organização/instituição, não só como uma forma estratégica de lançar produtos - como os produtos desenvolvidos no âmbito do projeto idem aspas - como também para criar relacionamentos com clientes e potenciais interessados. Para uma instituição como a APPACDM Coimbra, é muito importante criar estes relacionamentos com o seu público, sobretudo aquele que não está habituado ou tem pouco conhecimento sobre as pessoas com deficiência intelectual.

O marketing, por exemplo, nas redes sociais do projeto idem aspas, mostrou-se ser muito útil para conhecer os consumidores da marca, observando os seus perfis nas redes sociais. A ferramenta do Facebook Business (que inclui também o Instagram) permitiu perceber não só a faixa etária e género dos novos seguidores nas múltiplas contas nas redes sociais da instituição (APPACDM Coimbra, Casa de Chá e Idem Aspas) como também perceber que, muitos deles, não eram residentes em Coimbra. Esta informação alertou-nos para a possibilidade de ter de incluir o envio de produtos idem aspas por correio.

Ao longo do estágio houve também algumas oportunidades para alargar a minha formação, como a conferência internacional da EASPD (European Association of Service providers for People with Disabilities, do inglês, Associação Europeia dos Prestadores de serviços a Pessoas com Deficiência), o Atelier de Marketing Digital da Google e outros workshops e webinars.

Para o projeto idem aspas, elaborei também o plano de comunicação dos cabazes de Natal a acrescentar ao plano de comunicação já existente, uma vez que esta iniciativa tinha objetivos específicos e exigia uma linguagem mais direcionada para a compra/venda de produtos e não tanto para a transmissão de informação.. Uma das tarefas deste plano de comunicação foi criar uma

campanha de e-mail marketing com e-mails tipo para empresas - com um levantamento prévio de mais 70 empresas da região de Coimbra e respetivos contactos - e potenciais clientes individuais que pudessem estar interessados em adquirir os cabazes para 1) oferecer aos seus funcionários ou 2) oferecer aos seus familiares e amigos como prenda de Natal. No âmbito deste projeto social, desenvolvi também aquilo que se viria a tornar a estratégia comercial de 2021, que delineava por etapas a curto e longo prazo algumas metas, objetivos e como atingi-los para potenciar as vendas dos produtos do projeto, tornando-o mais profissional, organizado e estruturado.

#### **4.5) Considerações sobre atividades desenvolvidas - Assessoria de Imprensa e Gestão de Redes Sociais**

Para as duas atividades mais desenvolvidas ao longo dos três meses de estágio, o principal valor basilar foi comunicar a pessoa com deficiência intelectual com foco na pessoa e não na sua deficiência.

A assessoria de imprensa apresentou-se como um verdadeiro desafio a nível pessoal, por ter alguns “preconceitos” ou ideias “pré-feitas” derivados da licenciatura com um perfil mais focado em Jornalismo, como o “ter de ter coisas positivas” ou o “reforço da boa imagem da entidade mencionada”. A orientadora foi muito prestável e dedicada a explicar-me como uma professora todas as partes do press-release e ensinou-me algumas regras e dicas para garantir que não me esquecia de informações importantes e saber que informações são importantes. Algumas dessas dicas foram começar com factos importantes e não com datas, ser muito explícita nas informações, reler e marcar as citações mais importantes.

A gestão das redes sociais da APPACDM Coimbra e de dois dos seu serviços - a Casa de Chá e o projeto Idem Aspas - foi, talvez ao contrário do que seria de esperar, uma gestão efetuada à semelhança do que seria feito com as redes sociais de uma empresa ou marca. Tendo como principal objetivo fazer das redes sociais uma janela aberta para o que é feito na instituição, a linguagem é simples e acessível, não só para o comum utilizador das redes sociais, mas também para os utentes mais autónomos que têm também os seus perfis pessoais nas redes sociais e gostam de acompanhar os diferentes conteúdos da instituição a que pertencem.

Ainda assim, é importante salientar que, em qualquer rede social de qualquer um destes projetos, é sempre a imagem e a reputação da APPACDM Coimbra de que estamos a falar, não só como instituição de renome a nível nacional, como também de uma voz ativa que fala em prol da pessoa com deficiência intelectual. Por essa razão, não só o conteúdo deve ser planeado com a maior discrição, como também a linguagem e os conceitos a utilizar.

#### **4.6) Análise crítica do estágio**

Olhando criticamente para os três meses de estágio no Departamento de Comunicação e Imagem da APPACDM Coimbra, posso concluir que foi um período de muitas vivências, evolução, aprendizagens e crescimento, tanto a nível profissional, aqui entenda-se profissional na área da comunicação organizacional, como pessoal, enquanto jovem mulher e ser humano em construção.

Estagiar na APPACDM Coimbra foi sair da zona de conforto, fazer uma comunicação necessária, mas que passa despercebida a alguns; foi uma missão e uma etapa que considerei importante, com muito significado.

Houve oportunidade para explorar uma vasta lista de tarefas integradas em diferentes áreas, como a gestão de redes sociais, a assessoria de imprensa, a comunicação organizacional, a comunicação interna, e dentro destas disciplinas retirar muitas aprendizagens, *know-how* e perceber o que era mais adequado para cada caso a tratar e porquê. Enquanto estagiária, fui tratada como uma colaboradora “da casa”, nunca me tendo sido vedada qualquer oportunidade de aprender, antes pelo contrário; fui incentivada a estar presente em todos os eventos, experiências, reuniões e conversas, mesmo tendo sido um estágio maioritariamente em teletrabalho, como referido.

As competências de um profissional da comunicação, quer do jornalismo, quer da comunicação organizacional, não se devem restringir apenas àquilo que são faculdades técnicas, práticas e de currículo, mas alargar-se às dimensões mais humanas, aos valores, princípios e causas pelos quais se rege, e estagiar na APPACDM Coimbra tornou isso bastante claro. Ter um propósito para comunicar, saber que o nosso trabalho tem valor para mais de um milhar de pessoas e para as suas respetivas famílias denota a importância da comunicação na sociedade, mais ainda junto dos grupos que sofrem de exclusão e discriminação.

## Conclusão

---

Como destacado anteriormente, não há muitos estudos empíricos sobre a comunicação organizacional em contexto de IPSS, sobretudo as que estão ligadas à deficiência intelectual. Este relatório de estágio representa mais um esforço para tentar colmatar essa lacuna, ao apresentar um tendencial crescimento da notoriedade de uma instituição como essa nas duas maiores redes sociais atuais. Nesse sentido, foi realizada uma análise às interações e ao conteúdo da instituição em duas redes sociais. O objetivo foi perceber quais os conteúdos mais relevantes e que geraram mais interação junto do público. A intenção não foi a de gerar conclusões, mas sim a de tentar perceber a importância da comunicação nas redes sociais para este tipo de organizações.

Neste pequeno estudo de caso, o tempo de análise foram os três meses de estágio curricular. Assim, os dados retirados deste são somente isso mesmo, podendo representar apenas uma pequena fração do verdadeiro impacto da presença nas redes sociais, mas por outro lado, ser pioneiro na investigação deste tema e trazendo a possibilidade de, por exemplo, analisar quem interage com estes conteúdos, a sua classe social, a sua relação com a deficiência intelectual, a sua faixa etária, entre outras características.

Durante o tempo de análise, foram efetuadas 91 publicações no Facebook da APPACDM Coimbra e 36 publicações no Instagram da mesma, sendo que das 91 publicações no Facebook, 36 foram feitas igualmente no Instagram, ou seja, todas as publicações efetuadas no Instagram, foram simultaneamente feitas no Facebook, com algumas alterações no copy e, possivelmente, no horário de publicação tendo em conta as estatísticas apresentadas pelas redes sociais em questão sobre o horário preferido dos utilizadores.

Os dados relativos às interações demonstram que é importante para as IPSS estar presente nas redes sociais e que estas plataformas de comunicação podem alcançar milhares de pessoas,

como jovens e não só, que como eu anteriormente a este estágio, se alienavam de temáticas como a deficiência intelectual, das pessoas que a vivem, dos seus direitos, das suas condições de vida, dos seus sonhos, vontades, ambições e sentimentos.

Uma forma de ir mais além neste pequeno estudo das redes sociais da APPACDM Coimbra seria a análise dos conteúdos tendo em conta as pessoas que com eles interagem, por exemplo, se são funcionários da instituição, familiares de utentes por ela servidos, ou cidadãos comuns que de outra maneira mais pessoal ou direta não têm uma relação com a APPACDM Coimbra.

Através deste relatório e, em particular, deste pequeno estudo de caso/análise de redes sociais, verificamos a importância da comunicação organizacional nas IPSS e da implementação de um plano de comunicação devidamente delineado, adaptado à realidade da instituição e incluindo as suas atividades, destaques, temas fraturantes, mas adequado também àquilo que funciona melhor em cada uma das redes sociais a utilizar. Percebemos pelos dados apresentados que os conteúdos humanizados são os que se revertem em maior número de interações e, consecutivamente, num maior número de contas/perfis ou utilizadores alcançados.

Dúvidas houvesse, este relatório de estágio é um reforço de que a comunicação deve servir as pessoas, todas elas, sem exceção; deve servir causas humanas e dar voz àqueles que não se conseguem fazer ouvir.

## Bibliografia

- Almeida, V. A. D. S. (2010). *Governança, instituições e terceiro sector: as instituições particulares de solidariedade social* (Doctoral dissertation, FEUC).
- Andrade J. (2015) *A Comunicação Estratégica em Organizações sem Fins Lucrativos*. In Caetano J. & Portugal M. N. (Eds) *Relações Públicas e Comunicação Organizacional - desafios da globalização*. Lisboa: Escolar Editora
- Arnaut, C. M. (2012) *O Marketing ao Serviço dos que Servem*. ISCTE Business School, Lisboa
- Balonas, S. (2012). *O fator comunicação na profissionalização do terceiro setor*. Instituto de Ciências Sociais - Universidade do Minho, Portugal.
- Besteiro, H. A. S. (2013). *Comunicação organizacional aplicada ao terceiro sector: contributos para a compreensão das IPSS: estudo de caso Mondego-Associação de Intervenção Social* (Doctoral dissertation, FEUC).
- Borba, A & Lima, H. (2011). *Exclusão e inclusão social nas sociedades modernas: um olhar sobre a situação em Portugal e na União Europeia*. *Serviço Social & Sociedade*, 106, 219-240.
- Correia, M. J. B. C. A. (2012). *O empreendedorismo social e as estratégias de comunicação das instituições do terceiro sector* (Doctoral dissertation, FEUC).
- Crespo, A. (2013). *Deficiência Mental Moderada e Empowerment: Um estudo de caso na CERCIGuarda*. Dissertação de mestrado não editada. Universidade da Beira Interior: Covilhã
- Dias, S. D. S., & Oliveira, M. C. S. L. D. (2013). *Deficiência intelectual na perspectiva histórico-cultural: contribuições ao estudo do desenvolvimento adulto*. *Revista Brasileira de Educação Especial*, 19(2), 169-182
- Freire, Paulo (2005) *Pedagogia do Oprimido*. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 44ª Edição
- Habermas, J. *Inclusão: integrar ou incorporar?* Sobre a relação entre Nação, Estado de Direito e Democracia. *Novos Estudos*. CEBRAP, n. 52, p.99-120. São Paulo, nov. 1998
- Ke, X., & Liu, J. (2015). *Deficiência intelectual*. IACAPAP e-Textbook of Child and adolescent mental health. (Edição em Português).
- Kunsch, M. M. K. (2018). *A comunicação estratégica nas organizações contemporâneas*. *Media & Jornalismo*, 18(33), 13-24.
- Kunsch, M. M. K. (2006). *Comunicação organizacional: conceitos e dimensões dos estudos e das práticas*. *Faces da cultura e da comunicação organizacional*, 2, 169-192.

- Martins, A. P. (2017). *Pessoa com deficiência e sua inclusão no ambiente de trabalho: a inclusão social vista pelo olhar da comunicação organizacional interna*.
- Nogueira, M. A. G., & de Oliveira Aguiar, C. M. A. (2020). *Inteligência Emocional e Comunicação Interpessoal das Pessoas com Deficiência inseridas no Mercado de Trabalho*. *New Trends in Qualitative Research*, 4, 469-475.
- Pereira, B. (2015) *As relações públicas e as estratégias para a inclusão de deficientes no ambiente organizacional*. Dissertação de Mestrado não editada. Universidade Federal do Pampa: São Borja.
- Simões, Â. M. P. (2019). *A importância da Comunicação interna numa IPSS: Estudo de caso do Centro Social da Paróquia de Castelões* (Master's thesis).
- Veltrone, A. A., & Mendes, E. G. (2012). *Impacto da mudança de nomenclatura de deficiência mental para deficiência intelectual*. *Educação em Perspectiva*, 3(2).
- Viana, H. I. D. S. (2012). *Marca institucional: a gestão da marca no contexto de uma IPSS* (Doctoral dissertation, Instituto Politécnico do Porto. Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto).

# ANEXOS

---

## **ANEXO 1 - E-MAIL TIPO PARA A CAMPANHA DOS CABAZES DE NATAL IDEM ASPAS**

Olá (nome da empresa)!

E se este Natal oferecessem presentes solidários?

A Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Coimbra (APPACDM de Coimbra) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, nascida em 1969. Apoiamos mais de 1200 pessoas com deficiência intelectual no distrito de Coimbra.

Ao longo dos anos, a Associação foi-se expandindo, procurando criar respostas adaptadas às diferentes necessidades que as pessoas com deficiência intelectual ou incapacidade e suas famílias vão sentindo, sempre em sintonia com a própria evolução dos conceitos e modelos de intervenção nesta área.

Inserido nas atividades desenvolvidas pela APPACDM Coimbra, está Idem Aspas: um projeto que integra produtos de artesanato e gastronomia, realizados por pessoas com deficiência intelectual. Desconstruindo a expressão idiomática: na Língua Portuguesa, idem significa “o mesmo/também”, enquanto as aspas são uma pontuação utilizada para destacar algo importante. Assim, o projeto representa a individualidade da pessoa com deficiência: “eu sou o mesmo que tu e eu sou importante”.

Até aqui, ainda não perceberam porque vos estamos a contactar? Bem, é que o Natal está mesmo à porta e nós queremos tornar esta época ainda mais especial!

Por isso, criámos os Cabazes de Natal Idem Aspas, que incluem os produtos já realizados pelos utentes, agora reunidos num pack bem natalício com artigos de artesanato e gastronomia. O modelo standard inclui:

- isto
- aquilo
- mais isto
- mais aquilo
- este
- outro
- e mais outro

Melhor que ninguém, percebemos a individualidade de cada um. Como tal, estamos disponíveis para vos construir um pack personalizável, que podem oferecer aos vossos colaboradores, ou a nível individual! Há melhor presente que oferecer produtos que ajudam a capacitar pessoas com deficiência intelectual? Há melhor presente que mostrar que todos podemos estar inseridos na sociedade e que somos capazes de tudo? Nós achamos que não! 😊

Gostariam de adquirir um destes cabazes? Basta responderem a este e-mail que nós tratamos do resto!

## **ANEXO 2 - Manual de Boas Práticas dos Processos de Recrutamento**

As nossas equipas estão em constante renovação, seja por reformas, licenças, baixas ou términos de contrato. Por essa razão é essencial que, quem vem ocupar esses lugares, tenha um ponto base de apoio para a sua função que, mesmo não sendo o suficiente para saber tudo, será o básico para começar a trabalhar.

Assim, este Manual de Boas Práticas dos Processos de Recrutamento vem explicar as diferentes etapas desses processos, para facilitar a execução dos mesmos. O Manual inclui ainda alguns e-mails tipo que podem ser utilizados como respostas automáticas para diferentes situações que ocorrem durante os processos de recrutamento.

### **Processo de Recrutamento**

O processo de recrutamento inicia-se pela identificação da necessidade pelos interessados, pelas unidades ou centros.

### **Perfil de Oferta**

É necessária a construção do perfil de competências para que a oferta publicada seja específica e direcionada ao público com aquelas características, habilitações, experiência e competências. Isto facilita o processo de recrutamento porque uma oferta bem direcionada alcançará o público pretendido e reverter-se-á em candidaturas mais adequadas às funções pretendidas.

O perfil de competências deve incluir os seguintes tópicos definidos para a vaga em questão:

- descrição da unidade ou serviço que disponibiliza a vaga;
- localização da vaga;
- habilitações (licenciatura em x);
- experiência na área e número de anos da mesma;
- disponibilidade horária;
- se é necessário transporte próprio;
- tipo de contrato (se estágio ou outro);
- principais responsabilidades e tarefas;
- documentos necessários para a candidatura (cv, carta de motivação e/ou outros).

Os tópicos que se seguem são aplicados a todas as vagas e podem ser citados:

- motivação e sensibilidade para trabalho com pessoas com deficiência intelectual;
- sensibilidade para as necessidades específicas da pessoa com deficiência intelectual, de acordo com a missão e valores da Instituição;
- elevado sentido de responsabilidade, autonomia, dinamismo, assertividade, empatia e compromisso;
- capacidade de planeamento e organização;
- capacidade de comunicação, relacionamento interpessoal e de trabalho em equipa.

### **Perfil das Funções**

Antes do lançamento da oferta, deve verificar-se que o perfil da mesma é compatível com as funções da vaga disponibilizada. Por essa razão, este Manual inclui o perfil de todas e cada uma das diferentes funções que é possível desempenhar como colaborador de qualquer resposta/serviço da APPACDM Coimbra.

- Administrativa
- Animador Sociocultural
- Animador Socioeducativo
- Assistente Social
- Auxiliar de Ação Direta
- Auxiliar de Ação Educativa
- Auxiliar de Serviços Gerais
- Coordenadora Administrativa
- Coordenadora Financeira
- Coordenadora de CAO
- Coordenadora de Formação Profissional
- Coordenadora de Lar
- Cozinheiro
- Educadora de Infância
- Escriturária
- Fisioterapeuta
- Formador
- Gestor de Qualidade

- Motorista
- Professor
- Psicóloga
- Psicomotricista
- Secretariado
- Técnica de Comunicação e Imagem
- Técnico de Contabilidade
- Terapeuta da Fala
- Terapeuta de Reabilitação
- Terapeuta Ocupacional

### **Lançamento da oferta**

### **Receção dos CV**

### **Verificação dos requisitos e dos perfis**

### **Seleção dos CV que se enquadram na oferta e nas necessidades**

### **Contacto com os selecionados**

### **Entrevista de seleção**

### **Admissão**

### **Não admissão**

### **ANEXO 3 - Plano de Comunicação dos Cabazes de Natal Idem Aspas**

#### **Calendarização:**

- Até ao final do mês de outubro fazer apenas um post por semana em cada rede social, sempre mencionando os Cabazes Idem Aspas, ou relacionando o conteúdo da publicação com este tema.
- A partir do dia 1 de novembro fazer dois posts por semana em cada rede social.

#### **Conteúdo:**

- Utilizar fotografias dos cabazes, dos produtos neles incluídos, dos utentes a confeccionar/produzir esses produtos.
- Utilizar também vídeos dos utentes a confeccionar/produzir esses produtos, a distribuir os cabazes.
- Explicar de que maneira a aquisição destes cabazes apoia a APPACDM.
- Referir o facto de ser uma prenda original, diferente, de certo modo artesanal e solidária.
- Utilizar produtos de diferentes áreas (olaria, gastronomia, decoração, etc).

**Exemplos de conteúdo:**

- 🎅 Estamos a 80 dias do Natal e, para celebrar, anunciamos a novidade mais natalícia do ano: os CABAZES IDEM ASPAS! 🥰 Recheados de bens essenciais como x, y, z e prontos a ir para as vossas casas, podem adquiri-los através de abcd. Identifiquem um amigo nos comentários e espalhem a boa nova! 👉
- Ao adquirir um CABAZ IDEM ASPAS, estão a contribuir para a APPACDM Coimbra, uma instituição que apoia mais de 1200 pessoas com deficiência intelectual 🙌 A aquisição destes cabazes é também uma forma de apoiar e capacitar o trabalho dos utentes que elaboram e confeccionam os produtos dos cabazes 😊 Sejam solidários!
- A olaria é uma arte de mestres e por isso decidimos incluir alguns produtos artísticos nos nossos CABAZES IDEM ASPAS 😊 Neste vídeo podem ver como se faz o nosso artigo x. Já experimentaram olaria? 👉 Digam-nos nos comentários!
- O Natal está quase a chegar e ainda não sabem o que oferecer na troca de prendas? 🎁 Ofereçam um CABAZ IDEM ASPAS: é uma prenda útil e que apoia a APPACDM. Pode também ser adquirida como uma oferta para os vossos funcionários 😊

**Slogan**

- Um Natal diferente a apoiar a diferença
- Este Natal, apoie a diferença. Faça a diferença.
- Este Natal, faça a diferença. Apoie a diferença.

**Website**

- Escrever artigos a explicar cada produto, a forma como se confecciona, a receita e os materiais/ingredientes utilizados.
- Escrever um artigo a explicar como o cabaz apoia os utentes (autodeterminação, competências laborais, um lugar na sociedade, etc...) e a APPACDM.
- Escrever um artigo sobre como estes cabazes podem ser utilizados como prendas para empresas e respetivos funcionários.

**Assessoria de Imprensa**

- Enviar comunicado de imprensa a nível local a anunciar a chegada dos cabazes (no que consiste, quais os tipos de produtos, a quem se destinam, como reverterem para a instituição) no início do mês de outubro.
- Enviar comunicado de imprensa a nível local a mostrar como estão a ser realizados os cabazes, quantas encomendas já existem no início do mês de novembro.
- Enviar outro comunicado de imprensa informando que tipo de cabazes existem e referindo-os como ideias de prendas de Natal, quer para empresas, quer para o público em geral.

#### **ANEXO 4 - Plano de Comunicação do Projeto Idem Aspas**

##### **Calendarização:**

- Até ao final do ano de 2020 fazer no mínimo dois posts semanais em cada rede social (Facebook e Instagram).

##### **Conteúdo:**

- Tentar que haja semanalmente um vídeo REELS ou um vídeo IGTV, seja sobre os utentes, os produtos ou a própria marca.
- Após ser estabelecida uma regra de postagem (por exemplo, rosto, produto, respiro), averiguar quais os utentes que podem mostrar o rosto.
- Ter um template especial para posts de respiro.
- Elaborar destaques com as principais categorias de produtos e outro com informações sobre a marca, por exemplo como adquirir, qual o objetivo.
- Ter sempre marca de água quando se trata de fotos de utentes a realizar produtos.
- Usar emojis nos copys das publicações.

##### **Exemplos de conteúdo:**

- Vídeo REELS passo a passo de como fazer uma das compotas
- Vídeo IGTV da escultura dos presépios
- Carrossel de fotos dos utentes a bordar um saco
- Post sobre como surgiu a marca
- Post sobre a importância da prática destas atividades nos CAOs
- Post sobre a relação de capacitar pessoas com deficiência intelectual com a inserção e verdadeira inclusão das mesmas na sociedade

##### **Slogan**

- Não aplicável.

#### **Website**

- Não aplicável.

#### **Assessoria de Imprensa**

- Não aplicável.

### **ANEXO 5 - Press Release “APPACDM de Coimbra ORGANIZA INICIATIVA ECOLÓGICA no Parque de Santa Cruz”**

“Cuidem do ambiente. Não poluam. A nossa casa e o nosso espaço estão nas nossas mãos.” Esta é a mensagem a ser passada no próximo dia 16 de outubro pelo Centro de Formação Profissional Casa Branca (CFPCB), uma resposta social da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM) de Coimbra, que vai realizar uma ação de voluntariado de limpeza do Parque de Santa Cruz, com início pelas 9h30.

Os formandos do CFPCB, em parceria com o Departamento Ambiental da Câmara Municipal de Coimbra, vão “limpar e tirar o lixo do chão, porque há outras pessoas que deitam o lixo fora e não respeitam o meio ambiente”, como explica Juliana, formanda do curso de Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade.

“É uma ação de limpeza voluntária para consciencializar e sensibilizar os formandos para a área ambiental, sobretudo a divisão dos lixos. Temos também como objetivo sensibilizar a restante comunidade e aqui abordar os direitos e deveres. Todos podemos beneficiar de iniciativas como esta”, explica Maria João Alves, formadora da APPACDM de Coimbra.

Maria João Alves revela ainda que já lançou a proposta ao Departamento Ambiental da Câmara Municipal de Coimbra para que este seja “um projeto de continuidade noutros locais com ações de sensibilização e parcerias com as juntas de freguesia, envolvendo também a comunidade”.

Uma das preocupações destes formandos, para além do lixo, é ainda o plástico nos oceanos e reforçam a urgência da frequência e alargamento da iniciativa a outros locais. “Se não o fizermos não vamos conseguir ter mais carne, mais peixe, porque os animais morrem com o plástico e o lixo que comem no que encontram”, esclareceu Gonçalo, formando do curso de Ajudante de Cozinha.

Os formandos sugerem, ainda, criar um grupo, nas redes sociais, ao qual as pessoas pudessem aderir para se juntarem a estas iniciativas. , “Podemos fazer também um evento na página para cativarmos mais pessoas para se inscreverem e virem”.

A APPACDM de Coimbra é uma instituição que, normalmente, recebe apoio da comunidade. Agora, lança mãos à obra para apoiar a comunidade onde se insere, numa iniciativa que promove a inclusão no seu todo e que foi muito bem recebida pelos formandos. “Eu sinto-me bem por estar a fazer o bem pelos outros; as pessoas que trabalham a apanhar lixo também o fazem por nós, e eu acho que devemos ajudar todas as pessoas”, conta Gonçalo.

No que se refere ao percurso formativo destes utentes, esta ação insere-se na disciplina de Cidadania e Empregabilidade. “A formação não é só saber tecnológico. Acredito que nós só conseguimos incluir pessoas na sociedade, se as incluirmos de todo, não só no trabalho. Não é só um trabalhador, é um ser humano consciente que terá maior sucesso de integração se for participativo e tenha acesso a cultura, informação e formação. A inclusão não é estritamente técnica, é pensar no ser humano de forma holística”, explica Maria João Alves.

## **ANEXO 6 - Press Release “APPACDM COIMBRA RECEBE PRÉMIO “CRIAR PARA INOVAR” 2020”**

A Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Coimbra (APPACDM) participou ontem, dia 3 de novembro, no Encontro Virtual do Prémio “Criar Para Inovar” da HUMANITAS - Federação Portuguesa Para a Deficiência Mental. A instituição apresentou dois projetos de inovação social na área da deficiência intelectual, sob temáticas como a reciclagem e a cultura, tendo este último sido distinguido na edição de 2020.

Desenvolvido em parceria com vários espaços culturais de Coimbra, como o Exploratório, o Jardim Botânico e o Museu Nacional de Machado Castro, o projeto “A Cultura Também É Para Nós” foi o vencedor do prémio. Este trabalho procura promover a inclusão das pessoas com deficiência intelectual nos espaços culturais, através da implementação de guias em linguagem simplificada e de uma prévia preparação da visita do grupo com “pontes visuais” - uma forma de bilhete que explica o que os utentes vão visitar, quando e onde.

Álvaro Laborinho Lúcio, escritor, ex-ministro da Justiça, jurista, professor universitário e presidente do júri do Prémio Criar Para Inovar descreveu o projeto da APPACDM Coimbra como «um projeto que não olha a pessoa com deficiência para tentar promover uma qualquer utilidade, mas que a olha como pessoa, ponto final». Acrescentou ainda que a iniciativa vencedora «contribui para a anulação do estigma e do estereótipo, e também para a definição de diferenças que fazem com que nequemos acesso a determinados bens ou a capacidade de a eles chegar».

A somar a esta iniciativa, a APPACDM Coimbra apresentou ainda outro projeto, este desenvolvido em Arganil. O ArgusRecycling tem como objetivos melhorar as condições ambientais da localidade, aumentar a sustentabilidade financeira da unidade funcional da APPACDM em Arganil e melhorar a qualidade de vida das pessoas com deficiência intelectual em Arganil. Sensibilizando a comunidade para reduzir, reciclar e reutilizar, o ArgusRecycling recolhe, separa e prensa materiais recicláveis para posterior valorização.

O Prémio Criar Para Inovar distingue projetos no âmbito da deficiência intelectual que se destacam pelo enriquecimento intelectual, pelo impacto nos meios de comunicação social e na sociedade e pela mudança de atitudes e comportamentos da sociedade em que se desenvolve. A HUMANITAS representa mais de cinco mil pessoas com deficiência intelectual, apoiadas por 30 instituições em todo o território português.

### **ANEXO 7 - Texto Resumo do Projeto “A Cultura Também É Para Nós”**

Quando pensamos em inclusão de pessoas com deficiência nos espaços culturais, facilmente pensamos na construção de acessos com rampas para cadeiras de rodas, legendagem de exposições em braille ou num guia em linguagem gestual. Mas como é que se inclui nestes espaços a deficiência intelectual, que não é visível a olho nu, que não é lida nas entrelinhas?

A APPACDM Coimbra participou, no passado dia 14 e 15 de outubro, num evento internacional como oradora no workshop “Access To Culture” (traduzido do inglês, acesso à cultura) para apresentar o projeto “A Cultura Também É Para Nós”. O evento, organizado pela European Association of Service Providers for Persons with Disabilities (EASPD), foi realizado através de videoconferência, com o nome “The Art of Inclusion - Disability and Diversity in Arts and Culture”.

Iniciado em 2015 e desenvolvido até à data, o projeto “A Cultura Também É Para Nós” foi criado pela terapeuta da fala Catarina Santos e pela terapeuta ocupacional Ana Mendes e aplicado no Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) de São Silvestre. O seu objetivo inicial era «proporcionar um acesso de qualidade a espaços culturais da comunidade de Coimbra às pessoas com dificuldades intelectuais e desenvolvimentais apoiadas pelo CAO de São Silvestre». Porém, após cinco anos decorridos e com cinco diferentes parcerias estabelecidas, esse objetivo é agora que «em cada visita, a experiência de fruição cultural tenha um poder transformador na vida de cada pessoas com dificuldades intelectuais e desenvolvimentais e que essa mudança possa inundar outros contextos da sua vida».

Em parceria com o Convento de São Francisco, o Exploratório - Centro de Ciência Viva de Coimbra, o Jardim Botânico da Universidade de Coimbra e o Museu Nacional de Machado

Castro (MNMC), são organizadas visitas em pequenos grupos (até 10 pessoas), previamente preparadas de acordo com o que se vai visitar. Essa preparação é feita em várias etapas, nas quais são recolhidos os meios e recurso disponíveis em cada local de visita, são explicadas aos parceiros as características dos visitantes e na instituição, é explicado aos utentes o que irão fazer, através de pontes visuais e guias de leitura fácil.

No MNMC, essas visitas resultaram num projeto conjunto chamado “Imagens que Guiam - comunicação acessível no MNMC”, no âmbito do qual foram criados vários guias das exposições, todos eles em leitura fácil, para melhor compreensão destes visitantes.

No workshop organizado pela EASPD, o projeto foi explicado oralmente e através de um vídeo, mostrando entrevistas com as terapeutas responsáveis e com a representante de um dos parceiros, as ferramentas utilizadas e algumas imagens e atividades das visitas.

### **ANEXO 8 - Texto para o website da APPACDM Coimbra “JÁ NÃO HÁ DESCULPA PARA TER O CARRO SUJO!”**

A Lavagem Auto está de regresso! Bem no centro da cidade e com preços acessíveis, a Lavagem Auto da APPACDM de Coimbra tem as portas abertas para receber a sua viatura. Por se localizar próxima do Hospital, os profissionais de saúde podem também deixar os seus veículos enquanto trabalham.

Com o cartão da Lavagem Auto, a cada 6 lavagens é oferecida a lavagem seguinte.

Os serviços podem ser agendados através do telemóvel 965649875 (ou 968115488). Para qualquer esclarecimento, utilize o email [limpatudo.coordenacao@appacdmcoimbra.pt](mailto:limpatudo.coordenacao@appacdmcoimbra.pt) ou visite as instalações da Lavagem Auto nos Hospitais da universidade de Coimbra, junto ao Infantário!

### **ANEXO 9 - Texto para o website da APPACDM Coimbra sobre os produtos de Natal do Projeto Idem Aspas**

Este ano foi marcado por tempos de muitas dificuldades, mas também de muitos gestos solidários e de compaixão. Mais do que nunca, tornou-se importante ajudar os nossos vizinhos, os nossos amigos e os nossos familiares, e depois de uma quarentena e posterior desconfinamento, enfrentamos agora uma segunda vaga que pode transformar o mundo que conhecemos em algo completamente diferente. Nunca pensámos estar em isolamento nas nossas casas, nem em passar a Páscoa longe da família e agora que o Natal está a chegar, queremos poder vivê-lo e partilhá-lo da forma tradicional.

Numa época caracterizada pelo espírito de solidariedade e no decorrer de uma pandemia, juntar-se a causas nobres é um pequeno gesto que pode mudar a vida de muitas pessoas.

A marca idem aspas, um projeto da APPACDM Coimbra, já muda a vida dos utentes desta associação. O projeto compila diferentes produtos nas áreas da cerâmica, agricultura, artesanato e gastronomia, todos elaborados por pessoas com deficiência intelectual. Sob a premissa “o mesmo/também” da expressão idiomática portuguesa “idem aspas”, a marca representa a individualidade da pessoa com deficiência.

Todos os produtos são únicos e completamente personalizados e a edição Natalícia de 2020 inclui enfeites, sacos ecológicos reutilizáveis, coroas de Natal, presépios e algumas novidades como bases para copos e também porta-talheres - artigos de uso diário agora com um toque especial de magia do Natal e com o remate dos utentes da APPACDM Coimbra.

Ao adquirir um produto desta marca, está a apoiar uma causa nobre, de inclusão social e de verdadeira integração. Ao adquirir um artigo idem aspas está a contribuir para mudar a realidade do mercado de trabalho para as pessoas com deficiência intelectual; está a capacitar os utentes da APPACDM Coimbra; está a valorizar o seu trabalho, as suas competências e a apoiar a sua autonomia e visibilidade.

Faça deste Natal uma data ainda mais especial. Apoie esta causa. Seja solidário.

## **ANEXO 10 - Relatório de Análise do Google Workplace como plataforma para a APPACDM Coimbra**

A plataforma Google tem várias ferramentas importantes para o trabalho diário de todas as empresas e instituições, incluindo as IPSS. Tendo conhecimento da importância da comunicação interna, a Google criou a plataforma Workspace, que congrega vários produtos da empresa dirigidos para o mundo empresarial/institucional. Na perspetiva de responsabilidade social, a Google criou um programa dirigido a Organizações Não Governamentais, possibilitando a adoção desta plataforma por um preço mais baixo.

Na perspetiva de a APPACDM Coimbra ser uma instituição de grande dimensão, com várias equipas espalhadas por vários pontos de Coimbra, e sendo o teletrabalho uma realidade na nossa instituição, propõe-se a adoção da Google Workspace de modo a:

- Facilitar processos de comunicação interna
- Adotar métodos de trabalho em nuvem
- Partilhar informações de forma facilitada
- Optar por uma plataforma de e-mail mais intuitiva, principalmente para equipas com acesso a mais que um e-mail

### **Comunicação Interna**

Uma melhor estratégia e cultura de comunicação interna permite às diferentes unidades estar a par do que acontece na instituição, mas também aumentar a envolvimento com a causa que apoiam e com a casa que representam. Uma estratégia sólida de partilha de informação, integrada numa só plataforma, permite um melhor encadeamento e articulação de tarefas que, por sua vez, promovem resultados positivos.

Conclui-se, por estas razões, que é fundamental a implementação de uma estratégia de comunicação dentro da APPACDM Coimbra. Essa estratégia passa por várias medidas, sendo uma delas a reestruturação dos canais de comunicação interna.

### **O Google Workspace para ONG**

Dentro das diferentes ofertas direcionadas para ONGs, considera-se premente a adoção da opção “G Suite Business” que por apenas 3,47€ por utilizador/mês (perfazendo um total de 173,50€ por mês ou 2082€ por ano para os atuais 50 e-mails utilizados diariamente) oferece o canal de comunicação interna principal é a Google e as suas ferramentas adicionais, incluindo:

- **Número ilimitado de utilizadores, cada um com 1 TB de armazenamento em nuvem** - permitindo a todos os utilizadores guardar vários documentos online, sem ocupar espaço nos seus dispositivos;
- **Endereços de e-mail profissionais com o domínio da organização** - mantendo os endereços de e-mail já existentes, mesmo transitando para uma plataforma mais intuitiva e dinâmica;
- **Discos partilhados** - para que todos possam aceder aos vários documentos, sem necessidade de serem enviados por e-mail;
- **Acesso em diversos dispositivos e gestão de dispositivos móveis** - por ser uma plataforma desenhada e adaptável a computadores, smartphones e tablets;
- **Trabalho offline** - mesmo com documentos guardados em nuvem, é possível trabalhar neles sem acesso à internet;
- **Compatível com Microsoft Office** - lê documentos elaborados no Word, Excel e Powerpoint adaptando-os aos formatos idênticos da Google. O mesmo acontece inversamente: cada documento produzido na plataforma Google pode depois ser transformado em documento Office;
- **Consola do administrador centralizada** - para uma melhor gestão de todos os e-mails por um administrador;
- **Gmail** - que permite identificar e separar os e-mails por categorias criadas pelo utilizador;

- **Calendário** - partilhado por todos os utilizadores, permitindo saber datas importantes, eventos agendados, férias das diferentes unidades, entre outros;
- **Drive** - para armazenamento e criação de documentos guardados online;
- **Docs** - idêntico ao Word, mas com a possibilidade de edição simultânea de vários utilizadores;
- **Google Meet com videoconferências até 150 pessoas** - permitindo a realização de reuniões, webinars e outras videoconferências e incluir nas mesmas todos os funcionários;
- **Google Chat (Hangouts)** - para rápida troca de mensagens entre utilizadores;
- **Google Vault** - para eDiscovery e arquivo e para guardar, pesquisar e exportar dados;
- **Pesquisa de conteúdo em todos os ficheiros, e-mails e mais** - não sendo necessário abrir todos os documentos, formulários ou e-mails para encontrar determinada informação;
- **Experiência sem anúncios** - sem anúncios de pop-up nas páginas;
- **Ferramentas de migração fáceis de utilizar** - com um software muito fácil de ler, intuitivo, simples e claro para todos;
- **Apoio técnico** - para eventuais problemas ou dúvidas que possam surgir, por telefone, por email e online 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- **Garantia de 99,9% de tempo de atividade;**
- **Certificações e conformidades empresariais;**
- **Centro de alertas;**
- **Autenticação de multifator, incluindo gestão de chaves de segurança;**
- **Início de sessão único com a Google como fornecedor de identidade;**
- **G Suite Marketplace com centenas de apps empresariais;**

A estas questões ainda se deve adicionar o fator poupança monetária e de tempo. Um exemplo muito prático será o Plano de Atividades Operacional. Havendo a possibilidade de criar o PAO em nuvem, todos os utilizadores podem trabalhar num só documento, visualizando as mais recentes versões, sem ser necessária uma imensa troca de e-mails e novos documentos com novas versões, que precisam de ser constantemente atualizadas por uma pessoa. Ao mesmo tempo, podem ser otimizados processos como FR de Marcação de Férias,

Assim, optar pelas ferramentas da Google Workspace não passa apenas pela mudança de plataforma de e-mail, mas sim pela introdução de um programa de comunicação interna digital, otimizando, uniformizando e melhorando processos.

### **Viabilidade do Microsoft Teams**

Anteriormente tinha sido discutida a implementação do sistema Microsoft Teams como plataforma de comunicação interna e reuniões por vídeo chamada. Porém, apesar de a candidatura como ONG ter sido aceite, apenas nos foram concedidos 10 utilizadores gratuitos. Para podermos expandir esta plataforma a toda a organização, teríamos de pagar 2,50€/mês por utilizador, inviabilizando o processo. Na Google Workspace os 3,47€/mês integram já uma plataforma de comunicação e vídeo chamada (Hangouts e Meets), para além da plataforma de e-mail e nuvem.

Porém, à semelhança do Microsoft Teams, também a Google Workspace permite:

- Partilha de documentos, imagens, powerpoints, excel;
- Vídeo chamadas;
- Vídeo conferências;
- Partilha de ecrãs durante as videochamadas;
- Possibilidade de tirar notas na plataforma integrada, durante uma reunião por videochamada.

Igualmente, tem como vantagens:

- A criação de um canal único e transversal a toda a instituição, onde se podem partilhar ficheiros, feedbacks, agendar reuniões;
- Maior privacidade e estar tudo integrado num só local;
- No caso da comodidade do WhatsApp e Messenger para envio de imagens e vídeos, todas as aplicações Google existem para smartphone, o que permite, à mesma, a comodidade de enviar os ficheiros da mesma forma.

### **ANEXO 11 - Copys para a Campanha dos Cabazes de Natal do Projeto Idem Aspas COPYS IDEM ASPAS - semana 41**

**Facebook** - 🧑🏻‍🎄 Estamos a 80 dias do Natal e, para celebrar, anunciamos a novidade mais natalícia do ano: os CABAZES IDEM ASPAS! 😊 Recheados de bens essenciais como x, y, z e prontos a ir para as vossas casas, podem adquiri-los através de abcd. Identifiquem um amigo nos comentários e espalhem a boa nova! 📌

**Instagram** - Começou o countdown para o Natal! 🎅 Daqui a 80 dias celebrem as festividades com um extra: um CABAZ IDEM ASPAS 😊 Podem adquirir através de abcd um ou mais cabazes com xyz. Identifiquem um amigo nos comentários e espalhem a boa nova! 👉

#### **COPYS IDEM ASPAS - semana 42**

**Facebook** - Um alimento x, um alimento y, um produto z, são só alguns dos tesouros dos CABAZES IDEM ASPAS e a melhor parte é que tudo é produzido pelos nossos utentes 😊 e não ficamos por aqui! Conseguem adivinhar que outros artigos incluem os nossos cabazes? Digam-nos nos comentários 👉

**Instagram** - Estes são alguns dos tesourinhos que podem encontrar num CABAZ IDEM ASPAS 😊 alimento x, alimento y, produto z, tudo feito pelos nossos utentes, mas há mais surpresas! Curiosos por saber tudo o que incluem os nossos cabazes? 😊 Tentem adivinhar nos comentários 👉

#### **COPYS IDEM ASPAS - semana 43**

**Facebook** - Ao adquirir um CABAZ IDEM ASPAS, estão a contribuir para a APPACDM Coimbra, uma instituição que apoia mais de 1200 pessoas com deficiência intelectual 🙌 A aquisição destes cabazes é também uma forma de apoiar e capacitar o trabalho dos utentes que elaboram e confeccionam os produtos dos cabazes 😊 Sejam solidários!

**Instagram** - Adquirir 1 CABAZ IDEM ASPAS = contribuir para a APPACDM Coimbra, uma instituição que apoia mais de 1200 pessoas com deficiência intelectual 🙌 + apoiar e capacitar o trabalho dos utentes que elaboram e confeccionam os produtos dos cabazes 😊 Esta é a fórmula para a solidariedade 😊

#### **COPYS IDEM ASPAS - semana 44**

**Facebook** - Certificado de produção própria 😊 todos os bens dos CABAZES IDEM ASPAS são produzidos e confeccionados pelos nossos utentes! Este pequeno vídeo mostra isso mesmo! 👉 Que produto gostavam que fosse incluído nos cabazes?

**Instagram** - Produtos 100% originais 😊 sabiam que todos os bens dos CABAZES IDEM ASPAS são produzidos e confeccionados pelos nossos utentes? É verdade! 👉 Vejam o vídeo e digam-nos que produto gostavam que fosse incluído nos cabazes 😊

### COPYS IDEM ASPAS - semana 45

**Facebook 1** - Já experimentaram fazer as vossas bolachas de chocolate? 🍪 Hoje partilhamos a nossa receita para as bolachas dos CABAZES IDEM ASPAS! Prometemos que são deliciosas 😊 yummi

**Instagram 1** - DIY de Chocolat Chip Cookies 🍪 (inserir passos da receita) 😊 yummi! Já experimentaram fazer as vossas bolachas de chocolate? Prometemos que as nossas são deliciosas!

**Facebook 2** - A olaria é uma arte de mestres e por isso decidimos incluir alguns produtos artísticos nos nossos CABAZES IDEM ASPAS 😊 Neste vídeo podem ver como se faz o nosso artigo x. Já experimentaram olaria? 📌 Digam-nos nos comentários!

**Instagram 2** - Conheçam os nossos mestres oleiros e os produtos desta arte incluídos nos CABAZES IDEM ASPAS 😊 Já experimentaram olaria? 📌 Digam-nos nos comentários!

### COPYS IDEM ASPAS - semana 46

**Facebook 1** - Castanhas quentes e boas não temos, mas nada como um licor de abcd para adoçar o São Martinho! 🍷 Muito docinho e saboroso, este licor é feito de x y z e faz parte dos CABAZES IDEM ASPAS! 📌 Digam-nos nos comentários o vosso licor favorito!

**Instagram 1** - Sem castanhas quentes e boas, mas com um delicioso licor de abcd, fazemos o nosso São Martinho! 🍷 É um dos produtos dos CABAZES IDEM ASPAS e é feito com x y z. 📌 Digam-nos nos comentários o vosso licor favorito!

**Facebook 2** - Hoje assinala-se o Dia Mundial da Qualidade e queremos mostrar-vos porque é que os produtos dos CABAZES IDEM ASPAS são de qualidade: ✅ feitos com materiais nacionais ✅ feitos pelos nossos utentes ✅ feitos com ingredientes saudáveis ✅ feitos com muito carinho e dedicação. Já adquiriram o vosso cabaz? De que questão à espera? 😊

**Instagram 2** - Porque é que os produtos dos CABAZES IDEM ASPAS são de qualidade: ✅ feitos com materiais nacionais ✅ feitos pelos nossos utentes ✅ feitos com ingredientes saudáveis ✅ feitos com muito carinho e dedicação! Adquiram já os vossos cabazes 😊

### COPYS IDEM ASPAS - semana 47

**Facebook 1** - No Dia Internacional da Criatividade destacamos o nosso artigo mais inovador o artigo x. Incluído nos nossos CABAZES IDEM ASPAS, o artigo X é feito assim e assim. 😬 Sabiam que também inclui o material abcd? 📌 Digam-nos nos comentários o que mais vos surpreendeu!

**Instagram 1** - O artigo mais criativo dos CABAZES IDEM ASPAS é sem dúvida o artigo x. Este produto é feito assim e assim e inclui o material abcd 😬 Digam-nos nos comentários se já conheciam este artigo! 📌

**Facebook 2** - O Natal está quase a chegar e ainda não sabem o que oferecer na troca de prendas? 📌 Ofereçam um CABAZ IDEM ASPAS: é uma prenda útil e que apoia a APPACDM. Pode também ser adquirida como uma oferta para os vossos funcionários 😊

**Instagram 2** - Os CABAZES IDEM ASPAS são uma excelente ideia para as tradicionais trocas de prendas, mas também para oferecerem aos vossos funcionários na época que se aproxima 😊 E o melhor: estão a apoiar a APPACDM! 📌

#### **COPYS IDEM ASPAS - semana 48**

**Facebook 1** - Que cestinha tão bonita! O que é? 😊 São os nossos CABAZES IDEM ASPAS que podem ser adquiridos e abcd e incluem x y z produtos! 📌 São lindos, não são? 📌 Digam-nos nos comentários o que mais gostaram!

**Instagram 1** - Já conhecem os nossos CABAZES IDEM ASPAS? 📌 Um pedacinho de x, mais y, mais z e outras coisinhas boas podem ser adquiridas em abcd, apoiando uma causa nobre. 📌 Digam-nos nos comentários o que mais gostaram!

**Facebook 2** - Falta um mês para o Natal e ainda não sabem o que oferecer? 😬 Sugerimos um CABAZ IDEM ASPAS, cheio de coisinhas boas como x y z que prometem uma ceia muito jeitosa 😊 Sejam prendados este Natal 📌

**Instagram 2** - Já só falta um mês para o Natal! 😬 Passou muito rápido, não foi? Já começaram a fazer as listas de prendas? 📌 Adicionem à lista um CABAZ IDEM ASPAS e tenham uma mesa de consoada repleta de coisinhas boas! 😊

**COPYS IDEM ASPAS - semana 49**

**Facebook 1** - Olha que coisa mais linda, mais cheia de graça, é um cabaz-zinho que vem e que passa no vosso feed! 😍 Estes são os CABAZES IDEM ASPAS que podem adquirir em abcd. 📌 Identifiquem um amigo nos comentários e partilhem esta bonita ideia para prenda de Natal!

**Instagram 1** - Eles não andam, eles desfilam! 🤩 Os CABAZES IDEM ASPAS estão à vossa espera e podem ser adquiridos em abcd. 📌 Identifiquem um amigo nos comentários e partilhem esta bonita ideia para prenda de Natal!

**Facebook 2** - Hoje celebra-se o Dia Internacional da Pessoa Com Deficiência 😊 Sabiam que os artigos dos CABAZES IDEM ASPAS são produzidos e confeccionados pelos nossos utentes? 😊 Deixem-lhes uma mensagem nos comentários! 📌

**Instagram 2** - No Dia Internacional da Pessoa Com Deficiência celebramos os nossos utentes. 😊 Eles são os produtores e artesãos dos artigos dos CABAZES IDEM ASPAS. 📌 Deixem-lhes uma mensagem nos comentários!

**COPYS IDEM ASPAS - semana 50**

**Facebook 1** - Muitas coisas estão incluídas nos CABAZES IDEM ASPAS, até mesmo decoração de Natal 😊 A peça que falta nas vossas árvores de Natal está aqui! 🎄 Adquiram já o vosso cabaz em abcd!

**Instagram 1** - Já começaram a decorar a vossa casa para as festividades? 🎄 Então não podem deixar de incluir o artigo x, quem vem no CABAZIDEM ASPAS 😊 Adquiram já o vosso cabaz em abcd!

**Facebook 2** - Hoje é o Dia Internacional dos Direitos Humanos 😊 Sabiam que, ao adquirir um CABAZIDEM ASPAS estão a apoiar a APPACDM Coimbra? 😊 Adquiram já o vosso cabaz e contribuam para esta nobre causa!

**Instagram 2** - No Dia Internacional dos Direitos Humanos relembramos a causa que apoiamos. 😊 Os CABAZES IDEM ASPAS apoiam os utentes da APPACDM Coimbra. 😊 Adquiram já o vosso cabaz e contribuam para esta nobre causa!

**COPYS IDEM ASPAS - semana 51**

**Facebook 1** - Não sabe o que lanchar? Uma compota calha sempre bem! 😊 A compota incluída nos CABAZES IDEM ASPAS é feita com a b c e d e é deliciosa! 😊 Já ficaram com água na boca, não foi? 🙋 Digam-nos nos comentários a vossa compota favorita!

**Instagram 1** - Nada melhor para adoçar a boca do que uma deliciosa compota! 😊 Os CABAZES IDEM ASPAS incluem uma compota de abcd, muito saborosa, para acompanhar com um queijinho ou uma broa quentinha! 🍴 Já vos abrimos o apetite, não foi? 🙋 Digam-nos nos comentários a vossa compota favorita!

**Facebook 2** - ⚠️ ÚLTIMOS DIAS para fazer encomendas! Esta semana termina o prazo de encomendas dos CABAZES IDEM ASPAS! 😲 Encomendem já os vossos, antes que esgotem!

**Instagram 2** - ⚠️ ÚLTIMOS DIAS para fazer encomendas! Esta semana termina o prazo de encomendas dos CABAZES IDEM ASPAS! 😲 Encomendem já os vossos, antes que esgotem!

### COPYS IDEM ASPAS - semana 52

**Facebook 1** - Que frio que está esta semana! 😬 É porque começa o inverno! Para vos aquecer podem usar o artigo x. Sabiam que faz parte do CABAZ IDEM ASPAS? 😊 Digam-nos nos comentários o que mais gostam no inverno! 🙋

**Instagram 1** - Esta semana começa o inverno 😬 No CABAZ IDEM ASPAS está um artigo x, muito útil nesta época do ano. 😊 O que mais gostam no inverno? Digam-nos nos comentários 🙋

**Facebook 2** - É Natal 🎄 Toquem os sinos e abram os vossos CABAZES IDEM ASPAS! Esta é a lista completa de artigos: ✓ artigo a ✓ artigo b ✓ artigo c ✓ artigo d Gostaram dos vossos cabazes? 🙋 Digam-nos nos comentários o que mais gostaram de receber este Natal!

**Instagram 2** - O Natal chegou! 🎄 Podem abrir os vossos CABAZES IDEM ASPAS que incluem: ✓ artigo a ✓ artigo b ✓ artigo c ✓ artigo d 🙋 Digam-nos nos comentários o que mais gostaram nos vossos cabazes!

### COPYS IDEM ASPAS - semana 53

**Facebook e Instagram** - Um novo ano se aproxima, mas não esquecemos este que está quase a terminar. 😊 Os nossos CABAZES IDEM ASPAS eram o nosso maior projeto para o final deste ano. Quais são os vossos projetos para o próximo ano? 🙋 Digam-nos nos comentários!

**COPYS ANÚNCIO DOS PRODUTOS DE NATAL - publicação 1 de outubro**

**Facebook** - ⚠️ MEGA NOVIDADE ⚠️ Os produtos de Natal da Idem Aspas estão quase a chegar! Prontos para o que aí vem? 😬 Digam-nos nos comentários o que gostavam de receber este Natal 🙌

**Instagram** - ⚠️ SUPER NOVIDADE ⚠️ Estão quase a chegar os produtos de Natal da Idem Aspas 😬 Açam que estão preparados? 🙌 Digam-nos nos comentários o que gostavam de receber este Natal

**COPYS NOVIDADES (REELS) - publicação 29 de outubro**

**Facebook** - 🙌 ALERTA novidades fresquinhas no Catálogo IDEM ASPAS! 30 segundinhos só para espreitarem! 😊 Estes sacos são feitos à mão pelos utentes da [APPACDM Coimbra](#), são ecológicos e super práticos para levarem o que quiserem 😊

**Instagram** - 🙌 ALERTA novidades fresquinhas no Catálogo IDEM ASPAS! 15 segundinhos só para espreitarem! 😊 Estes sacos são feitos à mão pelos utentes da [APPACDM Coimbra](#), são ecológicos e super práticos para levarem o que quiserem 😊

**COPYS PRODUTOS DE REFEIÇÃO (REELS) - publicação 2 de novembro**

**Facebook** - Quantos de vocês são team marmita? 😊 Descubram neste pequeno vídeo os produtos que tornam as vossas marmitas únicas e especiais na época mais bonita do ano! 🙌 Identifiquem nos comentários um amigo que precise disto!

**Instagram** - Alguém adepto da team marmita? 😊 Estes produtos da idem aspas feitos pelos utentes da APPACDM Coimbra tornam as vossas marmitas ainda mais especiais! 🙌 Identifiquem nos comentários um amigo para vos oferecer!

**COPYS + ENFEITES (REELS) - publicação 5 de novembro**

**Facebook** - Já começaram a montar as vossas árvores de Natal? 😊 E que tal dar-lhes um toque solidário? Estes enfeites de Natal da marca idem aspas foram feitos pelos utentes da APPACDM Coimbra e temos a certeza que vão ficar muito bem nas vossas árvores de Natal! 🎄 De qual gostam mais? Digam-nos nos comentários! 🙌

**Instagram** - A árvore de Natal é sempre igual? Este ano não tem de ser 😊 Estes enfeites de Natal da marca idem aspas foram feitos pelos utentes da APPACDM Coimbra e tornam as vossas árvores de Natal únicas e solidárias! 🎄 De qual gostam mais? Digam-nos nos comentários! 👉

### **COPYS SACOS DE NATAL (REELS) - publicação sem data**

**Facebook** - Já sabem o que oferecer na troca de prendas do amigo secreto? 🎁 Porque não um saco ecológico e super natalício? 😊 Estes sacos foram feitos pelos utentes da APPACDM Coimbra e são práticos, leves e podem transportar tudo que quiserem! 👉 Identifiquem um amigo que possa gostar desta ideia!

**Instagram** - Cansados de prendas aborrecidas nas trocas do amigo secreto? 🎁 Ofereçam um saco multiusos da idem aspas, feito pelos utentes da APPACDM Coimbra! 😊 Estão a oferecer uma prenda única, bonita e solidária! 👉 Digam-nos nos comentários de qual gostaram mais!

### **COPYS COROAS DE NATAL (REELS) - publicação sem data**

**Facebook** - O Natal começa cá fora! 🎄 As ruas já estão decoradas e as vossas casas também podem estar com estas coroas de Natal lindíssimas 😊 Feitas pelos utentes da APPACDM Coimbra e algumas delas com materiais reaproveitados! 👉 Identifiquem nos comentários um amigo que precisa de ver isto!

**Instagram** - O Natal começa à porta! 🎄 Estas coroas de Natal convidam a época mais bonita do ano a entrar nas vossas casas e são uma excelente ideia de presente 😊 Feitas pelos utentes da APPACDM Coimbra e algumas delas com materiais reaproveitados! 👉 Identifiquem nos comentários um amigo que precisa de ver isto!

### **COPYS NOVIDADES (FOTOS) - publicação sem data**

**Facebook** - Já viram as novidades do Catálogo IDEM ASPAS! 😊 Estes sacos são ecológicos e super práticos - e o melhor é que são feitos à mão pelos utentes da APPACDM Coimbra 😊 Os preços variam entre os 5€ e os 7€ e podem encomendar por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt) 👉 Identifiquem nos comentários um amigo que precisa de ver isto!

**Instagram** - E estas novidades do Catálogo IDEM ASPAS? 😊 Estes sacos são feitos à mão pelos utentes da APPACDM Coimbra, são ecológicos e super práticos para levarem o que quiserem 😊 Os preços variam entre os 5€ e os 7€ e podem encomendar por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt) 📧 Identifiquem nos comentários um amigo que precisa de ver isto!

### **COPYS PRODUTOS DE REFEIÇÃO (FOTOS) - publicação sem data**

**Facebook** - Campeões de decoração de Natal: este post é para vocês 😊 Estes são os produtos que tornam as vossas ceias de Natal únicas e especiais na época mais bonita do ano! Os preços variam entre os € e os € e podem encomendar por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt) 📧 Digam-nos nos comentários qual gostam mais!

**Instagram** - Atenção team decor 😊 Estes produtos da idem aspas feitos pelos utentes da APPACDM Coimbra tornam as vossas mesas natalícias ainda mais especiais! 😊 Os preços variam entre os € e os € e podem encomendar por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt) 📧 Identifiquem nos comentários um amigo para vos oferecer!

### **COPYS + ENFEITES (FOTOS) - publicação sem data**

**Facebook** - Já fizeram a árvore de Natal? 😊 Querem torná-la mais especial? Estes enfeites de Natal da marca idem aspas foram feitos pelos utentes da APPACDM Coimbra e temos a certeza que vão ficar muito bem nas vossas árvores de Natal! 🎁 Os preços variam entre os 1,50€ e os 5€ e podem encomendar por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt) 📧 De qual gostam mais? Digam-nos nos comentários! 📧

**Instagram** - Este ano a vossa árvore de Natal pode ser única 😊 Estes enfeites da idem aspas foram feitos pelos utentes da APPACDM Coimbra e tornam as vossas árvores de Natal especiais e solidárias! Os preços variam entre 1,50€ e os 5€ e podem encomendar por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt) 📧 De qual gostam mais? Digam-nos nos comentários! 📧

### **COPYS SACOS DE NATAL (FOTOS) - publicação sem data**

**Facebook** - IDEIA GIRA para troca de prendas do amigo secreto: saco ecológico e super natalício? 😊 Estes sacos foram feitos pelos utentes da APPACDM Coimbra e são práticos, leves

e podem transportar tudo que quiserem! O preço é 7€ e podem encomendar por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt) 📩 Identifiquem um amigo que possa gostar desta ideia!

**Instagram** - Quem é o vosso amigo secreto? 📺 Ofereçam-lhe um saco multiusos da idem aspas, feito pelos utentes da APPACDM Coimbra! 😊 Estão a oferecer uma prenda única, bonita e solidária! O preço é 7€ e podem encomendar por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt) 📩 Digam-nos nos comentários de qual gostaram mais!

### **COPYS COROAS DE NATAL (FOTOS) - publicação sem data**

**Facebook** - De porta em porta já se deixa entrar o espírito natalício 🎄 As ruas já estão decoradas e as vossas casas também podem estar com estas coroas de Natal lindíssimas 😊 Feitas pelos utentes da APPACDM Coimbra e algumas delas com materiais reaproveitados! O preço é 10€ e podem encomendar por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt) 📩 Identifiquem nos comentários um amigo que precisa de ver isto!

**Instagram** - Deixa o Natal entrar 🎄 Estas coroas de Natal convidam a época mais bonita do ano a entrar nas vossas casas 😊 Feitas pelos utentes da APPACDM Coimbra e algumas delas com materiais reaproveitados! O preço é 10€ e podem encomendar por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt) 📩 Identifiquem nos comentários um amigo que precisa de ver isto!

### **COPY IDEM ASPAS APELO - publicação sem data**

**Facebook e Instagram** - A pandemia de COVID-19 debilitou a economia portuguesa em todos os setores, mas sobretudo no pequenos comércio. Com certeza conhecem um vizinho que teve de encerrar o negócio, ou um amigo que não conseguirá abrir portas durante o próximo ano. De modo a evitar ajuntamentos nas grandes superfícies e a apoiar estas pequenas empresas que são o sustento de tantas pessoas que conhecemos, apelamos que comprem as vossas prendas de Natal neste tipo de comércio e na nossa marca idem aspas. Apoie o comércio local. Mais do que isso, apoie e capacite pessoas com deficiência intelectual. Torne este Natal ainda mais especial!

### **COPYS CENTROS DE MESA - publicação sem data**

**Facebook e Instagram** - É cada vez mais importante apoiarmos o comércio local! Estes pequenos gestos podem começar às vossas mesas! 😊 Os centros de mesa da idem aspas são elaborados por pessoas com deficiência intelectual que se tornam mais capacitadas ao desenvolver esta atividade. 🎅 Tornem este Natal ainda mais especial! ✉ Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmoimbra.pt)

### **COPYS COMPOTAS - publicação sem data**

**Facebook e Instagram** - Este Natal vai ser muito diferente do que há muito nos habituámos, mas pode continuar a ser doce. 😊 As compotas da idem aspas são muito apetitosas! Ao adquirirem este artigo, não só estão a apoiar o comércio local, como também a capacitar pessoas com deficiência intelectual. 🎅 Tornem este Natal ainda mais especial! ✉ Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmoimbra.pt)

### **COPYS ENFEITES - publicação sem data**

**Facebook e Instagram** - Com certeza que as vossas árvores já estão de pé, enfeitadas e iluminadas, mas ainda podem ter um brilho extra com estes enfeites! 🎄 Feitos por pessoas com deficiência intelectual, potenciam o comércio local e a capacidade destes artesãos. 🎅 Tornem este Natal ainda mais especial! ✉ Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmoimbra.pt)

### **COPYS PINS - publicação dia 20 de novembro**

**Facebook e Instagram** - Identifiquem as vossas fardas de trabalho com um destes pins personalizáveis da marca idem aspas! 😊 Se preferirem, podem decorar o teu frigorífico com ímans! Ao encomendar, é só seleccionar se preferem pins ou ímans e o desenho que mais gostam! Não são lindos? ✉ Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmoimbra.pt)

### **COPYS CHOCOLATES - publicação dia 22 de novembro**

**Facebook** - Aqui em Coimbra estamos em recolher obrigatório, mas para adoçar o que resta do fim de semana não precisamos de sair de casa! 😊 Os chocolates idem aspas vêm em embalagens feitas pelos utentes da APPACDM Coimbra e são deliciosos! 😊 Cada chocolate de

100g custa apenas 2,50€ e existem as variedades de chocolate de leite ou chocolate preto! 📧  
Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

**Instagram** - Chegou o doce que vocês precisavam para vos adoçar o domingo! 😊 Os chocolates idem aspás vêm em embalagens feitas pelos utentes da APPACDM Coimbra e são deliciosos! 😊 Cada chocolate de 100g custa apenas 2,50€ e existem as variedades de chocolate de leite ou chocolate preto! 😊 E por estarmos em recolher obrigatório, nem precisam de sair de casa para comprar! 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

### **COPYS NOVAS COROAS - publicação 23 de novembro**

**Facebook** - As nossas novidades de Natal não param de chegar! 😊 Estas coroas de Natal são um convite bonito e elegante para o Natal entrar nas vossas casas! 🎄 Feitas pelos utentes da APPACDM Coimbra, estas coroas de Natal têm materiais 100% reaproveitados! 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

**Instagram** - Deixem o Natal entrar! 🎄 Convidem a época mais bonita a entrar nas vossas casas com uma receção bonita como esta coroa de Natal! 😊 Com materiais 100% reaproveitados, foi feita pelos utentes da APPACDM Coimbra! 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

### **COPYS PACK BEBÉ - publicação 28 de novembro**

**Facebook** - Futuras mamãs e papás: este post é para vocês! 🤗 Este conjunto inclui um babete, um porta-chucha e um saquinho para os guardar! 😊 Muito amoroso e uma boa prenda para oferecer este Natal, tudo feito pelos utentes da APPACDM Coimbra! 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

**Instagram** - Quase-pais/mães: este é o presente de Natal que querem receber! 🤗 Este conjunto inclui um babete, um porta-chucha e um saquinho para os guardar! 😊 Muito amoroso e todo feito pelos utentes da APPACDM Coimbra! 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

### **COPYS PRODUTOS CARMELIZADOS - publicação sem data**

**Facebook** - Trabalhamos para adoçar os vossos dias! 😊 Estes são alguns dos frutos secos caramelizados que podem encomendar por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt) ! Todos pelas mãos dos chefs/utentes da APPACDM Coimbra!



**Instagram** - Os chefs/utentes da APPACDM Coimbra não param de trabalhar! 😊 A mais recente receita são os frutos secos caramelizados que ainda podem encomendar por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt) ! 📌 Identifiquem um amigo nos comentários para lhe adoçar o dia 😊

### **COPYS CABAZES - publicação 3 de dezembro**

**Facebook** - 🎅 Estamos a 21 dias do Natal e, para celebrar, anunciamos a novidade mais natalícia do ano: os CABAZES IDEM ASPAS! 😊 Recheados de coisas boas: um licor, seis enfeites de Natal, uma miniatura e um porta-chaves - por apenas 20€! 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt) 📌 Identifiquem um amigo nos comentários e espalhem a boa nova!

**Instagram** - Começou o countdown para o Natal! 🎅 Daqui a 21 dias celebrem as festividades com um extra: um CABAZ IDEM ASPAS 😊 Um cabaz inclui: um licor, seis enfeites de Natal, uma miniatura e um porta-chaves - por apenas 20€! 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt) 📌 Identifiquem um amigo nos comentários e espalhem a boa nova!

### **COPYS CABAZ GNOMICES - publicação 10 de dezembro**

**Facebook** - 🎅 A 14 dias do Natal há mais novidades a chegar: os CABAZES GNOMICES! 😊 Recheados de miniaturas e por apenas 17€! Os artigos podem ser vendidos em separado por 2€ a unidade. 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt) 📌 Identifiquem um amigo nos comentários e espalhem a boa nova!

**Instagram** - Estamos quase prontos para o Natal! 🎅 Daqui a 14 dias celebrem as festividades com um extra: um CABAZ GNOMICES 😊 Um cabaz inclui várias miniaturas de enfeites de Natal por apenas 17€! Os artigos podem ser vendidos em separado por 2€ a unidade.

✉ Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt) 📧  
Identifiquem um amigo nos comentários e espalhem a boa nova!

### **COPYS COROA NOVA - publicação 11 de dezembro**

**Facebook e Instagram** - A mais recente coroa de Natal da idem aspas tem o toque especial de azevinho 🌲 O preço unitário é 15€ ✉ Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

### **COPYS PRESEPIOS - publicação 14 de dezembro**

**Facebook** - As novidades natalícias continuam a chegar! 😊 Estes presépios feitos dentro de frascos reaproveitados foram elaborados pelos utentes da APPACDM Coimbra. As pedrinhas que estão lá dentro foram pintadas à mão! 🌲 O preço unitário é 5€ ✉ Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

**Instagram** - Esta semana está cheia de novidades e esta é só a primeira! 😊 Estes presépios feitos dentro de frascos reaproveitados foram elaborados pelos utentes da APPACDM Coimbra. As pedrinhas que estão lá dentro foram pintadas à mão! 🌲 O preço unitário é 5€ ✉ Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

### **COPYS ENFEITES EVA - publicação sem data**

**Facebook** - O Natal é já na próxima semana e ainda não compraram os presentes da Natal? 😲 Que tal um enfeite que dá um toque mais solidário às vossas árvores? Corações, anjos, bolas, flores, estrelas, borboletas, búzios, pinheiros e sinos, todos feitos em EVA pelos nossos utentes 🧑🏻‍🎄 O preço unitário é 2€ ✉ Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

**Instagram** - SUGESTÃO de prenda de Natal de última hora: enfeites para a árvore de Natal! 🧑🏻‍🎄 Corações, anjos, bolas, flores, estrelas, borboletas, búzios, pinheiros e sinos, todos feitos em EVA pelos nossos utentes 🌲 O preço unitário é 2€ ✉ Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

### **COPYS POSTAIS DE NATAL - publicação sem data**

**Facebook** - Uma tradição que perdura em várias famílias e que pode começar na vossa  Vamos escrever postais de Natal? Estes foram feitos em cartolina grossa e EVA pelos utentes da APPACDM Coimbra.  O preço do postal com envelope em tamanho pequeno é 1,50€ e no tamanho maior é 2€  Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

**Instagram** - Já escreveram a carta ao Pai Natal?  Escrevam a vossa nestes postais feitos em cartolina grossa e EVA pelos utentes da APPACDM Coimbra.  O preço do postal com envelope em tamanho pequeno é 1,50€ e no tamanho maior é 2€  Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

### **COPYS PORTA BOMBONS - publicação sem data**

**Facebook** - O vosso Natal pode ser ainda mais doce com um destes porta bombons!  Todos feitos em EVA pelos nossos utentes, custam apenas 1,50€  Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

**Instagram** - Adoçar o Natal é mais fácil com estes porta bombons  Para vocês ou para oferecer!  Todos feitos em EVA pelos nossos utentes, custam apenas 1,50€  Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

### **COPYS ANJOS E BONECOS DE NEVE - publicação sem data**

**Facebook** - E esta ideia 2 em 1?  Para pousar, ou para pendurar, estes anjinhos e bonecos de neve vão fazer da vossa decoração natalícia a mais solidária!  A versão maior do anjo dá, ainda, para colocar uma velinha elétrica! Todos feitos em EVA pelos utentes da APPACDM Coimbra, custam apenas 2€  Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

**Instagram** - Decorar o Natal e ser solidário ao mesmo tempo é possível!  Estes anjinhos e bonecos de neve foram feitos por pessoas com deficiência intelectual que se tornam mais capacitadas com o desenvolvimento deste projeto. A versão maior do anjo dá, ainda, para colocar uma velinha elétrica!  Todos feitos em EVA pelos utentes da APPACDM Coimbra, custam apenas 2€  Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

### **COPYS PRESÉPIOS DE PEDRAS - publicação sem data**

**Facebook** - O nosso jardim sofreu remodelações e reaproveitámos alguns dos seus elementos para fazer estes bonitos presépios 🥰 Foram todos feitos por pessoas com deficiência intelectual, que se tornam mais capacitadas com o desenvolvimento deste projeto. 😊 Os preços variam entre os 5€ e os 7,50€ 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

**Instagram** - Reaproveitar é o caminho para a sustentabilidade e, com alguns objetos do nosso jardim, construímos estes presépios! 😊 Os preços variam entre os 5€ e os 7,50€ 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

### **COPYS SACOS COM BRILHO - publicação sem data**

**Facebook** - E se o próprio embrulho for por si só uma prenda? 🥰 Estes sacos foram desenhados e pintados pelos utentes da APPACDM Coimbra e são o meio ideal para oferecerem as vossas prendas! 😊 Os preços variam entre os 0,30€ e os 2€ 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

**Instagram** - Ensaquem as vossas prendas com outra prenda 🥰 Estes sacos foram desenhados e pintados pelos utentes da APPACDM Coimbra e são o meio ideal para oferecerem as vossas prendas! 😊 Os preços variam entre os 0,30€ e os 2€ 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

### **COPYS ROSAS COM GLITTER - publicação sem data**

**Facebook** - Não é preciso haver uma ocasião especial para oferecer uma flor 🌹 Estas nunca murcham e ficam sempre brilhantes 🥰 Feitas em EVA, com muito carinho, pelos nossos utentes, custam apenas 1,50€ sem glitter e 2€ com glitter! 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

**Instagram** - Um presente para sempre 🥰 Para uma data especial ou não, estas flores são eternas e têm um brilho especial 🌹 Foram feitas em EVA pelos nossos utentes e custam apenas 1,50€ sem glitter e 2€ com glitter! 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

**COPYS BLOCOS DE NOTAS - publicação sem data**

**Facebook** - Apontem aqui as vossas realizações de ano novo 🥳 Estes blocos de notas não vos deixam esquecer nada! 😊 Feitos em EVA e com um botão metálico, foram elaborados por pessoas com deficiência intelectual. O preço é 3,50€ 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmoimbra.pt)

**Instagram** - Já não há desculpas para os esquecidos! 😊 Com estes blocos feitos em EVA e com um botão metálico, podem apontar tudo o que precisam! 😊 Estes blocos foram elaborados por pessoas com deficiência intelectual. O preço é 3,50€ 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmoimbra.pt)

**COPYS PORTA MÁSCARAS - publicação sem data**

**Facebook** - Costumam guardar as vossas máscaras no bolso? Agora já não precisam de o fazer! 😊 Estes porta-máscaras são feitos em plástico debroado e podem também ser utilizados para levar o telemóvel! O preço é apenas 1,50€ 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmoimbra.pt)

**Instagram** - Mais um 2 em 1 feito pelos nossos utentes! 😊 Estes porta-máscaras são feitos em plástico debroado e podem também ser utilizados para levar o telemóvel! O preço é apenas 1,50€ 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmoimbra.pt)

**COPYS SUPORTE PARA VASOS - publicação sem data**

**Facebook** - Num estilo boho chic, estes porta-vasos são uma tendência de decoração 🥳 Todos feitos em materiais reaproveitados por pessoas com deficiência intelectual. Os preços variam entre os 5€ e os 7€, de acordo com o tamanho. 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmoimbra.pt)

**Instagram** - A última tendência decorativa também consta do nosso catálogo! 🥳 Estes porta-vasos são feitos com materiais reaproveitados por pessoas com deficiência intelectual. Os preços variam entre os 5€ e os 7€, de acordo com o tamanho. 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmoimbra.pt)

**COPYS FRASCO DE VIDRO MACRAMÉ - publicação sem data**

**Facebook** - Para guardarem o que quiserem, sempre com bom gosto 😊 Estes frascos de vidro foram reaproveitados e decorados com macramé pelos nossos utentes. O preço unitário é 10€ 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

**Instagram** - A decoração não tem de ser aborrecida 😊 Estes frascos de vidro foram reaproveitados e decorados com macramé pelos nossos utentes. O preço unitário é 10€ 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

### **COPYS PORTA GUARDANAPOS - publicação sem data**

**Facebook e Instagram** - Os vossos guardanapos podem ser guardados com estilo 😊 Este porta-guardanapos foi feito por pessoas com deficiência intelectual. O preço é 7€ 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

### **COPYS PORTA ROLO DE COZINHA - publicação sem data**

**Facebook e Instagram** - Não sabem onde guardar o rolo da cozinha? Deixamos a nossa sugestão! 😊 Este porta-rolos de cozinha foi feito pelos utentes da APPACDM Coimbra. O preço é 5€ 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

### **COPYS SACO DE MERCADO - publicação sem data**

**Facebook** - Agora já não precisam de um saco de plástico para as compras! 😊 Este saco pode ser usado para o que quiserem, é muito prático e foi feito por pessoas com deficiência intelectual ❤️ O preço é 8€ 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

**Instagram** - Prático e resistente, este saco pode ser usado para o que quiserem, e foi feito por pessoas com deficiência intelectual ❤️ O preço é 8€ 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

### **COPYS MALAS PEQUENAS - publicação sem data**

**Facebook** - Já têm uma mala chique? 🗝️ Esta torna-se ainda mais chique porque foi feita por pessoas com deficiência intelectual, que se tornam mais capacitadas ao desenvolver este

projeto. O preço unitário é 5€  Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmoimbra.pt)

**Instagram** - Para meninas e senhoras e para quem quiser usar, estas malas são super giras, não são?  Mas na algibeira levam também o valor de serem feitas por pessoas com deficiência intelectual, que se tornam mais capacitadas ao desenvolver este projeto. O preço unitário é 5€  Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmoimbra.pt)

### **COPYS TAPETES TRAPILHO - publicação sem data**

**Facebook e Instagram** - Precisam de um tapete novo? Não precisam de procurar mais!  Façam as vossas encomendas destes tapetes lindos, feitos pelos nossos utentes. Os preços variam de acordo com as dimensões.  Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmoimbra.pt)

### **COPYS SACAS DE TECIDO - publicação de tecido**

**Facebook** - Saquinhas e sacolas, com retalhos e padrões  Todas únicas e feitas por pessoas com deficiência intelectual. Peçam já a vossa por apenas 1,50€ cada!  Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmoimbra.pt)

**Instagram** - Um throwback à infância e um acessório intemporal  Estas saquinhas são únicas e foram feitas por pessoas com deficiência intelectual. Peçam já a vossa por apenas 1,50€ cada!  Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmoimbra.pt)

### **COPYS FIM DE ENCOMENDAS NATAL - publicação 17 de dezembro**

**Facebook** -  AVISO  A equipa Idem Aspas informa que a partir de hoje se encontram encerradas as encomendas de produtos de cerâmica, chocolates, pins/crachás e ímans. Os restantes produtos continuam disponíveis. Vejam o nosso catálogo: <https://www.facebook.com/media/set/?vanity=idemaspascoimbra&set=a.352184052896828>

Gratos pelas vossas encomendas e por apoiarem a pessoa com deficiência intelectual!

**Instagram** -  AVISO  A equipa Idem Aspas informa que a partir de hoje se encontram encerradas as encomendas de produtos de cerâmica, chocolates, pins/crachás e ímans. Os restantes produtos continuam disponíveis. Vejam o nosso guia de produtos de Natal disponível no nosso perfil! Gratos pelas vossas encomendas e por apoiarem a pessoa com deficiência intelectual!

## ANEXO 12 - Copys para as Redes Sociais da Casa de Chá

### COPY DE CHÁS - publicação 16 de setembro

**Facebook** - ☕ Os próximos dias prometem trovoadas e tempo fresco, e nada melhor que um chá quentinho para manter o calor dentro de nós 😊 Aproveite e prove o chá da maçã caramelizada na Casa de Chá, junto ao Jardim da Sereia e aqueça o coração ❤️

**Instagram** - Um cházinho por dia, nem sabe o bem que lhe fazia! ☕ Já provou o nosso chá de maçã caramelizada? Visite a Casa de Chá, junto ao Jardim da Sereia e aqueça o coração ❤️

### COPYS DIA DA GRATIDÃO - publicação 21 de setembro

**Facebook** - 🙌 Na Casa de Chá celebra-se hoje o Dia da Gratidão! Somos hoje e todos os dias imensamente gratos pelos nossos utentes, colaboradores e famílias! Propomos um brinde para agradecer a todos os que conosco cooperam! Por quem e pelo que é que está grato? 😊 Diga-nos nos comentários! 👉

**Instagram** - Hoje é Dia da Gratidão 🙌 E não podíamos estar mais gratos pelos nossos utentes, colaboradores e famílias! Por quem e pelo que é que está grato? 😊 Diga-nos nos comentários! 👉

### COPYS INÍCIO DO OUTONO - publicação 22 de setembro

**Facebook** - Tons terra, quentes, castanhos e alaranjados habitam a nossa Casa de Chá. ☕ As folhas já vão mudando as suas cores e começam a cair! 🍂 Hoje começa o outono e nada melhor do que um delicioso frappé para dar as boas vindas à estação! O que mais gosta no outono? 😊

**Instagram** - As folhas começam a cair e o fresquinho a chegar! 🍂 Hoje começa o outono e nada melhor do que um delicioso frappé para dar as boas vindas à estação! O que mais gosta no outono? 😊

### COPYS DIA DO SONHO - publicação 25 de setembro

**Facebook** - O Dia do Sonho é hoje 😊 Sonhos cor de rosa, azuis e arco-íris, de novos e mais crescidos, andámos à caça de sonhos e estes foram alguns que descobrimos! 👉 Deslize para

o lado e fique a conhecer os sonhos de alguns dos nossos utentes e colaboradores! (carrossel com 4 ou 6 fotos com o sonho de um utente ou colaborador das várias respostas a APPACDM Coimbra)

**Instagram** - 🤩 No Dia do Sonho partimos à descoberta de sonhos e estes foram alguns que encontramos! 🖱️ Deslize para o lado e conheça os sonhos de alguns dos nossos utentes e colaboradores! (carrossel com 4 ou 6 fotos com o sonho de um utente ou colaborador das várias respostas a APPACDM Coimbra)

### **COPYS DIA DO TURISMO - publicação 27 de setembro**

**Facebook** - No Dia do Turismo, seja um turista na sua própria cidade! 😲 Basta descobrir um sítio novo ou olhar para um sítio já conhecido com um nova perspetiva. Faça-se turista 😎 e aprecie a vista da nossa esplanada para o bonito Jardim da Sereia 🌳

**Instagram** - Hoje é o Dia do Turismo! Faça-se turista 😎 e aprecie a vista da nossa esplanada para o bonito Jardim da Sereia 🌳

### **COPYS DIA MUNDIAL DO CORAÇÃO - publicação 29 de setembro**

**Facebook** - Bombeia o nosso combustível e é o lugar onde guardamos os que são mais importantes para a nossa vida. Hoje é o Dia Mundial do Coração ❤️ e damos-lhe três dicas para o manter saudável! Quem ocupa um lugar especial no seu coração? 🤔 (carrossel com as dicas 1- Coma de forma saudável 2-Pratique exercício físico 3-Controle a hipertensão e a diabetes regularmente)

**Instagram** - É o principal órgão do corpo humano, é composto por duas válvulas e tem um espacinho para as pessoas especiais. ❤️ No Dia Mundial do Coração damos-lhe três dicas para o manter saudável! Quem ocupa um lugar especial no seu coração? 🤔 (carrossel com as dicas 1- Coma de forma saudável 2-Pratique exercício físico 3-Controle a hipertensão e a diabetes regularmente 4-Visite a Casa de Chá)

### **COPY NOVA CASA DE CHÁ - publicação 23 de setembro**

**Facebook e Instagram** - Dizem que setembro é o mês da mudança e a nossa Casa de Chá não escapou à transformação sazonal 🍂 Um decor mais clean, um espaço convidativo e organizado de acordo com a normas de distanciamento social recomendadas pela DGS. 😊

Gostaram do novo visual? 📌 Identifiquem um amigo nos comentários para combinar um cházinho ☕

### **COPYS DIA DO VEGETARIANISMO - publicação 1 de outubro**

**Facebook** - No Dia do Vegetarianismo relembramos que temos várias opções vegetarianas e vegans no nosso menu! 😊 Este prato assim e este prato ali são vegan, gluten free e deliciosos!

📌 Identifiquem um amigo para vir lanchar com vocês!

**Instagram** - Têm um amigo vegan e não sabem onde ir lanchar? Vem à Casa de Chá 😊 O nosso menu inclui isto e aquilo, 100% vegan e gluten free e, claro, deliciosos 😊 Identifiquem esse amigo nos comentários e combinem o chá das 5 📌

### **COPYS DIA MUNDIAL DO SORRISO - publicação 2 de outubro**

**Facebook** - Os sorrisos que crescem nas vossas caras, fazem nascer os nossos! 😊 No Dia Mundial do Sorriso agradecemos aos nossos clientes e colaboradores por serem tão alegres na nossa Casa de Chá 📌 Identifiquem o vosso amigo que tem o sorriso mais bonito!

**Instagram** - Sabiam que o sorriso ativa os neurónios espelho? 😊 É por isso que os nossos sorrisos refletem os vossos! 😊 Hoje é o Dia Mundial do Sorriso 📌 Identifiquem o vosso amigo que tem o sorriso mais bonito!

### **COPYS PRODUTOS IDEM ASPAS - publicação 3 de outubro**

**Facebook** - SUPER NOVIDADE 😊 A partir de hoje já podem adquirir os produtos Idem Aspas na Casa de Chá! Artesanato, decoração, gastronomia e muitas surpresas estão à vossa espera 📌 Identifiquem um amigo nos comentários para ficar a par desta notícia!

**Instagram** - MEGA NOVIDADE 😊 Já podem adquirir produtos Idem Aspas na Casa de Chá! Gastronomia, decoração, artesanato e muitas surpresas esperam por vocês 📌 Identifiquem um amigo nos comentários para ficar a par desta notícia!

### **COPYS ESPLANADA OUTONAL - publicação 4 de outubro**

**Facebook** - O outono já se faz sentir no nosso jardim 🍁 As folhas mudaram de cor e agora em tons de castanho, laranja e um bocadinho de verde pintam o redor da nossa esplanada 😊 Lindo, não é?

**Instagram** - As cores da nova estação já se fazem notar na nossa esplanada 🍁 Castanhos, laranjas e um tudo-nada verde seco habitam o nosso jardim 😊 Lindo, não é?

### **COPYS SEMANA DA INCLUSÃO - publicação 6 de outubro**

**Facebook** - Hoje iniciamos a Semana da Inclusão e apresentamos o Ricardo 😊 Ele tem x anos e é colaborador na Casa de Chá há x tempo e gosta muito de isto 👉 Deixem-lhe uma mensagem nos comentários!

**Instagram** - No primeiro dia da Semana da Inclusão, apresentamos o Ricardo 😊 Colaborador da Casa de Chá há x tempo, tem x anos e a sua coisa preferida é isto 👉 Deixem-lhe uma mensagem nos comentários!

### **COPYS SEMANA DA INCLUSÃO - publicação 8 de outubro**

**Facebook** - Em destaque na Semana da Inclusão, está a Rita 😊 Colaboradora da Casa de Chá há x tempo, tem x anos e a sua coisa preferida é isto 👉 Deixem-lhe uma mensagem nos comentários!

**Instagram** - Por ser a Semana da Inclusão, apresentamos a Rita 😊 Ela tem x anos e é colaboradora na Casa de Chá há x tempo e gosta muito de isto 👉 Deixem-lhe uma mensagem nos comentários!

### **COPYS SEMANA DA INCLUSÃO - publicação 9 de outubro**

**Facebook** - Na Semana da Inclusão, damos a conhecer a Mónica 😊 Está na Casa de Chá há x tempo, completou agora x anos e adora isto 👉 Deixem-lhe uma mensagem nos comentários!

**Instagram** - Nesta Semana da Inclusão, queremos que conheçam a Mónica 😊 Completou x anos, dos quais x está na Casa de Chá e adora isto 👉 Deixem-lhe uma mensagem nos comentários!

### **COPYS DIA MUNDIAL DA SAÚDE MENTAL - publicação 10 de outubro**

**Facebook** - Hoje é o Dia Mundial da Saúde Mental 😊 Tão importante que a saúde física, é necessário que se cultive a saúde mental todos os dias 😊 Visitem a Casa de Chá e desfrutem de uma tarde tranquila 👉

**Instagram** - No Dia Mundial da Saúde Mental salientamos a importância de cultivarem a vossa saúde mental diariamente 😊 Visitem a Casa de Chá e desfrutem de uma tarde tranquila 📍

### **COPYS DIA DO PROFESSOR - publicação 15 de outubro**

**Facebook** - No Dia do Professor queremos ensinar-vos uma das nossas receitas 😊 Ingredientes apenas estes: a, b, c e d. O nosso Frappé é super saboroso 😊 O toque de chocolate no final é o segredo para ficar tão delicioso! 📍 Digam-nos nos comentários o vosso lanche favorito!

**Instagram** - Hoje é Dia do Professor e queremos ensinar-vos uma receita! 😊 Vejam o Reels do nosso Frappé e deliciem-se 📍 Digam-nos nos comentários o vosso lanche favorito!

### **COPYS DIA MUNDIAL DA ALIMENTAÇÃO/DIA DO PÃO - publicação 16 de outubro**

**Facebook** - O pão nosso de cada dia está à vossa espera na Casa de Chá 🍌 No Dia Mundial da Alimentação e no Dia do Pão, alertamos para o desperdício alimentar que tantas vezes acontece 😊 Digam-nos nos comentários as vossas práticas contra o desperdício alimentar! 📍

**Instagram** - Hoje é o Dia da Alimentação e também o Dia do Pão 🍌 E na Casa de Chá dizemos “não” ao desperdício alimentar! 📍 Digam-nos nos comentários as vossas práticas contra o desperdício alimentar!

### **COPYS MANTINHAS - publicação 19 de outubro**

**Facebook** - A COVID-19 implementou algumas mudanças e agora já não podemos partilhar as nossas mantinhas 😊 Convidamo-vos a trazerem as vossas mantinhas e a usufruírem da nossa esplanada pintada de outono 🍁

**Instagram** - Nada melhor que uma mantinha para espantar este frio! 🧊 Agora já não podemos partilhar as nossas mantinhas, mas podem trazer as vossas e relaxar na nossa esplanada de outono 🍁

### **COPYS DIA DO CONTACTO - publicação dia 21 de outubro**

**Facebook** - Hoje é o Dia do Contacto, mas temos de cumprir o distanciamento social 😊 Ainda assim é importante mantermos o contacto com aqueles que mais gostamos 😊 Identifiquem nos comentários um amigo de quem tenham saudades 🙋

**Instagram** - O distanciamento social é para se cumprir, mesmo no Dia do Contacto 😊 Identifiquem nos comentários um amigo de quem tenham saudades 🙋

### **COPYS DIA MUNDIAL DAS MASSAS - publicação dia 25 de outubro**

**Facebook** - No Dia Mundial das Massas lembramos que a Casa de Chá também tem pratos para os amantes de la pasta! 🍝 Esparguete, fusili, cotovelinho e macarrão, nenhuma massa fica de fora! 🙋 Identifiquem um amigo nos comentários para vir provar convosco!

**Instagram** - Esparguete, fusili, cotovelinho e macarrão 🍝 nenhuma massa fica de fora! Hoje é o Dia Mundial das Massas e na Casa de Chá também há pratos de massa! 🙋 Identifiquem um amigo nos comentários para vir provar convosco!

### **COPYS CHEGADA DO TEMPO FRIO - publicação dia 26 de outubro**

**Facebook** - Este tempo tão gelado pede uma sopa bem quente! 🥶 Visitem a Casa de Chá e experimentem as sopas e bebidas quente do nosso menu! 🙋 Digam-nos nos comentários a vossa sopa favorita!

**Instagram** - Que frio que está hoje! 🥶 Felizmente que na Casa de Chá há bebidas quentes para se aquecerem 🙋 Digam-nos nos comentários o vosso chá favorito!

### **COPYS PRÉ-HALLOWEEN - publicação dia 28 de outubro**

**Facebook** - O fim de semana parece ser cheio de marotice e a Casa de Chá mudou um pouquinho 🧛 Conseguem adivinhar qual é a data especial que se avizinha? 🙋 Digam-nos nos comentários!

**Instagram** - Avizinha-se uma data bem malandra 🧛 a Casa de Chá está a mudar a decoração! Conseguem adivinhar qual é? 🙋 Digam-nos nos comentários!

### **COPYS HALLOWEEN - publicação dia 31 de outubro**

**Facebook** - Doçura ou travessura? 🎃 Chegou o Halloween! Venham visitar a Casa de Chá e comer uma deliciosa sopa de abóbora 🧛 Costumam mascarar-se neste dia? 📍 Digam-nos nos comentários!

**Instagram** - Chegou o Halloween! 🎃 Visitem a Casa de Chá e provem uma deliciosa sopa de abóbora! 🧛 Doçura ou travessura? 📍 Digam-nos nos comentários!

### **COPYS RENOVAÇÃO - publicação 30 de setembro**

**Facebook** - Encerramos setembro com a transformação da nossa Casa de Chá 🥰 Com um interior renovado para os dias de inverno que se aproximam e uma elegante esplanada, esperamos por vocês 😊 Identifiquem um amigo nos comentários para combinar o lanche 📍

**Instagram** - A nova estação pede uma mudança de visual e esta foi a transformação da nossa Casa de Chá 🥰 Identifiquem um amigo nos comentários para combinar o lanche 📍

### **COPYS CHOCOLATE QUENTE BRANCO - publicação 14 de outubro**

**Facebook** - Parece neve a derreter-se na boca mas não é gelado! Conseguem adivinhar o que é? 😊 É o chocolate quente branco que podem provar na Casa de Chá! 📍 Identifiquem um amigo nos comentários e combinem o lanche!

**Instagram** - Quentinho a derreter só podia ser chocolate quente branco! 😊 É delicioso e irresistível! 📍 Identifiquem um amigo nos comentários e combinem o lanche na Casa de Chá!

### **COPYS CHOCOLATE QUENTE AVELÃ - publicação 15 de outubro**

**Facebook** - De um fruto seco surge um doce apetitoso para aquecer os dias frios 😊 Chocolate quente de avelã ainda sabe melhor do que imaginam! 📍 Convidem um amigo e marquem o lanche!

**Instagram** - Bem docinho e para vos aquecer o coração 😊 Chocolate quente de avelã 📍 Identifiquem um amigo para ficar com água na boca!

### **COPYS CHOCOLATE QUENTE NEGRO - publicação 16 de outubro**

**Facebook** - Parece delicioso 😊 e é! O chocolate quente negro que vêm no vídeo é o que podem vir provar na Casa de Chá 📍 Convidem um amigo e marquem o lanche do fim da semana!

**Instagram** - Yummmiiiiiii 😊 já estão a babar, não é? O chocolate quente negro é ainda mais delicioso no fim da semana! 📍 Convidem um amigo e venham provar juntos!

### **COPYS PROMOÇÃO CHOCO LOCCO - sem data de publicação**

**Facebook** - ☕ SUPER PROMOÇÃO ☕ Sentem-se frios por dentro e precisam de um lanchinho que vos aqueça? Se gastarem 5€ na Casa de Chá, recebem um chocolate quente totalmente GRÁTIS! 😊 Está quase na hora do lanche! 📍 Identifiquem um amigo nos comentários para marcar encontro!

**Instagram** - ☕ CHOCO LOCCO ☕ Super promoção na Casa de Chá: se gastarem 5€ recebem um chocolate quente grátis! 😊 Está quase na hora do lanche! 📍 Identifiquem um amigo nos comentários para marcar encontro!

### **COPYS MAGUSTO - publicação 11 de novembro**

**Facebook** - Quentinhas e boas 🍂 Não podemos fazer o magusto convosco, mas vocês podem fazê-lo! Só precisam de um forno, um tabuleiro, as castanhas e um pouco de sal grosso! 😊 Podem acompanhar com jeropiga ou uma chávena de chá 📍 Partilhem com um amigo e vejam quem se sai melhor na castanhada!

**Instagram** - Quentinhas e boas e caseiras 🍂 No Dia de São Martinho não vamos ter magusto na Casa de Chá como tanto gostávamos, mas podem fazer vocês as castanhas! Só precisam de um forno, um tabuleiro, as castanhas e um pouco de sal grosso! 😊 Podem acompanhar com jeropiga ou uma chávena de chá 📍 Partilhem com um amigo e vejam quem se sai melhor na castanhada!

### **COPYS DIA DA QUALIDADE - publicação 12 de novembro**

**Facebook e Instagram** - Ontem foi o Dia Mundial da Qualidade, e hoje queremos recordar o porquê de termos encerrado temporariamente o nosso estabelecimento: garantir a qualidade a que vos habituámos! 😊 Também temos saudades vossas, mas estamos a trabalhar para quando voltarmos, tudo esteja igual às vossas memórias felizes! 😊 Até já!

### **COPYS DIA DA CRIATIVIDADE - publicação 17 de novembro**

**Facebook** - Hoje queremos que nos contem as vossas ideias mais criativas da hora do lanche 😊 Quem é o vosso amigo mais original a combinar condutos? 📌 Partilhem este post com ele/ela!

**Instagram** - Desafiamos os nossos seguidores mais ousados a apresentarem a ideia mais original para um lanche 😊 Quem é o vosso amigo mais original a inventar tostas? 📌 Partilhem este post com ele/ela!

### **COPYS DIA DO OLÁ - publicação 21 de novembro**

**Facebook** - Olá olá olá! 🙌 Dizemos olá aos novos seguidores e também aos que já são nossos fãs! 😊 Agora é apenas um olá virtual, mas brevemente poderá ser um olá de verdade! Fiquem em casa e lavem as mãos 🙌

**Instagram** - Olá novos seguidores! Olá fãs leais! 🙌 Olá a todos os que já vieram à Casa de Chá e aos que aguardam a reabertura para poderem cá vir! 😊 Agora é apenas um olá virtual, mas brevemente poderá ser um olá de verdade! Fiquem em casa e lavem as mãos 🙌

### **COPYS CHÁ DAS 5 - publicação 24 de novembro**

**Facebook** - Hoje é um bom dia para beberem o chá das 5, mas sabem de onde vem esta tradição? 😊 Para matar a fomeca do meio da tarde, a Duquesa de Bedford criou essa pequena refeição que se tornou um hábito nas cortes e altas sociedades do mundo. 😊 Não podemos convidar-vos para lanchar, mas deixem as vossas sugestões nos comentários 📌

**Instagram** - O chá das 5 é o mais chique, sabem porquê? 😊 A refeição criada pela Duquesa de Bedford para saciar a fome do meio da tarde, tornou-se um hábito nas cortes e altas sociedades do mundo. 😊 Hoje não podemos lanchar convosco, mas podem mostrar-nos os vossos lanches nos comentários 📌

### **COPYS DIA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA - publicação 3 de dezembro**

**Facebook** - Hoje queremos deixar uma mensagem especial aos nossos colaboradores: não fazemos sentido sem vocês! 😊 O Dia Internacional da Pessoa com Deficiência lembra-nos do quanto importante é capacitar estas pessoas, envolvendo-as ativamente na sociedade. 😊 O tempo passa a correr e aguardamos ansiosos pelo reabrir do nosso espaço! 📌 Deixem uma mensagem aos nossos colaboradores nos comentários!

**Instagram** - No Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, recordamos os nossos colaboradores portadores de deficiência intelectual e sem os quais a Casa de Chá não seria a mesma 😊 O tempo passa a correr e aguardamos ansiosos pelo reabrir do nosso espaço! 📩 Deixem uma mensagem aos nossos colaboradores nos comentários!

### **COPYS DIA INTERNACIONAL DO VOLUNTARIADO - publicação 5 de dezembro**

**Facebook** - Queremos saber tudo sobre as vossas experiências de voluntariado 😊 Já fizeram? Onde? Porquê? Como se sentiram? 😊 Agradecemos neste dia a todos os voluntários que praticam a bondade na nossa Associação, a APPACDM Coimbra! OBRIGADA 😊

**Instagram** - Contem-nos tudo o que sabem sobre voluntariado! 😊 Já fizeram? Onde? Porquê? Como se sentiram? Queremos agradecer aos voluntários que praticam a bondade na nossa Associação, a APPACDM Coimbra! OBRIGADA 😊

### **COPYS DIA INTERNACIONAL DOS DIREITOS HUMANOS - publicação 10 de dezembro**

**Facebook e Instagram** - Celebramos o Dia Internacional dos Direitos Humanos destacando três direitos ao trabalho, à educação e à saúde 😊 Apesar de neste momento não podermos trabalhar, de modo a preservarmos a nossa saúde, queremos aproveitar para educar um pouco os nossos seguidores: lavem as mãos e, se puderem, fiquem em casa 😊

### **COPYS XMAS DECOR - publicação 12 de dezembro**

**Facebook** - Em menos de nada chegará o Natal! 😊 Já decoraram as vossas casas? A Casa de Chá continua fechada, mas a luz do Natal já brilha nos corações dos nossos colaboradores, enquanto aguardamos a reabertura! 😊 Até já!

**Instagram** - 2 semanas para o Natal! 😊 Tudo a postos? Já escolheram a ementa da vossa ceia? A Casa de Chá continua fechada, mas a luz do Natal já brilha nos corações dos nossos colaboradores, enquanto aguardamos a reabertura! 😊 Até já!

### **COPYS DIA INTERNACIONAL DO CHÁ - publicação 15 de dezembro**

**Facebook** - Fãs de chá, acusem-se 😊 Qual é o vosso chá favorito? O clássico mel e limão ou camomila? Arriscam uma maçã caramelizada ou arrojam num morango champanhe? 🍷 Digam-nos nos comentários de qual gostam mais!

**Instagram** - Procuram-se os fãs mais fanáticos de chá 😊 Onde estão os ousados do morango champanhe? Onde estão os vegan de hortelã e gengibre? 🍷 Digam-nos nos comentários o vosso chá preferido!

### **COPYS INÍCIO DO INVERNO - publicação 21 de dezembro**

**Facebook** - Que frio que está! 🥶 Chegou o inverno e o tempo das meias, dos pijamas e das mantinhas! 😊 O que é que gostam mais no inverno? Nós adoramos os fins de tarde com um chá quentinho! ☕

**Instagram** - A temperatura a descer e as golas a subir 🥶 É impressão nossa ou o inverno já chegou? Está na hora de calçar meias grossas e acumular as mantas no sofá! 😊 O que é que gostam mais no inverno? Nós adoramos os fins de tarde com um chá quentinho! ☕

### **COPYS FELIZ NATAL - publicação 24 de dezembro**

**Facebook** - A todos um bom natal! 🎅 Pedimos ao Pai Natal que este ano distribuísse para além da habitual felicidade e amor, um pouquinho mais de saúde, para que possamos voltar a estar juntos! 😊 Sejam felizes e feliz Natal!

**Instagram** - Já tocam os sinos! 🎅 Pendurámos o azevinho e fizemos o presépio, mas pedimos ao Pai Natal um presente especial: saúde, para que possamos voltar a estar juntos! 😊 Sejam felizes e feliz Natal!

### **COPYS BOM ANO - publicação 31 de dezembro**

**Facebook** - A passagem de ano mais aguardada de sempre é hoje! 😊 2020 foi ano muito diferente em muitas coisas das nossas vidas e só queremos que 2021 seja o anúncio de esperança 😊 Quais são os vossos desejos para o próximo ano? 🍷 Digam-nos nos comentários!

**Instagram** - 2020 está quase a terminar e a pergunta que se impõe é: o que aprenderam com este ano tão diferente? 😊 Quais são os vossos desejos para o próximo ano? 🍷 Digam-nos nos comentários!

### **ANEXO 13 - Copys para as Redes Sociais da APPACDM Coimbra**

#### **COPYS DIA NA PISCINA - publicação 14 de setembro**

**Facebook** - A próxima semana promete chuva e por isso aproveitámos os últimos dias de verão na piscina 🌊 Quem não quis dar um mergulho refrescou-se com pistolas de água 🚰😄

**Instagram** - A chuva está a chegar e antes que o verão chegue ao fim, aproveitámos a piscina 🌊 Quem não foi a banhos, levou banho de pistola de água 🚰😄

#### **COPYS VÍDEO GUITARRA - publicação 14 de setembro**

**Facebook** - Num tempo em que as nossas bocas se escondem, sorrimos com os olhos. 👁️ A felicidade está bem visível nos olhos do Carlos Eugénio, do CAO de São Silvestre, a tocar guitarra e a experimentar novos ritmos 🎸👤

**Instagram (stories)** - Sorrir com os olhos nunca foi tão importante! 😊 Fazer coisas de que gostamos é também muito importante! // O Carlos Eugénio do CAO de S. Silvestre esteve a tocar guitarra com uns ritmos novos 🎸👤 Mesmo com a máscara, percebe-se a felicidade!

#### **COPYS REGRESSO HIPOTERAPIA - publicação 14 de setembro**

**Facebook** - Os utentes do CAO e do Lar de São Silvestre não podiam estar mais felizes 😊 De volta à hipoterapia porque a interação com animais é essencial 🐾

**Instagram** - Já todos tínhamos saudades de algumas atividades pré-quarentena 😊 Os utentes do CAO e do Lar de São Silvestre já voltaram à hipoterapia e estão muito contentes! 😊🐾

#### **COPYS CARTAZES BEACTIVE - atividade 28 setembro**

**Copy cartaz 1** - A Semana Europeia do Desporto já começou! 🏃 O CAO de São Silvestre vai participar nesta iniciativa super saudável com o evento #BeActive 🤩 No dia 28 de setembro, vamos celebrar o Dia do Desporto Inclusivo com três atividades desportivas! 🤩 Qual é o vosso desporto favorito? 📍 Digam-nos nos comentários!

**Copy cartaz 2** - Ser saudável é o que está a dar! 🏃 Venham ser saudáveis connosco no #BEACTIVE com várias atividades ao ar livre, no dia 28 de setembro 🤩 Digam-nos nos comentários as vossas atividades desportivas favoritas! 📍

**Copy cartaz 3 (28 de setembro)** - 🧑🏻‍🦽 Hoje é o Dia do Desporto Inclusivo e no CAO de São Silvestre já nos estamos a mexer: Yoga Adaptado, Boccia, Futebol e Basquetebol! ⚽ Já fizeram exercício hoje? 📍 Identifiquem um amigo para não se esquecer de fazer exercício!

### **COPYS CONCERTO JORGE BRITO - publicação 1 de outubro**

**Facebook** - Hoje é Dia Mundial da Música 🎵 Recordamos o concerto do Jorge Brito no CAO da Tocha 😊 Que bela recordação, não é? 📍 Digam-nos nos comentários qual é a vossa música favorita do momento!

**Instagram** - No Dia Mundial da Música trazemos uma memória musical 🎵 O Jorge Brito deu um concerto no CAO da Tocha que foi uma animação! 📍 Digam-nos nos comentários qual é a vossa música favorita do momento!

### **COPYS PINTURA DE MURAL - publicação sem data**

**Facebook** - Que dias tão cinzentos 😞 O CAO da Tocha pintou um mural super colorido para alegrar o vosso dia 😊 Que acham? 📍 Identifiquem um amigo nos comentários para lhe dar energia positiva!

**Instagram** - Em dias cinzentos, há pessoas que nos trazem cor 😊 No CAO da Tocha, os utentes pintaram um mural super colorido 😊 Identifiquem um amigo nos comentários para lhe dar energia positiva! 📍

### **COPYS JOGOS MOTORES - publicação sem data**

**Facebook** - Está frio, não está? 🥶 Nada como o exercício físico para nos aquecer! No CAO da Tocha fizeram-se jogos motores! 🧑🏻‍🦽 Vamos fazer desporto juntos?

**Instagram** - Estão com frio? 🥶 No CAO da Tocha fizeram-se jogos motores para manter tudo quentinho! 🧑🏻‍🦽 Vamos fazer desporto juntos?

### **COPYS JOGOS TRADICIONAIS - publicação sem data**

**Facebook** - A tradição persiste 😊 Os jogos tradicionais portugueses não podem ser esquecidos, e no CAO da Tocha revivemos a tradição! Qual era o vosso jogo tradicional favorito na infância? 📍 Digam-nos nos comentários!

**Instagram** - Manter vivas as nossas tradições é muito importante! 😊 No CAO da Tocha fizeram-se jogos tradicionais! 📌 Digam-nos nos comentários qual era o vosso jogo tradicional favorito na infância!

### **COPYS DIA DA PIZZA - publicação sem data**

**Facebook** - Que fome! Vai uma pizza? 🍕 No CAO da Tocha fazem-se pizzas deliciosas, mamma mia! 😊 Pepperoni, margherita, 4 estações ou veggie? 📌 Digam-nos nos comentários a vossa pizza preferida!

**Instagram** - Mamma mia! 🍕 Dia da pizza no CAO da Tocha 😊 Pepperoni, margherita, 4 estações ou veggie? 📌 Digam-nos nos comentários a vossa pizza preferida!

### **COPYS JOGO DA PESCA - publicação sem data**

**Facebook** - Dia de pesca no Lar Residencial da Tocha 🎣 Um jogo da pesca e peixinho para o almoço: vocês não pescam nada disto! 😊 Já foram à pesca? Digam-nos nos comentários 📌

**Instagram** - Vocês não pescam nada disto! 🎣 No Lar Residencial da Tocha construiu-se um jogo da pesca e que bela pescaria que foi! 😊 Já foram à pesca? Digam-nos nos comentários 📌

### **COPYS PASSEIOS DO LAR - publicação sem data**

**Facebook** - Nós gostamos é de passeio! 😊 Os utentes do Lar Residencial da Tocha foram dar um passeio para aproveitar o dia bonito! E vocês, que fizeram hoje? 📌 Digam-nos nos comentários!

**Instagram** - Só queremos passear! 😊 dizem os utentes do Lar da Tocha neste dia lindo! 📌 Digam-nos nos comentários o que fizeram hoje!

### **COPYS DESCASCAR MILHO - publicação sem data**

**Facebook** - Milho verde, milho verde, diria Zeca Afonso! 🌽 O que descascámos hoje no Lar da Tocha era amarelo e muito bonito 😊 Já alguma vez fizeram a descasca do milho? 📌 Digam-nos nos comentários!

**Instagram** - Descamisámos o milho 🌽 no Lar da Tocha foram estes os planos da tarde!

👉 Digam-nos nos comentários o que fizeram hoje!

### **COPYS RENOVAR CAMISOLA - publicação 12 de outubro**

**Facebook** - Do velho se faz novo, nada se desperdiça, tudo se transforma 😊 Foi isso que fizemos no Lar da Tocha e de uma camisola fizemos um saco muito prático para levar o que quisermos. 😊 Gostaram do saquinho? Digam-nos nos comentários 👉

**Instagram** - No Lar da Tocha nada se desperdiça, tudo se transforma! 😊 De uma camisola fizemos um saco e assim o velho virou novo! Gostaram do saquinho? 👉 Digam-nos nos comentários

### **COPYS HORÁRIOS VISUAIS - sem data de publicação**

**Facebook** - No Lar de São Silvestre somos muito organizados! 😊 Planeamos a nossa semana com horários visuais e assim sabemos sempre o que vamos fazer a seguir! 👉 Identifiquem nos comentários o vosso amigo mais organizado!

**Instagram** - Ser organizado é essencial! 😊 No Lar de São Silvestre utilizamos horários visuais para planearmos toda a semana! 👉 Digam-nos nos comentários como se organizam!

### **COPYS JOGO DE COPOS DE PLÁSTICO - sem data de publicação**

**Facebook** - Reutilizar é cada vez mais importante! ♻️ No Lar reutilizamos copos de plástico para fazer vários jogos: associação de imagens, cores, equipa, memória e rapidez! 👉 Digam-nos nos comentários se costumam fazer a reciclagem!

**Instagram** - No Lar de São Silvestre somos amigos do ambiente 😊 Por isso, reutilizamos copos de plástico para fazer os nossos favoritos! ♻️ Como é que vocês fazem a reciclagem? 👉 Digam-nos nos comentários!

### **COPYS ATIVIDADES DE APOIOS - sem data de publicação**

**Facebook** - Com nuvens no céu ou com o sol a espreitar, no Lar nunca paramos! 😊 Estas são algumas atividades que fizemos esta semana! 👉 Digam-nos nos comentários o que têm andado a fazer!

**Instagram** - “Ela balança mas não pára!” 😊 No Lar de São Silvestre estamos sempre a fazer alguma coisa! 😊 Digam-nos nos comentários o que fizeram esta semana! 👉

### **COPYS EVENTO EASPD - sem data de publicação**

**Facebook** - “A Cultura Também É Para Nós” é um projeto desenvolvido pela APPACDM Coimbra e integrado no CAO de São Silvestre. 😊 Procurando promover a inclusão das pessoas com deficiência intelectual nos diferentes espaços culturais de Coimbra, juntou-se à EASPD numa videoconferência para melhor explicar os objetivos e ferramentas deste projeto que já conta com cinco parcerias na cidade. 📌 Clique no link para saber mais!

### **COPY ATIVIDADE DE DANÇA - publicação 27 de outubro**

**Facebook e Instagram** - A Companhia Integrada Multidisciplinar veio visitar-nos outra vez, pelo computador claro! 😊 Os bailarinos e formadores Bruno Rodrigues, David Miguel, Mara Pacheco, Nelson Moniz e Teresa são os orientadores desta companhia de dança 🥰 Com o Bruno fizemos uma coreografia de movimentos simples e com a Mara fizemos exercícios de respiração, postura corporal e relaxamento ao som de música. 📌 Digam-nos nos comentários se costumam dançar!

### **COPY REELS PEÇA DE TEATRO BRANCA DE NEVE - publicação 5 de novembro**

**Facebook e Instagram** - Hoje estivemos a filmar a peça de teatro “A Branca de Neve” na Unidade Funcional de Montemor-o-Velho 😊 Estes são os nossos personagens: a Branca de Neve (Ana), a Rainha Má (Dora), o Caçador (Bruno), o técnico de som (Romeu), o Anão Cansado (Graça), o Anão Engraçado (Bruno) e o Príncipe (Rui) 📌 Partilhem com um amigo!

### **COPYS HALLOWEEN CAO DA TOCHA - publicação sem data**

**Facebook** - Doçura ou travessura? 🎃 Vestimos o CAO da Tocha a rigor no fim de semana passado, mas ninguém ficou com medo! 🧛 Também se mascararam no Halloween? 📌 Comentem os vossos melhores disfarces!

**Instagram** - O Halloween do CAO da Tocha foi assim! 🎃 Também vos desafiaram por doçura ou travessura? Quem se disfarçou melhor? 📌 Comentem os vossos melhores disfarces!

### **COPYS DIA DO FORMADOR - publicação dia 18 de novembro**

**Facebook e Instagram** - Mais um dia de aprendizagem que chega ao fim. 😊 A semana ainda vai a meio, mas como em todas as outras seguimos de braço dado (agora só metaforicamente) com os nossos formadores. 😊 Os formadores são pessoas que acompanham, orientam e avaliam os nossos formandos. É graças a eles que, um dia, os nossos utentes em formação poderão ser parte ativa da sociedade, desempenhando funções na mesma e obtendo os seus empregos. Hoje é o dia deles e queremos deixar-lhes um agradecimento especial por tudo o que nos ensinam todos os dias! 📌 Identifiquem um amigo formador ou partilhem com alguém com quem aprendem 😊

### **COPY APPACDM VÍDEO PEDRO NUNO - publicação 25 de novembro**

**Facebook** - A magia está sempre a acontecer, até na nossa casa! 🤖 O Lar Residencial de Montes Claros transformou o Pedro Nuno num mágico e os seus colegas ficaram muito surpreendidos com os seus truques! 📄 Cartas, truques e ilusões foram tirados da cartola! Gostam de magia? 📌 Digam-nos nos comentários!

### **COPYS DESAFIO DO ADVENTO DO LIDL - publicação 2 de dezembro**

**Stories do Facebook e do Instagram** - Porque nos preocupamos com a saúde dos nossos utentes, decidimos participar nos treinos do advento do Lidl! 📌 No CAO de Montemor-o-Velho, o desafio já começou e pela altura do Natal estaremos ainda mais saudáveis! 🤖

### **COPYS VÍDEO TOCHA - publicação 3 de dezembro**

**Facebook e Instagram** - Hoje é o Dia Internacional das Pessoas Com Deficiência 😊 Por isso, é também um excelente dia para refletir se estamos a fazer tudo o que podemos para tornar o mundo num lugar mais inclusivo. Hoje, antes de tudo, é o dia internacional de pessoas - pessoas como nós, pessoas com sonhos, vontades, ambições; pessoas com sentimentos, que preservam no seu âmago o espírito de aventura, prontos a aceitar o desafio que lhes propomos, ansiosos por viver de uma maneira que para eles é tão incrível e para nós é tão ordinária. Há pessoas com miopia, pessoas com mau feitio, pessoas com coração bom e pessoas com deficiência. Hoje é o dia de pessoas com uma característica diferente, mas que continuam a ser pessoas. 🟦🟡 APPACDM Coimbra - Onde a pessoa com deficiência intelectual se eleva!

**COPYS SNOEZELLEN - publicação sem data**

**Facebook** - “Sinto-me feliz e contente quando estou aqui!” 😊 A Sala Snoezelen proporciona conforto através de estímulos sensoriais e a Lurdes - utente do CAO de São Silvestre - descreve a serenidade, calma e tranquilidade que este lugar lhe transmite 😊 O que é que costumam fazer para ficarem mais calmos? 🙋 Digam-nos nos comentários!

**Instagram** - Tranquilidade, calma, serenidade, relaxar o corpo e a mente, inspirar e expirar 😊 Aqui é a Sala Snoezelen, onde diferentes estímulos sensoriais funcionam como terapia para conforto e redução de ansiedade. 😊 A Lurdes é utente do CAO de São Silvestre e contou-nos: “Sinto-me feliz e contente quando estou aqui!”. E vocês, gostavam de ter uma sala destas em casa? 🙋 Digam-nos nos comentários!

**COPYS ATIVIDADE VIRTUAL - publicação sem data**

**Facebook** - A convite da CERCÍ Estremoz, participámos numa corrida virtual 🏃 seis utentes do CAO de São Silvestre testaram os seus limites nesta iniciativa super saudável! Têm praticado exercício físico? 🙋 Digam-nos nos comentários!

**Instagram** - Por nos preocuparmos em ter uma vida mais saudável, participámos numa corrida virtual 🏃 Organizada pela CERCÍ Estremoz, a iniciativa foi bem aproveitada por seis utentes do CAO de São Silvestre!

**COPYS ATIVIDADE VIRTUAL 2 - publicação sem data**

**Facebook** - A convite da CERCÍ Estremoz, pela segunda vez, participámos numa corrida virtual 🏃 Desta vez com utentes da Unidade Funcional de Montemor-o-Velho, a pandemia não nos parou nem separou! 🤦 O tempo não ajudou, estava frio e houve momentos de muita chuva, mas já estava tudo pensado e corremos dentro do Centro. Têm praticado exercício físico? 🙋 Digam-nos nos comentários!

**Instagram** - Por nos preocuparmos em ter uma vida mais saudável, participámos pela segunda vez numa corrida virtual 🏃 Organizada pela CERCÍ Estremoz, a iniciativa foi bem aproveitada por vários utentes da Unidade Funcional de Montemor-o-Velho! Tivemos direito a claques e explodimos de orgulho e cansaço ao bater os 5km nos cronómetros. 😊 Cada um ao seu ritmo!

**COPY VISITA THOR LAR MONTES CLAROS - publicação sem data**

**Facebook e Instagram** - Este cãozinho muito giro chama-se Thor 🐶 Na semana passada recebemos o Thor na nossa casa, para uma tarde cheia de festinhas e mimos. Ele ficou muito contente, não acham? 🐾 Comentem com fotos dos vossos cãesinhos!

**COPYS LAR DA TOCHA ATIVIDADES - publicação sem data**

**Facebook e Instagram** - No Lar da Tocha também queremos manter uma vida saudável 🏃 Por isso, aproveitámos um dia em que o sol estava a espreitar e fizemos atividades ao ar livre. Têm praticado exercício físico? 🐾 Identifiquem nos comentários o vosso colega de desporto!

**COPY DIREITOS HUMANOS APPACDM - publicação 15 de dezembro**

**Facebook e Instagram** - Assinalámos o Dia Internacional dos Direitos Humanos com a participação num webinar com o mesmo nome, onde apresentámos este vídeo. A temática dos direitos humanos passa despercebida na correria dos nossos dias, mas é uma que deve ser trazida para o centro do debate público, por todos. Perguntámos a alguns dos nossos utentes que direitos é que têm e o que são direitos humanos. Estas foram as suas respostas.

**COPYS ÁRVORE NATAL MONTEMOR - publicação 16 de dezembro**

**Facebook** - A vossa árvore de Natal já está completa? 🌲 Com certeza que este biscoito de gengibre lhe dará um toque ainda mais doce e solidário! 🍪 Doce por ser um biscoito e solidário por ter sido feito por pessoas com deficiência intelectual! O preço unitário é 2€ 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

**Instagram** - Completem a vossa árvore de Natal com este biscoito de gengibre! 🌲 Assim ganha um toque ainda mais doce e solidário! 🍪 Doce por ser um biscoito e solidário por ter sido feito por pessoas com deficiência intelectual! O preço unitário é 2€ 📧 Encomendem por mensagem privada ou através do email [idemaspas@appacdmcoimbra.pt](mailto:idemaspas@appacdmcoimbra.pt)

**COPY ATIVIDADE MONTEMOR - publicação 19 de dezembro**

**Facebook e Instagram** - No âmbito das Comemorações do seu 30º Aniversário, a Anddi Portugal desafiou-nos a participar no Virtual Challenge com uma atividade virtual inclusiva 😊 O CAO de Montemor-o-Velho também participou realizando atividades e exercícios de coordenação motora com música! 🐾 #Anddi30anos

## **COPY MONTES CLAROS NA BAIXA - publicação 20 de dezembro**

**Facebook e Instagram** - O Natal está mesmo pertinho 🎅 Os utentes do Lar de Montes Claros foram visitar a Baixa de Coimbra para ver as iluminações de Natal 🎄 Sorriam! Estão a ser natalizados!