



**Universidade do Minho**  
Instituto de Educação

Ângela Marisa Pinto do Vale

**Inclusão Social: um olhar sobre  
potencialidades escondidas**



**Universidade do Minho**  
Instituto de Educação

Ângela Marisa Pinto do Vale

## **Inclusão Social: um olhar sobre potencialidades escondidas**

Relatório de Estágio  
Mestrado em Educação  
Área de Especialização em Educação de Adultos  
e Intervenção Comunitária

Trabalho realizado sob orientação da  
**Doutora Fátima Maria Bezerra Barbosa**

Outubro de 2012

É AUTORIZADA A REPRODUÇÃO PARCIAL DESTA TESE APENAS PARA EFEITOS DE INVESTIGAÇÃO, MEDIANTE DECLARAÇÃO ESCRITA DO INTERESSADO, QUE A TAL SE COMPROMETE;

Universidade do Minho, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

*"A educação é um processo social, é desenvolvimento.*

*Não é a preparação para a vida, é a própria vida."*

John Dewey



## AGRADECIMENTOS

Correndo o risco de cometer omissões, devo, porém, expressar o meu reconhecimento a todos aqueles, que de uma forma ou de outra, tornaram possível este trabalho.

Em primeiro lugar cumpre-me exprimir o meu profundo agradecimento à minha orientadora Doutora Fátima Maria Bezerra Barbosa pelo apoio, orientação, motivação e acompanhamento ao longo de todo o percurso de estágio.

À Dr<sup>a</sup> Isabel Fernandes, coordenadora da instituição e acompanhante de estágio, pela disponibilidade demonstrada, pelo apoio prestado ao longo do estágio e por confiar na exequibilidade do plano de atividades proposto.

À equipa técnica dos três serviços em que estagiei, Renato Ribeiro- Técnico Oficial de Contas, Dr<sup>a</sup> Cátia Cebolo e Dr<sup>a</sup> Sara Vieira- Assistentes Sociais, e a todos os colaboradores da instituição por terem acreditado que o meu trabalho traria mudanças positivas e por todo o apoio e dedicação prestados nos vários momentos.

Um agradecimento especial a todos os que estiveram diretamente envolvidos nas atividades pela disponibilidade e interesse manifestado.

Aos técnicos do serviço da contabilidade pela maneira simpática com que me acolheram fornecendo as informações pertinentes quando necessário.

Um agradecimento muito especial à amiga Inês Ferreira, que me tem acompanhado valorizando o meu percurso académico.

Um agradecimento a todos os colaboradores, utentes e famílias que fizeram como que esta intervenção passasse de uma mera utopia a uma realidade. Sem eles seria impossível construir e desenvolver este estágio.

Aos colegas que trabalham para alcançar a mesma etapa académica. Um obrigada em especial à Catarina Rego e à Rita Marques que estiveram sempre presentes e me deram exemplos de força de vontade e dedicação incentivando-me a nunca desistir. À Diana Filipe Silva por toda a ajuda prestada na elaboração do presente relatório.

Ao André, por desde o início me acompanhar nesta aventura mostrando-me que cada dia é especial valendo a pena o trabalho quando é feito com determinação.

O meu profundo agradecimento vai ainda, para a minha família que desde a primeira hora entenderam a importância deste trabalho e permitiram, da forma mais variada, que ele fosse possível. Sem o seu amor incondicional e o seu incentivo nos momentos de desânimo, não teria sido concretizada esta etapa da minha formação académica.



*Inclusão Social: um olhar sobre potencialidades escondidas*

*Ângela Marisa Pinto do Vale*

Relatório de Estágio

Mestrado em Educação-Educação de Adultos e Intervenção Comunitária

Universidade do Minho

2012

RESUMO

Numa sociedade marcada por fatores geradores de exclusão social, onde as dimensões do Ter, Fazer e Ser se encontram praticamente ocultas para a grande maioria dos indivíduos é necessário, promover a igualdade de oportunidades intervindo no sentido de desenvolver respostas sociais que contribuam para a inclusão social. As causas da exclusão social prendem-se com variáveis de ordem macro e meso relacionadas com oportunidades oferecidas ou negadas pela sociedade, e com fatores micro relacionados com lacunas e fragilidades experimentadas nos percursos pessoais, com incidências negativas e capacidades desvalorizadas. É, por isso, urgente promover a integração através de uma perspetiva de inserção e inclusão.

Foi com a finalidade de conceber estratégias e criar condições potenciadoras do desenvolvimento positivo e integrado de cada sujeito que surgiu a presente intervenção, realizada no Gabinete de Atendimento à Família, com sede em Viana do Castelo. Esta intervenção foi realizada em três serviços de atuação específicos. Utilizamos uma metodologia essencialmente qualitativa. O paradigma que suporta a nossa investigação é o paradigma crítico, uma vez que a nossa intervenção tem como finalidade a mudança de comportamentos.

As atividades realizadas, agrupadas em ações de formação, sensibilização e informação procuraram atuar no sentido de dar maior visibilidade a esta problemática agindo para encontrar formas de a minimizar através do desenvolvimento de competências sócio-profissionais com vista à integração do público-alvo adulto no mercado de trabalho e, portanto, na sociedade.

**Palavras-chave:** Inclusão Social; Integração, Inserção, Educação de Adultos, Intervenção Comunitária.



*Social Inclusion: a glimpse into the potential underlying*

*Ângela Marisa Pinto do Vale*

Professional Practice Report

Master's degree in Education- Adult Education and Community intervention

University of Minho

2012

ABSTRACT

In a society marked by generating factors of social exclusion, where the dimensions of having, doing and being and are practically hidden for many individuals it is necessary, to promote equal opportunities intervening to develop social responses that may contribute to social inclusion. The causes of social exclusion are related with macro and meso order variables concerning with opportunities offered or denied by society, and with micro factors related with gaps and weaknesses experienced in personal paths, with negative impacts and devalued capabilities. That is why, it's urgent to promote the integration through a perspective of insertion and inclusion.

It was with the purpose of designing strategies and to create conditions enhancer of the positive and integrated development of each individual, that this intervention emerged, performed by the Gabinete de Atendimento à Família (office of family care), in Viana do Castelo. This intervention was performed with three specific actuating services. We adopted a mainly qualitative methodology. The paradigm that supports our investigation, is the critical paradigm, since that our intervention has as a goal the changing of behaviors.

The activities performed, grouped in training courses, awareness and information intend to give more visibility to this issue acting to find ways to minimize it through the development of professional-social skills, with the goal to integrate the adult target audience in the labor market and, therefore, in society.

**Key-Words:** Social Inclusion; integration; insertion; adult education; community intervention.



# INDICE

AGRADECIMENTOS .....	v
RESUMO .....	vii
ABSTRACT .....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
INDICE DE QUADROS .....	xv
INDICE DE SIGLAS/ABREVIATURAS .....	xvi
1. INTRODUÇÃO .....	1
2. ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DO ESTÁGIO .....	5
2.1. CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO ONDE DECORREU O ESTÁGIO: GABINETE DE ATENDIMENTO À FAMÍLIA .....	5
2.2. SERVIÇOS DE ATUAÇÃO ESPECÍFICOS DO ESTÁGIO .....	7
2.3. CARACTERIZAÇÃO DO PÚBLICO-ALVO DA INTERVENÇÃO .....	11
2.4. APRESENTAÇÃO DA ÁREA DE INTERVENÇÃO. IDENTIFICAÇÃO E JUSTIFICAÇÃO DA SUA PERTINÊNCIA NO ÂMBITO DA ÁREA DE ESPECIALIZAÇÃO DO MESTRADO .....	13
2.5. DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES: MOTIVAÇÕES E EXPETATIVAS .....	15
2.6. FINALIDADE E OBJETIVOS DO ESTÁGIO .....	29
3. ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PROBLEMÁTICA DO ESTÁGIO .....	31
3.1. APRESENTAÇÃO DE OUTRAS EXPERIÊNCIAS SOBRE O TEMA E SUA RELEVÂNCIA .....	31
3.1.1. “OS SEM-ABRIGO E AS SUAS TRAJECTÓRIAS PROFISSIONAIS-EXCLUSÃO SOCIAL NUM CONTEXTO DE MUDANÇA NO MERCADO DE TRABALHO” .....	31
3.1.2. “EMPRESAS DE INSERÇÃO- COLHEITAS DO PASSADO, TRILHOS DO FUTURO: O CONTRIBUTO DO MERCADO SOCIAL DE EMPREGO NA LUTA PELA ERRADICAÇÃO DA POBREZA E EXCLUSÃO SOCIAL” .....	31
3.2. EXPLORAÇÃO DAS CORRENTES TEÓRICAS/AUTORES QUE CONSTITUÍRAM REFERENTES IMPORTANTES NA EXPLORAÇÃO DA PROBLEMÁTICA DO ESTÁGIO .....	32
3.3. INTERVENÇÃO E EDUCAÇÃO COMUNITÁRIA .....	32
3.4. EDUCAÇÃO DE ADULTOS .....	34
4. A PROBLEMÁTICA DA EDUCAÇÃO DE ADULTOS NA ATUALIDADE .....	37
4.1. INCLUSÃO/EXCLUSÃO SOCIAL .....	38
4.2. EMPRESAS DE INSERÇÃO .....	40
4.3. COMUNIDADES DE INSERÇÃO .....	42
4.4. APOIO COMUNITÁRIO .....	43

4.5. PROBLEMÁTICAS ASSOCIADAS AO CONSUMO DE ALCOOL, SITUAÇÕES DE SEM ABRIGO E FALTA DE RETAGUARDA FAMILIAR COMO VIA PARA A EXCLUSÃO SOCIAL .....	45
5. INCLUSÃO SOCIAL: O PAPEL DO EDUCADOR .....	47
4. ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO DO ESTÁGIO .....	49
4.1. APRESENTAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO DA METODOLOGIA DE INTERVENÇÃO .....	49
4.2. IDENTIFICAÇÃO DOS RECURSOS MOBILIZADOS E DAS LIMITAÇÕES DO PROCESSO.....	57
5. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DO PROCESSO DE INTERVENÇÃO.....	61
5.1.2. ATIVIDADES REALIZADAS NO SERVIÇO DO APOIO COMUNITÁRIO:.....	71
5.1.3. ATIVIDADES REALIZADAS NO SERVIÇO DA COMUNIDADE DE INSERÇÃO .....	76
5.2. FASE DE AVALIAÇÃO .....	92
5.2.1.RESULTADOS OBTIDOS COM A REALIZAÇÃO DO PROJETO.....	92
5.3. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS EM ARTICULAÇÃO COM OS REFERENCIAIS TEÓRICOS MOBILIZADOS.....	98
6.CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	99
6.1. ANÁLISE CRÍTICA DOS RESULTADOS E DAS IMPLICAÇÕES DOS MESMOS .	99
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	103
7.1. BIBLIOGRAFIA REFERENCIADA .....	103
7.2. BIBLIOGRAFIA CONSULTADA.....	105
7.3. LEGISLAÇÃO CONSULTADA E REFERENCIADA:.....	105
7.4. REFERÊNCIAS WEB .....	106
8.APÊNDICES/ANEXOS .....	107
APENDICE 1 SERVIÇO DA EMPRESA DE INSERÇÃO.....	109
APÊNDICE 1 A- INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA FASE DE SENSIBILIZAÇÃO .....	110
APÊNDICE 1 B- INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA FASE DE IMPLEMENTAÇÃO .....	114
APÊNDICE 1 C- INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA FASE DE AVALIAÇÃO JUNTO DO RESPONSÁVEL DO SERVIÇO.....	116
APÊNDICE 1 D- DESCRIÇÃO DAS REUNIÕES REALIZADAS E ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE PLANEAMENTO 2012.....	118
APÊNDICE 1 E- PLANOS CORRESPONDENTES ÀS SESSÕES DE FORMAÇÃO REALIZADAS.....	119
APÊNDICE 1 F- DADOS OBTIDOS NOS INQUÉRITOS DE AVALIAÇÃO DAS ACTIVIDADES NO FINAL DE CADA SESSÃO E DE CADA MÓDULO .....	127

APÊNDICE 1 G- INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO UTILIZADO PARA INTRODUIR O MÓDULO 3 .....	130
APÊNDICE 1 H- EXEMPLO DE UMA FICHA DE TRABALHO UTILIZADA NAS SESSÕES DE FORMAÇÃO .....	131
Apêndice 1 I- Exemplo da fundamentação teórica utilizada nas diversas sessões de formação .....	132
APÊNDICE 2 SERVIÇO DO APOIO COMUNITÁRIO .....	135
APÊNDICE 2 A- DESCRIÇÃO DOS ATENDIMENTOS ASSISTIDOS NO SERVIÇO..	137
APÊNDICE 2 B- DESCRIÇÃO DOS ATENDIMENTOS EFETUADOS NO SERVIÇO .	148
APÊNDICE 2 C- INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA FASE DE AVALIAÇÃO JUNTO DA RESPONSÁVEL DO SERVIÇO .....	154
APÊNDICE 3 SERVIÇO DA COMUNIDADE DE INSERÇÃO .....	157
APÊNDICE 3 A- INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA FASE DE SENSIBILIZAÇÃO .....	159
APÊNDICE 3 B- INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA FASE DE IMPLEMENTAÇÃO PARA AVALIAR AS ACTIVIDADES REALIZADAS .....	164
APÊNDICE 3 C- INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA FASE DE AVALIAÇÃO JUNTO DA RESPONSÁVEL DO SERVIÇO .....	166
APÊNDICE 3 D- DESCRIÇÃO DAS REUNIÕES EFECTUADAS .....	168
APÊNDICE 3 E- DESCRIÇÃO DOS JOGOS TRADICIONAIS .....	170
APÊNDICE 3 F- DESCRIÇÃO DAS HISTÓRIAS DE VIDA .....	171
APÊNDICE 3 G- MODELO DA FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA UTILIZADA NAS ATIVIDADES, INFORMAÇÃO REFERENTE À AÇÃO “ARTE DE SABER VIVER EM COMUNIDADE” .....	182
APÊNDICE 3 H- DESCRIÇÃO DAS ACTIVIDADES INTRÍNSECAS AO SERVIÇO, NAS QUAIS COLABORAMOS .....	186
ANEXO 1 FOTOGRAFIAS COMPROVATIVAS DAS ATIVIDADE .....	189

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico nº1: Forma como os colaboradores tiveram conhecimento que a instituição existia.....	23
Gráfico nº2: Tempo de frequência dos utentes na Comunidade de Inserção.....	23
Gráfico nº3: Emprego ou ocupação antes de ingressar na Comunidade de Inserção.....	24
Gráfico nº4: Como os utentes foram inseridos neste serviço.....	24
Gráfico nº5: Motivo para a inserção dos utentes na Comunidade de Inserção.....	24
Gráfico nº6: Como consideram o funcionamento da Comunidade de Inserção.....	25
Gráfico nº7: Como ocupa o seu dia-a-dia na Comunidade de Inserção.....	25
Gráfico nº8: Escolha de atividades para ocupação do tempo livre e melhoramento de competências .....	25
Gráfico nº9: Existência, por parte dos utentes de uma procura ativa de ofertas de emprego e informações sobre as mesmas.....	26
Gráfico nº10: Esclarecimentos de dúvidas e pedidos de informações sobre as ofertas de emprego existentes.....	26
Gráfico nº11- Conhecimento sobre si.....	26
Gráfico nº12- Grau de conhecimento.....	27
Gráfico nº13: Ação de Sensibilização- A importância da imagem pessoal e profissional.....	78
Gráfico nº 14: Ação de sensibilização- A importância da Saúde Bucal na Qualidade de Vida.....	79
Gráfico nº 15: Ação de sensibilização- A importância de saber poupar.....	80
Gráfico nº 16: Ação de informação- A arte de saber viver em comunidade.....	81
Gráfico nº17: Ação de informação- Diga NÃO às dependências.....	82
Gráfico nº18: Comemoração do 25 de abril.....	84
Gráfico nº19: Elaboração da Horta vertical.....	86
Gráfico nº20: Ida ao teatro- [Pré] Conceito.....	87
Gráfico nº21: Rastreio de Saúde.....	88
Gráfico nº22: Recolha de Histórias de Vida.....	90
Gráfico nº23: Saídas para o exterior da instituição.....	91
Gráfico nº24- Prestação nas actividades em que colaboramos no serviço.....	187

## INDICE DE QUADROS

Quadro 1- Há quanto tempo trabalha no washgaf.....	18
Quadro 2-Gosta do trabalho que desenvolve nesta empresa.....	18
Quadro 3- Já teve algum emprego/ocupação antes de vir para o gaf.....	18
Quadro 4- Como teve conhecimento que o serviço washgaf existia de forma a ser inserido no mesmo	18
Quadro 5- Considera a equipa que trabalha no washgaf.....	19
Quadro 6- Tenta colaborar com a restante equipa sempre que necessário.....	19
Quadro 7- Faz apenas o trabalho que lhe compete individualmente.....	19
Quadro 8- Quais as grandes dificuldades que encontra no trabalho que desenvolve no Washgaf	19
Quadro 9- Considera as regras de procedimento das lavagens.....	19
Quadro 10- Quais as motivações que sente face ao serviço que desenvolve.....	20
Quadro 11- Qual a sua opinião acerca do funcionamento do serviço.....	20
Quadro 12- Considera o serviço desenvolvido pela equipa de trabalho.....	20
Quadro 13.1- Que características gostaria de encontrar no funcionário que o recebe.....	20
Quadro 13.2- Que características consideraria negativas e não admitiria nesse funcionário.....	21
Quadro 14- Quais as expectativas que tem relativamente ao seu futuro.....	21
Quadro 15- Tem procurado emprego.....	21
Quadro 16- Quando tem conhecimento de alguma oferta de emprego em áreas do seu interesse, procura obter informações sobre essa oferta.....	22
Quadro 17- Considera pertinente a existência de sessões de formação que atuem no sentido de melhorar os serviços prestados no WashGAF e o prepare para um futuro profissional ativo	22
Quadro 18- Avaliação da sessão de formação realizada.....	64
Quadro 19- Apreciação pessoal.....	64
Quadro 20- Apreciação sobre a formadora.....	65
Quadro 21- Avaliação da sessão de formação.....	66
Quadro 22-Avaliação da sessão de formação.....	67
Quadro 23- Avaliação da sessão de formação.....	68
Quadro 24- Avaliação da sessão de formação .....	69
Quadro 25- Avaliação da sessão de formação.....	69

Quadro nº26- Dados obtidos nos inquéritos de avaliação junto dos responsáveis dos serviços da Empresa de Inserção e Comunidade de Inserção	93
Quadro nº27- Dados obtidos nos inquéritos de avaliação junto da responsável do serviço do Apoio Comunitário	95
Quadro nº28- Dados obtidos nos inquéritos de avaliação junto da acompanhante de estágio/coordenadora da instituição	96
Quadro 29- Avaliação da sessão de formação.....	127
Quadro 30-Avaliação da sessão de formação.....	127
Quadro 31-Avaliação da sessão de formação.....	127
Quadro 32-Avaliação da sessão de formação .....	128
Quadro 33- Avaliação da sessão de formação.....	128
Quadro 34 - Apreciação pessoal.....	128
Quadro 35- Apreciação sobre a formadora.....	129
Quadro 36- Avaliação da sessão de formação realizada.....	129
Quadro 37-Apreciação Pessoal.....	129

## **INDICE DE SIGLAS/ABREVIATURAS**

- \* DST-DOENÇAS SEXUALMENTE TRANSMISSIVEIS
- \* GAF-GABINETE DE ATENDIMENTO À FAMÍLIA
- \* INE-INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA
- \* UNESCO-ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA

## 1. INTRODUÇÃO

Este relatório constitui o culminar do Mestrado em Educação, área de especialização em Educação de Adultos e Intervenção Comunitária.

No início desta formação foi proporcionado aos estudantes um leque de contextos profissionais onde poderia ser desenvolvida a experiência pré-profissionalizante. Dos possíveis locais e áreas de estágio sugeridos, selecionamos um contexto que, uma vez diferente de toda a experiência adquirida até então, se apresentou com um forte interesse e valorização pelo fato de ser uma Instituição de Solidariedade Social que visa dar resposta às problemáticas mais prementes e geradoras de exclusão social potenciando assim as famílias nas suas diferentes dimensões, permitindo, desta forma, aprender a desenvolver respostas sociais que contribuam para a inclusão social. Uma questão preocupante e para a qual manifestamente urge encontrar soluções.

Esta instituição procura dar uma resposta adequada às problemáticas associadas à exclusão social, de modo a reintegrar na sociedade indivíduos carenciados, pretendendo desenvolver competências sócio-profissionais com vista à (re) inserção e integração do público-alvo no mercado de trabalho e, portanto, na sociedade.

A experiência de estágio desenvolveu-se no Gabinete de Atendimento à Família-GAF, sediado em Viana do Castelo tendo decorrido entre o dia 03 de outubro de 2011 e 29 de junho de 2012. O estágio decorreu sob a orientação da Doutora Fátima Barbosa, docente da Universidade do Minho sendo a acompanhante de estágio a Dr<sup>a</sup> Isabel Fernandes, coordenadora da instituição.

As áreas de intervenção, ponto de observação e de conhecimento, centraram-se na Área Financeira- no serviço da Empresa de Inserção e na Área de Apoio à Comunidade- nos serviços da Comunidade de Inserção e do Apoio Comunitário.

A escolha do título deste relatório- “Inclusão Social: um olhar sobre potencialidades escondidas”, advém da necessidade de observar de forma mais pormenorizada as capacidades e potencialidades do público-alvo marcado por diversas problemáticas associadas à exclusão social, em alguns casos, relacionados com a falta de retaguarda familiar, vulnerabilidade social e situações de precaridade económica, a problemáticas de consumos de substâncias ilícitas e ao abuso do álcool entre outras situações de carácter pontual.

A instituição escolhida para o desenvolvimento do estágio curricular atua no sentido de contrariar e minimizar o impacto de fatores geradores de exclusão, promovendo assim a igualdade de oportunidades, apresentando como estratégia uma

intervenção multidisciplinar, individualizada e multidimensional e visando ser uma referência nacional no âmbito da intervenção social, tanto ao nível da inovação das suas práticas como pela qualidade dos serviços prestados à comunidade.

Dessa forma, apresentamos os seguintes objetivos do estágio desenvolvido: fomentar a participação cívica dos utentes desenvolvendo o interesse pelos problemas sociais; prevenir a exclusão social, promovendo estratégias para a inserção ou reintegração profissionais; e criar condições potenciadoras do desenvolvimento positivo e integrado de cada utente. Procuramos com estes objetivos e com a implementação do plano de estágio, contribuir para a redução dos traços de exclusão social que se tem sentido na sociedade portuguesa devido à crise que se faz sentir, por um lado, no que concerne ao desemprego e, por outro lado, devido à destruturação das famílias, sendo necessário e pertinente atuar no sentido de dar maior visibilidade a este problema agindo para encontrar formas de o minimizar.

Constam, deste trabalho, a apresentação das atividades realizadas ao longo do período de estágio procurando dar resposta aos objetivos mencionados. As atividades planeadas foram implementadas através de ações de formação, ações de sensibilização e ações de informação/esclarecimentos bem como atividades de intervenção comunitária. Estas tiveram em conta as necessidades dos utentes assim como o consentimento e parceria da equipa multidisciplinar.

As bases metodológicas inerentes ao presente relatório assentam numa prévia pesquisa documental, bem como numa observação participante numa primeira fase de sensibilização, sendo usados métodos e técnicas específicas ao longo desta fase. Também na fase de implementação e avaliação foram usadas técnicas específicas que procuraram atingir os objetivos supracitados.

Este relatório está sequencialmente organizado em capítulos, que orientam a sua leitura.

O primeiro capítulo refere-se ao enquadramento contextual do estágio apresentando uma caracterização da instituição- Gabinete de Atendimento à Família e os serviços que são prestados pela mesma; caracterização do público-alvo inerente aos serviços prestados; análise do diagnóstico de necessidades com a exposição das motivações e das expectativas, segue-se a apresentação da problemática de intervenção e exposição da finalidade e objetivos do estágio.

O segundo capítulo apresenta o enquadramento teórico da problemática do estágio, iniciando-se com a apresentação de investigações sobre o tema e relevância no

trabalho de intervenção desenvolvido; uma primeira investigação intitulada “Os Sem-Abrigo e as suas Trajectórias Profissionais- Exclusão Social num contexto de mudança no mercado de trabalho” e uma segunda investigação intitulada “Empresas de Inserção-colheitas do passado, trilhos do futuro: o contributo do mercado social de emprego na luta pela erradicação da pobreza e exclusão social. Apresenta-se ainda neste capítulo as correntes teóricas e autores que constituíram referentes importantes na exploração da problemática presente neste estágio.

O terceiro capítulo refere o enquadramento metodológico do estágio, desenvolvido com a apresentação e fundamentação da metodologia de intervenção focando o paradigma, o modelo, os métodos e técnicas de educação/formação e de avaliação, mobilizados no desenrolar do estágio. Identifica-se, ainda, os recursos mobilizados e as limitações do processo.

O quarto capítulo discute o processo de intervenção desenvolvido em articulação com os objetivos definidos, evidenciando os resultados obtidos previsíveis e não previsíveis e a comparação desses resultados com os referenciais teóricos mobilizados.

O quinto capítulo apresenta as considerações finais através de uma análise crítica dos resultados e das implicações dos mesmos evidenciando o impacto do estágio ao nível pessoal, ao nível institucional e ao nível de conhecimento na área de especialização.

O relatório apresentado sintetiza a aprendizagem desenvolvida em contexto profissional, que permitiu o aperfeiçoamento e a aquisição de um conjunto de competências e atitudes fulcrais no campo das Ciências da Educação, com vista a um melhor desempenho profissional através dos conhecimentos adquiridos e desenvolvidos na prática.



## 2. ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DO ESTÁGIO

### 2.1. CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO ONDE DECORREU O ESTÁGIO: GABINETE DE ATENDIMENTO À FAMÍLIA

O Gabinete de Atendimento à Família<sup>1</sup> (GAF) encontra-se localizado na freguesia de Santa Maria Maior, no concelho e distrito de Viana do Castelo, integrado na sub-região do Minho-Lima. O município de Viana do Castelo é composto por quarenta freguesias, com 314 Km<sup>2</sup>, e uma população total de cerca de 91 mil habitantes.

No início da década de noventa, surge, por parte da Ordem dos Padres Carmelitas Descalços de Viana do Castelo, a necessidade de apoiar socialmente os mais excluídos. Em Maio de 1994, no âmbito das comemorações do Ano Internacional da Família, esse apoio nasce, com a criação de um serviço de atendimento destinado à população mais carenciada, no Convento do Carmo, implementando-se, deste modo, o Gabinete de Atendimento à Família, recorrendo ao estabelecimento de parcerias com diferentes instituições.

A referida instituição foi criada com o objetivo de potenciar a família nas suas diferentes dimensões e proporcionar uma resposta global e integrada às problemáticas mais prementes e geradoras de exclusão. Adota uma estratégia de intervenção multidisciplinar, individualizada e multidimensional, de modo a contribuir para a [re] inserção social e conseqüentemente para a melhoria da qualidade de vida de grupos socialmente desinseridos e/ou economicamente desfavorecidos, procurando promover uma igualdade de oportunidades.

Apresenta como missão fundamental um desenvolvimento de respostas sociais de qualidade, com um espírito humanista e solidário, que promovam os direitos, a qualidade de vida, a inclusão e a cidadania de indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social e/ou económica. Pretende ser uma referência nacional no âmbito da intervenção social, pela inovação das suas práticas e pela qualidade dos serviços prestados à comunidade.

No que respeita aos valores defendidos, a referida instituição pressupõe e revê-se em princípios éticos universais, traduzidos na seguinte matriz de valores: família (potenciando-a nas suas diversas dimensões, e promovendo a qualidade das

---

<sup>1</sup> Informação retirada do site da instituição ([www.gaf.pt](http://www.gaf.pt)), estatutos e documentos internos.

experiências e das relações interpessoais vividas); equidade (procedendo de forma justa e imparcial não prejudicando nem beneficiando ninguém em função da ascendência, idade, sexo, convicções políticas, nível sócio-económico ou condições de saúde); individualidade (respeito pelas características individuais e experiências de vida que definem cada pessoa e a distingue dos demais); autodeterminação (respeitando as escolhas e decisões dos utentes, fator essencial para o bem-estar físico, emocional e autonomização); autonomia (promovendo a autonomia dos utentes encorajando a sua independência e auto-suficiência); confidencialidade (preservando a integridade e privacidade no que respeita a informações pessoais de carácter sigiloso, não divulgando ou utilizando em proveito pessoal e/ou de terceiros); inovação (atuando num ambiente estimulador de impulsos criativos e assumindo uma atitude empreendedora antecipando necessidades e problemas, desafios e problemáticas); qualidade (cultivando o rigor, eficiência e transparência nas práticas assumidas providenciando serviços com qualidade orientados para os utentes e para a sociedade).

No que respeita aos recursos humanos, a instituição conta com uma equipa de 56 colaboradores, 13 voluntários regulares e outros voluntários pontuais. Relativamente a parcerias, a instituição possuiu protocolos de cooperação com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social; Instituto de Emprego e Formação Profissional; Escola Superior de Educação de Viana do Castelo; Hospital de Santa Luzia; Sub-Região de Saúde de Viana do Castelo; Instituto de Reinserção Social e Núcleo Distrital do Projeto Vida de Viana do Castelo.

O GAF, procura no contexto de uma relação colaborativa, assente numa política de parcerias, numa lógica de igualdade de direitos e oportunidades e, por conseguinte, de justiça social, trabalhar com as pessoas consciencializando-as da necessidade do exercício da sua cidadania, na sua dupla aceção de direitos e deveres, construir com elas projetos de vida viáveis, funcionais e adaptativos, nos quais se respeita a liberdade de opção de cada um.

Por estes motivos o GAF estruturou a sua intervenção com as famílias, de forma a proporcionar uma cobertura social, devidamente articulada e intencionalizada centrando a sua intervenção nas seguintes áreas e serviços abaixo descritos, especificando no ponto 1.2. os serviços de atuação específicos do estágio.

A instituição encontra-se organizada em cinco áreas de intervenção, apresentando-se em cada área diversos serviços de atuação.

- \* Área do Apoio à Comunidade que integra os serviços da Comunidade de Inserção, Unidade de Apoio Comunitário, Protocolo Rendimento Social de Inserção.
- \* Área da Prevenção e Intervenção na Violência Doméstica que integra os serviços Casa Abrigo “Dar voz às Mulheres”, Núcleo de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica e o projeto @equitas.
- \* Área da Proteção da Família e da Criança que integra os serviços Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental e o programa “Em busca do tesouro das famílias”.
- \* Área da Saúde e Comportamento Desviante que integra os serviços Centro de Aconselhamento Psicossocial HIV/SIDA, Unidade de Apoio na Toxicodependência; Equipa de Rua “estradas com horizontes”, Linhas & Rabiscos, Preexistências e Prori.
- \* Área dos Serviços Socialmente Solidários que integra os serviços do Wash-Gaf e as oficinas.

## **2.2. SERVIÇOS DE ATUAÇÃO ESPECÍFICOS DO ESTÁGIO**

### **ÁREA DOS SERVIÇOS SOCIALMENTE SOLIDÁRIOS**

EMPRESA DE INSERÇÃO: Projeto co-financiado pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional, em funcionamento desde 2001, surgindo a partir do atelier ocupacional de lavagem de automóveis. Trata-se de uma empresa de inserção, reconhecida pela comissão para o mercado social de emprego. Esta empresa tem por finalidade a reinserção sócio-profissional de desempregados de longa duração ou em situação de desfavorecimento face ao mercado de trabalho. Oferece um serviço de lavagens exteriores, interiores, estofos, motor e remoção de alcatrão e/ou resina ou outros eventuais serviços de lavagem e limpezas. Os colaboradores que prestam este serviço passam por duas fases:

*Fase de Formação*: ao ingressar cada colaborador passa por uma fase inicial no período máximo de seis meses, definido pela técnica responsável pelo recrutamento e seleção baseado na avaliação e experiência profissional e aptidão/perfil do colaborador. Esta formação é dirigida pelo chefe de equipa, com supervisão do responsável de serviço, sendo-lhe facultado todos os procedimentos e métodos de trabalho relacionados com a lavagem de viaturas. Os colaboradores que se encontram em período de formação terão uma carga horária semanal de 35 horas e recebem 70% do indexante de apoios sociais como bolsa de formação.

*Fase de Profissionalização:* Após o cumprimento da fase de formação dá-se início à segunda fase em que será elaborado um contrato de trabalho com a duração de um ano e com a possibilidade de renovação por igual período até atingir o limite máximo de dois anos. Nesta fase, o colaborador receberá o valor do ordenado mínimo nacional e terá uma carga horária semanal de 40 horas, tendo dois horários rotativos consoante a época de verão e de inverno.

Dado o objetivo da Empresa de Inserção passar pela integração sócio-profissional dos colaboradores, os mesmos têm direito a um período semanal de quatro horas para tratar de assuntos relacionados com a procura ativa de emprego, tendo de entregar comprovativos válidos que justifiquem essa procura. Fazem parte da equipa de trabalho da Empresa de Inserção 5 colaboradores.

## ÁREA DE APOIO À COMUNIDADE

COMUNIDADE DE INSERÇÃO: Equipamento social projetado a partir da necessidade de uma resposta estruturada e englobante no que concerne às problemáticas inerentes ao processo de exclusão social. Deste modo, o principal objetivo deste serviço é a promoção da inserção social dos seus utentes, baseada numa metodologia que fornece meios, proporciona competências e sistemas de suporte que auxiliem a reconstrução de projetos adequados de vida.

Inaugurado em Dezembro de 2006, este serviço desenvolve um trabalho com base num conjunto de estratégias de intervenção que motivam a mudança ao nível da inserção social, indo, desde a supressão das necessidades básicas, ao desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais. Proporciona, aos utentes, dois regimes diferenciados de utilização sendo um de alojamento completo e outro de frequência diurna.

O regime de alojamento completo é suportado por um conjunto de objetivos que apontam para a construção de um projeto de vida realista, diferenciado e funcional e a mobilização de recursos para a sua implementação e adaptação; a satisfação das necessidades básicas (acolhimento, alojamento, alimentação e higiene) e a promoção do desenvolvimento de competências sociais, pessoais e interpessoais, profissionais, de cidadania e de gestão doméstica e financeira e a educação para a saúde.

Um dos serviços que é prestado neste âmbito é o “centro de dia” que funciona com o modelo de oficinas ocupacionais e possui a capacidade máxima de 15 utentes. Este serviço (que funciona diariamente, em horário laboral, sob a orientação de um

Animador Sociocultural) é constituído por vários ateliês ocupacionais- reciclagem de papel; trabalhos manuais em papel reciclado; cerâmica; pintura; encadernação; trabalhos manuais para venda; permitindo aos utentes o desempenho de papéis profissionais, para além da exploração de novas potencialidades e conseqüentemente a promoção da autoestima. Tendo presente o objetivo da reinserção social e profissional dos utentes, as oficinas ocupacionais promovem o desenvolvimento de competências sociais, profissionais e hábitos de trabalho que permitam, num futuro, a integração no mercado de trabalho.

O regime de frequência diurno ou pós-alojamento, tem como objetivos a promoção da capacidade de obtenção de bens, recursos e serviços, a supervisão do contexto de vida e o reforço da rede de suporte.

O perfil da vida no interior da comunidade de inserção, tende assim, a assemelhar-se á vida no seu exterior, com o intuito de facilitar a saída do utente e favorecer a sua inserção social, através de regras e condutas ajustadas, respeito mútuo e a realização de tarefas domésticas quotidianas. Os utentes são acompanhados por uma equipa técnica multidisciplinar que se propõem a desenvolver com os mesmos um projeto de vida consistente, que vá de encontro às suas aspirações e onde se enfatizem as potencialidades como mais-valias no processo de inserção, tendo patente a singularidade de cada caso. Pretende-se, ainda, promover autonomia apelando à responsabilização e envolvimento ativo dos utentes, evitando a criação de dependências e a institucionalização prolongada.

A admissão de utentes na Comunidade de Inserção requer uma entrevista de pré-admissão, durante a qual o candidato tem que preencher uma Ficha Individual de Processo a qual se enquadrará no Processo de Desenvolvimento Individual do utente. Nesta entrevista de pré-admissão avalia-se a situação do candidato, averiguando-se as necessidades do indivíduo, a situação em que se encontra, as suas potencialidades, o percurso de vida, a motivação para a mudança, a adequação ao que fora definido em regulamento interno.

Na fase de ingresso, os utentes ficam em regime fechado. Este consiste na frequência obrigatória das atividades formativas, educativas, ocupacionais e de tempos livres, existindo assim uma restrição das saídas do espaço da Comunidade de Inserção. Com este regime apenas podem realizar saídas ao exterior acompanhados por outros colegas que estejam num patamar mais autónomo ou por elementos da equipa. Podem

ainda sair acompanhados por familiares, desde que estes assinem um termo de responsabilidade.

A passagem para regime semi-aberto pressupõe que o utente, após o ingresso e um tempo considerável, demonstre autonomia e responsabilidade para poder ser ele próprio a tratar dos seus assuntos, sem ser necessário o acompanhamento de terceiros para o exterior. Assim, caso o utente continue a mostrar um percurso positivo poderá passar para regime aberto. O facto do utente estar em regime aberto, significa que pode sair para o exterior sem acompanhamento para tratar dos seus assuntos, no entanto e tal como no caso dos regimes anteriores, tem que avisar previamente a equipa técnica.

A equipa técnica é constituída por Assistente Social, Psicólogo e Animador Sociocultural.

## ÁREA DE APOIO À COMUNIDADE

APOIO COMUNITÁRIO: O serviço do Apoio Comunitário surgiu da necessidade de se criar uma estrutura de atendimento facilitadora da articulação de soluções eficazes de encaminhamento e apoio à população mais carenciada que não se enquadra na população-alvo dos restantes serviços do GAF. Destinado especificamente a indivíduos/famílias em situação de carência económico-social, este serviço proporciona apoio técnico a três níveis: consulta psicológica, consulta jurídica e apoio social, particularmente através da atribuição de géneros alimentares, roupa e mobiliário.

Este serviço apresenta como objetivo geral promover a autonomia dos indivíduos/famílias em situação de vulnerabilidade e carência económico-social. Os objetivos específicos passam por aumentar a qualidade de vida e o bem-estar percebido dos indivíduos/famílias; aumentar a capacidade de resolução autónoma de problemas; aumentar a informação dos indivíduos/famílias sobre os recursos existentes na comunidade; aumentar a capacidade de obtenção de bens e recursos; aumentar o conhecimento de direitos e deveres cívicos e, conseqüentemente, da utilização eficaz dos recursos formais de apoio; aumentar a capacidade de gestão de recursos materiais e financeiros; promover competências pessoais e sociais facilitadoras do desenvolvimento geral positivo; aumentar a capacidade de resiliência; melhorar a qualidade da rede informal de apoio; e aumentar o nível de ajustamento e adaptação psicológica.

Neste sentido, a intervenção concretiza-se através de: atendimento social de 1ª linha; avaliação da situação sócio-económica dos indivíduos/famílias; triagem das problemáticas e encaminhamento para outros serviços e/ou entidades, sempre que se

justifique; distribuição de géneros alimentares, roupa e/ou mobiliário de acordo com as necessidades do/as utentes e tendo em vista o apoio a situações de carência; informação e aconselhamento para utilização dos recursos e serviços da comunidade; educação e informação sobre direitos e deveres cívicos; avaliação e identificação de competências e necessidades; consulta psicológica (crianças e/ou adultos) e avaliação dos processos terapêuticos e do grau de satisfação dos utentes.

A equipa técnica é constituída por Técnicos/as Superiores de Serviço Social; Psicólogos/as e Advogada.

### **2.3. CARACTERIZAÇÃO DO PÚBLICO-ALVO DA INTERVENÇÃO**

O GAF estrutura a sua intervenção com famílias que sofrem de diversos problemas, tentando implementar algumas respostas que valorizem essas situações. Maioritariamente, são pessoas que têm um percurso de vida marcado pela exclusão social, quer por parte da sociedade, quer porque foram vítimas de comportamentos e crenças pessoais que levaram à auto-exclusão.

Apresentamos, seguidamente, uma caracterização mais detalhada das três áreas de intervenção sobre as quais assentou o estágio, sendo de salientar que estas informações foram obtidas através de reuniões e conversas informais com a acompanhante de estágio, com os técnicos responsáveis pelos três serviços, análise documental e um inquérito passado juntos do público-alvo do serviço da Empresa de Inserção e Comunidade de Inserção, na fase de sensibilização. É de realçar que o público-alvo foi sofrendo alterações ao longo do estágio devido a regras e prazos estipulados inerentes aos serviços em que os mesmos se encontram.

**EMPRESA DE INSERÇÃO:** A população-alvo deste serviço varia conforme os prazos e normas estabelecidas pela instituição. Ao longo do período de estágio, o grupo teve alterações com saídas e entradas de novos elementos devido a diversos fatores, intrínsecos e extrínsecos á instituição. Inicialmente o grupo era formado por quatro elementos, três do sexo masculino e um do sexo feminino, com idades variadas, 59, 53, 36 e 23 anos. As habilitações literárias eram maioritariamente o 6º ano. Um elemento possuía o 12º ano de um curso técnico e outro terminou o 9º ano por intermédio da equipa da Comunidade de Inserção. Um dos colaboradores encontrava-se há mais de um ano no serviço, sendo o responsável pela restante equipa, e os restantes encontravam-se há meses. No decorrer do estágio o grupo foi sofrendo alterações tendo saído dois dos elementos iniciais (um do sexo masculino com 22 anos e uma do sexo feminino de 36

anos), e entrado dois novos elementos do sexo feminino com 38 e 28 anos respetivamente, com as quais apenas iniciamos parte das atividades devido ao termino do estágio neste serviço. Estes novos elementos possuíam como habilitações literárias o 12º ano e o 9ºano, respetivamente.

Os colaboradores deste serviço são, na sua maioria, desempregados de longa duração que se encontram em situação de desfavorecimento face ao mercado de trabalho. Apresentam, no geral, baixos níveis de escolaridade e um défice no desenvolvimento de competências a vários níveis. Consequentemente este serviço visa, essencialmente, a integração sócio-profissional dos mesmos numa ótica de inserção social.

COMUNIDADE DE INSERÇÃO: A população-alvo deste serviço é bastante heterogénea com histórias de vida, necessidades, hábitos e problemáticas diferentes. Atualmente tem 13 utentes em regime de alojamento (10 homens e 3 mulheres), 3 em regime diurno e 2 em *follow up*. Nesta população é comum a existência de problemas relacionados com o álcool e consumo de substâncias ilícitas com quadros psicopatológicos diversos, muitos deles encaminhados por instituições de saúde mental (nomeadamente Casa de saúde de São João de Deus e a casa do Bom Jesus). A par destas problemáticas pode ainda verificar-se situações de beneficiários de prestações sociais/pecuniárias; desorganização e carência a nível de recursos económico; famílias desestruturadas, apresentando maioritariamente rutura dos laços familiares; baixa escolaridade; desemprego de longa duração; ausência de domicílio fixo ou habitação degradada e problemas de isolamento social.

Estes utentes apresentam riscos de exclusão social devido à vários problemas, entre eles a falta de informação acerca dos problemas sociais e comunitários, reflectindo-se em atitudes discriminatórias. Este serviço visa garantir a satisfação das necessidades básicas dos utentes e treinar as competências dos mesmos a vários níveis. A população-alvo pode variar, dado que o período normal estabelecido é de 18 meses podendo ser prorrogado até 6 meses.

No decorrer do estágio a média do número de utentes presente nas atividades desenvolvidas variavam entre os 11 e os 15 utentes, com idades compreendidas entre os 25 e os 61 anos, devido ao facto de existirem utentes que se encontram ativos no mercado de trabalho e outros que se encontram a tirar formações/cursos específicos.

APOIO COMUNITÁRIO: Este serviço tem como principal atividade a realização de atendimentos sociais de forma a apoiar indivíduos/famílias residentes no Concelho de Viana do Castelo, que se encontram em situação de vulnerabilidade social ou outras situações pontuais, com o intuito de minimizar os problemas geradores ou gerados por situações de exclusão e social.

Estatisticamente podemos referir que durante o ano de 2011, foram realizados 705 atendimentos, num universo de 437 utentes.

No decorrer do estágio efetuamos alguns atendimentos sociais à população com idades compreendidas entre os 25 e os 75 anos de idade. Os problemas sentidos, maioritariamente, prende-se com desemprego de curta e longa duração; problemas de saúde a vários níveis; problemas financeiros com despesas difíceis de suportar; famílias numerosas e outras situações de carácter pontual.

#### **2.4. APRESENTAÇÃO DA ÁREA DE INTERVENÇÃO. IDENTIFICAÇÃO E JUSTIFICAÇÃO DA SUA PERTINÊNCIA NO ÂMBITO DA ÁREA DE ESPECIALIZAÇÃO DO MESTRADO**

O GAF foi criado com o objetivo de potenciar a "família" nas suas diferentes dimensões e proporcionar uma resposta global e integrada às problemáticas mais prementes e geradoras de exclusão. Adota uma estratégia de intervenção multidisciplinar, individualizada e multidimensional, pautando a sua ação/intervenção de modo a contribuir para a [re] inserção social e conseqüentemente a melhoria da qualidade de vida de grupos socialmente desinseridos e/ou economicamente desfavorecidos, numa tentativa de contrariar e minimizar o impacto de fatores geradores de exclusão, promovendo a igualdade de oportunidades. Neste sentido, intervém com famílias que sofrem diversas problemáticas, implementando respostas ao nível da intervenção comunitária.

Uma intervenção comunitária, com adultos desenvolve-se numa dinâmica de trabalho participativo e colaborativo com base na discussão dos problemas e na busca de alternativas, exigindo uma gestão participativa dos sujeitos, baseada na auto e co-responsabilização e no desenvolvimento de confiança em todos os intervenientes.

O educador comunitário é um agente de mudança em todos os níveis, e este deve intervir na realidade com dinâmica própria, ajudando a população a obter qualidade de vida, fornecendo as estruturas necessárias aos indivíduos para fazerem frente aos problemas, obterem satisfações, reforçarem a sua inserção, os seus laços de solidariedade e ajuda mútua e de participarem na vida social, por isso, a relação profissional-comunitária que se vai estabelecer com os agentes sociais é de mediação,

diálogo, interação e intercâmbio onde as diferenças são entendidas como potenciadoras de inovação (lillo e Roselló,2004:68).

A educação de adultos constitui, nos nossos dias, uma importante estratégia para o desenvolvimento de pessoas e comunidades. Tendo vindo a consolidar-se gradualmente em projetos de caráter social, o desenvolvimento comunitário contribui para o bem-estar e para o desenvolvimento integral e equilibrado da comunidade e dos indivíduos a que ela pertencem, incidindo, entre outros aspetos, nas condições de emancipação e de liberdade levando em consideração o princípio metodológico da participação, mobilização e implicação da própria comunidade (Garcia e Sanches,1997).

Desta forma e tendo presente que as finalidades do mestrado em Educação de Adultos-Área de especialização em Educação e Intervenção Comunitária passam por fornecer aos alunos o conhecimento de um conjunto de métodos, técnicas e estratégias com o intuito de possibilitar a adaptação às exigências de mediação e avaliação em contextos profissionais e ainda à dinamização de processos de aplicação prática de conhecimentos de animação e intervenção comunitária, fez todo o sentido optarmos por este campo de atuação, e pelos três serviços de intervenção específicos, uma vez que, através da utilização prática dos conhecimentos de intervenção comunitária referidos, foi possível atuar no sentido de encontrar estratégias que permitissem minimizar o fenómeno da exclusão social a vários níveis.

Esta problemática torna-se, ainda, pertinente no âmbito do mestrado, dado passar por uma intervenção direta com o público-alvo adulto, adaptando a intervenção às necessidades e interesses dos mesmos e procurando desenvolver competências que possibilitem a reintegração da pessoa na sociedade permitindo, assim, que tenham uma participação ativa no tecido social e na comunidade em que estão inseridos.

Neste sentido, enquanto técnicos superiores de Educação devemos atuar no sentido de melhorar a qualidade de vida dos sujeitos colocando em prática as competências e saberes científicos adquiridos bem como métodos, técnicas, estratégias e planos de intervenção a desenvolver perante determinado contexto e/ou problema.

Para que a educação de adultos assuma um papel primordial no desenvolvimento pessoal e comunitário, é necessário que a ação a realizar seja adaptada à realidade territorial e humana e às características do meio, isto é, uma ação com a comunidade e não apenas para a comunidade. A educação de adultos deve, desta forma, responder às necessidades quotidianas atuais e concretas do público-alvo integrando a dimensão da intervenção comunitária.

## **2.5. DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES: MOTIVAÇÕES E EXPETATIVAS**

Realizar um diagnóstico de necessidades capaz de garantir a eficácia de um projeto de intervenção é indispensável. Numa primeira fase, de sensibilização, é essencial avaliar as necessidades, interesses e problemas sentidos pelo público-alvo com o intuito de esboçar, seguidamente, os objetivos que irão orientar a ação pois só dessa forma será possível verificar a eficiência de um projeto de intervenção. Um diagnóstico de necessidades refere-se ao conhecimento científico dos fenómenos sociais e à capacidade de definir intervenções que atinjam a causa dos fenómenos e não as suas manifestações aparentes. Desta forma, deverá identificar a causalidade dos problemas e uma caracterização detalhada dos mesmos, analisando, articulando e interpretando todas as informações recolhidas.

Deste modo, para compreender a realidade e as suas necessidades, o diagnóstico foi realizado, numa primeira fase de sensibilização, junto dos três serviços de atuação. Nos serviços da Empresa de Inserção e da Comunidade de Inserção utilizámos os seguintes instrumentos: conversas informais, reuniões, análise documental, observação participante e um inquérito por questionário.

No serviço do Apoio Comunitário, e uma vez que não é um público-alvo fixo, não foi realizado nenhum inquérito, tendo-se utilizado as restantes técnicas acima mencionadas.

**A-ANÁLISE DOCUMENTAL:** A primeira abordagem com o contexto de intervenção ocorreu através da análise documental. Esta teve o seu enfoque na fase de sensibilização, embora se fosse alargando no decorrer do estágio, aquando do ingresso nos três serviços de atuação, em tempos distintos. Esta técnica foi utilizada com o intuito de conhecer o contexto de estágio, os serviços existentes e a problemática principal inerente a essa mesma realidade.

Efetúámos a leitura e análise dos seguintes elementos: estatutos; regulamento interno; relatórios de atividades; análise swot; site da instituição (onde se apresenta a missão, objetivos, finalidade e serviços prestados); documentos inerentes a cada serviço de atuação- em específico na Empresa de Inserção, a análise do manual do colaborador / na Comunidade de Inserção, análise de dados referentes aos utentes / no Apoio Comunitário, análise do regulamento do serviço; e consulta de formulários referentes a prestações, abonos e complementos.

**B-REUNIÕES E CONVERSAS INFORMAIS:** Nas três fases inerentes ao decurso do estágio (sensibilização, implementação e avaliação) realizámos várias conversas informais e algumas reuniões com os intervenientes no processo de intervenção. Na fase inicial de sensibilização, realizamos as seguintes reuniões:

Com a acompanhante de estágio, no dia 3 de outubro, com o intuito de conhecer o funcionamento da instituição e os serviços que são prestados à comunidade; escolher as áreas de intervenção sobre as quais gostaríamos de intervir; fornecer diversos documentos sobre a instituição, designadamente: estatutos; planeamento, relatório de atividades e modelo lógico do ano 2011 e o regulamento interno. Nesta reunião, ficou agendado o tempo de permanência em cada área de intervenção tendo sido escolhida a Empresa de Inserção, a Comunidade de Inserção e, numa data posterior, (já na fase de implementação) o Apoio Comunitário para intervirmos ao longo do estágio. No dia 25 de outubro, realizámos a segunda reunião com o objetivo de estruturar o plano de atividades e analisar as ideias propostas por nós. No dia 15 de novembro, fizemos a terceira reunião com o intuito de dar a conhecer a planificação das sessões de formação preparadas para o serviço da Empresa de Inserção e a forma como estruturamos as mesmas.

Com o responsável da Empresa de Inserção, no dia 03 de outubro, no sentido de conhecer o funcionamento; os documentos inerentes ao serviço e a forma como nos poderíamos organizar para desenvolver as atividades. Aproveitámos para referir a importância de elaborar um inquérito inicial para conhecer cada colaborador e obter informações pertinentes para a nossa posterior intervenção. Com a responsável da Comunidade de Inserção, no dia 18 de outubro, com o objetivo de conhecer o funcionamento do serviço e obter informações sobre o público-alvo.

Com os colaboradores da Empresa de inserção, no dia 12 de novembro, com a presença do responsável e da acompanhante de estágio, como o objetivo de expor o trabalho que pretendemos desenvolver; obter informações sobre as atividades que já tinham sido realizadas anteriormente por estagiárias e/ou voluntárias da instituição no sentido de optar por novas estratégias e referir a importância que tem o inquérito por questionário inicial para a nossa intervenção.

**C-OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE:** Numa fase inicial, foi possível observar, ainda que subtilmente, o dia-a-dia dos utentes dos serviços da Empresa de Inserção e da Comunidade de Inserção.

Na Empresa de Inserção, e uma vez que o trabalho desenvolvido consiste na lavagem de veículos, esse contato foi conseguido de uma forma autónoma pois tínhamos acesso ao espaço onde é efetuada a lavagem, conseguindo assim uma maior proximidade com os colaboradores.

Na Comunidade de Inserção, essa observação era apenas conseguida nos horários em que os utentes faziam o percurso oficinas-comunidade e comunidade-oficinas, no horário de almoço, lanche e final do dia.

No Apoio Comunitário, esta observação apenas foi conseguida numa fase posterior, aquando dos atendimentos sociais assistidos, dado que inicialmente, não estava programada a nossa intervenção neste serviço.

**D-INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO:** Para que fosse efetuado um levantamento de necessidades tão próximo da realidade quanto possível, junto do público-alvo com o qual iríamos intervir numa fase posterior- fase de implementação - recorreremos, nos serviços da Empresa de inserção e da Comunidade de Inserção (dado o serviço do Apoio Comunitário não ter um grupo fixo para colocar em prática este tipo de metodologia) ao uso de um inquérito por questionário.

O inquérito é uma técnica de investigação que permite a recolha de informação através de um conjunto de questões organizadas segundo uma determinada ordem. É, portanto, uma das técnicas mais utilizadas, pois permite obter informação através da formulação de questões que refletem atitudes, opiniões, interesses e comportamentos de um conjunto de indivíduos.

O inquérito por questionário aplicado centrou-se, maioritariamente em questões relacionadas com a inserção dos utentes na instituição no serviço específico; questões de carácter pessoal e ainda, questões sobre as atividades que os mesmos gostariam de ver desenvolvidos no decorrer do estágio. Os inquéritos por questionário construídos, embora apresentem o mesmo esquema e questões semelhantes, têm especificidades inerentes ao serviço onde os utentes estão inseridos, como se poderá verificar nos gráficos apresentados seguidamente.

#### **EMPRESA DE INSERÇÃO:**

O inquérito por questionário (ver Apêndice 1-A) realizado neste serviço foi aplicado inicialmente a 4 colaboradores da Empresa de Inserção. Mais tarde, por razões

funcionais e de outra ordem que aqui não cabe referenciar saíram 2. Já iniciado o processo de intervenção foi aplicado o mesmo inquérito a 2 novos colaboradores. Apresentamos, seguidamente os dados recolhidos.

**Quadro 1- Há quanto tempo trabalha no washgaf?**

	<b>Valor absoluto</b>	<b>Percentagem</b>
Menos de um mês	2	33
De um mês a um ano	3	50
Há mais de um ano	1	17
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Tendo em conta a natureza da instituição, verifica-se que o tempo de permanência nela é reduzido tal como os dados demonstram.

**Quadro 2-Gosta do trabalho que desenvolve nesta empresa?**

	<b>Valor absoluto</b>	<b>Percentagem</b>
Sim	6	100
Não	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Concluimos que todos gostam do trabalho que desenvolvem.

**Quadro 3- Já teve algum emprego/ocupação antes de vir para o gaf?**

	<b>Valor absoluto</b>	<b>Percentagem</b>
Sim	5	83
Não	1	17
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

A grande maioria dos colaboradores já tiveram emprego e/ou ocupação.

**Quadro 4- Como teve conhecimento que o serviço washgaf existia de forma a ser inserido no mesmo?**

	<b>Valor absoluto</b>	<b>Percentagem</b>
Fui contactado pelos serviços do GAF	6	100
Fui contactado pelo centro de emprego	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

A totalidade dos inquiridos teve conhecimento da existência deste serviço pela própria instituição.

**Quadro 5- Considera a equipa que trabalha no washgaf...**

	Valor absoluto	Percentagem
Excelente	0	0
Muito boa	0	0
Boa	5	83
Regular	1	17
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Realçamos que a grande maioria considera a equipa de trabalho boa.

**Quadro 6- Tenta colaborar com a restante equipa sempre que necessário?**

	Valor absoluto	Percentagem
Sim	6	100
Não	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

A totalidade dos inquiridos tenta colaborar com a restante equipa.

**Quadro 7- Faz apenas o trabalho que lhe compete individualmente?**

	Valor absoluto	Percentagem
Sim	0	0
Não	6	100
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Verificamos que a totalidade dos colaboradores realizam trabalho para além do que lhes compete individualmente.

**Quadro 8- Quais as grandes dificuldades que encontra no trabalho que desenvolve no WashGAF?**

	Valor absoluto	Percentagem
Atendimento ao cliente	2	33
Ser competente no serviço prestado	1	17
Cumprimento de horários	2	33
Trabalhar em equipa	2	33
Outra? Qual?	2	33

Salvaguardamos que neste ponto os questionados podiam optar por mais do que uma resposta. Ressalvamos que só 17% apresenta como dificuldade ser competente no serviço prestado.

**Quadro 9- Considera as regras de procedimento das lavagens:**

	Valor absoluto	Percentagem
Muito fáceis de compreender	3	50
Razoavelmente fáceis de compreender	3	50
Difíceis de compreender	0	0
Muito difíceis de compreender	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

A totalidade dos inquiridos considera muito fáceis e razoavelmente fáceis de compreender as regras de procedimento das lavagens.

**Quadro 10- Quais as motivações que sente face ao serviço que desenvolve?**

	<b>Valor absoluto</b>	<b>Percentagem</b>
Ter uma ocupação no dia a dia	4	67
Estar inserido num serviço prestado à comunidade	3	50
Ter uma remuneração mensal	2	33
Sentir-se útil à sociedade	5	83

É interessante e até significativo que 83% dos inquiridos manifestem que a motivação que sente face ao serviço que desenvolve seja o sentir-se útil à sociedade.

**Quadro 11- Qual a sua opinião acerca do funcionamento do serviço...**

	<b>Valor absoluto</b>	<b>Percentagem</b>
Excelente	0	0
Muito bom	1	17
Bom	3	50
Regular	2	33
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Pelos dados apresentados podemos afirmar que 67% dos colaboradores considera o funcionamento do serviço muito bom e bom.

**Quadro 12- Considera o serviço desenvolvido pela equipa de trabalho...**

	<b>Valor absoluto</b>	<b>Percentagem</b>
Excelente	0	0
Muito bom	0	0
Bom	5	83
Regular	1	17
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Concluimos que 83% dos utentes consideram o serviço desenvolvido pela equipa de trabalho como bom.

Solicitamos que o colaborador se colocasse no papel de um cliente que vem pela primeira vez procurar os serviços do WashGAF, sendo questionado sobre as características que gostaria de encontrar no funcionário. Apresentamos nos dois quadros seguintes as conclusões obtidas.

**Quadro 13.1- Que características gostaria de encontrar no funcionário que o recebe?**

	<b>Valor absoluto</b>	<b>Percentagem</b>
Disponibilidade	3	50
Atenção	4	67
Simpatia	6	100

Empenho no serviço prestado	6	100
Outro? Qual?	2	33

Salvaguardamos que nesta questão os questionados podiam optar por mais do que uma resposta. Verificamos que a simpatia e o empenho no serviço prestado são as duas características que todos gostariam de encontrar no funcionário que o recebe.

**Quadro 13.2- Que características consideraria negativas e não admitiria nesse funcionário?**

	Valor absoluto	Percentagem
Irritabilidade	3	50
Desatenção	6	100
Tom de voz agressivo	5	83
Indisponibilidade	3	50

Tal como no quadro anterior, os inquiridos podiam optar por mais do que uma resposta. Realçamos a desatenção e o tom de voz agressivo como sendo a característica negativa mais referida.

**Quadro 14- Quais as expectativas que tem relativamente ao seu futuro?**

	Valor absoluto	Percentagem
Trabalho precário	1	17
Desemprego	0	0
Emprego fixo	5	83
Voluntariado no GAF ou outra instituição	0	0
Total	6	100

A grande maioria dos colaboradores (83%), tem como expectativa um emprego fixo.

**Quadro 15- Tem procurado emprego?**

	Valor absoluto	Percentagem
Sim	2	33
Não	4	67
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Constatamos pelos dados recolhidos que 67% dos inquiridos não tem procurado emprego.

**Quadro 16- Quando tem conhecimento de alguma oferta de emprego em áreas do seu interesse, procura obter informações sobre essa oferta?**

	<b>Valor absoluto</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	5	83
Não	1	17
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Verificamos que 83% dos questionados referem que procuram obter informações quando tem conhecimento de alguma oferta de emprego em áreas do seu interesse. Na situação de resposta “não” era solicitado que apontassem motivos para esse facto. Neste caso obtivemos a seguinte: “entrega o currículo mas não chamam para entrevistas”.

**Quadro 17- Considera pertinente a existência de sessões de formação que atuem no sentido de melhorar os serviços prestados no WashGAF e o prepare para um futuro profissional ativo?**

(por exemplo- elaborar o currículo vitae, fazer uma carta de apresentação, postura a ter numa entrevista de emprego, procurar ofertas de emprego através da internet).

	<b>Valor absoluto</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	5	83
Não	1	17
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Observamos por estes dados que a grande maioria dos colaboradores (83%), consideram pertinente a existência de sessões de formação.

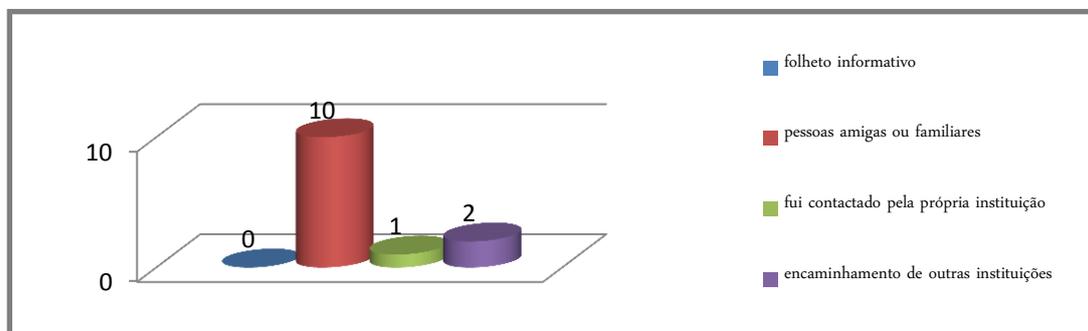
Finalmente era solicitado que deixassem alguma sugestão para a melhoria do serviço, ou mesmo alguma necessidade particular que sentisse e gostasse de ver colmatada. Passamos a apresentar as respostas registadas:

<b>Sugestão para a melhoria do serviço</b>	<b>Necessidades particulares</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Atendimento ao público</li> <li>* Melhoria da qualidade do serviço</li> <li>* Atenção ao cliente</li> <li>* Cuidados com a imagem</li> <li>* Publicidade</li> <li>* Maior dedicação no serviço prestado</li> <li>* Reduzir as tensões existentes entre a equipa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Elaboração do Currículo</li> <li>* Introdução à informática</li> <li>* Prática simulada</li> </ul>

## COMUNIDADE DE INSERÇÃO:

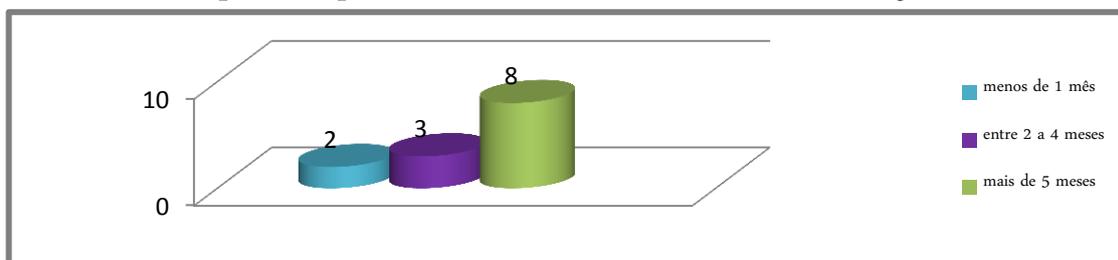
O inquérito por questionário (ver Apêndice 3-A) realizado no serviço da Comunidade de Inserção foi aplicado a 13 utentes. Contudo, na implementação das atividades de estágio o público-alvo oscilava entre os 12 e os 16 participantes, dado não ser sempre possível a presença de um grupo fixo devido à saída dos mesmos para resolver assuntos pessoais no exterior da instituição, em horários muito distintos do dia-a-dia e ao facto de, num momento posterior, existirem utentes que encontraram emprego dificultando assim a presença diária nas atividades. Dessa forma, apenas apresentamos os dados referentes a 13 utentes deste serviço que participaram em todo o processo.

**Gráfico nº1: Forma como os colaboradores tiveram conhecimento que a instituição existia**



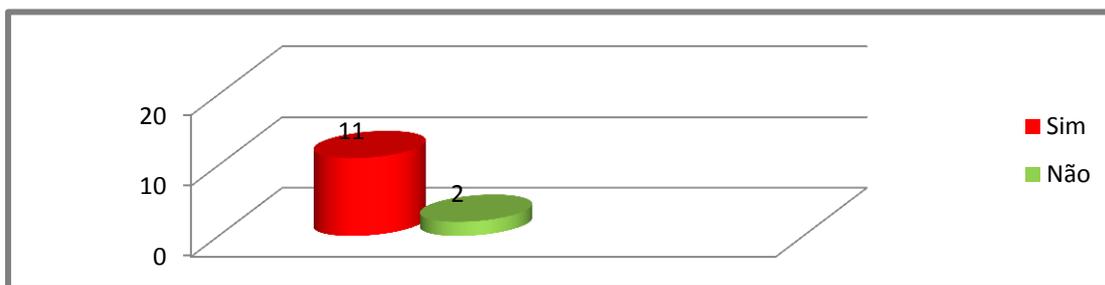
Podemos concluir, pelos dados recolhidos que 10 em 13 utentes (portanto 77% dos utentes) tiveram conhecimento da existência do GAF através de pessoas amigas ou familiares.

**Gráfico nº2: Tempo de frequência dos utentes na Comunidade de Inserção**



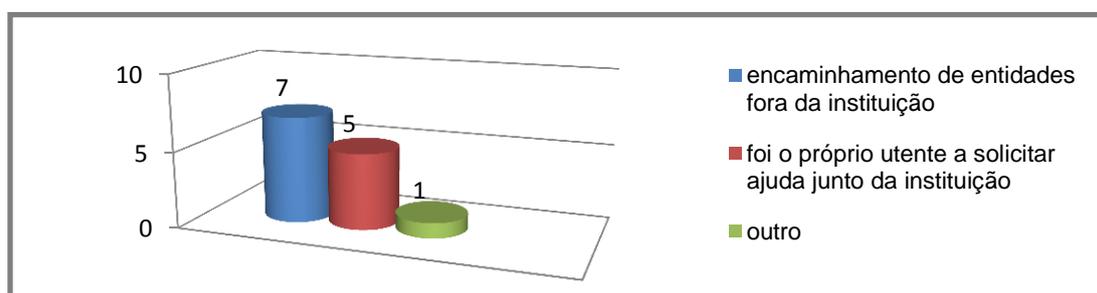
Dos utentes deste serviço 8 em 13 (portanto 62%) frequentam-no há mais de cinco meses.

**Gráfico nº3: Emprego ou ocupação antes de ingressar na Comunidade de Inserção**



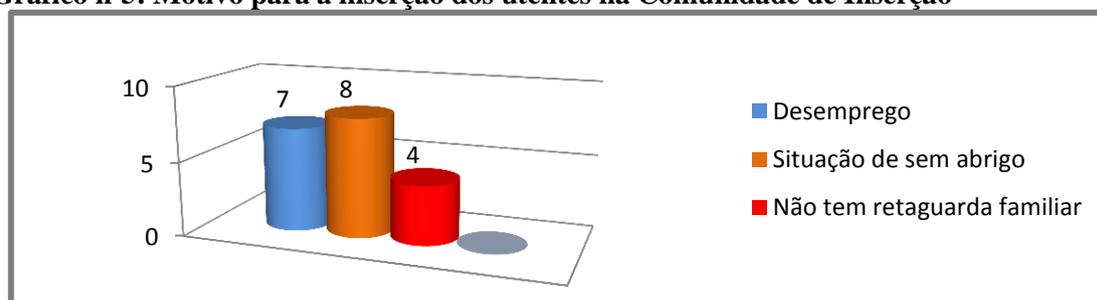
Podemos afirmar, a partir destes dados, que 85% ( 11 em 13 utentes) teve emprego ou ocupação antes de ingressar na Comunidade de Inserção.

**Gráfico nº4: Como os utentes foram inseridos neste serviço**



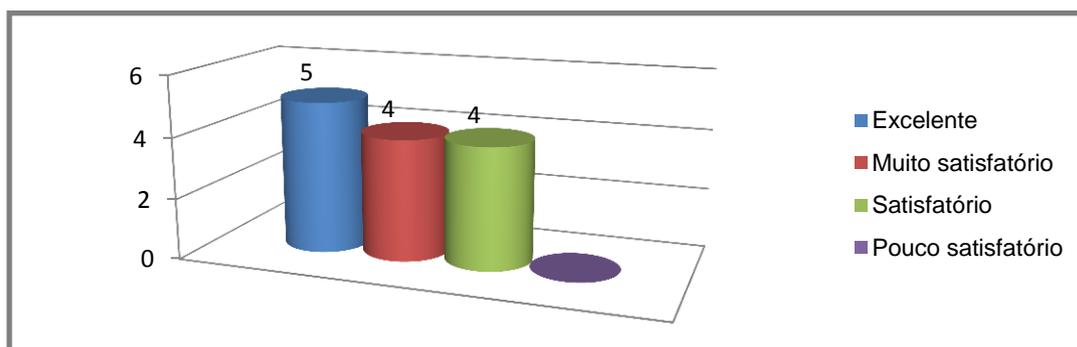
Relativamente à forma como estes utentes foram inseridos neste serviço, realçamos que 54% (7 em 13 utentes) foi através de outras instituições, e 38% (5 em 13 utentes) foi o próprio a solicitar ajuda neste serviço.

**Gráfico nº5: Motivo para a inserção dos utentes na Comunidade de Inserção**



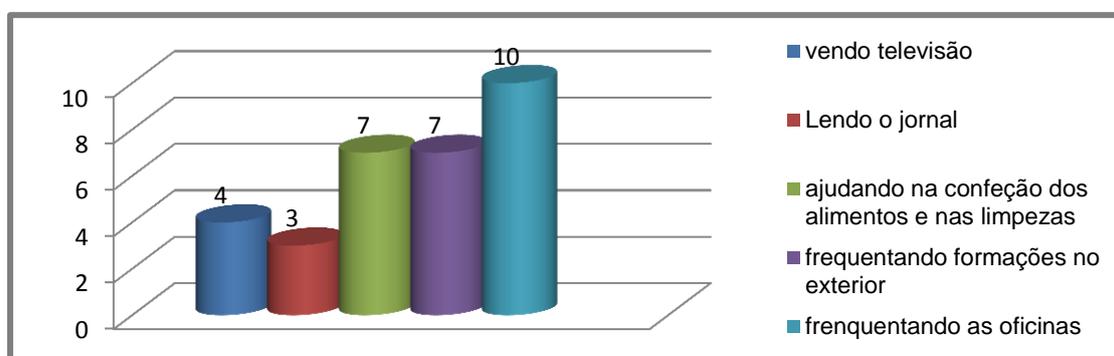
Ressalvamos que nesta questão os inquiridos podiam optar por mais do que uma resposta. Assim salientamos neste gráfico que 54% (7 em 13 utentes) vinham de uma situação de desemprego e 62% (8 em 13 utentes) encontravam-se numa situação de sem abrigo. Acrescentamos que 2 desses utentes afirmam estar nas três situações previstas no inquérito e 1 encontrava-se numa situação de desemprego e sem abrigo, e outro em situação de desemprego e sem retaguarda familiar.

**Gráfico nº6: Como consideram o funcionamento da Comunidade de Inserção**



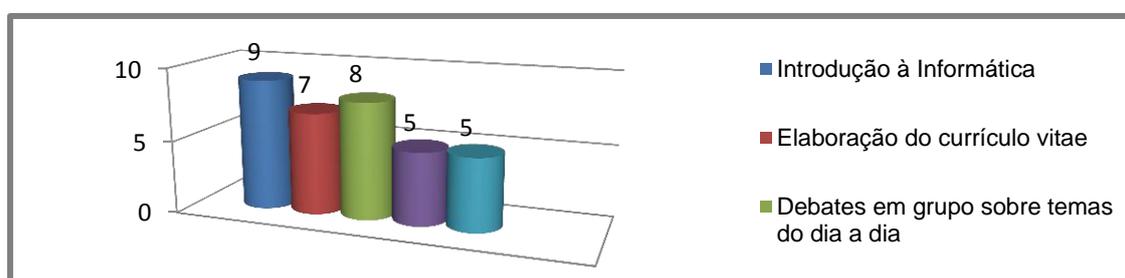
Registamos que 9 dos 13 utentes (portanto 70 %) consideram muito satisfatório e excelente este serviço.

**Gráfico nº7: Como ocupa o seu dia-a-dia na Comunidade de Inserção**



Nesta questão também era possível a escolha de mais do que uma resposta e, como se pode observar, maioritariamente os utentes ocupam o seu dia-a-dia na comunidade de Inserção vendo televisão.

**Gráfico nº8: Escolha de atividades para ocupação do tempo livre e melhoramento de competências**



Salientamos a importância que a informática se reveste na escolha de atividades uma vez que 69% ( 9 em 13 utentes) sugere esta atividade, seguida de debate em grupo com 62% ( 8 em 13 utentes) e a elaboração do currículo vitae com 54% ( 7 em 13 utentes).

**Gráfico nº9: Existência, por parte dos utentes de uma procura ativa de ofertas de emprego e informações sobre as mesmas**



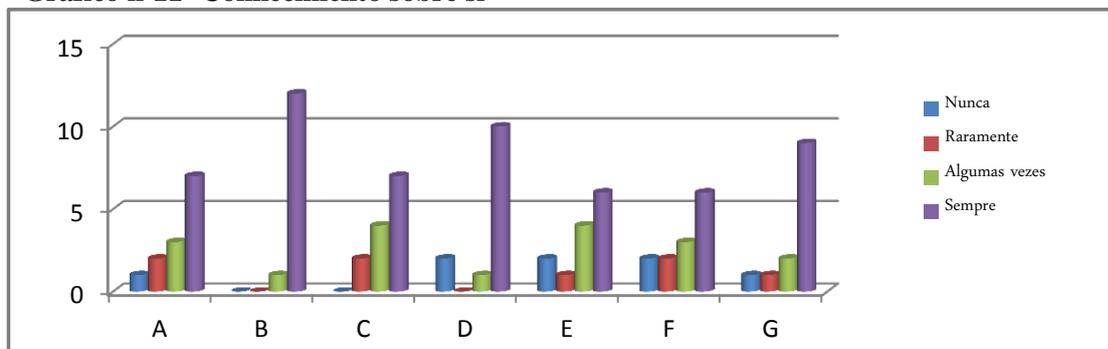
A partir destes dados concluímos que 10 em 13 utentes (77%) afirmam procurar de forma ativa ofertas de trabalho e informações sobre as mesmas.

**Gráfico nº10: Esclarecimentos de dúvidas e pedidos de informações sobre as ofertas de emprego existentes**



Das respostas obtidas podemos retirar que 85% (11 em 13 utentes) solicitam esclarecimentos e informações sobre as ofertas de emprego existentes.

**Gráfico nº11- Conhecimento sobre si**



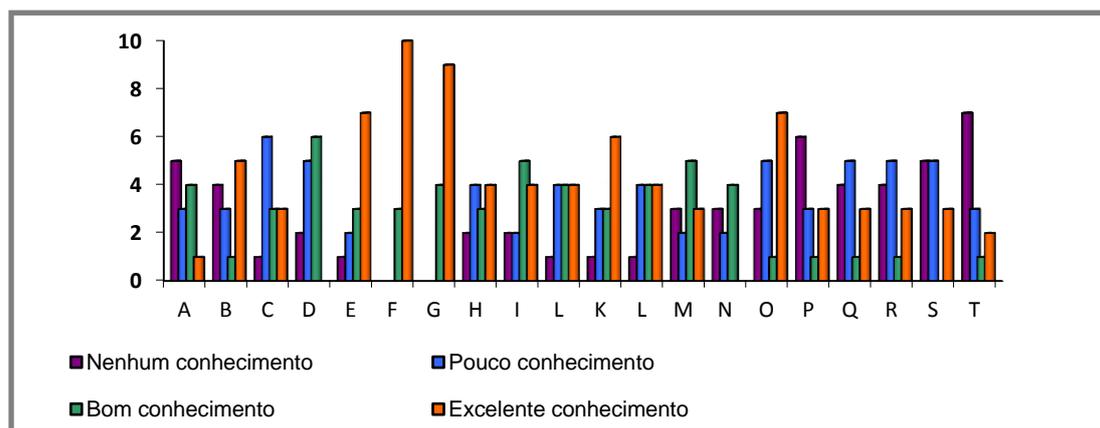
- A- Considera-se uma pessoa autónoma
- B- É responsável e procura cumprir as regras existentes na Comunidade de Inserção
- C- É uma pessoa sociável e procura relacionar-se com os outros utentes
- D- Quando necessita de apoio, procura a equipa técnica

- E- Tem por hábito ler notícias ou ver o telejornal
- F- Procura falar sobre os problemas do dia a dia com outras pessoas dando a sua opinião
- G- Numa entrevista de emprego procura ter uma atitude de motivação e interesse ao longo da conversa

Tendo em conta os dados disponíveis podemos afirmar que 7 em cada 13 (54%) utentes se considera uma pessoa autónoma, 12 em cada 13 (92%) utentes é responsável e procura cumprir as regras existentes na instituição, 7 em cada 13 (54%) é sociável e

procura relacionar-se com os outros utentes, 10 em cada 13 (77%) procura a equipa técnica quando necessita de apoio, 6 em cada 13 (46%) tem por hábito ler notícias ou ver telejornal e a mesma percentagem procura falar sobre os problemas do dia a dia com outras pessoas dando a sua opinião e 9 em 13 (69%) numa entrevista de emprego procura ter uma atitude de motivação e interesse.

**Gráfico nº12- Grau de conhecimento**



- |   |  |
|---|--|
| A- Na elaboração de um currículo vitae  | K- Usar o rato do computador                         |
| B- No preenchimento de um cheque  | L- Trabalhar com o teclado                           |
| C- No preenchimento de formulários em papel   | M- Criar pastas no ambiente de trabalho              |
| D- No pedido de esclarecimentos ou informações necessárias em algum local específico (segurança social, centro de emprego, centro de saúde) | N- Utilizar o programa Word para escrever um texto   |
| E- Na abertura de uma conta no banco  | O- Aceder à internet                                 |
| F- Ligar a televisão e mudar de canais  | P- Pesquisar sites (exemplo-site do GAF)             |
| G- Usar o telemóvel para fazer uma chamada  | Q- Criar um endereço electrónico (email)             |
| H- Escrever, enviar, receber e ler mensagens no telemóvel   | R- Usar o correio electrónico (email)                |
| I- Pesquisar um número numa lista telefónica  | S- Pesquisar no Google temas diversos                |
| J- Ligar e desligar um computador   | T- Consultar notícias de jornais online no dia a dia |

Podemos concluir que os inquiridos possuíam pouco ou nenhum conhecimento sobre os aspectos referidos e com os seguintes valores:

- \* Elaboração do currículo- 8 em 13 (62%);
- \* Preenchimento de um cheque- 7 em 13 (54%);
- \* Preenchimento de formulários em papel-7 em 13 (54%);
- \* Esclarecimentos ou informações em instituições públicas- 2 em 13 (15%);
- \* Abertura de uma conta no banco- 3 em 13 (23%);
- \* Ligar a televisão e mudar de canais e usar o telemóvel- 0 em 13 (0%);
- \* Escrever, enviar, receber e ler mensagens no telemóvel- 6 em 13 (46%);

- \* Pesquisar um número numa lista telefónica- 4 em 13 (31%);
- \* Ligar e desligar um computador- 3 em 13 (23%);
- \* Usar o rato do computador- 4 em 13 (31%);
- \* Trabalhar com o teclado e criar pastas no ambiente de trabalho- 5 em 13 (38%);
- \* Utilizar o programa Word para escrever um texto- 7 em 13 (54%),
- \* Aceder à internet- 8 em 13 (62%);
- \* Pesquisar sites, criar um endereço electrónico e usar o correio electrónico- 9 em 13 (69%);
- \* Pesquisar no google e consultar notícias de jornais online- 10 em 13 (77%).

Quando questionados sobre sugestões de actividades que gostaria de ver implementadas para ocupar o seu tempo livre bem como para melhorar alguma necessidade pessoal, obtivemos as seguintes respostas:

- \* “Montar um mini ginásio para efectuar alguns exercícios” fazer passeios externos com actividades”
- \* “Fazer atletismo; arranjar um posto de trabalho”
- \* Aulas de música, nomeadamente guitarra”
- \* “Computadores com internet”
- \* “Mais saídas em grupo”

O diagnóstico de necessidades foi determinante no sentido de percecionarmos se o plano de actividades inicial correspondia às expetativas e interesses do público-alvo de intervenção.

Desta forma, e tendo presente que alguma actividades delineadas teriam de ser repensadas, o inquérito por questionário foi, por esse motivo, um instrumento útil para programar, numa fase posterior, actividades mais centradas nos interesses e necessidades sentidos e para dar resposta às expetativas criadas junto do público-alvo de intervenção.

O facto de serem indivíduos que se sentem “isolados” da sociedade delimita em alguns aspetos as expectativas que se tem inicialmente, pois a vontade de mudar ou melhorar é diminuta. Contudo, esse facto vai sofrendo alterações com o decorrer do estágio, dado que as motivações começam a aumentar perante as actividades realizadas e as expectativas crescem relativamente a um futuro melhor e mais digno.

## **2.6. FINALIDADE E OBJETIVOS DO ESTÁGIO**

Antes da explicitação da finalidade e objetivos da intervenção, será conveniente abordar a sua definição, tendo em vista uma melhor compreensão do que depois se apresenta.

Segundo Ander-Egg e Idáñez (1999), a finalidade de um projeto é, essencialmente, o impacto que se deseja alcançar, que pressupõe a realização dos objetivos para que se possa cumprir. Deve ser formulada de forma clara, de forma a justificar o projeto e os seus objetivos, bem como deve ser única, isto é, deve haver preferencialmente uma só finalidade por projeto ou, então, deve ser acompanhada por outras finalidades compatíveis.

A definição de objetivos caracteriza-se por ser uma das partes mais complexas na elaboração de um projeto, dado serem estes que guiam a ação, que determinam a escolha dos métodos, meios e estratégias e permitem fazer uma avaliação do mesmo. Os mesmos autores definem-os como sendo a resposta à questão “para que se faz?”, significa que os objetivos se constituem como “efeitos que se pretendem alcançar com a sua realização. Configuram o elemento fundamental, visto que expressam os ganhos definidos que se esperam alcançar” (Ander-Egg&Idáñez,1999,p.38). A sua definição e explicitação constitui-se como um óptimo ponto de partida para a conceção e implementação de um projecto.

Os objetivos podem ainda ser subdivididos em duas modalidades, objetivos gerais e objetivos específicos. Os objetivos gerais são os propósitos centrais do projecto. Por seu turno, os objetivos específicos são especificações subsequentes que tem como propósito consolidar os objetivos gerais, sendo que, nalguns casos podem ser objetivos que derivam do fato de se alcançar o objetivo geral (Ander-Egg&Idáñez,1999). Segundo a perspectiva de Guerra, os objetivos gerais “são globalizantes e geralmente não são datados nem localizados com precisão, sendo formulados em termos de verbos de acção (2002,p.163-164); o mesmo autor defende que os objetivos específicos “indicam estádios a alcançar, e são geralmente expressos em termos mais descritivos de situações a concretizar (...) devem ser formulados com clareza e precisão (2002,p.164). Passamos a mencionar a finalidade e objetivos delineados no nosso processo de intervenção.

FINALIDADE: O estágio teve como grande finalidade desenvolver competências sócio-profissionais com vista à (re) inserção e integração dos utentes no mercado de trabalho e, conseqüentemente, na sociedade.

**OBJETIVOS GERAIS:**

- \* Fomentar a participação cívica dos utentes;
- \* Prevenir a exclusão social;
- \* Criar condições potenciadoras do desenvolvimento positivo e integrado de cada utente;
- \* Potenciar a emancipação dos utentes.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- \* Desenvolver o espírito crítico e a capacidade de argumentação através de acções de sensibilização e informação;
- \* Promover o trabalho em equipa;
- \* Trabalhar a gestão de possíveis conflitos entre os utentes.
- \* Treinar competências ao nível das tecnologias da informação (na ótica de utilizador, pesquisa na internet - site do Gaf e outros sites úteis);
- \* Desenvolver o gosto pela literacia funcional (interpretação de textos, descodificação de conceitos do quotidiano)
- \* Fomentar a autonomia e o espírito crítico.

### **3. ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PROBLEMÁTICA DO ESTÁGIO**

#### **3.1. APRESENTAÇÃO DE OUTRAS EXPERIÊNCIAS SOBRE O TEMA E SUA RELEVÂNCIA**

Apresentamos neste ponto duas investigações relacionadas com a Educação de Adultos e a Inclusão/Exclusão Social, com o objetivo de dar a conhecer investigações que contribuíram para a minimização do impacto da exclusão social e, por esse motivo, se enquadram na investigação por nós apresentada.

##### **3.1.1. “OS SEM-ABRIGO E AS SUAS TRAJECTÓRIAS PROFISSIONAIS-EXCLUSÃO SOCIAL NUM CONTEXTO DE MUDANÇA NO MERCADO DE TRABALHO”**

Justina Salgado Dias (2010), cuja investigação procurou conhecer o percurso profissional dos sem-abrigo e elencar as dinâmicas que obstaculizam a sua integração publicou *“Os Sem-Abrigo e as suas Trajetórias Profissionais- Exclusão Social num contexto de mudança no mercado de trabalho”*, dissertação de mestrado em Relações de Trabalho, Desigualdades Sociais e Sindicalismo. Refere ao longo da investigação que a situação profissional é um fator preponderante para a inclusão/exclusão social assumindo repercussões ao nível da realização pessoal e do exercício da cidadania. Aponta como exemplos o fato de as sociedades ocidentais se verem cada vez mais confrontadas com a questão do desemprego estrutural, em paralelo com a exclusão profissional de sectores significativos da população.

Menciona como questões centrais o fato da população em estudo, os sem-abrigo, apresentarem condições de trabalho precário, com contratos a termo certo ou temporário e com forte incidência do desemprego de longa duração, ficando afastados da dinâmica laboral e da proteção social decorrente de uma situação de trabalho estável. Associado a isso existem problemas familiares, sociais, de saúde e económicos a ter presentes. A questão da empregabilidade ganha, desta forma, contornos inquietantes e intrigantes.

##### **3.1.2. “EMPRESAS DE INSERÇÃO- COLHEITAS DO PASSADO, TRILHOS DO FUTURO: O CONTRIBUTO DO MERCADO SOCIAL DE EMPREGO NA LUTA PELA ERRADICAÇÃO DA POBREZA E EXCLUSÃO SOCIAL”**

A investigação intitulada *“Empresas de Inserção- colheitas do passado, trilhos do futuro: o contributo do mercado social de emprego na luta pela erradicação da pobreza e exclusão social”* é uma dissertação de mestrado em Relações de Trabalho, Desigualdades Sociais e Sindicalismo de Marta Almeida Santos (2009).

Centrada na temática da exclusão social, aborda as diversas medidas criadas com o intuito de reduzir o nível de exclusão social verificada, focando essencialmente a

importância da criação das Empresas de Inserção, como uma possível solução à problemática do desemprego nas populações que apresentam desemprego de longa duração, baixas qualificações, ex-reclusos; ex-toxicopedentes. Partindo da análise de experiências concretas, o objetivo da investigação centrou-se na criação de boas práticas com o intuito de melhorar e maximizar o contributo das Empresas de Inserção na luta contra a Pobreza e a Exclusão Social.

### **3.2. EXPLORAÇÃO DAS CORRENTES TEÓRICAS/AUTORES QUE CONSTITUÍRAM REFERENTES IMPORTANTES NA EXPLORAÇÃO DA PROBLEMÁTICA DO ESTÁGIO**

Este estágio foi realizado no Gabinete de Atendimento à Família, nos serviços da Empresa de Inserção, Comunidade de Inserção e Apoio Comunitário. O desenvolvimento comunitário fez-se a partir de várias faixas etárias. A nossa intervenção visou o público adulto com idades compreendidas entre os 20 e os 65 anos de idade.

Inserido numa perspetiva de aprendizagem ao longo da vida onde os conceitos de capacitação, formação, qualificação ou requalificação se assumiram como preponderantes para (re) iniciar um processo de aprendizagem, o saber, saber-fazer, saber-ser, saber-estar são a chave para o desenvolvimento individual e coletivo. Esse desenvolvimento assenta num exercício ativo de cidadania, onde a aprendizagem se direciona para a resolução de problemas reais da vida pessoal e profissional.

É numa ótica de intervenção comunitária e no âmbito da educação de adultos que se procurará uma (re) inserção e integração destes no mercado de trabalho e, portanto, na sociedade.

### **3.3. INTERVENÇÃO E EDUCAÇÃO COMUNITÁRIA**

A origem da palavra intervenção encontra-se no latim *intervenire*, que significa a ação de intervir, mediação, intercessão. Com uma intervenção pretende-se ajudar a resolver um determinado problema.

A participação e a dinamização sociocultural vinculada na Educação de Adultos pressupõem que esses marcos ou contextualizações assentem no desenvolvimento comunitário, na educação comunitária e na animação sociocultural como proposta metodológica da Intervenção Comunitária. O desenvolvimento comunitário é uma das perspetivas da Educação de Adultos e pode ser contextualizado de diversas formas. Podendo implementar-se ou como filosofia ou como metodologia, é na filosofia que

deve inspirar a sua ação, como referem Garcia e Sanchez (1997) mas é através da metodologia que se deve concretizar o desenvolvimento humano.

A educação comunitária contribui para o desenvolvimento e bem-estar da comunidade e da vida social e tem como princípio metodológico a participação, motivação e implicação na comunidade. A educação comunitária “constitui um pilar imprescindível para o desenvolvimento pessoal e uma melhor qualidade de vida do indivíduo e através deste (Garcia e Sanchez, 1997,p.278). O educador comunitário assume aqui um papel primordial, dado que, tem a função de educar para a participação, motivando no sujeito a capacidade de uma inserção e implicação ativa, crítica e responsável no meio social, “o educador deve, fundamentalmente, saber ouvir as necessidades e aspirações da população, compreender o conjunto de conhecimentos, saberes e costumes que constituem a sua cultura e respeitar os valores que tornam significativas as suas ações” (Antunes,2008:87).

Alguns autores referem que a Intervenção Comunitária assenta em três pilares fundamentais: uma intervenção integrada, coordenada e globalizada relacionada com as ações e programas que serão promovidos e com as medidas que permitem a resolução das situações; uma intervenção sistematizada e planificada referente a cinco fases necessárias na criação de um projeto ou uma intervenção baseada na participação da comunidade, dado ser um trabalho feito diretamente com a população, pois a comunidade envolvida é o ator do projeto, “a comunidade é sujeito e objeto do desenvolvimento” (Garcia e Sanchez,1997:273). O objetivo de qualquer projeto de intervenção deve visar a inserção na comunidade e implicar a participação ativa da mesma nesse projeto.

A Intervenção Comunitária desenvolve-se numa dinâmica de trabalho participativo e colaborativo com base na discussão dos problemas e na procura de soluções alternativas. Estas surgem a partir de uma necessidade ou problema social sentido pelas comunidades no qual se pretende intervir, numa tentativa de transformação da realidade, respondendo a essas mesmas necessidades. Partindo de um processo de participação individual e/ou coletiva, a Intervenção Comunitária exige uma gestão participativa dos sujeitos, baseada na auto e co-responsabilização e no desenvolvimento de confiança entre todos os intervenientes. O público-alvo participa ativamente no processo enriquecendo as suas capacidades e competências de reflexão e ação, desenvolvendo a sua autonomia e auto-suficiência face aos problemas decorrentes de uma prática quotidiana.

### **3.4. EDUCAÇÃO DE ADULTOS**

O conceito de educação pretende promover o crescimento e desenvolvimento ao longo da vida com o intuito de construir uma comunidade assente em princípios democráticos. O sujeito deve ter um papel ativo no seu processo de aprendizagem, sendo que, essa aprendizagem se baseia na experiência de vida, uma vez que, toda a educação genuína nasce da experiência. Desta forma “educação consiste, essencialmente, em criar condições para que, através do desenvolvimento global e harmónico (...) o ser humano cresça até à sua plena realização como pessoa” (Dias, citado por Silvestre, 2003:31).

O processo educativo não ocorre num momento fixo e único, dado ser um processo que se sucede continuamente ao longo da vida. Contudo, este sentido permanente, nem sempre existiu, dado que, até à década de 50, do século XX, a educação escolar, para além de considerar tendencialmente as crianças e jovens como seus beneficiários exclusivos, entendia-se a si própria como toda a educação. Assim, era entendido que a educação escolar constituía um processo de preparação para a vida que deveria decorrer durante a infância e juventude. A partir do momento em que entrasse na idade adulta, o indivíduo cessava toda e qualquer necessidade de aprender ou “preparar-se” (Antunes, 2001: 32).

É neste sentido que, segundo Santos Silva (1990), citado por Canário (1999), até aos anos 50, a Educação de Adultos se consolidou, tendo por base, por um lado, as iniciativas de cariz popular, aparecendo associada aos movimentos sociais de massas (movimento operário) que são a origem da vitalidade da educação popular; e por outro o processo de formação e consolidação dos sistemas escolares que conduziu à emergência de modalidades de ensino de segunda oportunidade, numa lógica de extensão da escola ao mundo dos adultos.

É em 1949, aquando da I Conferência Internacional de Educação de Adultos, em Elsenaur, Dinamarca, que se dão os primeiros passos em direção à primeira conceção de Educação de Adultos, no sentido em que a mesma, surge, pela primeira vez, como um sector diferenciado da educação escolar, embora envolto em incertezas e indefinições (Antunes,2001). Desta forma, é definida como tarefa fundamental da Educação de Adultos “satisfazer as necessidades e aspirações do adulto em todas as dimensões da vida” (Antunes,2001,p.35). Estava-se perante uma tentativa de definição de Educação de Adultos que enfatiza a funcionalidade e a liberdade como características essenciais. Contudo foi considerada uma conceção muito idealista. Uma das razões apontadas nesse sentido, foi o facto de ter surgido um pouco destruturada e ter sido considerada como

complemento da formação escolar inicial. É de realçar que a sociedade nesta época vivia um clima de mundialização crescente.

Em 1960, realizou-se em Montreal a II Conferência Internacional com dois enfoques distintos, por um lado a Educação de Adultos concebida como continuação da educação formal vista como educação permanente e, por outro lado, a educação comunitária. Nesta conferência o processo educativo começa a ser entendido como um todo integrado, que abrange a totalidade da vida e que se realiza em todos os espaços em que esta ocorre. A mesma acaba por reconhecer como primeira prioridade a alfabetização, apelando-se a uma solidariedade Internacional. A educação para a paz e a convivencialidade entre os povos foi o objetivo fulcral desta conferência, dado que, “se é verdade que o progresso técnico é neutro em si mesmo e possibilita novas e melhores condições de vida, é também verdade que o mesmo progresso pode ser usado para a destruição total da vida no planeta”(Barbosa,2004:94).

Nesta época começava-se a sentir os resultados do lançamento das reformas do subsistema escolar contudo, antes do início da contestação universitária, momento que vai afetar, na década que então se iniciava, o sistema escolar vigente.

A III Conferência Internacional realizou-se em Tóquio no ano de 1972, sendo um ponto central para o surgimento de um novo conceito no âmbito da educação, referimo-nos à alfabetização funcional. Este surge como forma de responder às necessidades de atualização constante da população empregada, com o intuito de fazer do homem um instrumento mais rentável do desenvolvimento económico.

O objetivo fulcral desta conferência centrou-se em “reintroduzir os jovens e os adultos, sobretudo os analfabetos, no sistema formal de educação”(Gadotti,2009,p.9). Nesse sentido, foi recomendada a implementação de mecanismos que permitissem e favorecessem o intercâmbio entre a educação escolar, extra-escolar e a educação de adultos como forma de corrigir as assimetrias existentes.

Esta conferência foi alvo de reflexão em torno das ideias referenciadas nas conferências anteriores, podendo verificar-se que a campanha de alfabetização lançada, foi considerada um fracasso na medida em que “os conteúdos não correspondiam às necessidades reais das populações”(Barbosa,2004,p.96). Verificou-se ainda um forte desfasamento entre os Países do Terceiro Mundo e os Países desenvolvidos no que respeita aos interesses e preocupações dos mesmos.

“Sublinha-se a necessidade de “aprender a aprender” ao longo da vida e reconhece-se que a aquisição dos conhecimentos não passa unicamente pela escola, mas também pela vivência social”(Barbosa,2004:98).

Em 1976, a UNESCO, publica uma Recomendação, conhecida como Recomendação de Nairobi. Na mesma se definem os âmbitos da Educação de Adultos, os seus objetivos e estratégia, conteúdos, métodos, estruturas, formação dos que intervêm em atividades de Educação de Adultos e a relação entre esta e a educação dos jovens. É definido que Educação de Adultos é diferente da educação escolar e que deve ter como público-alvo todos os indivíduos, independentemente da raça, etnia, sexo ou religião. Salaria, não obstante, que dentro dos seus destinatários deverá haver uma priorização da intervenção, uma vez que há grupos mais fragilizados do que outros e com os quais se torna mais urgente intervir.

É também nesta recomendação que surge pela primeira vez a expressão: “life-long education and learning”, ou educação permanente (como foi traduzida na altura) que aponta para a educação como um processo que decorre ao longo de toda a vida e da qual a Educação de Adultos é apenas uma fase. Ganha força a visão de que a Educação de Adultos diz respeito não só aos adultos do presente, que necessitam de educação e formação, mas também às crianças e jovens de hoje que, por sua vez, necessitam que haja uma continuidade da sua educação e formação ao longo da vida (Antunes, 2001).

Após a apresentação da recomendação de Nairobi, surge no ano de 1985, em Paris, a IV Conferencia Internacional (com a presença, pela primeira vez, de representantes de Portugal), na mesma, a educação escolar e a educação extra escolar foram consideradas, separadamente, referindo-se à complementaridade que deve existir entre ambas. Teve como particularidade o facto de se basear nos resultados de um inquérito realizado pela UNESCO, dividindo os Países em três grandes grupos-Países do Terceiro Mundo/ Países socialistas/Países desenvolvidos. A grande aposta foi representada pelo direito a aprender. Recordando a afirmação “o reconhecimento concreto do direito de aprender é um dos maiores contributos para a resolução dos cruciais problemas da humanidade de hoje” (UNESCO, citado por Barbosa 2004:103). Este direito deverá ser entendido como um direito a exercer, como uma ferramenta indispensável para a sobrevivência mundial.

Em 1997, realizou-se em Hamburgo, a V Conferência Internacional que teve um papel primordial na definição de políticas e estratégias de atuação que no futuro iriam condicionar a Educação de Adultos, devido às rápidas mudanças que se faziam sentir“a

globalidade da economia, o acelerado desenvolvimento da ciência e da tecnologia, a mobilidade das populações e a importância da informação e do conhecimento” (Barbosa 2004,p.103). Procura-se ver na educação de adultos para além de um direito, a chave para o século XXI. É reconhecida a urgente necessidade de desenvolver a educação de adultos e a educação permanente na comunidade e nos locais de trabalho, apostando-se num enriquecimento dos conhecimentos e qualificações técnicas ou profissionais.

Nesta conferência foi elaborada a agenda para o futuro da Educação de Adultos designada de CONFITEA, estabelecendo-se medidas de apoio ao desenvolvimento do conceito. Salientam-se nesta conferência propostas inovadoras como o novo conceito de sociedade de aprendizagem; o fortalecimento do papel da sociedade civil e a importância atribuída aos organismos privados; o novo papel que o estado deve assumir; o papel desempenhado pela Comunidade Internacional que deverá garantir o investimento no conceito de educação de adultos para que este possa fazer face aos desejos do século XXI.

Mais recentemente, no ano de 2009, realizou-se no Brasil a VI Conferência Internacional. A mesma apresentou como objectivos principais, por um lado, impulsionar o reconhecimento da educação e aprendizagem de adultos como elemento importante e fator que contribui com a aprendizagem ao longo da vida da qual a alfabetização constitui alicerce e, por outro lado, enfatizar o papel crucial da educação e aprendizagem de adultos para a realização das atuais agendas internacionais de desenvolvimento e de educação.

#### **4. A PROBLEMÁTICA DA EDUCAÇÃO DE ADULTOS NA ATUALIDADE**

Nos nossos dias, e após vários debates e avanços em torno do conceito, a educação de adultos visa dotar os indivíduos de instrumentos para se adaptarem às mudanças sociais “potenciar o desenvolvimento da capacidade de autoanálise dos indivíduos e das comunidades, de modo a possibilitar a identificação dos mecanismos que se opõem à realização dos seus interesses e necessidades e (...) favorecer instrumentos que possibilitem a mudança” (Barbosa, 2004,p.91). Podemos referir que, mais do que se adaptar às mudanças, o adulto deve ser capaz de operar essas mesmas mudanças, ser ele próprio o agente da transformação. Para que tal seja possível, “as apostas deverão ser diversificadas (...) pois não se trata só de ensinar mas de promover as aprendizagens que cada individuo considera indispensáveis e essas aprendizagens deverão ser fruto da escolha consciente de cada individuo e dos grupos, devendo realizar-se ao longo da vida acompanhando a evolução individual e social”

(Barbosa,2004,p.91). Neste sentido, e tendo presente que existem várias maneiras para que essa transformação seja conseguida, podemos referir a importância do conceito de formação, inerente a um processo contínuo de aprendizagem do adulto.

Segundo Canário o conceito de formação contínua teve, num primeiro momento, um crescimento no que respeita às suas atividades, mas num segundo momento, uma deceção face à oferta de formação nos vários domínios, numa lógica de “ações” de formação pontuais. Se, por um lado, estas propostas não eram eficazes, por outro lado, o avanço tecnológico e as transformações das organizações apelavam à necessidade de modos de pensar e gerir a formação de forma diferente. Pretendia-se uma adequação entre a formação e a situação de trabalho o que dá lugar ao conceito de trajetória profissional e percurso de formação afirmando o formando como o ponto de referência, passando assim as situações de formação a ser encaradas como momentos formais de um percurso formativo. Estas realidades apelam à aproximação das situações educativas tendo presente o princípio “de fazer do adulto (...) o co-produtor da sua formação” (Bogard, citado por Canário, 2008,p.43).

A educação enquanto processo que se dá ao longo da vida e processo de Intervenção Comunitária contribui em muito para o crescimento, qualificação do individuo em particular e das comunidades em geral estimulando por esse motivo o desenvolvimento.

Podemos concluir que os adultos são portadores de uma experiência que os distingue das crianças e dos jovens, e nesse sentido, é importante adaptar a educação e a formação às necessidades e interesses dos mesmos. É necessária uma formação contínua e permanente para o desenvolvimento do Ser Humano, dado que, sem ela estagnaríamos no tempo e não acompanhávamos o evoluir da sociedade.

Para que seja possível acompanhar o evoluir da sociedade em que estamos inseridos é necessário procurar formas de minimizar a problemática da exclusão social, cada vez mais sentida, por forma a tornar esse acompanhamento igualitário para todos os indivíduos/famílias enquanto cidadãos ativos e críticos. Foi precisamente para defender esta ideia que tomamos a iniciativa de realizar este trabalho de estágio centrado nesta problemática. Apresentamos, de seguida, uma análise sobre o desenvolvimento envolto no conceito da inclusão/exclusão social.

#### **4.1. INCLUSÃO/EXCLUSÃO SOCIAL**

Existem situações históricas particulares que assinalam três discursos relativos ao conceito de exclusão social.

O *discurso liberal* acerca da exclusão/inadaptação que refere que “não existem diferenças objetivas entre a noção de exclusão e a de inadaptação, o termo excluídos designa as diferentes categorias de inadaptados (...)”. (Clavel, 2004,p.23). O *discurso promotor da exclusão\_social* do Quarto Mundo que defende que o combate à exclusão pressupõe “uma transformação fundamental das condições que criam a exclusão e, portanto, de toda a sociedade” (Clavel,2004,p.24). O *discurso político* que refere que “os excluídos são, os pobres da crise (...) trata-se mais genericamente dos meios desfavorecidos frequentemente reagrupados em grandes conjuntos (...) e mais duramente afetados pelo desemprego”, (Clavel, 2004,p.25) a exclusão neste caso tem as suas raízes nas desigualdades socioeconómicas e culturais acrescidas pelo aumento da precariedade.

A questão da relação com o trabalho encontra-se, segundo alguns autores, no centro da problemática da exclusão. A crise do início dos anos 70 deu uma nova forma à sociedade salarial através do surgimento do trabalho precário e o aumento massivo do desemprego. Os desfavorecimentos no que respeita à insegurança social, perda de estatuto, isolamento, perda da identidade e de um sentido para a vida são sinais que o comprovam.

Existem segundo Castel, citado por Clavel, três formas de relação com o emprego correspondentes a zonas de socialização “o emprego estável que contribui para a integração dos indivíduos (...) o emprego precário que corresponde a uma zona de vulnerabilidade (...) e a perda de emprego que conduz a uma rutura progressiva dos laços socialmente estruturantes” (2004,p.68). É de referir que os termos pobreza e exclusão social são mencionados em simultâneo por autores vários, verificando-se isso também no ano 2010 intitulado ano Europeu do Combate à Pobreza e à Exclusão Social. No entanto, Clavel considera que “nem todos os pobres participam da exclusão e nem todos os excluídos revelam sistematicamente uma grande pobreza” (2004,p.137). A pobreza é apresentada sobre forma de exclusão social, dado que, o pobre é excluído de alguns dos sistemas sociais, verificando-se diversas rupturas na relação do indivíduo com a sociedade. A exclusão situa-se no termo de um processo global de precariedade e de empobrecimento a partir de trajetórias específicas.

O caso específico do desemprego leva o indivíduo a passar por uma ameaça de desqualificação social através da perda das proteções ligadas ao estatuto do trabalhador, pelo enfraquecimento das redes de socialização e pelo défice de referências de identidade. Podemos concluir, tal como cita Clavel que “os excluídos não estão fora

da sociedade mas estão implicados numa relação social cujo domínio lhes escapa (...) ser excluído é estar condenado a um lugar através de determinações económicas e ocupar uma posição afetada de negatividade social (...)” (2004,p.112). A exclusão social pode implicar privação, falta de recursos e por vezes, ausência de cidadania. Trata-se assim de um conceito multidimensional.

A exclusão social pode ser analisada segundo as dimensões do ser, estar, fazer, criar, saber e ter, dado que acontece caso exista a não realização de algumas ou de todas as dimensões referidas. A inclusão social e a exclusão social mantem-se assim, num caminho por vezes simétrico e por vezes complementar. Inserção é mais do que um direito de subsistência. O seu processo, por regra, é objeto de um acordo entre o beneficiário e o Estado, uma vez que, existe um contrato que implica uma obrigação positiva do beneficiário, mas, simultaneamente, representa o reconhecimento da sua dignidade de cidadão ativo. As soluções que emergem num processo de inserção apresentam-se das mais variadas maneiras, seja num emprego assalariado ou numa atividade de utilidade social.

A nova abordagem das políticas assistenciais implica e exige uma atitude mais ativa quer por parte do estado quer por parte dos cidadãos. São exemplo disso os Serviços Sociais que revelam uma maior iniciativa na procura dos cidadãos em risco social e tornam a sua gestão mais flexível, mais descentralizada. Desta forma os direitos e as obrigações são vistas de parte a parte (estado, sociedade e cidadão).

Uma das soluções encontradas no combate ao desemprego, à pobreza e aos traços de exclusão social sentidos por determinados grupos mais vulneráveis foi a criação de empresas de inserção, sobre as quais, abordaremos, neste seguimento. Os três pontos que a seguir apresentamos, e que foram criados com vista a minimizar a problemática da exclusão social, vão de encontro aos três serviços nos quais estivemos inseridos na nossa intervenção, sendo aqui referida uma descrição mais generalista.

#### **4.2. EMPRESAS DE INSERÇÃO**

Dentro dos programas e medidas desenvolvidos em 1996 pelo Mercado Social de Emprego, criado com o intuito de minimizar os valores da pobreza, desemprego e exclusão, foi lançada a criação de Empresas de Inserção que visavam a aquisição e o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais através do exercício de uma atividade profissional.

Pretendia-se com essa medida, satisfazer necessidades sociais não satisfeitas pelo mercado normal de trabalho, tendo como destinatários desempregados de longa

duração e desempregados em situação de forte desfavorecimento face ao mercado de trabalho, devido a fatores de ordem social, como o desemprego de longa duração e baixa escolaridade (alínea h do ponto 3, da Portaria 348-A/ 1988, de 18 de Junho). No entanto, estas medidas, apesar de se encontrarem orientadas para a inclusão social dos indivíduos, não conseguiram evitar o aumento das desigualdades, e dessa forma, a exclusão social.

Portugal vive neste momento, de acordo com muitos especialistas na matéria, a maior crise pós 25 de Abril de 1974. O número de falências de empresas cresce dia após dia, o número de desempregados já atingiu, no terceiro trimestre de 2011, 12,4%, de acordo com o Instituto Nacional de Estatística. Com as medidas de austeridade anunciadas na proposta de Orçamento Geral do Estado para 2013, prevê-se que este cenário social se agrave, dado que, será também o próprio Estado a gerar mais desemprego, uma vez que, não tendo capacidade financeira para estimular a economia através do investimento público, não conseguirá provocar o tão desejado crescimento económico.

Neste quadro de restrição, as prestações sociais por parte do Estado vão descer e portanto a situação de famílias fragilizadas irá agravar-se. As empresas de inserção poderão ser alvo dessas restrições dado que, o destino dos trabalhadores após o percurso de inserção é insuficientemente acautelado. Isto acontecerá devido a serem indivíduos portadores de dificuldades a vários níveis, acrescido do facto de não existirem apoios que façam a transição após o término do processo de inserção para um novo contexto/situação que os ajude a incluir gradualmente no mercado de trabalho e na sociedade. Ou seja, existe um desfasamento entre o que é instituído e perspetivado teoricamente e a sua aplicação na prática.

Existe, em suma, uma forte barreira no que respeita à ligação entre a inclusão social e a inserção profissional perspetivada.

No âmbito da intervenção e acompanhamento das famílias em situação de grande vulnerabilidade social, tem-se dando enfoque aos inúmeros casos de pessoas com dificuldades de inserção social e profissional que necessitam de um tipo de intervenção específico, para trabalhar o desenvolvimento de capacidades e a promoção da autonomia. Dessa forma, foram criadas as designadas Comunidades de Inserção, sobre as quais nos iremos debruçar, de seguida.

### **4.3. COMUNIDADES DE INSERÇÃO**

Muitos dos diagnósticos efetuados relativos aos indivíduos/famílias no âmbito da intervenção da ação social apontam para um défice ao nível das competências básicas que impede e condiciona o acesso a determinadas ações como um percurso normal de vida, o normal percurso escolar, a frequência de cursos de formação e o acesso ao mercado de trabalho. Podemos referir que, a falta de competências consideradas básicas, necessárias à preparação e consolidação de um projeto de vida, requer um acompanhamento próximo e sistemático, alicerçado num conjunto de atividades que integram cada projeto para a inserção e que envolvem vários setores públicos, a sociedade organizada e a comunidade em geral.

No âmbito desta lógica de intervenção, a Comunidade de Inserção constitui, uma etapa intermédia no percurso que vai do acolhimento à autonomia das pessoas. A inserção, baseada num diagnóstico que assenta nas potencialidades e vontade expressa das pessoas, pressupõem a construção de um projeto de vida. De acordo com este objetivo, que se insere na prevenção e reparação de situações de exclusão ou vulnerabilidade social e em função da experiência decorrente do funcionamento de algumas Comunidades de Inserção, as presentes orientações técnicas configuram alguma flexibilidade na sua organização. E destas será mais fácil por forma a corresponderem à multiplicidade das situações e à diversidade dos seus destinatários, sintetizar os principais objetivos e atividades.

A comunidade de inserção é uma resposta social que compreende um conjunto de ações integradas, com vista à inserção social de diversos grupos-alvo que, por determinados fatores, se encontram em situação de exclusão social ou de marginalização social.

Apresenta como objetivos específicos contribuir para a progressiva inserção social de pessoas e famílias, através de diversas ações de apoio integrado, desenvolvidas com base nas suas necessidades concretas, de forma a:

- \* Garantir condições básicas de sobrevivência;
- \* Proporcionar apoio psicológico e social às pessoas e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- \* Promover o desenvolvimento estrutural das pessoas e a aquisição de competências básicas e relacionais;
- \* Contribuir para o desenvolvimento das capacidades e potencialidades das pessoas, no sentido de favorecer a sua progressiva integração social e profissional;

- \* Promover o acompanhamento e apoio das pessoas, quer na fase de aquisição de competências pessoais, sociais e profissionais, quer na fase do respetivo processo de autonomia.

Destina-se a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade que necessitam de ser apoiadas na sua integração social.

Apresentam um conjunto de atividades diversificadas que tem em atenção o caso concreto de cada indivíduo, bem como as suas capacidades e potencialidades, numa perspetiva de mobilização e participação no seu processo de autonomia e inserção social. As mesmas correspondem à seguinte tipologia:

- \* Apoio à satisfação de necessidades básicas de sobrevivência como o acolhimento, alojamento, alimentação e higiene;
- \* Apoio psicológico e social, facilitadores do equilíbrio e bem-estar;
- \* Encaminhamento para ações de formação que permitam a aquisição de competências pessoais e relacionais;
- \* Ações de sensibilização e articulação com as entidades competentes, promovendo as qualificações escolares e profissionais, mediante o recurso a ações de formação específica e de medidas de apoio ao emprego;
- \* Iniciativas que visem a participação em ações de natureza cultural e recreativa;
- \* Desenvolvimento de ateliers ocupacionais que concorram para a aquisição de conhecimentos e aptidões pessoais dos utentes.

A permanência neste serviço corresponde ao período necessário à (re) integração social dos indivíduos, não devendo exceder um período superior a 18 meses, prorrogável por mais seis meses, em casos devidamente justificados. A situação das pessoas é avaliada por períodos não superiores a seis meses, por forma a proceder-se às adaptações necessárias ao seu processo de desenvolvimento ou a equacionarem-se soluções alternativas mais adequadas.

Outra das medidas a apontar como soluções para minimizar os problemas gerados por situações de exclusão e vulnerabilidade social, é a Unidade de Apoio Comunitário.

#### **4.4. APOIO COMUNITÁRIO**

A Unidade de Apoio Comunitário surgiu da necessidade de se criar uma estrutura de atendimento facilitadora da articulação de soluções eficazes de encaminhamento e apoio à população mais carenciada. É um serviço que pretende diagnosticar, informar, negociar e orientar.

A intervenção no âmbito deste serviço pressupõe facultar informação relativa aos direitos sociais, orientar e capacitar os utentes para que possam atuar e tomar decisões de uma forma ativa e autónoma. Uma das ferramentas utilizadas para a intervenção da Unidade de Apoio Comunitário pode passar pela atribuição de géneros alimentares, vestuário, mobiliário e artigos para o lar. Estes produtos derivam das ofertas por parte de particulares e/ou empresas que apoiam este serviço. A distribuição é realizada em contexto institucional ou, em casos particulares, no domicílio. Para tal necessita de avaliação e atribuição pelo técnico de referência.

Este serviço possui uma organização logística para a recolha e encaminhamento, triagem e armazenamento, efetuada pela pessoa responsável pelo armazém.

Apresenta como objetivo geral promover a autonomia dos indivíduos/famílias em situação de vulnerabilidade e carência económico-social.

E como objetivos específicos:

- \* Aumentar a qualidade de vida e o bem-estar percebido dos indivíduos/famílias;
- \* Aumentar a capacidade de resolução autónoma de problemas;
- \* Aumentar a informação dos indivíduos/famílias sobre os recursos existentes na comunidade;
- \* Aumentar a capacidade de obtenção de bens e recursos;
- \* Aumentar o conhecimento de direitos e deveres cívicos e, conseqüentemente, da utilização eficaz dos recursos formais de apoio;
- \* Aumentar a capacidade de gestão de recursos materiais e financeiros;
- \* Promover competências pessoais e sociais facilitadoras do desenvolvimento geral positivo;
- \* Aumentar a capacidade de resiliência;
- \* Melhorar a qualidade da rede informal de apoio;
- \* Aumentar o nível de ajustamento e adaptação psicológica.

Na prossecução dos objetivos traçados, esta unidade disponibiliza serviços técnicos individualizados a três níveis-consulta psicológica, informação/ apoio jurídico e atendimento social. Neste sentido a intervenção concretiza-se através de:

- \* Atendimento social de 1ª linha;
- \* Avaliação da situação sócio-económica dos indivíduos/famílias;

- \* Triagem das problemáticas e encaminhamento para outros serviços e/ou entidades, sempre que se justifique;
- \* Distribuição de géneros alimentares, roupa e/ou mobiliário de acordo com as necessidades do/as utentes e tendo em vista o apoio a situações de carência;
- \* Informação e aconselhamento para utilização dos recursos e serviços da comunidade;
- \* Educação e informação sobre direitos e deveres cívicos;
- \* Avaliação e identificação de competências e necessidades;
- \* Consulta psicológica (crianças e/ou adultos);
- \* Avaliação dos processos terapêuticos e do grau de satisfação dos utentes.

#### **4.5. PROBLEMÁTICAS ASSOCIADAS AO CONSUMO DE ÁLCOOL, SITUAÇÕES DE SEM ABRIGO E FALTA DE RETAGUARDA FAMILIAR COMO VIA PARA A EXCLUSÃO SOCIAL**

As problemáticas mais marcantes nos indivíduos/famílias que estão inseridos no Gabinete de Atendimento à Família em específico nos serviços já referidos, centram-se essencialmente no álcool, situações de sem abrigo e falta de retaguarda familiar, sendo os principais motivos de exclusão social sentidos. Debruçar-nos-emos, de forma geral, sobre as problemáticas mencionadas.

A exclusão social evidencia-se, frequentemente, nos indivíduos com dependências, quer de álcool quer de drogas, e tal necessidade leva ao surgimento de situações de furto, marginalização e manipulação para conseguirem manter os consumos. Costa, Baptista, Perista e Carrilho mencionam que “(...) o alcoolismo e a toxicoddependência são precisamente exemplos de fatores que estão muitas vezes na origem de ruturas que surgem por exemplo ao nível das redes de sociabilidades e que se estendem a outros sistemas (...) num processo que se complexifica e se vai tornando cada vez mais difícil de intervir” (2008, p. 73). O fenómeno do alcoolismo encontra-se estreitamente relacionado com situações de exclusão social, desemprego, criminalidade e marginalização.

Existem quatro âmbitos de fatores diferentes que potenciam a adesão ao consumo de álcool. O primeiro abrange os fatores individuais, em que se destaca a grande vulnerabilidade física e psicológica proveniente do consumo de bebidas alcoólicas e a ausência de conhecimento aprofundado quanto aos danos do consumo. O segundo refere-se aos fatores grupais, entre eles a suscetibilidade à pressão do grupo, o desejo de ser aceite pelo grupo e a transmissão de falsos conceitos quanto ao consumo de álcool. O terceiro compreende os fatores familiares, em que sobressai a grande

disponibilidade de acesso a bebidas alcoólicas, fragmentação familiar, insuficiente monitorização e a existência de atitudes positivas face ao consumo de álcool. O quarto reporta-se aos fatores sociais, em que realçamos a disponibilidade de bebidas alcoólicas, a existência de normas favoráveis ao uso de álcool e a ausência de uma fiscalização eficaz. Ou seja, o álcool constitui-se como um “fator de risco importante, não só pela degradação das condições de saúde, mas sobretudo pelas consequências negativas que induz no ambiente familiar, social e laboral” (Sousa, Hespanha, Rodrigues e Grilo, 2007, p. 33).

O consumo de álcool transmite assim um falso saber que arruína, a vários níveis, a vida de quem a ele se submete.

No meio familiar, o alcoolismo afeta os elementos que compartilham o mesmo lar, originando transtornos a nível do relacionamento entre estes. Quando o indivíduo alcança um patamar de dependência torna-se agressivo, física e psicologicamente, dando-se origem a sentimentos de desconfiança, insegurança, medo, vergonha, dor, rancor, culpa e desilusão por parte daqueles que são de alguma forma próxima do indivíduo com PLA. Perante a ruína que o álcool causou no ambiente familiar, as pessoas que convivem com o indivíduo com PLA e se consciencializam que não são capazes de alterar a situação, sentem a necessidade de se afastar de modo a se poderem proteger e tentar procurar viver de forma mais estável. Existem famílias que optam pelo isolamento social, sendo esta uma estratégia usada (...) para proteger a pessoa dependente e seus demais membros da vergonha e da dor emocional que experimentam.” (Silva, 2003, p. 14). Podemos verificar que existem repercussões nos membros da família, provenientes da relação que mantem com o indivíduo com PLA, durante o evoluir da doença e na procura de solução para esta, que passa muitas das vezes na inserção dos indivíduos em instituições cujos serviços ajudem na minimização desta problemática, como é o caso das Comunidades de Inserção.

Outra das grandes dificuldades sentidas pelos indivíduos/famílias mais vulneráveis prende-se com a falta de retaguarda familiar que, dá lugar à situação de sem-abrigo excluído socialmente. Essa exclusão é originada devido à existência de dificuldades sociais, quer a nível económico, quer em termos de relações sociáveis ou ainda de acesso aos direitos socialmente estabelecidos. Essas dificuldades, juntamente com as transformações sociais, afetam o relacionamento das famílias, surgindo as designadas famílias multiproblemáticas, assentando em problemas de origem diversa nomeadamente baixos níveis educacionais, desemprego, má gestão financeira, ausência

de condições habitacionais, falta ou insuficiência de rendimentos, precariedade nas questões da saúde, conflitos familiares, levando ao isolamento social.

Vivem uma multiplicidade de problemas graves que lhes colocam múltiplos desafios, aos quais tentam responder com situações extremas como é o caso dos sem abrigo, que se colocam à margem da sociedade, passando a ser rotulados acentuando-se o grau de exclusão social sentida.

## **5. INCLUSÃO SOCIAL: O PAPEL DO EDUCADOR**

O educador tem um papel primordial no contexto em que está inserido e no estudo das problemáticas mais presentes nesse mesmo contexto, no entanto necessita de conhecer muito bem a realidade em que está a intervir: das necessidades às aspirações, dos interesses às crenças. Para que possa ser aceite e percebido como “um facilitador de aprendizagens de estilos de vida mais saudáveis” (Antunes 2008,p.61). Deve ser criada uma relação de empatia e de confiança entre o público-alvo e o educador, na medida em que os mesmos necessitam do educador para compreender os seus problemas, consciencializar-se das suas responsabilidades e comportamentos para que seja possível a criação de estratégias viáveis para a sua alteração.

Contudo o educador necessita de formação pedagógica específica de modo a conseguir que exista essa mudança de comportamentos, dado que, como refere Antunes (2008), sem formação o educador seria um mero agente informador, transmissor de conteúdos, vazios de significação, que as pessoas não compreendem, nem tão pouco interiorizam. Sem existirem mudanças ao nível do comportamento e das atitudes significará que o processo de educação/formação não foi eficaz “não há formação sem modificação, mesmo que muito parcial, de um sistema de referências ou de um modo de funcionamento” (Dominicé,1998,p.53).

Para que exista uma maior inclusão social nos grupos mais vulneráveis e muitas vezes institucionalizados, é necessário que o educador trabalhe nesse sentido, através de um desenvolvimento e treino de competências e de uma formação permanente “a formação depende do que cada um faz do que os outros quiseram ou não quiseram fazer dele. Corresponde a um processo de autonomização, no decurso do qual a forma que damos à nossa vida se assemelha (...) ao que alguns chamam a identidade” (Dominicé,1998,p.61). O adulto está em constante aprendizagem ao longo da vida mesmo que essa aprendizagem seja condicionada por diversos motivos e acontecimentos no decorrer do seu percurso “aprender é uma função da vida, o homem aprende constantemente ao longo da sua vida” (Nóvoa,1988,p.113).

É necessário que o educador tenha a preocupação de uma formação contínua na vida do adulto mas, e essencialmente, seja capaz de ajudar o mesmo a fazer um balanço de vida como base para construir a sua própria formação “o conceito de reflexividade crítica deve assumir um papel de primeiro plano no domínio da formação de adultos” (Nóvoa, 1988,p.115). O mesmo autor refere “toda a formação tem de viver numa tensão difícil, mas estimulante, entre uma reflexão mais pessoal sobre o processo de formação individual e uma reflexão mais social sobre a inserção profissional e o enquadramento institucional de cada um (...) só esta tensão (...) permitirá abrir novas vias para a formação de adultos”(Nóvoa, 1988,126).

Neste sentido, o educador deve procurar trabalhar a existência desta tensão para que o adulto sinta que as suas características individuais são trabalhadas mas as suas competências socio profissionais não são descuradas no seu todo.

## 4. ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO DO ESTÁGIO

### 4.1. APRESENTAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO DA METODOLOGIA DE INTERVENÇÃO

A investigação/ Intervenção é um meio de aprendizagem, quer por parte do sujeito que a realiza, quer por parte da sociedade em que esta se desenvolve. É considerada, também, como um processo de construção do conhecimento que procura gerar novos conhecimentos ou refutar os já adquiridos.

Na realização de uma investigação temos de optar por um ou vários paradigmas. Um paradigma representa um conjunto de pressupostos interligados entre si que dizem respeito à realidade (ontologia), ao conhecimento dessa realidade (epistemologia) e às formas particulares de aproximação a essa realidade (metodologia) (Moreira, 2007, p.18), auxiliando na definição do objeto de estudo, orientando no desenvolvimento da pesquisa e apoiando na interpretação das respostas obtidas.

Neste caso, optámos por centrar a nossa intervenção no paradigma crítico. Segundo Barbosa (2004, p.21), “cada paradigma equaciona diferentemente a relação, natureza, sociedade, indivíduos, pelo que cada um defende uma visão específica do mundo originando uma epistemologia e uma ética próprias”.

O paradigma crítico procura a possibilidade de criar um mundo diferente, no sentido de desenvolver novas formas de organização social. No entanto, para que isso aconteça, é necessário que existam transformações de carácter individual, social e cultural, tendo em vista a diminuição das desigualdades. Tendo presente que a finalidade do nosso estágio visava o desenvolvimento de competências sócio-profissionais, através de ações de formação, sensibilização e informação, procurámos atuar no sentido de transformar a realidade do público-alvo trabalhando para a (re) inserção e integração dos mesmos no mercado de trabalho e, conseqüentemente, na sociedade. Desta forma, procurámos transformar um pouco a realidade através de uma maior inclusão do público no grupo em que está inserido e na comunidade a que pertence.

Relativamente ao modelo de investigação, optamos por usar preferencialmente a Investigação Qualitativa pela necessidade de compreendermos a complexidade dos fenómenos a estudar e intervirmos na situação, inserindo-nos nela de forma ativa com o intuito de produzir mudanças. A investigação qualitativa parte do pressuposto básico de que o mundo social é construído através de significados e símbolos, o que implica a procura dessa construção e dos seus significados. Permite reconstruir os conceitos e

ações da situação estudada, descrever e compreender os meios através dos quais os sujeitos empreendem ações significativas e criam um mundo seu, reduzindo a análise a âmbitos limitados de experiência, através da imersão nos contextos em que ocorre (Moreira, 2007). A mesma investigação permitirá basear-nos num conjunto de conceitos inter-relacionais de maneira a proporcionar referenciais que nos permitam observar, compreender o problema e orientar possíveis soluções.

A metodologia de investigação consiste num processo de seleção da estratégia de investigação, que condiciona, por si só, a escolha das técnicas de recolha de dados, que devem ser adequadas aos objetivos a atingir. São procedimentos vocacionados para a construção do conhecimento e para a intervenção em educação social e comunitária. Dessa forma, a educação para chegar a bom termo quanto aos seus objetivos, tem de agir metodologicamente.

A investigação-ação-participativa foi a metodologia adotada ao longo do processo de intervenção, uma vez que se torna complexo conhecer o público-alvo sem interagir com ele e sem essa interação não conseguiríamos levar à modificação de comportamentos. A mesma comporta as três componentes essenciais ao desenvolvimento de um projeto comunitário no campo da Educação de Adultos: a investigação (procedimento reflexivo que ajudará a estudar o contexto); a ação (visa a forma de estudo e de intervenção) e a participação (com o envolvimento do investigador e da comunidade, que, juntos irão procurar conhecer e transformar a realidade em que estão implicados).

Segundo Ander-Egg (1990), a investigação-ação participativa supõe uma simultaneidade no processo de conhecer e intervir, bem como a participação das pessoas envolvidas, por um lado, no estudo e, por outro, na acção. O autor afirma que, por ser investigação, constitui-se como um conjunto de procedimentos operacionais e técnicos para adquirir um conhecimento mais profundo e sistemático de um aspeto da realidade social, com o propósito de transformá-la e implica a população estudada como agente ativo do conhecimento da sua realidade. A utilização desta metodologia facilita aos envolvidos a aquisição dos conhecimentos necessários à atuação com o intuito de resolver alguns dos seus problemas ou de satisfazer algumas das suas necessidades.

Caraterizada pela interação constante entre a investigação e a ação, a investigação-ação participativa comporta, segundo Erasmie & Lima (1989) três componentes: por um lado, um processo de investigação de problemas sociais através da participação ativa da comunidade em todas as fases do processo; por outro, um

processo educativo através do qual a comunidade adquire consciência, não só dos problemas concretos com que se depara, mas também das causas estruturais desses problemas; por último, um processo de incrementação de ações que possam conduzir a soluções para um problema, quer sejam de longo ou curto prazo.

Tendo isto em conta, a investigação-ação participativa define-se pelo seu objeto de estudo ser o que interessa a um grupo de pessoas ou a um coletivo. Não se trata só de estudar algo com interesse científico para o investigador, mas de tratar algo que preocupe e interesse ao público-alvo, que envolva questões relativas à sua vida. A finalidade principal do estudo é a transformação da situação-problema, isto é, satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou atender à demanda de algum interesse da comunidade onde se está a intervir. Desta forma, tem de existir uma relação entre a investigação e a prática, que devem ser realizadas à luz da teoria e com a participação de todos os intervenientes, quer investigadores, quer beneficiários da intervenção.

Tudo isto pressupõe que o investigador desempenhe um papel catalisador em relação ao público-alvo e que este último deixe de ser objeto de conhecimento para transformar-se em sujeito conhecedor, estabelecendo-se assim uma relação com o intuito de realizar um trabalho comum (Ander-Egg, 1990).

Dado que foi nossa pretensão melhorar a integração do nosso público-alvo na comunidade envolvente, atenuando as barreiras da exclusão social sentidas, fez sentido recorrer à investigação-ação participativa, dado que permite uma maior flexibilidade de atuação, possibilitando uma reavaliação da intervenção sempre que seja necessário, no sentido de atingir os objetivos delineados. Assim, os adultos intervêm no seu desenvolvimento, são os agentes da sua auto-formação e os responsáveis pela própria mudança e crescimento.

Um método significa caminho para se chegar a um fim, ou seja, representa a maneira de conduzir o pensamento e as ações para se atingir uma meta pré-estabelecida, no sentido de obter maior eficiência no que se deseja realizar.

Segundo Bodgan & Biklen (1994), a investigação em educação apresenta duas vertentes, a quantitativa e a qualitativa, cada uma orientada por objetivos próprios e suportando mecanismos convenientes. Como já foi referido, o presente trabalho deu maior relevância à vertente qualitativa da investigação. Todavia, é de salientar que na nossa ação também usámos algumas técnicas típicas da metodologia quantitativa, pois a conciliação destes dois métodos concede um índice mais elevado de objetividade e amplitude, oferecendo, igualmente, a possibilidade de minimizar as falhas de cada um.

Assim, no âmbito da investigação qualitativa, enuncia-se o método expositivo, métodos ativos, o método demonstrativo e o método autobiográfico, utilizando-se dentro dos referidos, técnicas específicas. Relativamente à investigação quantitativa, enuncia-se a técnica do inquérito por questionário, utilizado ao longo da três fases da intervenção.

Centramo-nos, seguidamente, na descrição dos métodos e técnicas referentes à metodologia qualitativa.

O Método Expositivo, inserido nos métodos de ensino, é considerado um modo de transmissão de informação centrado nos conteúdos. Traduz-se na transmissão oral pelo formador em que a participação do formando é diminuta. A estrutura, a sequência dos conhecimentos e o tipo de conteúdos são definidos pelo formador. Este método foi utilizado ao longo do estágio, essencialmente nas ações de formação, sensibilização e informação, onde se pretendia esclarecer o adulto sobre os temas abordados. É de realçar que sempre que recorremos a este método, procurámos recorrer a técnicas de suporte ativas para o complementar.

Os Métodos Ativos centram-se numa educação baseada na ação, como defendeu John Dewey, onde o sujeito só aprende quando o faz por observação, reflexão e experimentação; o ensino é adaptado a cada aluno; as aptidões manuais e a educação integral são tidas em consideração; o ensino é global e socializado. A educação é vida e educar é preparar para a vida. Neste método, a ação produtiva deve ser acompanhada da reflexão, utilizando-se o mesmo como elemento de apoio, auxílio. Dessa forma, a utilização deste método ao longo da nossa intervenção complementou-se com o uso do método expositivo (na generalidade) e com o uso de técnicas específicas.

O Método Demonstrativo é a forma pedagogicamente estruturada para ensinar alguém a executar uma tarefa, através do exemplo. Situado no patamar do saber-fazer, assenta na técnica da demonstração.

Este método foi usado em momentos pontuais da intervenção, essencialmente na ação de sensibilização sobre a importância da imagem pessoal e profissional, inserido nos workshops, e na ação de sensibilização sobre a saúde bucal.

O Método Autobiográfico procura tomar o sujeito na sua totalidade e especificidade. Considerado como um método de investigação-ação procura estimular a auto-formação, na medida em que o esforço pessoal de explicitação de uma dada trajetória de vida obriga a uma implicação e contribui para uma tomada de consciência individual e coletiva. Deste modo, “deve ser entendido como uma tentativa de encontrar

uma estratégia que permita ao indivíduo tornar-se ator do seu processo de formação através da apropriação retrospectiva do seu percurso de vida”(Nóvoa, 1988, p.117). Este método foi usado na nossa intervenção através das narrativas das histórias de vida junto dos utentes da Comunidade de Inserção, no sentido de valorizar todo o percurso de vida vivido, até ao momento, por cada adulto em questão.

No decorrer do estágio, ao longo das atividades executadas, foram usadas variadas técnicas tendo em vista a prossecução da finalidade e objetivos delineados segundo cada fase do projeto e as características do público-alvo. As técnicas, quando empregadas num ambiente adequado, têm o poder de ativar o potencial e as motivações individuais, de estimular os elementos dinâmicos internos e externos e de mover o grupo a atingir as suas metas.

As técnicas usadas para efectuar o diagnóstico de necessidades foram a análise documental; reuniões/conversas informais; observação participante e o inquérito por questionário como apresentamos no capítulo 2-enquadramento contextual do estágio, no ponto 2.5-diagnóstico de necessidades: motivações expectativas. A técnica do inquérito por questionário foi também usado ao longo da intervenção na avaliação contínua das atividades e no final da mesma para a realização da avaliação por parte dos responsáveis e coordenadora da instituição. Ao longo da intervenção foram ainda usadas a técnica do Brainstorming; Role-playing; discussão em grupo; workshops e dinâmicas de grupo.

De seguida, definimos e justificamos o uso das referidas técnicas.

A análise documental passa pela análise de documentos que podem ser de várias índoles (escrita, oral, visual, entre outras). Segundo Moreira (2007,p.153) “o uso da informação disponível, qualquer que seja o seu carácter documental, é praticamente indispensável em investigação social”. A pesquisa documental é considerada como uma das técnicas utilizadas em exclusividade ou complementaridade com outras técnicas no acesso às fontes de dados. Esta técnica é tida como “uma forma de observação indireta dos fenómenos sociais” (Almeida & Pinto, 1976, p.95). Neste sentido, Moreira (2007) apresenta-nos vários tipos de documentos que se podem analisar e são reflexo da realidade: por um lado, documentos escritos (institucionais e pessoais) e por outro, documentos audiovisuais (vídeos, fotografias, registos gravados). É uma forma de pesquisa em que se parte da informação disponível nos vários tipos de fontes para se obter um conhecimento do objeto a estudar. Na intervenção, interessaram, segundo a classificação de MacDonald e Tipton (1993), os documentos privados da instituição, nomeadamente, estatutos, regulamento interno, relatórios de atividades e documentos

inerentes a cada valência de atuação. A análise desta documentação permitiu travar um primeiro contato com a instituição, através de um conhecimento prévio do funcionamento das valências existentes e da população-alvo das mesmas.

No que concerne às reuniões/conversas informais, estas relevaram-se um bom instrumento de recolha de dados, dado que possibilitaram obter informações preciosas acerca do contexto institucional, das problemáticas existentes e do percurso e ações realizadas até ao momento. As reuniões tornaram-se fulcrais ao longo do estágio, pois permitiram, por um lado, uma aproximação entre nós e os colaboradores da instituição, sempre que necessário, e, por outro, no projetar de atividades e, conseqüentemente, no parecer sobre a implementação das mesmas por parte da coordenação da instituição. Neste sentido, foram realizadas conversas informais e reuniões nas três fases: sensibilização, implementação e avaliação do estágio.

A observação participante é o melhor modo de contacto com o real para o investigador que deseje compreender um meio social que lhe é estranho ou exterior. Moreira (2007) define que a mesma num sentido restrito, assenta numa busca de realismo, por um lado, e na reconstrução de significados em que o investigador junta à sua perceção o ponto de vista do público-alvo, por outro. A sua principal característica é a integração do investigador no grupo onde intervém. O autor refere, ainda, que o investigador tem a oportunidade de partilhar com as pessoas no quotidiano, podendo descobrir as suas motivações, preocupações, esperanças e conceções do mundo, obtendo, desta forma, uma “visão de dentro” que permite a compreensão do que observa.

É observando que nos orientamos, nos situamos, conhecemos o mundo e fazemos juízos sobre ele, dado que, o observador está em relação face a face com os observados fazendo parte do contexto. A mobilização desta técnica foi por nós considerada durante as três fases de intervenção do estágio. Na fase de sensibilização foi utilizada, de modo a estabelecer uma primeira aproximação com o público-alvo, do contexto em que iríamos intervir e da situação-problema que pretendíamos estudar. Esta técnica facilitou a criação de confiança e respeito entre o grupo indispensáveis ao sucesso das atividades a realizar. Foi um processo gradual que permitiu apontar factos e pormenores fulcrais sobre cada elemento, nomeadamente, através das grelhas de observação e do diário de bordo realizado, importantes para a continuidade da intervenção.

O diário de bordo, segundo Bogdan e Biklen (1994) é usado relativamente às notas de campo. Tem como objetivo ser um instrumento em que o investigador vai registando as notas retiradas das suas observações no campo. Segundo os mesmos autores “essas notas são o relato escrito daquilo que o investigador ouve, vê, experimenta e pensa no decurso da recolha refletindo sobre os dados de um estudo qualitativo” (Bogdan e Bilken,1994,p.150).

Esta técnica representa, uma fonte importante de dados mas também o apoio do investigador no acompanhamento do estudo “acompanhar o desenvolvimento do projeto, a visualizar como é que o plano de investigação foi afetado pelos dados recolhidos e a tornar-se consciente de como foram influenciados pelos dados” (Bogdan e Bilken,1994,p.151). Esta técnica foi usada ao longo do decorrer da intervenção como forma de fazermos o registo das atividades desenvolvidas, dos pontos fortes e fracos das mesmas e dos resultados conseguidos ao longo de cada momento vivido.

Relativamente ao Inquérito por questionário, inserido como referimos na metodologia quantitativa, Moreira (2007,p.231) afirma que “a estratégia de recolher informações estruturadas perguntando diretamente e de modo uniforme às pessoas implicadas nos fenómenos sociais estudados, abarca situações muito diversas (...) mas nela está sempre presente um procedimento padronizado de questionário”. A mesma técnica assenta no pressuposto de que o comportamento verbal “é uma fonte de exploração viável da realidade social” (Moreira, 2007,p.231).

O inquérito por questionário para Quivy & Champenhoudt (1992, p.190) é particularmente útil “para questionar o público (...) sobre a sua situação (...) as suas opiniões, atitude em relação a opções (...) ou ainda sobre outro ponto que interesse aos investigadores”. No uso do inquérito por questionário cabe ao investigador selecionar o tipo de questão a apresentar de acordo com o fim para o qual a informação é usada, dessa forma o investigador pode recorrer a questionários do tipo aberto, fechado ou misto.

No nosso caso, utilizámos o inquérito por questionário do tipo misto que conjuga questões abertas, que permite liberdade de expressão ao inquirido, e questões fechadas, onde o indivíduo seleciona a opção (das várias apresentadas) que mais se adequa à sua opinião. Aplicámos esta técnica aos adultos, primeiramente, na fase de sensibilização com vista a traçar as linhas da intervenção no âmbito do diagnóstico de necessidades e interesses; na fase de implementação com o intuito de avaliar de forma contínua as atividades realizadas e, na fase de avaliação, com o objetivo de obter informações

acerca dos resultados do projeto. Consideramos que esta técnica seria adequada por se entender ser a forma mais fidedigna de recolher informações, e o facto de ser um inquérito do tipo misto, facilitar a análise e o tratamento das informações recolhidas.

Ao longo da presente intervenção foram utilizadas algumas técnicas de intervenção.

No que concerne às técnicas de educação/formação, utilizámos a técnica do workshop. Esta pode ser definida como uma sessão ou curso de curta duração que tem como objetivo aprender uma arte, técnica ou saber, segundo Ander-Egg “consiste numa metodologia do aprender fazendo, na qual cada participante se transforma em sujeito do seu próprio processo de aprendizagem com a orientação prática e o apoio teórico do responsável” (1999, p.55-56). Fizemos uso desta técnica, por um lado, na ação de sensibilização sobre a imagem pessoal; por outro lado, no workshop realizado na escola de Monserrate recorrendo à demonstração. Procurámos que os adultos usassem a técnica do aprender-fazendo para melhorarem os conhecimentos e modificarem comportamentos.

O Brainstorming, é utilizado no início de uma sessão como forma de deteção das conceções prévias dos formandos, com o intuito de explorar a potencialidade criativa de um individuo ou de um grupo colocando-a ao serviço de objetivos pré-determinados. Segundo Norbeck (1981,p.43), esta técnica serve para “produzir o máximo possível de ideias para a discussão de avaliação em grupo e desenvolver o pensamento criativo”.

Esta técnica foi utilizada essencialmente nas ações de formação e numa ação de sensibilização em específico, e visava encorajar os participantes a deixar fluir a imaginação para referir ideias que surgissem em torno dos conceitos em questão, ou seja, pretendíamos que o adulto demonstrasse os conhecimentos que tinham em relação ao tema abordado referindo ideias soltas, que no final eram analisadas em grupo.

Relativamente às dinâmicas de grupo propiciam uma maior comunicação e interação entre todos os membros e em simultâneo com o próprio animador. Têm uma forte componente de interação grupal, onde os jogos são essencialmente de carácter lúdico que possibilitam a coordenação, comunicação, incentivo, espírito de grupo, confiança nos parceiros e autoconfiança. São geradoras de um processo de aprendizagem e de formação, visto permitirem o desenvolvimento de um processo de discussão e reflexão dentro do grupo. Recorremos à realização de dinâmicas de grupo ao longo das diversas ações de formação, sensibilização e informação, geralmente, como forma de complementar o uso do método expositivo. Utilizámos, em específico,

jogos de carácter lúdico, tradicionais e de tabuleiro na comemoração do 25 de abril, na ação de sensibilização intitulada “diga NÃO às dependências” e na comemoração do aniversário da instituição.

O role-playing é um exercício de simulação com atribuição direta de papéis aos participantes. Consiste num envolvimento dos mesmos em situações/problemas da vida reais. O processo decorre no sentido da exploração-ação-reflexão, onde o problema é delineado, vivido e discutido. Esta técnica foi utilizada em específico nas ações de formação realizadas no serviço da empresa de inserção e numa ação de sensibilização realizada na comunidade de inserção.

Quanto às técnicas de informação/comunicação, Ander-Egg (2000,p.326) refere que a técnica de mediação auxilia no conhecimento da “forma, direção e intensidade das interações do grupo e da posição dos seus membros. Serve para reavaliar o funcionamento do grupo e o nível de realização dos seus objetivos”. Relativamente à aplicação das técnicas inseridas neste modelo, encontramos duas categorias: a técnica da comunicação oral e da comunicação social. No nosso caso, utilizámos a técnica de comunicação oral através de reuniões informativas. Nestas reuniões realizadas no decorrer da intervenção, procurámos dar a conhecer as nossas intenções e preocupações, estratégias e soluções. Foram, nomeadamente, realizadas reuniões com a acompanhante do estágio, responsáveis dos serviços, voluntária da instituição, psicóloga e monitora da comunidade de inserção e design da instituição.

#### **4.2. IDENTIFICAÇÃO DOS RECURSOS MOBILIZADOS E DAS LIMITAÇÕES DO PROCESSO**

Como seria expectável, tivemos necessidade de recorrer a vários recursos, e colmatar algumas limitações do processo tendo em vista a realização do nosso projeto de intervenção. Focaremos a nossa análise nos recursos humanos e materiais e nas limitações existentes.

Relativamente aos recursos humanos foram necessários: Técnica Superior de Educação; utentes e colaboradores; coordenadora da instituição; equipa técnica do serviço da Comunidade de Inserção e Apoio Comunitário; responsável da Empresa de Inserção; voluntária da instituição; dois dentistas e um economista convidados e todos os colaboradores que de uma ou outra forma colaboraram para que as atividades fossem executadas.

No que respeita aos recursos materiais destacamos o bar da instituição/sala de estar/sala de atendimentos (com cadeiras e mesas) para realizar as atividades; material

informático: computador e projectador multimédia; material consumível: papel, folhas, canetas, cartolina, lápis, cola; material de estética/manicura: vernizes, maquilhagem, tintas para o cabelo, lima, sombras, secador; entre outros materiais mais específicos e utilizados em momentos pontuais.

Em relação às limitações do processo, realçamos aquela que consideramos a mais importante, a limitação temporal, dada a necessidade do cumprimento de horários e regras impostas por parte da instituição aos colaboradores e utentes.

Dessa forma, sentimos inicialmente dificuldade em gerir o tempo das atividades no serviço da Empresa de Inserção pelos seguintes motivos: os colaboradores tinham de cumprir o horário de trabalho correspondente estabelecido no serviço da lavagem de veículos e existia rotatividade entre o grupo. Sendo assim, tivemos de nos cingir a atividades individualizadas.

No serviço da Comunidade de Inserção, numa fase posterior, também verificamos a existência de limitações temporais, dado o horário existente, relativo às refeições e ao lanche no período da manhã e da tarde e ainda, à existência de tarefas que os utentes tinham de cumprir diariamente na instituição, dessa forma limitavam o período pré-estabelecido por nós para as atividades. Consequentemente, nem sempre foi fácil a concertação de datas e horários de realização de atividades no decorrer da intervenção.

Outra limitação sentida prendeu-se com os recursos materiais. A instituição apoiava em termos de fotocópias e cedendo o espaço do bar da instituição para a realização das atividades. No entanto, todo o tipo de materiais necessários tiveram de ser cedidos por nós, optando por vezes, por materiais já usados, reutilizando-os.

Uma outra limitação verificada prendeu-se com a inexistência de verbas, por parte da instituição para a realização de algumas atividades planeadas inicialmente (essencialmente atividades no exterior) que, por esse motivo, tiveram de ser alteradas e repensadas em termos de estratégias a adotar optando-se por recorrer a colaboradores da própria instituição e/ou pessoas do nosso conhecimento, para a realização de determinadas ações. Deste modo, destacamos o apoio dado pela Assistente Social e pela Psicóloga da Comunidade de Inserção; pela voluntária da instituição; pelos Dentistas e Economista convidados e todo o apoio dado pelos diversos colaboradores da instituição sempre que necessário, pois só dessa forma foi possível levar a cabo, da melhor forma possível, todas as atividades delineadas.

Esta estratégia foi uma mais valia a vários níveis e ensinou-nos, de alguma forma, a planear atividades cujos recursos passem pela própria instituição, quando possível, reduzindo em termos de custos, tempo e deslocações. O mesmo se pode referir relativamente às parcerias com outras entidades. No nosso caso, foi pensado inicialmente uma parceria com a Escola Profissional de Santa Marta de Portuzelo e com a Deco Proteste de Viana do Castelo, que foram substituídas pelos apoios acima citados devido a razões financeiras relacionadas com custos de deslocação ou dos utentes (no caso da escola profissional), ou de formadores (no caso da Deco).



## **5. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DO PROCESSO DE INTERVENÇÃO**

As atividades realizadas no presente estágio e que em seguida apresentamos, decorreram entre os meses de outubro de 2011 e junho de 2012 e desenvolveram-se, nos serviços da Empresa de Inserção, Comunidade de Inserção e Apoio Comunitário do GAF.

Inicialmente, o processo de intervenção centrou-se no serviço da Empresa de Inserção, desde o mês de outubro a março. A avaliação das atividades neste serviço foi realizada no final de cada sessão e no final de cada módulo, tendo como instrumento de avaliação um inquérito por questionário (ver Apêndice 1-B). Tal como já foi referido no ponto 2.5 deste trabalho (diagnóstico de necessidades: motivações e expectativas), ao longo do projeto desenvolvido 2 dos 4 colaboradores iniciais abandonaram a instituição tendo sido inseridos mais 2 novos colaboradores. No serviço da Comunidade de Inserção, as atividades decorreram de março a Junho e a avaliação foi realizada no final de cada mês, tendo sido utilizado como instrumento de avaliação o inquérito por questionário (ver Apêndice 3-B). Neste serviço, foi feita uma avaliação contínua, no final de cada atividade apresentada no diário de bordo, instrumento usado no final de cada dia de estágio. No decorrer do mesmo contámos com a participação de 12 a 16 utentes, (variando em função de atividades extrínsecas ao mesmo).

No serviço do Apoio Comunitário, que foi transversal a todo o processo de intervenção, não nos baseamos em nenhum instrumento de avaliação, tendo como base de cada atendimento a descrição do mesmo. No final da intervenção utilizamos como instrumento de avaliação um inquérito por questionário junto da responsável do serviço (ver Apêndice 2-C). Este serviço, direcionado para indivíduos/famílias de várias localidades, não tem um grupo de intervenção fixo. Ao longo da descrição das atividades iremos apontar as planeadas mas não executadas e as não planeadas mas executadas, devido às alterações introduzidas no plano de estágio inicial, com o decorrer do processo de intervenção.

### **5.1. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES**

#### **5.1.1. ATIVIDADES REALIZADAS NO SERVIÇO DA EMPRESA DE INSERÇÃO:**

Aquando a nossa inserção na Empresa de Inserção realizamos reuniões com o responsável do serviço e elaboramos o relatório de planeamento referente ao ano 2012 (ver

Apêndice

1-D).

## **SESSÕES DE FORMAÇÃO**

Apresentamos, seguidamente, a descrição das sessões de formação realizadas. É de realçar que para a planificação de cada sessão foram usados planos de formação (ver Apêndice 1-E). Foi ainda fornecido a cada colaborador um manual intitulado “Nunca é tarde para aprender” construído com documentos fornecidos em cada sessão. As mesmas, inicialmente, foram realizadas a pares, contudo devido ao excesso de trabalho neste serviço, demos continuidade às sessões de forma individualizada. O tempo previsto teve de ser adaptado ao funcionamento do serviço, tendo sido estendido a duração das sessões sempre que necessário.

Expomos, as sessões de formação de acordo com a forma como foram ministradas, isto é, pelos temas abordados e as respetivas atividades desenvolvidas em cada uma.

### **MÓDULO 1- “UM OLHAR SOBRE MIM E SOBRE OS OUTROS”:**

**FINALIDADE:** Promoção de competências inter-relacionais.

#### **OBJETIVOS GERAIS:**

- \* Refletir sobre o modo como nos relacionamos com os outros, encontrando alternativas adequadas aos diversos contextos (familiar, profissional e social);
- \* Compreender a importância da valorização pessoal no relacionamento sadio com os outros;
- \* Percecionar a importância que os sentimentos e as competências sociais têm no dia-a-dia.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- \* Introduzir os colaboradores no tema a abordar ao longo do módulo;
- \* Analisar os momentos positivos e negativos da vida de cada colaborador através da valorização das aprendizagens retidas desses momentos;
- \* Valorizar as potencialidades que cada um apresenta;
- \* Compreender a importância de viver e trabalhar em grupo;
- \* Promover um relacionamento positivo com a restante equipa de trabalho;
- \* Analisar as vantagens e inconvenientes das competências apreendidas no decorrer do módulo.

## **TEMA 1- O “EU”- A IMPORTÂNCIA DE SER PESSOA**

Inicialmente, aplicámos uma dinâmica de grupo que consistia na entrega de vários números aos colaboradores, tendo estes de procurar um número que fosse igual. No final da atividade os participantes concluíram que não existia nenhum número equivalente, comparando isso ao fato de todos os seres humanos serem seres diferentes e únicos. Seguidamente, entregámos uma ficha de trabalho que consistia no desenho de um corpo humano para completarem com as tarefas solicitadas relacionadas com características de cada colaborador. Depois solicitamos a realização de um brainstorming sobre o conceito de pessoa.

Apresentámos, uma fundamentação teórica acerca do conceito de pessoa e características relacionadas. No final realizamos um debate sobre as ideias mencionadas e solicitámos o preenchimento de duas fichas de trabalho intituladas “Mapa das minhas Aprendizagens de vida” e “Análise de potencialidades” as mesmas foram um ponto fulcral para conhecer melhor cada colaborador. Os colaboradores mostram-se empenhados na realização das tarefas, embora ainda não tivessem muito à vontade para partilhar características pessoais, contudo participaram ativamente. A atividade decorreu entre o dia 15 e o 22 de novembro.

## **TEMA 2- A IMPORTÂNCIA DOS OUTROS**

Entregámos, Inicialmente, uma ficha de trabalho denominada “uma imagem vale mais que mil palavras” com várias imagens e/ou frases sobre a amizade. Solicitávamos que descrevessem o que sentiam referindo aspetos negativos e/ou positivos. Colocamos duas músicas sobre a amizade e cada colaborador tinha uma ficha de trabalho com a letra incompleta, para preencher os espaços em branco. Depois, debatemos sobre a importância de viver em grupo e nos relacionarmos com as outras pessoas, pedindo exemplos do dia-a-dia em que sentissem a necessidade de cada um ter amigos e viver em comunidade.

Entregámos uma ficha de trabalho intitulada “carta ao melhor amigo”. Realizámos um debate e solicitámos que escrevessem uma carta seguindo pequenas pistas dadas por nós. A atividade decorreu entre os dias 23 a 29 de novembro.

### TEMA 3- COMPETÊNCIAS SOCIAIS

Nesta sessão, entregamos uma ficha de trabalho sobre a atenção' consistindo numa leitura atenta e prévia de cada item (eram anunciados 18 itens, sendo que apenas o item número 18 pedia para fazer alguma tarefa). Posteriormente, apresentámos um power point centrado nas competências sociais; auto-estima; comunicação e emoções/sentimentos/afetos.

Paralelamente à fundamentação teórica de cada conceito, foram realizadas fichas de trabalho. A primeira, sobre o conceito da auto-estima e a segunda, sobre os sentimentos. Numa primeira fase, era solicitado que fizessem corresponder determinada expressão facial ao *smile* que lhes parecesse mais comum com a expressão apresentada, numa segunda fase, foi solicitado que criassem situações para cada expressão referida. Na terceira ficha era pedido que referissem algum acontecimento que estivesse relacionado com cada palavra escolhida.

A atividade decorreu entre os dias 6 e 7 de dezembro.

Apresentamos, seguidamente, os resultados obtidos com a realização das atividades correspondentes ao módulo 1. Nas tabelas apresentadas, cada item corresponde ao seguinte:

*D.T-Discordo Totalmente/ D.P-Discordo Parcialmente/ C.P-Concordo Parcialmente/ C.T-Concordo Totalmente.*

#### Quadro 18- Avaliação da sessão de formação realizada

	<b>D. T</b>	<b>D.P</b>	<b>C.P</b>	<b>C. T</b>
O módulo desenvolvido foi pertinente				4
As actividades realizadas em cada sessão foram interessantes				4
Existiu dinâmica nas sessões de formação apresentadas				4
A temática foi de encontro a situações que acontecem no dia a dia			1	3

Verificamos que foi muito positiva as várias sessões realizadas em relação a todos os itens considerados, sendo a resposta predominante “concordo totalmente”.

#### Quadro 19- Apreciação pessoal

	<b>D. T</b>	<b>D.P</b>	<b>C.P</b>	<b>C. T</b>
Empenhei-me nas atividades realizadas			2	2
Compreendi facilmente o conteúdo abordado na sessão				4

Participei dando a minha opinião quando solicitado			1	3
Aceitei a opinião dos colegas sem fazer comentários			1	3

Constatamos que todos de alguma forma se empenharam nas atividades realizadas e compreenderam facilmente o conteúdo abordado nas sessões, assim como participaram dando opinião e aceitando a opinião dos outros. As respostas dividem-se entre o “concordo parcialmente” e “concordo totalmente”.

#### **Quadro 20- Apreciação sobre a formadora**

	<b>D. T</b>	<b>D.P</b>	<b>C.P</b>	<b>C. T</b>
Escolheu um tema útil para o meu dia a dia				4
Utilizou uma linguagem clara e de fácil compreensão				4
Dinamizou as sessões com actividades práticas				4
Utilizou exemplos concretos do dia a dia sobre o tem a tratar				4
Teve o cuidado de repetir a explicação dos assuntos quando necessário				4

Concluimos que a prestação da formadora ao longo das sessões de formação realizadas foi muito positiva tendo presente a escala “concordo totalmente” em todos os itens.

Quando questionados sobre a opinião pessoal acerca do módulo desenvolvido, obtivemos as seguintes respostas: “Considero tudo positivo, sou uma pessoa emotiva e as sessões foram interessantes”; “gostei muito do trabalho apresentado estava tudo bem organizado”; “acho as sessões totalmente esclarecedoras”.

#### **MÓDULO 2- PERFIL DO COLABORADOR:**

**FINALIDADE:** Treinar competências profissionais inerentes à atividade que os colaboradores desenvolvem.

##### **OBJETIVOS GERAIS:**

- \* Adquirir competências básicas para o desempenho no serviço Wash-gaf;
- \* Obter qualidade no serviço prestado aos clientes do Wasg-gaf

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- \* Introduzir os colaboradores no tema a abordar ao longo do módulo;
- \* Trabalhar a gestão de conflitos entre os colaboradores e possíveis reclamações dos clientes;
- \* Trabalhar um atendimento ao cliente com qualidade;
- \* Desenvolver conceitos como assertividade, liderança, motivação para um maior desempenho no serviço prestado.

## TEMA 1- ATENDIMENTO AO CLIENTE

Tendo presente que uma das principais tarefas presentes no serviço desempenhado por cada colaborador se centra no atendimento ao cliente, procuramos realizar uma sessão sobre o tema apresentando características e cuidados a ter em conta nos atendimentos efectuados.

Dessa forma iniciamos a sessão com a realização de um brainstorming em torno dos conceitos de atendimento e de cliente. Após um debate sobre as ideias referidas, apresentamos uma fundamentação teórica. No seguimento, entregámos uma ficha de trabalho relacionada com as características que o colaborador deve adotar para fazer um atendimento com qualidade.

Solicitámos que fizessem um role-playing tendo presente duas situações concretas: a primeira, onde o colaborador tinha de assumir o papel de cliente e a segunda onde os papéis se invertiam. No final de apresentarmos este tema e após ouvir a opinião dos colaboradores, constatamos que não existia unanimidade sobre os passos necessários para fazer um bom atendimento ao cliente, verificando-se que no dia-a-dia os mesmos tinham determinados atritos por esse mesmo motivo. Procuramos que a partir da sessão colocassem em prática as ideias apresentadas adotando uma postura mais adequada na realização dos atendimentos posteriores.

A atividade decorreu entre os dias 15 a 19 de dezembro tendo a participação de 6 colaboradores. Apresentamos os dados de avaliação obtidos com a realização da atividade.

### Quadro 21- Avaliação da sessão de formação

	Gostei Muito	Gostei	Gostei Pouco	Não Gostei	Total
Importância do tema	3	3	0	0	6
Atividades práticas para dinamizar o tema	2	4	0	0	6
Espaço e ambiente em que decorreu a sessão	5	1	0	0	6
Apreciação geral	4	2	0	0	6

Todos os questionados gostaram do tema tratado, das atividades práticas, do espaço e ambiente tendo a apreciação geral sido muito positiva, incidindo sobre o item “gostei muito” e “gostei”.

## TEMA 2- ASSERTIVIDADE

Com o intuito de verificar se cada colaborador procura, no dia-a-dia, ser assertivo com a equipa de trabalho realizamos uma sessão sobre a assertividade. Para introduzir o tema expusemos uma fundamentação teórica referindo os estilos de comportamento e o significado de cada um desses estilos (ver Apêndice 1-I). Realizámos, um debate e solicitamos que dessem exemplos do dia-a-dia em que tenham adotado cada estilo de comportamento, justificando.

Entregámos uma ficha de trabalho onde era pedido que, colocassem o estilo de comportamento que lhes parecesse mais correto. Foi pedido, depois que realizassem um teste com uma escala, com o intuito de verificar o nível de assertividade. No final, apresentámos as vantagens que existem em torno da comunicação assertiva.

A atividade decorreu entre os dias 4 a 17 de janeiro e teve a participação de 3 colaboradores. Apresentamos os dados de avaliação obtidos na atividade.

### Quadro 22-Avaliação da sessão de formação

	<b>Gostei Muito</b>	<b>Gostei</b>	<b>Gostei Pouco</b>	<b>Não Gostei</b>	<b>Total</b>
Importância do tema (conteúdo teórico)	3	0	0	0	3
Atividades práticas para dinamizar o tema	1	2	0	0	3
Espaço e ambiente em que decorreu a sessão	1	2	0	0	3
Apreciação geral	2	1	0	0	3

Mais uma vez, todos os questionados gostaram do tema abordado, das atividades práticas, do espaço e ambiente tendo a apreciação geral sido muito positiva, centrando-se entre o “gostei muito” e “gostei”.

## TEMA 3- GESTÃO DE CONFLITOS

Tendo um conhecimento prévio sobre a equipa de trabalho, conseguido na fase de diagnóstico e junto do responsável do serviço, consideramos pertinente abordar o tema da gestão de conflitos, devido às tensões que se faziam sentir entre o grupo.

Inicialmente, expusemos uma fundamentação teórica onde focámos o conceito de conflito; as situações em que se sucedem e as estratégias a usar na sua resolução.

Posteriormente, realizámos um debate e solicitámos a realização de duas fichas de trabalho. A primeira consistia na apresentação de várias situações para referirem se eram verdadeiras ou falsas, tendo em conta a atitude que cada um assume face à situação (ver Apêndice 1-H). A segunda solicitava a descrição de uma situação de

atrito/desacordo que já tivessem vivido e a forma como resolveriam a situação. Foi possível verificar que os conflitos referidos nas fichas de trabalho se prendiam com os atritos existentes no local de trabalho entre o grupo. A atividade decorreu entre os dias 15 a 19 de dezembro. Apresentamos os dados de avaliação obtidos na atividade.

**Quadro 23- Avaliação da sessão de formação**

	<b>Gostei Muito</b>	<b>Gostei</b>	<b>Gostei Pouco</b>	<b>Não Gostei</b>	<b>Total</b>
Importância do tema (conteúdo teórico)	1	1	0	0	2
Atividades práticas para dinamizar o tema	1	1	0	0	2
Espaço e ambiente em que decorreu a sessão	0	2	0	0	2
Apreciação geral	0	2	0	0	2

Destes dados concluímos que esta sessão de formação teve uma avaliação em que o “gostei” predominou. É de realçar que apenas foi possível realizar a sessão junto de 2 colaboradores por razões extrínsecas ao funcionamento da empresa de inserção.

**TEMA 4- LIDERANÇA**

Na empresa de inserção para além de existir um responsável pelo serviço, existe um responsável pela equipa de trabalho. Dessa forma, abordamos o tema da liderança centrado no responsável pela equipa de trabalho com o intuito de verificar o estilo de liderança que o mesmo assume perante a equipa de trabalho.

Inicialmente, apresentámos uma fundamentação teórica do conceito de liderança e dos estilos existentes, verificando se o responsável dos colaboradores adota o estilo de liderança mais correto nas diversas situações. Aplicamos, uma ficha de trabalho sobre características que o responsável deveria assumir perante as situações do dia a dia, no local de trabalho, tendo de preencher segundo a escala apresentada. Pudemos verificar que o restante grupo considera que o responsável não tem competências para desempenhar o seu papel, o que acarreta conflitos entre os vários elementos.

A atividade decorreu entre os dias 15 a 19 de dezembro e contou com a presença de 2 colaboradores. Apresentamos os dados de avaliação obtidos com a atividade.

#### Quadro 24- Avaliação da sessão de formação

	<b>Gostei Muito</b>	<b>Gostei</b>	<b>Gostei Pouco</b>	<b>Não Gostei</b>	<b>Total</b>
Importância do tema (conteúdo teórico)	0	2	0	0	2
Atividades práticas para dinamizar o tema	0	2	0	0	2
Espaço e ambiente em que decorreu a sessão	0	2	0	0	2
Apreciação geral	1	1	0	0	2

A avaliação desta sessão refere que os colaboradores maioritariamente gostaram da abordagem do tema.

#### TEMA 5- MOTIVAÇÃO

Inicialmente, abordámos o tema através da fundamentação teórica onde mencionamos o conceito de motivação, a pirâmide de Maslow e explicámos, cada fase da pirâmide. Nesse seguimento, enunciámos as atitudes a ter para conseguir êxito nas relações humanas e o que devemos fazer para nos sentirmos motivados, neste caso, no local de trabalho e perante os atritos sentidos no dia-a-dia.

A atividade decorreu entre os dias 15 a 19 de dezembro e teve a participação de 2 colaboradores. Apresentamos os dados de avaliação obtidos.

#### Quadro 25- Avaliação da sessão de formação

	<b>Gostei muito</b>	<b>Gostei</b>	<b>Gostei Pouco</b>	<b>Não Gostei</b>	<b>Não Respondeu</b>	<b>Total</b>
Importância do tema (conteúdo teórico)	1	1	0	0	0	2
Atividades práticas para dinamizar o tema	0	0	0	0	2	2
Espaço e ambiente em que decorreu a sessão	0	2	0	0	0	2
Apreciação geral	2	0	0	0	0	2

Realçamos o facto de um dos itens não ter sido preenchido pelos colaboradores, referente às actividades práticas, dado que, a sessão se baseou mais na explicação de cada passo da pirâmide de Maslov tendo um carater mais teórico. Os restantes itens centram-se no “gostei muito” e no “gostei”.

A avaliação final deste módulo só foi realizada por 2 dos colaboradores participantes, por razões que se prendem com questões funcionais da empresa de inserção. Os dados encontram-se em anexo do presente relatório (ver Apêndice 1-F).

### **MÓDULO 3- INICIAÇÃO À INFORMÁTICA**

Na elaboração do plano de estágio no ponto VIII-Cronograma da Intervenção, consideramos o módulo 3 intitulado Iniciação à Informática para implementar com os colaboradores do serviço. Devido a questões de funcionalidade da empresa e do término do estágio neste serviço apenas conseguimos iniciar o respectivo módulo com um dos colaboradores.

Salientamos que na fase de sensibilização quando solicitámos o preenchimento de um inquérito por questionário, foi tido em consideração que uma parte dos colaboradores tinha feito iniciação à informática com outra estagiária, numa fase anterior. Dessa forma, e como a nossa intervenção neste módulo foi reduzida, aplicámos um inquérito de avaliação de diagnóstico ao colaborador em questão, para obtermos informações sobre o grau de conhecimento já assumido (ver Apêndice 1-G), no sentido de planificar as respetivas sessões. Tendo presente as respostas obtidas no inquérito, verificámos que o colaborador:

Possuía conhecimentos no que respeita aos itens:

Ligar e desligar o computador; utilizar o rato e o teclado; criar e mover pastas; alterar o fundo do ambiente de trabalho; utilizar o programa word; utilizar negrito, itálico, sublinhado; criar cabeçalhos e rodapés e criar notas de rodapé; usar motores de busca e consultar informações e criar uma conta de email, enviar e receber emails e anexar ficheiros ao email.

As dificuldades sentidas prendiam-se essencialmente com os itens:

Criar e formatar tabelas num documento do word; colar imagens num documento do word e trabalhar essas mesmas imagens; paginar um documento do word; copiar textos e imagens de um site da internet para um documento do word.

Quando solicitado sobre a questão “considera que a introdução à informática na sua vida é...” obtivemos na escala “nada útil”, “pouco útil”, ”útil” ou “muito útil” a resposta “útil”.

Tendo presente os dados acima referidos e devido ao facto de o tempo de estágio neste serviço estar a terminar na altura que iniciámos o módulo, optámos por, dar uma breve explicação sobre o funcionamento e as ferramentas que fazem parte de um computador, fazer uma revisão dos conhecimentos já adquiridos (através de exercícios

específicos) e apoiar nas dúvidas que iam surgindo ao longo das sessões realizadas. A atividade decorreu entre os dias 14 a 16 de março.

#### **MÓDULO 4: ELABORAÇÃO DE DIVERSOS DOCUMENTOS (Atividade planeada mas não executada)**

No módulo 4 considerado no plano de atividades pretendíamos incidir sobre a elaboração de documentos como o Currículo Vitae, uma carta de apresentação, preenchimento de formulários; elaboração de anúncios para procura de emprego e a postura a ter numa entrevista de emprego.

Por um lado, pelas mesmas razões apontadas para o módulo 3 e, por outro lado, devido ao facto de alguns dos documentos referenciados já terem sido considerados por estagiárias e/ou voluntárias anteriores, optámos por nos restringir ao módulo 1 e 2 e à iniciação do módulo 3 neste serviço, aproveitando os materiais já elaborados para possíveis atividades a realizar no serviço da Comunidade de Inserção, como poderemos verificar na descrição das mesmas ao longo do presente relatório.

#### **MÓDULO 5- LITERACIA FUNCIONAL (Atividade planeada mas não executada)**

No módulo 5 apresentado no plano delineámos a realização de atividades relacionadas com a descodificação de conceitos do quotidiano; interpretação de textos e elaboração de sínteses; interpretação de diversas imagens e interpretação de notícias de jornais. Contudo, este módulo não foi concretizado nem considerado em nenhum dos serviços pelas razões já mencionadas anteriormente.

##### **5.1.2. ATIVIDADES REALIZADAS NO SERVIÇO DO APOIO COMUNITÁRIO:**

Tal como referimos no ponto 5- Apresentação e discussão dos resultados do processo de intervenção, as atividades realizadas neste serviço tiveram um carácter pontual, pelo que nos cingiremos à sua descrição sem apresentar qualquer dado relativo à sua avaliação.

#### **ORGANIZAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE GÉNEROS ALIMENTARES A FAMÍLIAS CARENCIADAS**

A instituição presta serviços a famílias carenciadas distribuindo géneros alimentares, roupas e mobiliário. Para levar a cabo essa distribuição é necessário

analisar cada caso/situação. Para o efeito existe um procedimento faseado. Numa primeira fase, é feito um atendimento, a um elemento do agregado familiar, por uma técnica do serviço. A mesma preenche uma ficha online no programa Cliens, onde coloca as informações conseguidas.

Numa segunda fase, é agendado um dia para o utente se dirigir à instituição, a fim de receber resposta ao pedido efectuado. Quando os pedidos são relativos a géneros alimentares, a responsável do armazém, analisa os dados e coloca o número de unidades, tendo em conta as idades e os elementos que compõem o agregado familiar. Os cabazes são organizados, na dispensa, em dias específicos (geralmente terças feiras).

Os géneros alimentares provêm de dois locais: do hipermercado Continente e do Banco Alimentar que faz a distribuição pelas várias instituições que o solicitam. Como forma de conhecermos melhor o funcionamento do serviço e de analisar os vários casos que solicitam ajuda, elaborámos e efetuámos a entrega de alguns cabazes ao longo da nossa intervenção neste serviço. A atividade decorreu entre os meses de janeiro a abril de 2012.

#### **DISTRIBUIÇÃO DE SERVIÇOS DE ROUPARIA A FAMÍLIAS CARENCIADAS**

O processo para a entrega de roupas obedece aos mesmos critérios acima descritos. Numa primeira fase, é realizado um atendimento para analisar a situação. A instituição possui um espaço, designado Espaço R, onde são colocadas as roupas doadas por particulares. O processo para o levantamento da roupa é feito a pares, cada pessoa pode escolher até três peças para cada elemento do agregado familiar, consoante as idades e os tamanhos dos mesmos.

Como forma de conhecermos melhor o funcionamento do Espaço R e também no sentido de prestarmos ajuda junto dos mais carenciados, colaborámos na organização e entrega de roupas ao longo da nossa intervenção neste serviço. A atividade decorreu entre os meses de janeiro a abril de 2012.

#### **DESLOCAÇÕES À SEDE DO BANCO ALIMENTAR**

Para que seja possível dar resposta aos pedidos dos indivíduos/famílias carenciadas é necessário que existam doações de particulares e apoios de IPSS, neste caso do Banco Alimentar contra a fome com sede em Viana do Castelo. Esta IPSS presta serviços a instituições lutando contra o desperdício de produtos alimentares, encaminhando-os. Os pedidos são feitos pela responsável de armazém e existe um dia

semanal em que a mesma se dirige à sede para trazer os produtos solicitados. Na chegada à instituição os produtos são descarregados na dispensa a fim de serem organizados e arrumados por datas/semestres.

Para verificar como é feito todo o encaminhamento dos géneros alimentares e no sentido de conhecermos a forma como os produtos estão organizados, deslocámo-nos à sede do Banco Alimentar em dias específicos. Procuramos também divulgar a campanha do banco alimentar referente à recolha de papel, conseguindo angariar um número razoável de papel para o efeito. A atividade decorreu entre janeiro a julho, quando solicitado.

### **ELABORAÇÃO DE ETIQUETAS PARA A DISPENSA E PARA O “ESPAÇO R”**

Para dar resposta aos pedidos solicitados neste serviço existe a dispensa onde são colocados os produtos que vêm do Banco Alimentar e do hipermercado Continente. Existe ainda um serviço de rouparia, destinado a guardar doações feitas por pessoas particulares. Dessa forma, foi-nos solicitada a elaboração de etiquetas para dar maior visibilidade ao espaço, uma vez que os dois locais não estavam visivelmente identificados. A atividade realizou-se entre 31 de janeiro e 1 de fevereiro.

### **CAMPANHAS DE ANGARIAÇÃO DE FUNDOS**

No âmbito da nossa intervenção e como forma de dar uma resposta a curto e médio prazo perante os pedidos solicitados realizamos três campanhas de angariação de fundos.

Duas das referidas campanhas foram realizadas na cidade de Braga, organizadas pelo Núcleo de Estudantes de Educação-NEDUM da Universidade do Minho, divulgadas na internet e em cartazes e decorreram na época de Natal e na época da Páscoa. Foi através da internet que tivemos conhecimento e contactamos o núcleo para verificar se já tinham selecionado as instituições onde iriam entregar o que recolheram. Deram-nos autonomia para que tudo que fosse recolhido fosse para o GAF, sendo o transporte da nossa inteira responsabilidade. Com o intuito de levar a cabo a actividade, agendamos uma data para nos deslocarmos à sede a fim de levantarmos os produtos conseguidos transportando-os para a instituição.

A terceira campanha foi implementada por nós na Freguesia de Lanheses, Viana do Castelo, com a ajuda da Juventude Alegria de Maria (grupo religioso existente na Paróquia). A mesma decorreu na época da Páscoa e a divulgação foi conseguida através

do pároco tendo como ponto de recolha o Centro Paroquial. Esta campanha decorreu ao longo de dois fins de semana.

Uma das campanhas decorreu na época de Natal do ano de 2011 e as duas restantes, na época da Páscoa do ano 2012.

### **ATENDIMENTOS ASSISTIDOS, EFECTUADOS PELOS DIVERSOS TÉCNICOS DO SERVIÇO**

O GAF é uma instituição sensível à situação de vulnerabilidade que cada pessoa apresenta. Por essa via, procura-se dar resposta a todo o indivíduo/família que recorra ao serviço para expor determinada situação-problema e para solicitar ajuda na obtenção de bens e recursos. Dessa forma, e com o intuito de conhecermos os procedimentos adotados nessas situações, foi possível assistirmos ao longo da intervenção a 19 atendimentos efectuados.

Sempre que alguém faz uma marcação para um atendimento os técnicos tentam, dar orientações e colaborar na resolução da situação apresentada. O apoio prestado passa pela ajuda na obtenção de géneros alimentares, roupa e outros acessórios mas, também por encontrar pistas de solução para o problema ou encaminhamentos para outros serviços competentes. Qualquer situação é alvo de estudo e averiguações existindo uma articulação com os serviços de proximidade internos e externos. Caso o utente tenha técnica de referência noutra instituição/entidade o atendimento não pode ser efectuado.

Nos atendimentos utiliza-se um indicador- a capitação (rendimentos menos despesas a dividir pelo número de elementos do agregado familiar), tendo-se presente para além desta vertente financeira a vertente social que envolve o utente.

A atividade decorreu nos dias 18 e 19 de janeiro/ 2 e 29 de fevereiro/ 15, 16 e 29 de março/ 16 de maio.

Apresentamos, de seguida, 1 dos atendimentos assistidos considerando-o significativo e humanamente enriquecedor. Os restantes remetemos para anexo (ver Apêndice 2-A).

A utente mora com o marido e dois filhos. O marido já tinha solicitado apoio junto da instituição. Nessa altura, a esposa encontrou trabalho e, o mesmo considerou que o apoio solicitado não fazia sentido.

Contudo, a vida do casal alterou e a esposa marcou um novo atendimento. A utente trabalhou nas limpezas no shopping durante seis meses (de abril a outubro), mas terminou o contrato.

O marido está aposentado por invalidez devido a problemas do sistema nervoso. Um dos filhos está desempregado, tem 24 anos, trabalhou durante um tempo em Espanha e, entretanto, solicitou o subsídio de desemprego. O outro filho tem 21 anos e está no último ano do ensino secundário na escola de Monserrate.

O marido recebe de pensão de invalidez 720 euros. No entanto, o marido tem uma dívida de uma compra que não conseguiram pagar (aspirador no valor de 400 contos antigos) tendo de pagar 300 euros por mês. A utente e a família moravam em Darque numa habitação, mas como a renda era elevada vieram morar para Viana num T3.

Balanço geral da situação: Rendimentos: 720 euros (pensão de invalidez)

Despesas: 40 euros (Gás)/ 50 euros (luz)/ 30 euros (Água)/25 euros (Medicação marido)/300 euros (Dívida)/ 275 euros (Renda de casa)/ 25 euros (Condomínio).

## **ATENDIMENTOS EFECTUADOS E ANALISADOS A INDIVÍDUOS/FAMÍLIAS CARENCIADAS**

Apresentamos, seguidamente, 1 dos atendimentos efectuados e analisados considerando-o significativo. Os restantes remetemos para anexo (ver Apêndice 2-B). É de realçar que os primeiros atendimentos tiveram a supervisão da técnica responsável pelo serviço.

A atividade decorreu nos dias 13 e 27 de abril, 11 e 17 de maio de 2012.

A utente de 51 anos é casada e tem duas filhas com 15 e 24 anos. Uma das filhas encontra-se na Bélgica com bolsa de estudo a fazer uma investigação e a outra filha encontra-se a estudar. Foi gerente bancária durante 17 anos, mas encontra-se, de momento, desempregada devido a problemas com os antigos colegas. Já terminou o fundo de desemprego. O marido da utente também se encontra desempregado recebendo de fundo de desemprego 454,50 euros.

A utente já se tentou suicidar várias vezes, a filha devido ao facto de ver a mãe a perder um emprego que era bem pago, começou a ter dificuldades na escola e problemas de saúde (está a ser tratada pelo hospital, tem em média 5 consultas por mês).

O marido tirou o 12º ano pelas novas oportunidades e encontra-se a tirar um curso superior para maiores de 23 anos, conseguindo bolsa de estudo.

A formação de base da utente é economista tendo sido também, professora de Matemática. Tem uma dívida de 50 euros mensais às finanças e não sabe como pagar.

Balanço geral da situação:

Rendimentos: 454.50 euros ( fundo de desemprego marido) / 29,19 euros (abono da filha)

Despesas: 350 euros (renda de casa)/ 32 euros (água)/ 70 euros (luz)/ 45 euros (gás)/ 50 euros (divida mensal às finanças)

Aconselhamos a falar com a advogada da instituição devido à divida que tem acumulada no sentido de ver a hipótese de minimizar o valor mensal. A utente solicitou apoio em géneros alimentares.

### **5.1.3. ATIVIDADES REALIZADAS NO SERVIÇO DA COMUNIDADE DE INSERÇÃO:**

Quando iniciamos a nossa intervenção neste serviço realizamos reuniões com a responsável do serviço e com a monitora das oficinas ocupacionais com o intuito de dar a conhecer o plano de actividades elaborado para realizar com os utentes e ter um parecer sobre o mesmo, procurando obter informações úteis sobre o funcionamento do serviço. Ao longo do estágio foram realizadas reuniões com a psicóloga do serviço (no dia 14 e 28 de março); a voluntária da instituição (no dia 30 de março) e o design da instituição (no dia 04 de abril) com o objectivo de pedir a colaboração dos mesmos para a realização de actividades específicas (ver Apêndice 3 D).

### **REALIZAÇÃO DE ACÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO**

#### **a) ACÇÃO DE SENSIBILIZAÇÃO SOBRE DOENÇAS SEXUALMENTE TRANSMISSÍVEIS**

No âmbito do plano anual de actividades, as técnicas responsáveis pelo serviço, realizam acções de sensibilização específicas junto dos utentes. Nesse sentido, organizamos e participamos na acção sobre Doenças Sexualmente Transmissíveis.

Inicialmente, abordamos o conceito de DST, sintomas, formas de contágio e formas de prevenção. Realizamos um debate com os utentes para que fossem tirando dúvidas e colocando questões pertinentes. No final da actividade entregamos um kit que continha um livro de bolso sobre DST, preservativos masculinos e femininos, um pin, folhetos informativos e um lápis. O tema foi uma forma de consciencializar os utentes através de informações pertinentes e atuais.

Todos se mostraram participativos e interessados. A atividade decorreu no dia 10 de janeiro e contou com a participação de 13 utentes. A avaliação desta atividade não se aplicou<sup>2</sup>.

**b) “A IMPORTÂNCIA DA IMAGEM PESSOAL E PROFISSIONAL: ELA ABRE E FECHA PORTAS”**

Tendo presente que a finalidade da nossa intervenção passava por um desenvolvimento de competências sócio-profissionais procuramos fazer um treino das mesmas através de uma acção de sensibilização, dividida em três partes, como descreveremos de seguida.

A primeira parte foi abordada pela psicóloga do serviço e os assuntos referidos centraram-se na importância que tem a imagem pessoal e a forma como é construída. Neste seguimento abordou a importância da imagem a adotar no contexto profissional. Ao longo da exposição dos conceitos foi fazendo um debate com os utentes e dando exemplos concretos do dia-a-dia. Abordou a importância da comunicação. Realizou um brainstorming sobre o conceito de assertividade. Referiu os estilos de comportamento e apresentou as atitudes que cada pessoa deve adotar para conseguir ser o mais assertivo possível.

A segunda parte da acção foi abordada por nós e centrou-se no treino de posturas e atitudes a ter numa entrevista de emprego, comportamentos a adotar e erros que não se devem cometer. Para o efeito realizamos um brainstorming onde apresentamos uma oferta de emprego específica com a exigência de determinados critérios. Escolhemos 4 utentes e cada um teria de adotar a postura descrita num papel e o restante grupo teria de avaliar cada candidato referindo aspectos positivos e negativos.

A terceira e última parte da acção consistiu na realização de workshops sobre técnicas específicas, abordadas por uma voluntária do GAF com o curso de estética. Estes, divididos entre a demonstração e a aplicação prática, foram dirigidos, às utentes do sexo feminino tendo sido algumas aplicadas também aos utentes do sexo masculino. Inicialmente foi abordada a manicura e o cuidado a ter com as unhas e com as mãos. A voluntária usando-nos como cobaias, explicou cada passo no processo da manicura. No

---

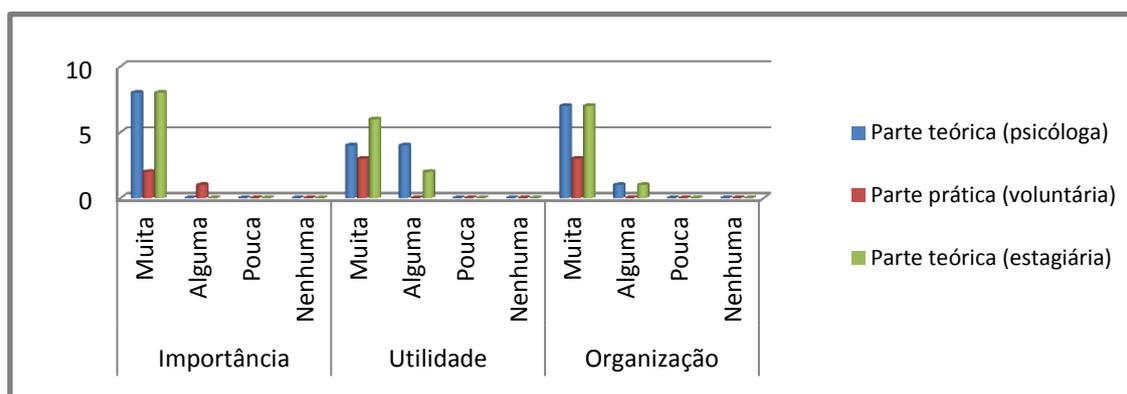
<sup>2</sup> Não é usual avaliar as atividades que fazem parte do plano anual deste serviço juntos dos utentes, é feito no final da apresentação do tema um debate e sessão de esclarecimento sobre os assuntos apresentados.

final fez-nos manicura francesa e depois cada utente esteve a experimentar fazer umas às outras.

A segunda técnica abordada foi a epilação, inicialmente explicou as noções básicas sobre a mesma e depois fez o buço e as sobrancelhas a todos os utentes interessados. Seguidamente, abordou a técnica da maquilhagem. Explicou a forma de fazer o contorno dos olhos, lábios, as cores a usar, os tipos de pinceis que devem escolher, os tons de pele e os tons de sombras que se adequam. A quarta técnica abordada esteve relacionada com cuidados a ter com o cabelo. A voluntária disponibilizou-se para pintar cabelos, fazer penteados, esticar e cortar.

A atividade decorreu entre os dias 12, 17, 18 e 19 de abril. Apresentamos os dados obtidos no inquérito de avaliação.

**Gráfico nº13: Ação de Sensibilização- A importância da imagem pessoal e profissional**



É de referir que nas actividades referentes à parte abordada pela voluntária apenas as senhoras do sexo feminino preencheram o inquérito.

Verificamos nos dados expostos que as diversas actividades realizadas se encontram entre os itens “muita” e “alguma” relativamente à importância, utilidade e organização. Podemos referir que relativamente à utilidade os dados oscilam mais, comparativamente ao item da importância e organização. É de realçar que os utentes se mostraram muito interessados no tema abordado, verificando-se, essencialmente com a realização dos workshops, uma maior preocupação e cuidado com o aspeto físico, maioritariamente no grupo de senhoras que começaram, no dia a dia, a pintar as unhas, a maquilhar-se e a vestir-se mais cuidadosamente.

c) **“A IMPORTÂNCIA DA SAÚDE BOCAL NA QUALIDADE DE VIDA” (atividade não planeada mas executada)**

Tendo presente a preocupação pelos cuidados básicos dos utentes e tendo conhecimento da necessidade de abordar temas referentes a esses mesmos cuidados, procuramos realizar uma acção de sensibilização acerca da saúde bucal. Esta actividade contou com a presença de dois dentistas convidados.

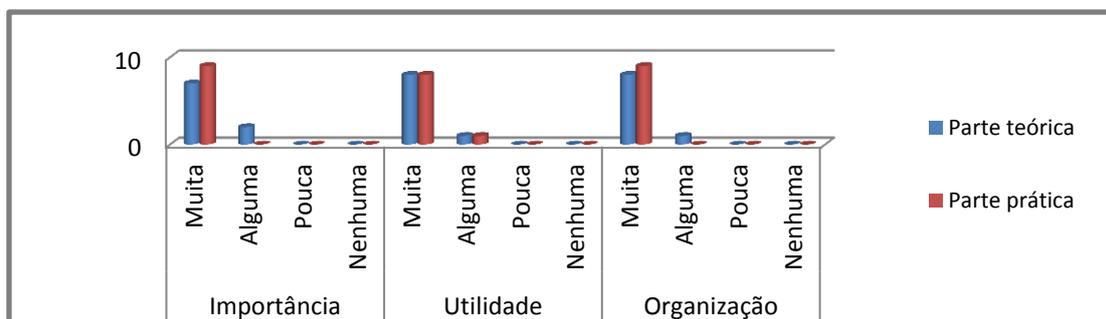
Inicialmente apresentaram aos utentes conceitos e termos técnicos recorrendo a imagens das estruturas bocais explicando em que consiste a placa bacteriana, o que pode ser causado pela mesma, o que é a gengivite, a o uso adequado do fio dental e a utilização de uma alimentação adequada como fator fundamental. Posteriormente, realizaram um debate de ideias e um esclarecimento de dúvidas.

Posteriormente, recorreram a materiais específicos, para fazer a demonstração, através de moldes de dentes brancos, amarelos e com cáries falando de cada situação. Apresentaram a importância do uso correto da escova dos dentes e do fio dental, da pasta de dentes e da necessidade de fazer a troca da escova de dentes regularmente. Os dentistas referiram que iriam abrir um consultório e que depois estarão disponíveis para qualquer esclarecimento. Os dentistas mostraram-se receptivos na explicação dos problemas sentidos por cada utente.

A atividade decorreu entre os dias 15 e 17 de maio e contou com a nossa participação, a de 2 dentistas convidadas e 11 utentes.

Apresentamos, seguidamente, os dados obtidos no inquérito de avaliação.

**Gráfico nº 14: Acção de sensibilização- A importância da Saúde Bucal na Qualidade de Vida**



Verificamos que segundo os valores apresentados a parte teórica relativa à acção de sensibilização oscila entre o “muita” e “alguma” relativamente à importância, utilidade e organização. Comparativamente à parte prática cujos valores se centram no item “muita” relativamente aos mesmos critérios.

Salientamos que este foi um tema de interesse para os utentes devido à grande maioria apresentar problemas bocais e encontrar na actividade realizada uma forma de apresentar o caso pessoal e ter conhecimento das possíveis soluções para o mesmo.

**d) “A IMPORTÂNCIA DE SABER POUPAR”**

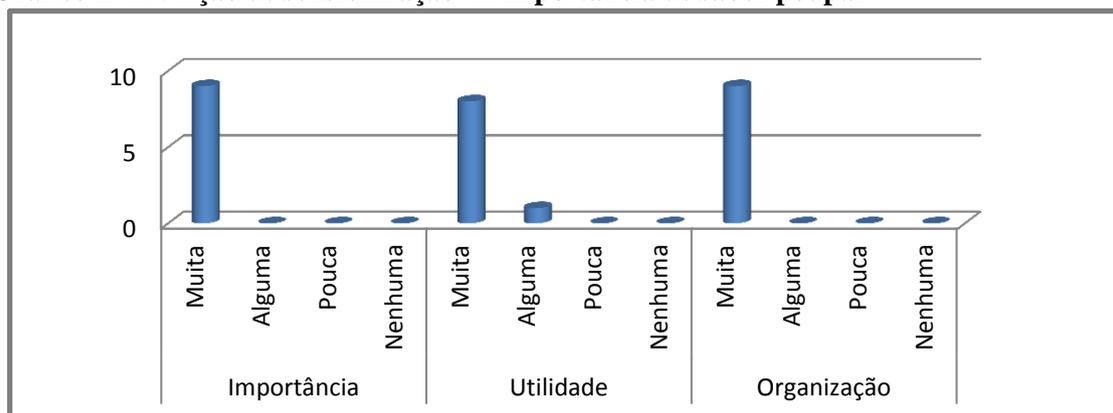
A referida acção de sensibilização surgiu da necessidade de informar os utentes sobre como fazer uma gestão financeira adequada, tendo presente as dificuldades sentidas por cada utente. Para o efeito convidamos um economista que abordou conceitos como poupança; dicas sobre como fazer o registo de todas as despesas, ponderar grandes compras, procurar os melhores preços, perceber as estratégias de marketing, utilizar listas de compras, evitar levar crianças ao supermercado, pagar sempre em dinheiro. No final da sessão o economista apresentou um simulador de gastos referindo o valor do tabaco, do café e de outros “vícios” diariamente, mensalmente e anualmente. Apresentou ainda outras dicas importantes para se fazer uma boa gestão financeira.

É de realçar que, dependendo dos casos, existem utentes que são autónomos e outros que é a equipa técnica que gere o dinheiro mensalmente.

A actividade decorreu no dia 20 de junho e contou com a participação de um economista convidado e 15 utentes.

Apresentamos, seguidamente, os dados obtidos no inquérito de avaliação.

**Gráfico nº 15: Acção de sensibilização- A importância de saber poupar**



Concluimos, através dos dados apresentados, que os utentes inquiridos consideraram que a actividade teve muita importância e esteve muito bem organizada. Apenas os dados referentes ao critério da utilidade oscilam entre os itens “muita” e “alguma”.

## REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE INFORMAÇÃO

### a) “A ARTE DE SABER VIVER EM COMUNIDADE”

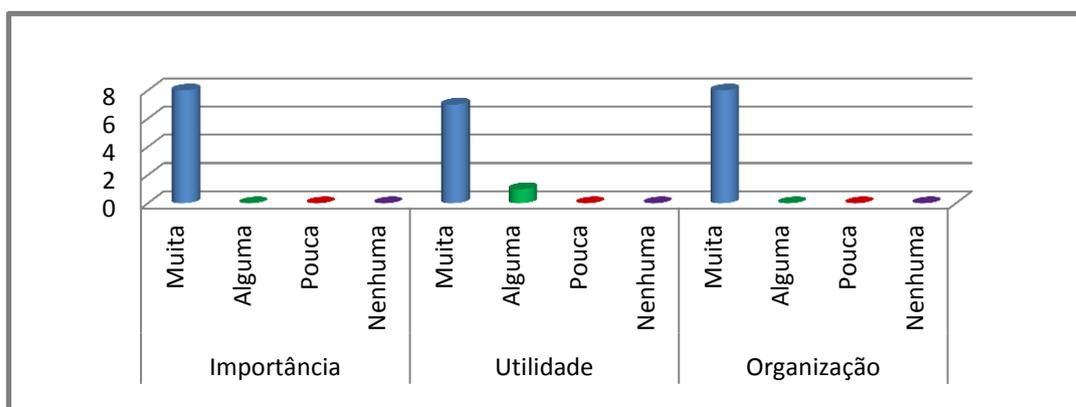
Tendo presente o fato de os utentes viverem com um grupo onde cada elemento tem especificidades próprias e onde os conflitos emergem facilmente, abordamos o tema “a arte de saber viver em Comunidade”.

Os assuntos centraram-se no conceito de pessoa e nas características e personalidade que cada pessoa tem. Solicitamos que realizassem um acróstico sobre o seu nome. O objetivo era através das letras do nome, encontrar características que começassem com essa letra e estivessem relacionados com a vida dessa pessoa em concreto. Seguidamente, pedimos que retirassem um papel, de um conjunto de várias qualidades e defeitos, e referissem se essa característica estava ou não relacionada com a sua vida, justificando. Depois abordamos a importância de viver em grupo e as características inerentes a um bom relacionamento grupal.

Apresentamos uma história que focava a ideia de que devemos saber respeitar os defeitos dos outros para conseguirmos viver melhor em comunidade. No final foi solicitamos aos utentes que retirassem um novo papel em que tinham uma característica escrita e cada um teria de referir se estava relacionada com o grupo em que estão inseridos. Posteriormente colocamos a questão- quando surgem conflitos, como resolvê-los? Apresentamos, nesse seguimento os tipos de conflitos existentes e as estratégias a adotar perante os mesmos (ver Apêndice 3-H).

A atividade decorreu no dia 17 de abril e contou com a participação de 8 utentes. Apresentamos, seguidamente, os resultados obtidos no inquérito de avaliação.

**Gráfico nº 16: Ação de informação- A arte de saber viver em comunidade**



Verificamos que a actividade realizada foi muito positiva em relação aos itens considerados. Os dados recolhidos apenas diferem na utilidade que o tema tem para o dia a dia dos utentes variando entre “muita” e “alguma” importância.

### b) “DIGA NÃO ÀS DEPENDÊNCIAS”

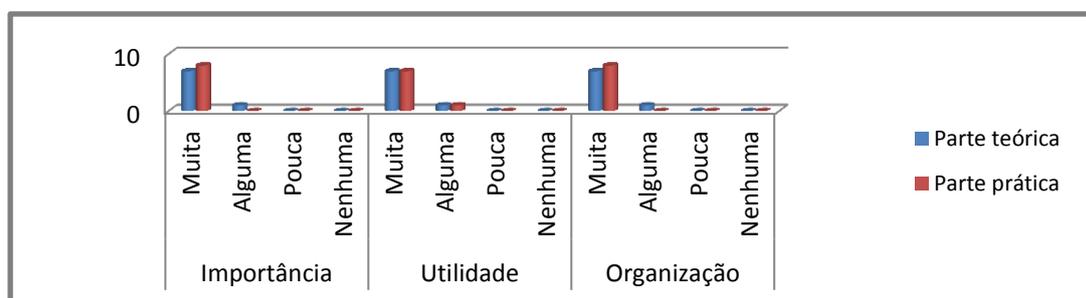
Tendo um conhecimento prévio do historial dos utentes e da necessidade de abordarmos temas do interesse dos mesmos, realizámos uma ação de informação relacionada com o consumo de substâncias. A atividade foi implementada por nós com o contributo de duas estagiárias do ensino secundário e uma voluntária de medicina.

Inicialmente, apresentámos uma fundamentação teórica acerca dos tipos de drogas centrando-nos nas substâncias mais conhecidas pelo grupo, mostrando os efeitos a curto e médio prazo. Indicamos nomes de instituições especializadas que fazem tratamento de pessoas relacionadas com estas problemáticas. Exibimos, um vídeo com a música de Pedro Abrunhosa “quem me leva os meus fantasmas” e a partir das imagens, fizemos uma reflexão seguindo-se uma história verídica e um debate de grupo.

Solicitamos que os utentes se dividissem em grupo e entregamos histórias reais, pedindo que lessem, refletissem e escrevessem efeitos positivos e negativos da história e a lição de vida que tiraram da mesma. Posteriormente, realizamos uma atividade que consistiu num jogo de tabuleiro com afirmações verdadeiras ou falsas e mitos. Cada grupo teria de responder a questões específicas. A última atividade consistiu na partilha, por parte de cada utente (que tivesse um passado relacionado com esta problemática), do caso pessoal ao restante grupo falando sobre a forma como lidou com a problemática individualmente, em contexto familiar e social.

A atividade decorreu no dia 13 de junho e contou com a nossa participação, 10 utentes, 2 estagiárias e 1 voluntária. Apresentamos, seguidamente os dados recolhidos no inquérito de avaliação.

**Gráfico nº17: Ação de informação- Diga NÃO às dependências**



Através do gráfico apresentado verificamos que relativamente à parte teórica da ação de informação os dados são coincidentes no que respeita aos três critérios- importância, utilidade e organização.

No que concerne à parte prática todos os inquiridos referem, maioritariamente o item “muita” relativamente à importância, utilidade e organização. É de realçar todos os utentes se mostraram interessados no tema sendo por isso elevada a participação dos mesmos.

### **COMEMORAÇÃO DO 25 DE ABRIL**

Com o propósito de relembrar e comemorar a data do 25 de abril foram desenvolvidas três actividades no seu conjunto.

#### **a) ELABORAÇÃO DE UM CRAVO COM UM POEMA ALUSIVO AO 25 DE ABRIL**

A atividade focou-se na elaboração de cravos concebidos pelos utentes nas oficinas. Realizamos uma reunião com o design, onde surgiu a ideia de utilizar papel crepe para o cravo e o poema ser impresso directamente na cartolina. Foram elaborados 40 cravos. Após a distribuição, foi feita a declamação do poema e os utentes trocaram o cravo entre si. No final cantamos a música “Grândola Vila Morena” de Zeca Afonso, para relembrar esse dia. A atividade decorreu na semana do 05 a 13 de abril e contou com a participação de 7 utentes.

#### **b) VISUALIZAÇÃO DO FILME “CAPITÃES DE ABRIL”**

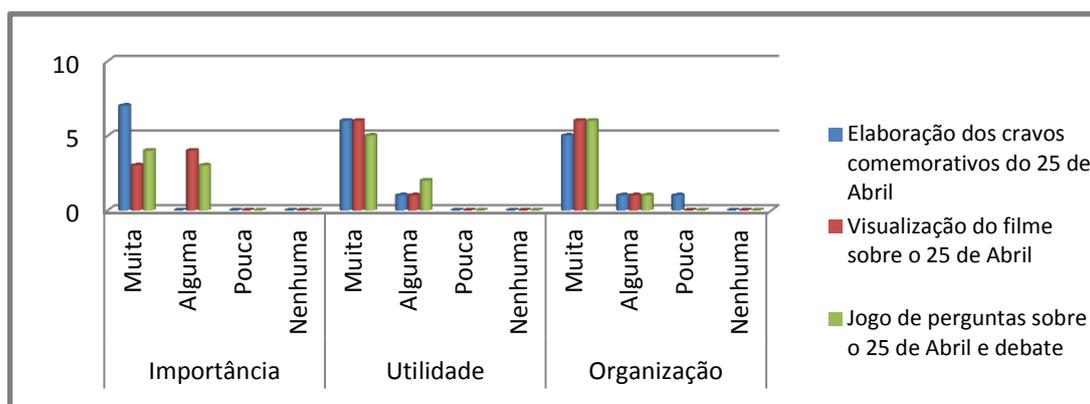
A actividade consistiu na visualização do filme “Capitães de Abril” de Maria Medeiros. Este retrata a passagem da noite de 24 para o 25 de abril de 1974 quando uma canção desencadeia um golpe de Estado Militar que iria mudar a face do País e o destino dos territórios. Ao longo da visualização do filme os utentes foram fazendo comentários sobre o que iam visualizando. Como forma de verificar as diferenças existentes entre a época de 1974 e o presente ano, foi solicitado a cada utente que referisse se viveu nessa época (devido à diferença de idades existentes) e como a caracteriza. A atividade decorreu no dia 24 de abril e contou com a participação de 7 utentes.

#### **c) JOGO DE PERGUNTAS SOBRE O ANTES, O DIA E O APÓS 25 DE ABRIL**

No sentido de relembrar momentos históricos importantes realizamos um jogo sobre o antes, o dia e o depois do 25 de abril. Este consistia em perguntas com opções de resposta da qual tinham de seleccionar apenas uma. Foram feitas equipas. As perguntas centravam-se, em datas, nomes de figuras da época e locais marcantes e históricos. A

atividade decorreu no dia 24 de abril e contou com a participação de 7 utentes. Apresentamos, seguidamente, os dados obtidos no inquérito de avaliação.

**Gráfico nº18: Comemoração do 25 de abril**



Das respostas obtidas podemos afirmar que, no que respeita à importância das actividades realizadas a elaboração dos cravos se destaca oscilando as restantes entre os itens “muita” e alguma”. Relativamente à utilidade das actividades grande parte dos inquiridos referem ser muito útil, considerando o jogo de perguntas a actividade menos útil no dia a dia comparativamente às três. No que respeita à organização destacamos como ponto menos positivo a actividade da elaboração dos cravos oscilando entre “muita”, “alguma” e “pouca” organização.

## **MANUTENÇÃO DO ESPAÇO DE UMA QUINTA PERTENCENTE AO CONVENTO DO CARMO**

Na freguesia de Deão, pertencente ao concelho de Viana do Castelo, existe uma quinta que foi cedida aos padres da igreja do Carmo, pertencendo assim ao GAF. Essa quinta é alugada a grupos para dias festivos. Os utentes são responsáveis anualmente pela manutenção do espaço exterior e interior. Nesse âmbito, dedicámos dois dias completos para fazer a limpeza do local.

Esta quinta, onde os utentes costumam passar uma semana de férias, possui uma casa e tem no exterior pátios, locais com relva, campos e piscina. No primeiro dia, 12 de abril, fizemos a limpeza que consistiu no corte da relva e da erva dos campos, arbustos, árvores e sebes. Foi um trabalho de equipa, uns cortavam, outros arrepanhavam, queimavam ou enchiam para sacos do lixo. No segundo dia, 30 de maio, dividimos tarefas, novamente, ficando uns elementos no espaço exterior, outros responsáveis pela limpeza do espaço interior e outros ainda responsáveis pela confeção do almoço e lanches. A atividade decorreu no dia 12 de abril e 30 de maio e contou com a

participação de 16 elementos no primeiro dia e 15 elementos no segundo dia, respectivamente.

### **WORKSHOP COM OS MATERIAIS ELABORADOS NAS OFICINAS OCUPACIONAIS**

No dia 03 de Maio deslocamo-nos, juntamente com 3 utentes, à escola de Monserrate em Viana do Castelo com o objectivo de realizar um workshop dos materiais elaborados nas oficinas ocupacionais, direccionado aos alunos do curso de Animação Sociocultural do 11ºano. Devido ao número elevado de elementos na turma dividimos a mesma em dois grupos. Inicialmente demos a explicação e demonstramos como se fazia cada um dos objectos e os materiais a utilizar. Posteriormente, referimos que cada aluno tinha a possibilidade de experimentar fazer 2 a 3 objetos. O material para a construção dos objectos são, essencialmente, cápsulas do café, pistola e cola, missangas, fios, bandoletes, argolas e alfinetes.

Esta actividade foi importante no sentido de os utentes colocarem em prática o que aprendem diariamente na instituição, explicando para outras pessoas através da demonstração. Iniciativas do género fazem com que os utentes se sintam úteis e valorizados. A actividade decorreu no dia 03 de maio e contou com a presença de 3 utentes.

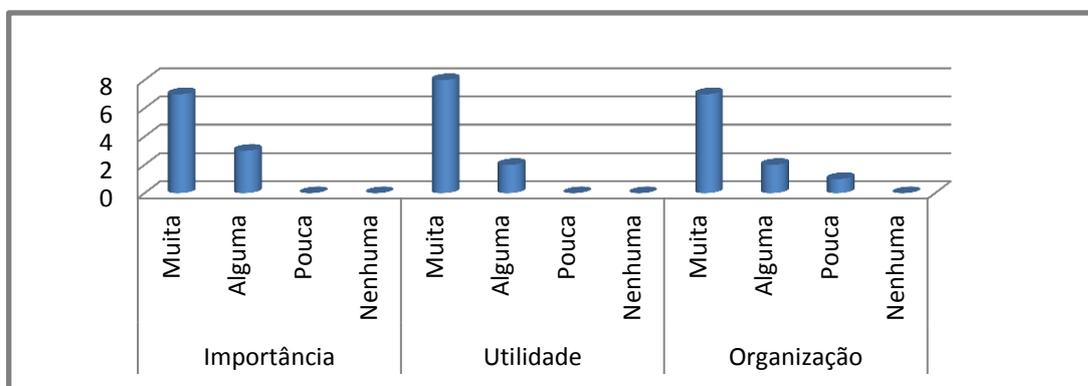
### **ELABORAÇÃO DA HORTA VERTICAL**

No serviço da Comunidade existe um espaço no exterior que foi reorganizado pelos utentes, dividido por uma horta e um jardim, onde os utentes passam alguma parte do seu tempo livre em convívio.

Com o objetivo de decorar esse espaço e reutilizar material surgiu a ideia, em consonância com a responsável do serviço, de fazer uma horta vertical, adaptando-se uma existente num site da Internet. Iniciámos a actividade nas oficinas ocupacionais com a ajuda da monitora, reunindo primeiro todo o material necessário como garrafas de plástico, flores e sementes, terra e fio. A actividade realizou-se gradualmente (devido a razões extrínsecas à nossa intervenção) e consistiu na colocação, no muro desse espaço, de garrafas de plástico unidas entre si por um fio, tendo as mesmas uma abertura onde colocamos terra e plantamos sementes e flores. É de realçar que esta actividade implica responsabilidade de todos os utentes na manutenção do espaço para todos quanto o visitam, prolongando-se após a nossa intervenção.

A atividade decorreu entre os dias 12 de abril a 05 de junho e contou com a participação da maioria dos utentes. Apresentamos os dados obtidos no inquérito de avaliação.

**Gráfico nº19: Elaboração da Horta vertical**



Perante os dados verificamos que os inquiridos referem os itens “muita”, “alguma” e “pouca” relativamente aos três critérios de avaliação. No entanto realçamos que o item “muita” é superior comparativamente aos restantes itens. Salvuardamos que devido à natureza desta atividade alguns utentes não sentiram tanto interesse embora participassem nos diversos passos necessários para a conclusão da mesma e referissem que era uma atividade diferente e que dava um ambiente mais alegre ao espaço.

#### **IDA AO TEATRO NA ESCOLA DE MONSERRATE - “[PRÉ] CONCEITO”**

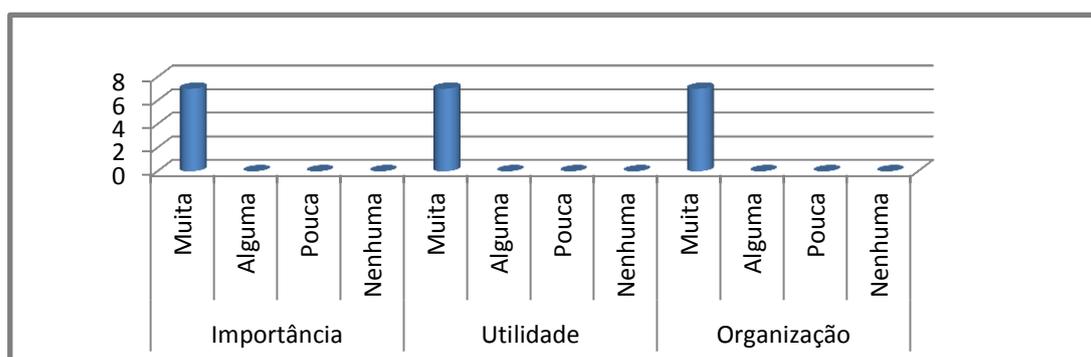
Ao longo da nossa intervenção, estiveram neste serviço duas estagiárias do curso de Animação Sociocultural da Escola de Monserrate desenvolvendo atividades com os utentes. Uma das referidas estagiárias, no âmbito Prova de Aptidão Profissional- PAP elaborou uma peça de teatro intitulada “[PRÉ] conceito”. As problemáticas abordadas nessa peça, relacionadas com a pobreza, o alcoolismo, a homossexualidade, entre outras, pareceram-nos interessantes tendo em conta o contexto em que os utentes estão inseridos, e com o acordo da responsável do serviço, optamos por endereçar um convite aos utentes do serviço e colaboradores para assistir.

No final da visualização da peça realizamos um debate em torno da mesma onde os utentes foram unânimes em considerar a peça muito bem conseguida quer em relação aos cenários e representação, quer em relação à forma como cativaram o público. Também assinalaram como importante as lições de vida que puderam retirar sentindo alguma familiaridade com alguns temas específicos. Este aspeto foi visível no interesse manifestado ao longo da espetáculo.

A atividade decorreu no dia 13 de junho, à noite e contou com a nossa participação, a de todos os utentes, da monitora do serviço e das estagiárias.

Apresentamos, seguidamente, os dados obtidos no inquérito de avaliação (apenas responderam 6 utentes, por razões extrínsecas, no entanto todos os utentes da comunidade foram ver o espectáculo).

**Gráfico nº20: Ida ao teatro- [Pré] Conceito**



Como podemos verificar, a opinião dos utentes relativamente à atividade é unânime tendo sido considerado o item “muita” para os três critérios de avaliação- importância, utilidade e organização. É de realçar o facto de ser uma atividade diferente das realizadas no dia-a-dia e ser do interesse de todos uma vez que abordou alguns dos temas que direta ou indiretamente lhes são próximos.

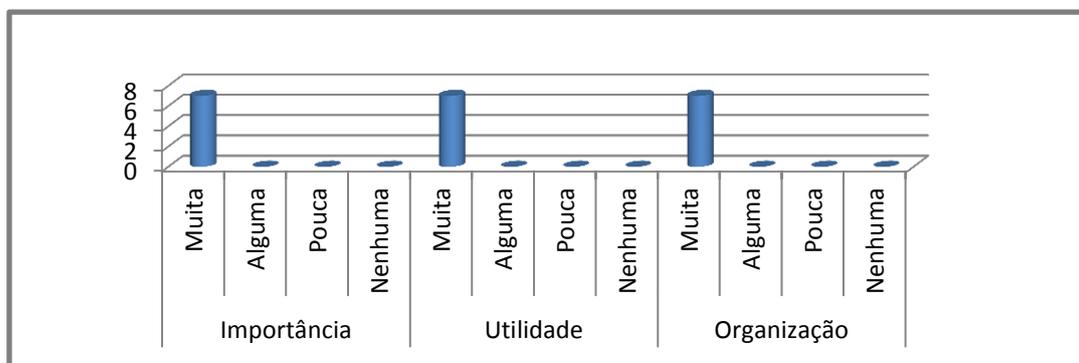
## **RASTREIO DE SAÚDE**

Esteve presente neste serviço, ao longo da nossa intervenção, uma aluna de medicina, voluntária, e que mostrou disponibilidade para colaborar nas nossas atividades. Em conjunto planeamos uma atividade que tendo por base a sua área de formação, fosse de encontro aos cuidados de saúde básicos que os utentes devem ter diariamente.

Preparámos um rastreio de saúde, onde calculamos o índice de massa corporal (altura e peso); a tensão arterial; o perímetro abdominal e a pulsação, tendo registado os valores a fim de entregamos um cartão com os dados de cada utente. No final, distribuimos panfletos sobre os cuidados a ter com a saúde. Deveríamos ter repetido esta ação, após duas a três semanas, e fazer a comparação dos valores verificando se os valores se tinham alterado muito. Contudo, e dado que o tempo de voluntariado no serviço era exíguo não foi possível repetir.

A atividade decorreu no dia 12 de junho e contou com a participação de 7 utentes, 1 voluntária e 2 estagiárias. Apresentamos os dados obtidos no inquérito de avaliação.

**Gráfico n°21: Rastreio de Saúde**



A partir do gráfico, verificamos que os inquiridos consideram a atividade muito positiva relativamente à importância, utilidade e organização utilizando o item “muita” para a classificar. É de salientar que os utentes se mostraram interessados em saber como estavam relativamente ao seu estado de saúde e quais os cuidados a ter no seu dia-a-dia.

### **RECOLHA DE HISTÓRIAS DE VIDA**

Sendo as histórias de vida um método autobiográfico que permite ao adulto consciencializar-se do seu processo de formação reflectindo sobre as suas capacidades, competências e limitações individuais, consideramos pertinente a recolha das mesmas junto dos utentes.

Desta forma, nos dias 14, 15 e 19 de junho foi feita, individualmente, uma entrevista (foram recolhidas 14 histórias de vida) tendo presente um nome fictício; idade; sexo; origem social; percurso escolar e habilitações académicas; relação com a família; relações vinculativas ligada ao grupo de amigos; se pertenceu ou pertence a algum grupo ou associação; viagens realizadas; relação com o sexo oposto; como foi a chegada dos filhos e a relação atual com eles; percurso profissional; acontecimentos negativos e expectativas em relação ao futuro. O objetivo da atividade prendeu-se com um conhecimento mais abrangente do historial de cada utente valorizando cada acontecimento apresentado.

Referimos, seguidamente, 1 das histórias de vida que consideramos mais significativa e humanamente enriquecedora. As restantes remetemos para anexo (ver Apêndice 3-F).

A atividade decorreu nos dias 14,15 e 19 de junho e teve a participação de 14 utentes.

*Fátima Oliveira* (nome fictício) de 39 anos nasceu em Moçambique e veio para Portugal com 4 anos de idade residindo em Viana do Castelo. Frequentou o meio escolar até ao 9ºano de escolaridade, contudo devido a uma gravidez de risco teve de abandonar a escola.

Ao longo da sua vida, exerceu funções de auxiliar de ação educativa, de ação médica, de ensino especial, ajudante de cozinha, técnica comercial e tratou de idosos na sua casa.

Relativamente à vida amorosa, Fátima teve momentos positivos. Contudo são inúmeros os acontecimentos negativos que foram dando um rumo diferente à sua vida. Começou a namorar em 1991 e engravidou sendo obrigada, pela sua família, a casar.

Entretanto, nasceu o seu filho nesse mesmo ano. Em Maio de 1992, o pai do seu filho foi preso, devido a um crime que teria cometido e só saiu da prisão em 1999.

Com medo, Fátima levava o seu filho a visitar o pai, pois sabia que poderia sofrer de maus tratos tanto físicos como psicológicos por parte do marido, como sempre acontecia desde que casaram. Após a saída da prisão, Fátima ainda permaneceu com o seu marido mais um ano e meio. Todavia, os maus tratos agravaram-se significativamente, o que levou Fátima a divorciar-se.

Mais tarde, começou a namorar com um rapaz tetraplégico. Essa relação teve a duração de 4 anos, e ainda hoje afirma ter sido o grande amor da sua vida. Porém, ele começou a ser demasiado ciumento e a relação acabou por terminar. Mas a amizade que ambos tinham ainda hoje continua. Passado 6 meses, envolveu-se com outro homem durante aproximadamente 3 anos. Mas, sofreu novamente de maus tratos ao ponto de se auto mutilar, regando-se com gasolina e ateando-se com fogo. Foi nesse espaço de tempo que também descobriu que era portadora de Síndrome de Borderline. A notícia de que se tinha mutilado percorreu jornais e passou na televisão. O seu filho perante essa situação ficou revoltado e não permitiu que se revelasse mais notícias.

Desde aí, Fátima foi medicada, mas passado um ano voltou a ocorrer a mesma situação mas desta vez com álcool devido, novamente, a uma grande discussão com o companheiro. O relacionamento acabou por terminar, e Fátima esteve internada dois meses e meio, passando depois para a unidade de psiquiatria.

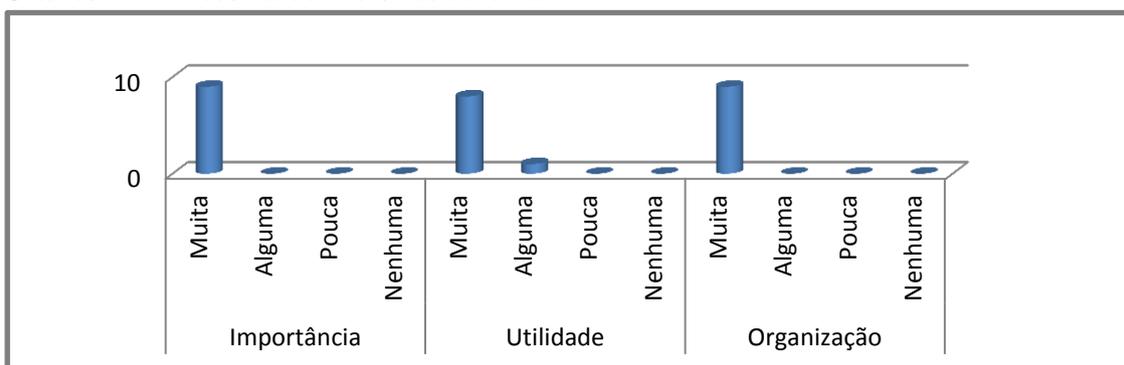
Em julho de 2011, conheceu o seu atual companheiro. A relação não é a que esperava, pois tem levado Fátima a muitos pensamentos negativos mas tem superado até ao momento. A relação que Fátima tem com o seu filho, alterou desde que o seu atual companheiro foi viver para sua casa “quando nasceu era a maior alegria da minha vida, hoje ele tem 20 anos, é a minha prioridade mas tem um feitio complicado, temos discussões porque não consegue aceitar o meu companheiro por ele não ajudar em casa e não querer trabalhar”. A relação que Fátima

estabelece com a restante família, essencialmente os seus pais, é positiva. Com os amigos também tem uma boa relação. As pessoas mais importantes são o filho, os pais e amigos. Nos tempos livres Fátima gosta de ouvir música, fazer croché, trapilho e ver televisão. Pertence à religião Bahaih. Já viajou para Espanha e Moçambique.

Em relação ao seu futuro Fátima aponta “gostava de ser feliz, superar o momento que estou a passar. Tenho o sonho de arranjar trabalho e desejo ter muitos netos”.

Apresentamos, os dados obtidos no inquérito de avaliação.

**Gráfico nº22: Recolha de Histórias de Vida**



Verificamos, através dos dados apresentados, que a atividade teve um impacto muito positivo nos utentes inquiridos salientando-se o item “muita” para os três critérios de avaliação seleccionados. É de referir que nenhum utente se opôs a responder às questões colocadas nem mostraram receio em falar sobre os acontecimentos menos positivos da sua vida.

## **SAÍDAS PARA O EXTERIOR COM JOGOS TRADICIONAIS E DINÂMICAS DE GRUPO**

Com o objetivo de realizar atividades com os utentes num contexto diferente do qual estão inseridos e pretendendo a criação de laços num ambiente mais propício efetuamos duas saídas para o exterior.

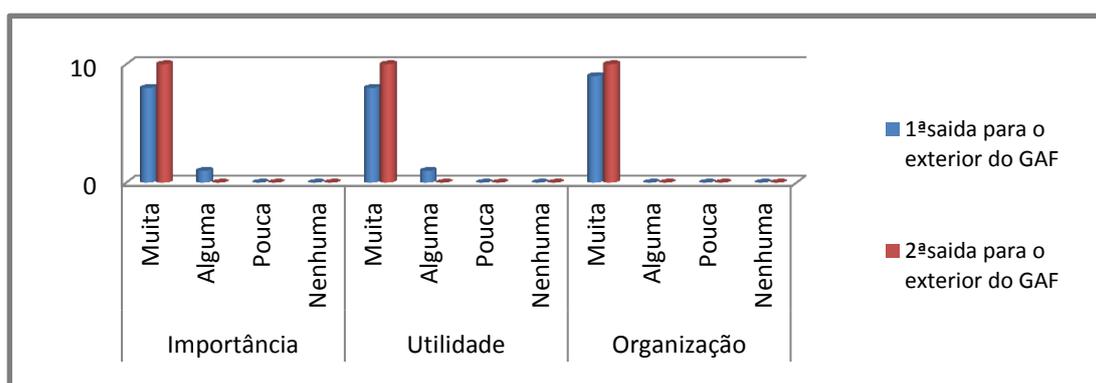
A primeira saída decorreu no dia 16 de maio, da parte de manhã, junto à praça de touros de Viana do Castelo. Inicialmente, os utentes foram à água. Depois, realizámos uma dinâmica de grupo que consistiu na entrega de um papel a cada utente em que solicitámos que fizessem um desenho ou escrevessem uma frase representativa de um dos momentos importante da sua vida. Realizámos outra dinâmica de grupo em que cada participante referia uma qualidade da pessoa que estivesse ao seu lado e o restante grupo tinha de referir palavras que começassem pela primeira letra da característica.

A segunda saída, foi organizada de forma diferente. Devido ao aniversário da instituição encerrada foi-nos pedido a nós e às duas estagiárias de animação para fazermos uma saída com ao utentes. O local foi o mesmo que na primeira tendo sido alargado o tempo da actividade para todo o dia. Inicialmente os utentes foram à água. Depois organizamos jogos tradicionais, a seguir referidos: Jogo do lenço; jogo do lencinho; jogo da laranja; jogo dos sacos; jogo do “descobre o rebuçado”; jogo do telefone estragado e jogo das características do outro (ver Apêndice 3-E).

Podemos referir que as saídas para o exterior são uma forma de o utente se libertar dos problemas do dia a dia e conviver com o restante grupo.

A atividade decorreu nos dias 16 e 31 de maio e contou com a participação de 10 utentes nas duas saídas. Apresentamos, seguidamente os dados obtidos no inquérito de avaliação.

**Gráfico nº23: Saídas para o exterior da instituição**



Perante os dados podemos referir que relativamente à primeira saída para o exterior da instituição os inquiridos relativamente à importância e à utilidade apresentam os itens “muita” e “alguma” sendo que o “muita” tem valores mais elevados. Relativamente à organização, os utentes referem que a atividade esteve muito organizada. No que respeita à segunda saída e realçando o facto de ter sido o dia completo com tempo dividido entre o descanso, rio e jogos tradicionais, os valores apresentam o item “muita” quanto aos três critérios: importância, utilidade e organização.

## **COLABORAÇÃO NAS ATIVIDADES REFERENTES AO PLANO ANUAL DO SERVIÇO**

Ao longo da nossa intervenção colaboramos na execução de diversas actividades intrínsecas ao funcionamento da instituição, em específico ao plano do serviço da Comunidade de Inserção. As mesmas serão apenas referidas, sendo apresentada uma

descrição detalhada em anexo do presente relatório. Dessa forma, colaboramos na elaboração de objetos para venda e preparação de papel reciclado; elaboração de objetos, nas oficinas ocupacionais, para as jornadas da instituição e apoio nas aulas de informática (ver Apêndice 3-H). Perante os dados conseguidos verificamos que a nossa prestação nas actividades foi muito importante e útil.

## **5.2. FASE DE AVALIAÇÃO**

Segundo Ander-Egg (2000), o conceito de avaliação, é uma forma de investigação social aplicada, sistemática, planificada e dirigida que se baseia no uso de procedimentos que servem para identificar, obter e proporcionar de forma válida e fiável, a informação pertinente e emitir juízos sobre o mérito e o valor de algo. Guerra refere vários tipos de avaliação: “a avaliação diagnóstica, a avaliação de acompanhamento e a avaliação final e estes pretendem responder a diferentes tipos de questionamento segundo a temporalidade do projeto”(2000,p.195).

No nosso caso, nem todas as actividades foram passíveis de uma avaliação contínua e/ou final com base em instrumentos científicos, no entanto, foi tido sempre em consideração o *feedback* por parte de todos os implicados na intervenção. Assim, e com o intuito de avaliar a forma de concretização do projeto de intervenção implementado, o impacto e a perceção dos intervenientes, elaborámos como instrumento de avaliação final, dois inquéritos por questionário. Apresentamos de seguida os instrumentos utilizados e os resultados obtidos.

### **5.2.1.RESULTADOS OBTIDOS COM A REALIZAÇÃO DO PROJETO**

De modo a obter uma avaliação do impacto das actividades desenvolvidas ao longo do estágio nos intervenientes, aplicamos dois inquéritos por questionário, no mês de junho. No primeiro, direccionado aos responsáveis do serviço da Empresa de Inserção (ver Apêndice 4-C), Comunidade de Inserção e Apoio Comunitário, era constituído por 21 questões fechadas numa escala variável de 1 a 5 (muito bom a fraco), e 4 questões de carácter aberto, onde era solicitada a opinião pessoal sobre o impacto das actividades realizadas no respetivo serviço; se tiveram *feedback*, positivo ou negativo; as limitações/pontos fracos do estágio em geral e limitações/pontos fracos na sua implementação. No segundo inquérito, direccionado à acompanhante de estágio/coordenadora da instituição colocámos 17 questões de ordem fechada, com uma escala variável de 1 a 5 (muito bom a fraco), e 4 questões de carácter aberto, onde era

solicitada a opinião pessoal sobre o impacto das atividades para a instituição; o facto de irem ou não de encontro aos objetivos delineados; mudanças obtidas e limitações existentes na sua implementação.

### **PERSPETIVAS DOS RESPONSÁVEIS DO SERVIÇO DA EMPRESA DE INSERÇÃO E DA COMUNIDADE DE INSERÇÃO**

Apresentamos, de seguida, os dados de avaliação obtidos no inquérito por questionário utilizado na fase da avaliação da intervenção. Realçamos que, devido ao facto do inquérito aplicado no serviço da Empresa de Inserção e da Comunidade de Inserção serem idênticos, iremos tratá-los em conjunto. Os dados referidos correspondem ao total de respostas que cada item de avaliação obteve. Inicialmente expomos as questões do tipo fechado e de seguida, as questões de opinião, comparando a perspectiva dos dois intervenientes. Na escala apresentada cada item corresponde a **1-Muito Bom/ 2-Bom/ 3-Suficiente/ 4-Insuficiente/ 5-Fraco**.

#### **Quadro nº26- Dados obtidos nos inquéritos de avaliação junto dos responsáveis dos serviços da Empresa de Inserção e Comunidade de Inserção**

<b>1ª fase: Sensibilização</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Reuniões para delinear as atividades e conhecer o público-alvo	2				
Adaptação do plano inicial de atividades ao público-alvo de intervenção	2				
Esclarecimentos solicitados acerca dos recursos existentes, da funcionalidade da instituição e de possíveis limitações a encontrar	2				
<b>2ª fase: Implementação</b>					
Escolha de temas pertinentes, atuais e centrados nas necessidades do público-alvo	2				
Uso de métodos e técnicas adequadas para apresentar o tema	1	1			
Gestão adequada do tempo em função dos horários e tarefas institucionais do público-alvo	2				
Organização prévia das atividades e <i>feedback</i> das mesmas	2				
Utilização de recursos materiais e humanos conforme as atividades implementadas	2				
Enquadramento das atividades na funcionalidade e objetivos do serviço	2				
<b>Papel assumido pela estagiária</b>					
Capacidade de empenho e motivação	1	1			
Grau de autonomia e iniciativa na preparação e implementação das atividades	1	1			
Capacidade de organização e mobilidade de recursos necessários	2				
Adequação das atividades às necessidades do público-alvo	2				
Capacidade de relacionamento/interação com o público-alvo	2				

Capacidade de adaptação e procura de novas soluções/estratégias de superação das limitações	1	1		
Prestação da estagiária nas atividades realizadas, em termos globais	1	1		
<b>3ª fase: Avaliação (ao longo do processo)</b>				
Instrumento de avaliação utilizado-inquérito por questionário	1		1	

Relativamente ao impacto que as atividades implementadas tiveram nos respectivos serviços, o responsável da Empresa refere “tendo por base as especificidades dos destinatários, caracterizado por ser um público desprovido de diversificadas competências, esta formação permitiu, em primeiro lugar, um melhor conhecimento pessoal da respetiva equipa de trabalho e um conhecimento mais detalhado de como trabalhar /interagir em grupo. A equipa adquiriu ainda conhecimentos fundamentais para a execução de parte das tarefas que lhes são incumbidas, nomeadamente relacionadas com o atendimento aos clientes, liderança, companheirismo, assertividade e motivação para o trabalho (...)”, enquanto que a responsável da Comunidade menciona que o impacto foi “Positivo, pois as atividades constituíram uma mais valia no aumento dos conhecimentos dos utentes, houve dinamismo e introdução de mudanças positivas”.

No que respeita ao *feedback* obtido o responsável da Empresa menciona “resultou de breves reuniões individualizadas com os elementos da equipa de trabalho que resultou numa avaliação muito positiva e consciente da formação no seu todo”, por outro lado, a responsável da Comunidade cita “o *feedback* foi positivo. Ficaram agradados com as atividades desenvolvidas”.

Quanto às limitações/pontos fracos que reconhece no estágio desenvolvido, o inquirido da Empresa diz não reconhecer pontos fracos, enquanto que a inquirida da Comunidade expõem “a estagiária transpareceu alguma insegurança no contacto inicial com a população”. No que concerne às limitações/pontos fracos na implementação das atividades o responsável da Empresa aponta “o elemento menos positivo é a indisponibilidade por parte da equipa de trabalho em cumprir a calendarização das ações de formação por motivos de natureza profissional tendo em vista que a formação foi prestada no horário laboral”; a responsável da Comunidade diz “alguma demora na concretização da atividade da horta vertical”.

## PERSPETIVA DA RESPONSÁVEL DO APOIO COMUNITÁRIO

Apresentamos, de seguida, os dados obtidos na avaliação executada junto da responsável do serviço do Apoio Comunitário. Na escala apresentada cada item corresponde a **1-Muito Bom/ 2-Bom/ 3-Suficiente/ 4-Insuficiente/ 5-Fraco**.

### Quadro nº27- Dados obtidos nos inquéritos de avaliação junto da responsável do serviço do Apoio Comunitário

<b>1ª fase: Sensibilização</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Qualidade das reuniões para conhecer o funcionamento e regulamento do serviço	1				
Planificação de tarefas a executar ao longo do tempo de estágio neste serviço		1			
Interesse e aprendizagem aquando dos atendimentos efectuados pelos técnicos do serviço		1			
Capacidade de utilização das ferramentas inerentes ao serviço prestado (programa do cliens, normas dos atendimentos)			1		
<b>2ª fase: Implementação</b>					
Colaboração da estagiária nas várias tarefas que o serviço presta		1			
Iniciativa na promoção de actividades direccionadas para um público específico		1			
Organização do atendimento procurando recolher o máximo de informação pertinente para avaliar o caso		1			
Informação ao público alvo relativa aos direitos e deveres			1		
Informação ao público dos serviços existentes na instituição dos quais podem usufruir quando necessário			1		
Adaptação dos critérios de avaliação sócio económica na opção de atribuição ou não, de géneros, roupa e mobiliário (vertente financeira e social)		1			
Registo de cada atendimento no programa do cliens e no preenchimento da folha correspondente aos géneros e roupa		1			
<b>Papel assumido pela estagiária</b>					
Empenho e motivação na realização das várias tarefas inerentes ao serviço	1				
Iniciativa na promoção de actividades direccionadas para um público específico	1				
Autonomia na execução dos atendimentos efetuados			1		
Competência na organização nos registos descritos no programa do cliens		1			
Adequação da linguagem ao público-alvo			1		
Capacidade de interação com o público-alvo		1			
Gestão do tempo nos atendimentos em relação às necessidades de cada pessoa		1			
Informação da existência de rendimentos, pensões, complementos que podem minimizar os problemas sentidos		1			
Realização de duas campanhas de recolha de géneros e roupa	1				
Prestação da estagiárias nas actividades realizadas, em termos globais	1				

Relativamente à importância do papel assumido por nós neste serviço refere “foi essencial, dado que, com a sua prestação foi possível atender em tempo útil alguns casos urgentes que estavam em lista de espera. Embora tenha tido pouco tempo para aprender os passos de um atendimento social, a sua força de vontade, interesse e dinamismo são de realçar. Sempre se demonstrou disponível a qualquer pedido solicitado”.

Refere como pontos fortes do estágio “dinamismo, proatividade, empenho e organização”; e como pontos fracos “autonomia pouco elevada na execução dos atendimentos, pouco conhecimento relativamente a termos técnicos do serviço social necessários para os atendimentos, realçando o facto de termos uma formação de base diferente”.

### **PERSPETIVA DA ACOMPANHANTE DE ESTÁGIO/COORDENADORA DA INSTITUIÇÃO**

Apresentamos a perspetiva da acompanhante de estágio e coordenadora da instituição, a partir dos dados obtidos no inquérito por questionário implementado na fase de avaliação. Na tabela apresentada, cada item corresponde à escala: **1-Muito Bom/ 2-Bom/ 3-Suficiente/ 4-Insuficiente e 5-Fraco.**

#### **Quadro nº28- Dados obtidos nos inquéritos de avaliação junto da acompanhante de estágio/coordenadora da instituição**

<b>1ª fase: Sensibilização</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Qualidade das reuniões para conhecer o funcionamento, normas e regulamento da instituição bem como possíveis limitações a encontrar		1			
Preparação e adaptação do plano inicial de atividades às necessidades sentidas pela instituição		1			
Capacidade de escolha de serviços mais necessitados de intervenção para a implementação das atividades		1			
<b>2ª fase: Implementação</b>					
Qualidade das reuniões no sentido de informar sobre a planificação, implementação e avaliação das atividades realizadas		1			
Realização de actividades de acordo com as necessidades sentidas pelo público-alvo	1				
Uso de métodos e técnicas adequadas na implementação das atividades		1			
Enquadramento das atividades na missão e objetivos da instituição		1			
<b>Papel assumido pela estagiária</b>					
Empenho e motivação ao longo do estágio	1				
Grau de autonomia e iniciativa na preparação e implementação das atividades		1			

Capacidade de organização e mobilidade de recursos necessários	1			
Capacidade de relacionamento/interação com o público-alvo	1			
Capacidade de adaptação e procura de novas soluções/estratégias de superação das limitações	1			
Capacidade de implementar atividades que produzam mudanças positivas a curto e longo prazo	1			
Adequação da linguagem verbal e escrita	1			
Prestação da estagiária nas atividades realizadas, em termos globais	1			
<b>3ª fase: Avaliação (ao longo do processo)</b>				
Uso de critérios de avaliação e linguagem de acordo com o público-alvo	1			
Uso de métodos adequados e datas específicas para realizar a avaliação em cada serviço	1			

No que concerne ao impacto das atividades desenvolvidas para a instituição em termos gerais, refere que existiu em forte impacto “na dinamização de atividades específicas, dirigidas a grupos-alvo específicos, havendo um apoio direto às equipas”. Quanto à questão das atividades se enquadrarem nos objetivos delineados (inserção dos utentes no mercado de trabalho e, portanto, na sociedade), cita “sim, tanto os objetivos, como as atividades e estratégias vão de encontro a esses pontos”.

No que diz respeito às mudanças conseguidas a curto e longo prazo com as atividades desenvolvidas, a inquirida expõe “as mudanças verificam-se no aumento de conhecimentos acerca das diversas temáticas, acerca de si mesmo, de recursos e ferramentas para a inserção, o que por si só é facilitador para a (re)inserção socio-profissional.

Relativamente às limitações a acompanhante de estágio aponta “no caso das formações o tempo disponível para cada pessoa, daí a necessidade de formações individuais e no caso das atividades devido aos poucos recursos existentes na instituição”.

### **PERSPETIVA DO PÚBLICO-ALVO**

No final da nossa intervenção no serviço específico da Comunidade de Inserção, no inquérito das atividades referentes ao mês de junho (último mês de estágio) colocámos uma questão aberta de opinião sobre o facto das atividades realizadas irem ou não ao encontro das necessidades sentidas por cada adulto e a forma como cada um se sentiu ao realizar as mesmas. Assim, passamos a citar os comentários produzidos pelos utentes:

- \* “é importante, gosto de fazer atividades interessantes, gostei de ter conhecimento do tema das drogas” (sujeito 1);
- \* “senti-me bem, deu para aliviar a cabeça e aprender mais um bocado” (sujeito 2);
- \* “Foram importantes deu para aprender mais” (sujeito 3);
- \* “ganhei conhecimentos novos e gostei das atividades” (sujeito 4);
- \* “é tudo muito útil, existem pormenores que aprendo com as atividades” (sujeito 5);
- \* “achei tudo muito bom, os temas tratados foram importantes, as saídas fizeram-me sentir bem, a atividade das garrafas é muito diferente, gosto de olhar para elas” (sujeito 6);
- \* “as saídas foram boas e fizeram-me esquecer os problemas, arejar a cabeça. O tema da saúde oral foi do meu interesse porque tinha dúvidas, a higiene é das coisas mais importantes que existe e afeta muitas coisas, temos de ter cuidado” (sujeito 7);
- \* “gosto quando fazem a técnica da demonstração porque é uma boa forma de aprender”(sujeito 8);
- \* “as atividades dão descontração, são diferentes”(sujeito 9).

### **5.3. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS EM ARTICULAÇÃO COM OS REFERENCIAIS TEÓRICOS MOBILIZADOS**

Tendo presente que a finalidade da nossa intervenção passava pelo desenvolvimento de competências sócio-profissionais com vista à (re) integração dos adultos no mercado de trabalho e, portanto, na sociedade, consideramos que a mesma foi alcançada na generalidade, embora com algumas limitações pontuais. Foi possível verificar algumas alterações no seguimento das atividades executadas, contudo existem mudanças no comportamento dos adultos que são alvo de um processo gradual e lento.

É necessário assimilar as informações e assumir a mudança como algo ativo na sua vida, dado que, mudar implica força de vontade, atitude, fazer a diferença. No caso do nosso estágio pretendia-se essencialmente uma mudança de comportamentos a vários níveis e uma assimilação de competências úteis para o dia-a-dia e para o futuro a nível pessoal, social e profissional.

Os objetivos delineados na intervenção foram alcançados e os resultados, embora inicialmente perspectivados incertos, vieram de encontro às nossas expectativas. Consideramos que ao longo do estágio houve gradualmente uma maior integração de cada elemento no grupo em que estava inserido e uma forte inclusão na sociedade a partir de pequenos passos/contributos.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

### **6.1. ANÁLISE CRÍTICA DOS RESULTADOS E DAS IMPLICAÇÕES DOS MESMOS**

Inseridos num contexto institucional marcado pelo desenvolvimento de respostas sociais capazes de promover os direitos, a qualidade de vida, a inclusão e a cidadania de indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social e/ou económica, procuramos agir, de modo a alterar, se possível, comportamentos. Essa intenção implica um processo complexo no qual se manifestam resistências, dado que, mudar comportamentos pode significar inseguranças e medos.

Tendo como público-alvo adultos marcados por percursos de vida que culminaram, na sua maioria, na exclusão social, consideramos este projeto um forte desafio a vários níveis. O mesmo exige uma adaptação constante e uma concentração imperturbável na interação com os outros, dado que, facilmente uma palavra ou gesto podem ser mal interpretados e dar azo a um mal-entendido dado estarmos face a um grupo marcado por personalidades distintas respondendo de formas diferentes perante a mesma situação. Procurámos dessa forma, estratégias que permitissem satisfazer as necessidades sentidas no seu todo sem deixar de parte as necessidades de forma individual. Com as atividades implementadas, em geral, pretendemos promover uma consciencialização por parte dos adultos de que ainda são pessoas ativas, autónomas, dinâmicas, com capacidades que, na maioria das vezes, desvalorizam e capazes de responder a um conjunto de desafios propostos pela sociedade em que estão inseridos.

Ao longo da implementação das atividades foi gratificante verificar uma modificação de comportamentos, mesmo que gradual e lenta, na vida do público-alvo contribuindo para o enriquecimento pessoal e um intensificar de relações. No decorrer do estágio foi possível observar um grupo mais coeso, marcado por momentos de entreajuda, espírito de equipa, confiança e partilha de ideias e casos pessoais, proporcionando, assim, um ambiente mais propício e familiar à nossa intervenção.

Na Empresa de Inserção podemos referir como mudanças alcançadas uma maior responsabilidade por parte dos colaboradores em procurar colocar em prática os conhecimentos adquiridos nas sessões de formação, através de um aperfeiçoamento no atendimento aos clientes, e no melhoramento da relação entre a equipa de trabalho que se tornou mais unida, menos conflituosa mostrando maior entreajuda nas tarefas a desenvolver. Na Comunidade de Inserção podemos verificar que, no seu todo, existiram fortes mudanças de comportamento no que diz respeito a uma maior preocupação com a

imagem pessoal; uma maior responsabilidade assumida perante um trabalho desenvolvido; na entajuda nas tarefas a executar; na cooperação com os elementos com maiores dificuldades; na preocupação em assumir responsabilidades dentro do serviço e, ainda, na preocupação em fazer uma procura ativa de emprego, culminando no facto de 3 utentes terem iniciado uma profissão no decorrer do nosso estágio, daí podermos concluir que conseguimos o resultado pretendido com a nossa intervenção

No Apoio Comunitário foi possível, por um lado, dar maior visibilidade aos espaços existentes no serviço procurando atenuar as barreiras sentidas pelos indivíduos/famílias carenciados e por outro lado, foi possível minimizar os casos que se encontravam em lista de espera para os atendimentos sociais dando, dessa forma, uma resposta mais rápida reduzindo as necessidades sentidas pelos intervenientes.

A realidade é, na maioria das vezes, diferente daquilo que idealizamos - pensamos obter várias mudanças mas na prática existem inúmeras barreiras que nos limitam. Contudo é sempre impulsionadora da ação.

No que concerne às implicações dos resultados obtidos, consideramos que, entre nós e o público-alvo das atividades desenvolvidas, existiu um comprometimento para que esses resultados fossem o mais positivo possíveis, através de um trabalho conjunto marcado pela responsabilidade. Adotaram-se estratégias e soluções adequadas e partilharam-se interesses.

Podemos então, seguidamente, falar do impacto do projeto a três níveis: pessoal; institucional e o conhecimento na área de especialização.

A nível pessoal, o projeto fez-nos crescer como pessoas e como profissionais. O facto de ser um público-alvo com o qual nunca tínhamos estado em contato direto foi para nós um forte desafio. Abordamos ao longo do mestrado algumas componentes importantes para o trabalho com adultos, contudo, na realidade tudo se torna mais complexo pois é necessário estar constantemente alerta para procurar as estratégias mais adequadas para as necessidades sentidas e exigidas por cada individuo.

A instituição por nós escolhida foi uma forte impulsionadora para desenvolvermos as capacidades e competências até então ocultas, uma vez que, sendo adultos marcados por diversas problemáticas e barreiras relativamente à sua (re)inserção é necessário termos um aglomerar de soluções para minimizar os problemas sentidos no dia a dia. Apesar de assumirmos uma postura discreta, procuramos ser ativas na interação com cada um, na adequação individualizada das estratégias a adotar e na mediação dos conflitos. Para que isso fosse conseguido, procuramos no decorrer do

estágio um ambiente de confiança e interesse mútuo, proporcionando troca de saberes, aquisição de novos conhecimentos e intercâmbio de visões entre as duas partes.

A escolha do tema do presente relatório de estágio e a produção do mesmo veio contribuir para uma consciencialização mais ativa dos problemas sociais existentes e que, na maioria das vezes, se encontram ocultos. Só assim tentando dar maior visibilidade ao problema da exclusão social, conseguiremos que os próprios excluídos tomem consciência da necessidade de mudar comportamentos, daí o fato de na nossa intervenção tentarmos agir, através de ações específicas, de forma a que o indivíduo reflita sobre essa necessidade.

O desenvolvimento do estágio permitiu-nos aceder a uma realidade vivenciada diariamente na instituição, possibilitando um desenvolvimento de competências necessárias à construção do perfil profissional. Simultaneamente, permitiu-nos a consolidação de conceções teóricas desenvolvidas ao longo do percurso académico, transferindo para a prática através da construção do presente projeto de intervenção nas suas diversas fases. As mudanças conseguidas nos aspetos já referidos foram para nós um resultado importante de meses de trabalho e dedicação.

No que concerne ao impacto a nível institucional e perante os dados obtidos no inquérito por questionário de avaliação final, o projeto obteve resultados positivos, mudanças conseguidas na vida do público-alvo, aumento de conhecimentos acerca de si, de recursos e ferramentas para a inserção, o que por si só é facilitador para a reinserção. Pensamos que as atividades foram de encontro às necessidades sentidas no funcionamento de cada serviço específico, o fato de pedirmos a colaboração de profissionais internos à instituição tornou-se uma mais valia, de forma a rentabilizar os recursos necessários na implementação de atividades específicas.

Relativamente ao impacto a nível do conhecimento na área de especialização, e tendo consciência que a educação de adultos e educação comunitária possuem como pilares básicos de atuação a intervenção dirigida para a transformação de uma realidade, procuramos atuar no sentido de modificar/transformar comportamentos, através de uma intervenção junto do público-alvo envolvendo-os na tomada de consciência sobre o papel assumido por cada um enquanto cidadãos ativos e membros pertencentes à sociedade.

O Educador tem a responsabilidade de informar, saber ouvir, respeitar os valores, promover a comunicação, motivar para uma participação ativa, aumentar a auto-estima de forma a estimular a emancipação de cada sujeito. O mesmo deve

fornecer as estruturas necessárias aos indivíduos para fazerem frente aos problemas sentidos, obterem satisfações, reforçarem a sua inserção e participarem na vida social. A educação de adultos deve, desta forma, responder às necessidades concretas da população.

Consideramos ter dado um pequeno contributo com este trabalho.

Em suma, pensamos que a nossa intervenção foi positiva e os objetivos foram alcançados embora existissem algumas limitações. Tomamos consciência que apesar de não mudarmos o mundo, demos pequenos passos aos adultos intervenientes para que refletissem sobre as suas práticas de vida e, dessa forma, pudessem melhorar e/ ou alterar os seus comportamentos.

## 7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### 7.1. BIBLIOGRAFIA REFERENCIADA

- \* ALMEIDA, João Ferreira & PINTO, José Madureira (1976). A investigação nas ciências sociais: estudo elaborado no gabinete de investigações sociais. Lisboa: Editorial Presença.
- \* ANDER-EGG, Ezequiel. (1990). Repensando la investigación-acción participativa. México: Editorial El Ateneo.
- \* ANDER-EGG, Ezequiel (1999). Léxico do animador. Amarante: Edições ANASC.
- \* ANDER-EGG, Ezequiel (2000). Metodología y práctica de la animación sociocultural. Madrid: Editorial CCS.
- \* ANDER-EGG, E., IDÁÑEZ, M. J. A. (1999). Como elaborar um projecto. Guia para desenhar projectos sociais e culturais. Lisboa: Centro Português de Investigação em História e Trabalho social.
- \* ANTUNES, Maria Conceição Pinto. (2001). Teoria e prática pedagógica. Lisboa: Instituto Piaget.
- \* ANTUNES, Maria Conceição Pinto. (2008). Educação, saúde e desenvolvimento. Coimbra: Edições Almedina.
- \* BARBOSA, Fátima (2004). A Educação de Adultos: uma visão Crítica. [S.I.]:Estratégias Criativas.
- \* BOGDAN, Robert & BIKLEN,Sari. (1994).Investigação Qualitativa em Educação.Porto: Porto Editora.
- \* CANÁRIO, Rui (1999a). Educação de adultos: um campo e uma problemática. Lisboa: Educa-formação.
- \* Canário, Rui (2008b). Educação de Adultos:um campo e uma problemática.Lisboa:Educa-formação.
- \* CLAVEL.G. (2004). A sociedade da Exclusão- compreendê-la para dela sair. Porto. Porto editora. Coleção Educação e Trabalho Social.
- \* Costa, A. B., Baptista, I., Perista, P., Carrilho, P. (2008). *Um olhar sobre a pobreza*. Lisboa: Gradiva.

- \* DIAS, Justina Salgado (2010). Os sem-abrigo e as suas trajectórias profissionais, exclusão social num contexto de mudança no mercado de trabalho. Tese de Mestrado em Relações de Trabalho, desigualdades sociais e sindicalismo. Universidade de Coimbra.
- \* DOMINICÉ, Pierre (1985). O processo de formação e alguns dos seus componentes relacionais. in: NÓVOA, António & SINGER, M. O método (auto)biográfico e a formação. São Paulo. Paulos (2010).
- \* ERASMIE, T. & LIMA, L.C (1989). Investigação e Projetos de Desenvolvimento em Educação. Braga: Universidade do Minho, Unidade de Educação de Adultos.
- \* GADOTTI, Moacir (2009). Educação de Adultos como direito humano. São Paulo. Instituto Paulo Freire.
- \* GARCIA, J. & SÁNCHEZ, M. (1997). Desarrollo humano, participación e dinamización sociocultural. In Carrasco, J.G. (coord). Educación de Adultos. Pp.271-286. Barcelona: Editorial.
- \* GUERRA, Isabel. (2000). Fundamentos e processos de uma sociologia de acção. Planeamento em Ciências Sociais. Cascais: Principia.
- \* LILLI, N. & ROSELLÓ, E. (2004). Manual para el trabajo social comunitario. Madrid: Narcea ediciones.
- \* MOREIRA, Carlos (2007). Teorias e práticas de investigação. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- \* MACDONALD, K. & TIPTON, C. (1993). Using documents, in N. Gilbert (org.) *Researching social life* London: SAGE, p.187-200.
- \* NÓVOA, António (1988). A formação tem que passar por aqui: as histórias de vida no Projecto Prosalus. In Nóvoa, A., Finger, M. (orgs) (1988). O método (auto)biográfico e a formação, (pp. 107-130). Lisboa: Ministério da Educação.
- \* NORBECK, J. (1981). Formas e Métodos de Educação de Adultos. Braga: Universidade do Minho.
- \* Silva, M. R. S. (2003). Família de alcoolista: o retrato que emerge da literatura. Família, Saúde e Desenvolvimento Curitiba. 5, 9-18.

- \* SILVESTRE, Carlos Alberto (2003). Educação. Formação de Adultos: como dimensão dinamizadora do sistema educativo-formativo. Lisboa: Instituto Piaget.
- \* Sousa, L., Hespanha, P., Rodrigues, S., & Grilo, P. (2007). *Famílias Pobres: Desafios à Intervenção Social*. Lisboa: Climepsi Editores.
- \* Quivy, Raymond & Campenhoudt, Van (1992). Manual de Investigação em Ciências Sociais. Lisboa: Gradiva.

## **7.2. BIBLIOGRAFIA CONSULTADA**

- \* Estanqueiro, A. (1992). Saber lidar com as pessoas- princípios da comunicação interpessoal. Lisboa. Editorial presença.
- \* Estatutos do Gabinete de Atendimento à Família
- \* Fachada, M.O. (2010). Psicologia das Relações Interpessoais. Lisboa. Edições Silabo.
- \* Kindler, H. (1991). A gestão construtiva dos desacordos. Os conflitos de gestão nas organizações. Lisboa. Monitor-projectos e edições, Lda.
- \* Lloyd S. (1988). Desenvolvimento em Assertividade Técnicas práticas para o sucesso pessoal. Lisboa. Monitor projectos e edições, lda.
- \* Manual do Colaborador do serviço da Empresa de Inserção
- \* Modelo Lógico 2011 do Gabinete de Atendimento à Família
- \* Organigrama da instituição
- \* Planeamento 2011 Gabinete de Atendimento à Família
- \* Planos de Intervenção da instituição
- \* REGO, A. (1997). Liderança nas organizações-teoria e prática. Aveiro. Tipave, indústrias gráficas de Aveiro.

## **7.3. LEGISLAÇÃO CONSULTADA E REFERENCIADA:**

- \* Portaria no 348-a/98 de 18 de Junho – Concessão de Apoios técnicos e financeiros as Empresas de Inserção

#### **7.4. REFERÊNCIAS WEB**

- \* Repositório Digital da Universidade de Coimbra, Teses de Mestrado, Empresas de Inserção-colheitas do passado, trilhos do futuro: o contributo do mercado social de emprego na luta pela erradicação da pobreza e exclusão social, consultado em 2/11/2011, disponível em <http://hdl.handle.net/10316/12030>.
- \* <http://grup4te.com.sapo.pt> consultado em 12/10/2012
- \* [http://metodos\\_e\\_tecnicas\\_pedagogicos.ppt](http://metodos_e_tecnicas_pedagogicos.ppt) consultado em 12/10/2012
- \* <http://pt.scribd.com/doc/69357653/3/Competencia-Social-conceitos-e-modelos>, consultado em 28.11.2011
- \* <http://www.slideshare.net/gestoesdosaber/bicudo4-final> consultado em 28.11.2011

## **8.APÊNDICES/ANEXOS**



## **APENDICE 1**

### **SERVIÇO DA EMPRESA DE INSERÇÃO**

Apêndice 1 A- Inquérito por questionário utilizado na fase de sensibilização

Apêndice 1 B- Inquérito por questionário utilizado na fase de implementação

Apêndice 1 C- Inquérito por questionário utilizado na fase de avaliação junto do responsável do serviço

Apêndice 1 D- Descrição das reuniões realizadas e elaboração do relatório de planeamento 2012

Apêndice 1 E- Planos correspondentes às sessões de formação realizadas

Apêndice 1 F- Dados obtidos nos inquéritos de avaliação das actividades no final de cada sessão e de cada módulo

Apêndice 1 G- Inquérito por questionário utilizado para introduzir o módulo 3

Apêndice 1 H- Exemplos de fichas de trabalho utilizadas nas sessões de formação

Apêndice 1 I- Exemplo da fundamentação teórica utilizada nas diversas sessões de formação

## Apêndice 1 A- Inquérito por questionário utilizado na fase de sensibilização

Este inquérito servirá unicamente para recolha de dados e levantamento de necesssidades no âmbito do estágio do Mestrado em Educação, área de especialização em Educação de Adultos e Intervenção Comunitária. É, por este motivo, importante cada resposta que se obtiver neste inquérito. Agradeço desde já a sua colaboração.

Nome completo:_____
Data de nascimento:_____ Idade:_____
Sexo: Feminino___ Masculino_____
Estado civil:_____
Habilitações:_____
Localidade:_____

**Assinale com uma cruz a sua opção:**

### Questão 1-Há quanto tempo trabalha no WashGAF?

Dois anos	
Um ano	
Seis meses	
Outro?qual?_____	

### Questão 2- Gosta do trabalho que desenvolve nesta empresa?

SIM\_\_\_\_\_ Não\_\_\_\_\_

### Questão 3-Já teve algum emprego ou ocupação antes de vir para o GAF?

SIM\_\_\_\_\_ Não\_\_\_\_\_

### Questão 4- Como teve conhecimento que o serviço existia de forma a ser inserido no mesmo

Fui contactado pelos serviços do GAF	
Fui contactado pelo centro de emprego	
Outro? Qual?_____	

**Questão 5- Considera a equipa que trabalha no WashGAF:**

Excecute	
Muito boa	
Boa	
Regular	

**Questão 6- Tenta colaborar com a restante equipa sempre que necessário?**

Sim\_\_\_\_ Não\_\_\_\_\_

**Questão 7-Faz apenas o trabalho que lhe compete individualmente?**

Sim\_\_\_\_ Não\_\_\_\_\_

**Questão 8- Quais são as grandes dificuldades que encontra no trabalho que desenvolve no serviço?**

Atendimento ao cliente	
Ser competente no serviço prestado	
Cumprimento de horários	
Trabalhar em equipa	
Outro? Qual?_____	

**Questão 9- Considera as regras de procedimentos das lavagens:**

Muito fáceis de compreender	
Razoavelmente fáceis de compreender	
Díficeis de compreender	
Muito díficeis de compreender	

**Questão 10- Quais as motivações que sente face ao serviço que desenvolve?**

Ter uma ocupação no dia a dia	
Estar inserido num serviço prestado à comunidade	
Ter uma remuneração mensal	
Sentir-se útil à sociedade	
Outra? Qual?_____	

**Questão 11- Qual a sua opinião acerca do funcionamento do serviço:**

Excelente	
Muito bom	
Bom	
Regular	

**Questão 12-Considera o serviço desenvolvido pela equipa de trabalho:**

Excelente	
Muito bom	
Bom	
Regular	

**Questão 13-Imagina que é um cliente que vem pela primeira vez procurar os serviços do WashGAF:**

**13.1- Que caraterísticas gostaria de encontrar no funcionário que o recebe?**

Disponibilidade	
Atenção	
Simpatia	
Empenho no serviço prestado	
Outro? Qual? _____	

**13.2- Que caraterísticas consideraria negativas e não admitiria nesse funcionário:**

Irritabilidade	
Desatenção	
Tom de voz agressivo	
Indisponibilidade	
Outro? Qual? _____	

**Questão 14- Quais as expectativas que tem relativamente ao seu futuro?**

Trabalho precário	
Desemprego	
Emprego fixo	
Voluntariado no GAF ou outra instituição	
Outra? Qual? _____	

**Questão 15- Tem procurado emprego?**

SIM\_\_\_\_\_ NÃO\_\_\_\_\_

**Questão 16- Quando tem conhecimento de alguma oferta de emprego em áreas do seu interesse, procura informações sobre essa oferta?**

SIM\_\_\_\_\_ NÃO\_\_\_\_\_

**Se a sua resposta foi não que motivos aponta para esse fato:**

Por dificuldade em cumprir um horário rígido	
Por comodidade	
Incapacidade física	
Outro? Qual?_____	

**Questão 17- Considera pertinente a existência de sessões de formação que atuem no sentido de melhorar os serviços prestados no WashGAF e o prepare para um futuro profissional ativo**

(exemplo-elaborar o currículo vitae, fazer uma carta de apresentação, postura a ter numa entrevista de emprego, procurar ofertas de emprego na internet)

SIM\_\_\_\_\_ NÃO\_\_\_\_\_

**Questão 18- Por último, quer deixar alguma sugestão para a melhoria do serviço ou mesmo alguma necessidade particular que sente e gostaria de ver colmatada?**

---

---

---

## Apêndice 1 B- Inquérito por questionário utilizado na fase de implementação

### Modelo utilizado no final de cada sessão:

	Gostei muito	Gostei	Gostei pouco	Não gostei
<b>Espaço e ambiente</b>				
<b>Conteúdo e estrutura da actividade</b>				
<b>Importância do tema</b>				
<b>Apreciação geral</b>				

### Modelo utilizado no final de cada módulo:

<b>Inquérito de satisfação</b>				
Data da realização do módulo: de _____ a _____				
Nome do colaborador: _____				
Título do módulo: _____				
Preencha a tabela tendo em conta a seguinte escala:				
1- discordo totalmente		2- discordo parcialmente		
3- concordo parcialmente		4- concordo totalmente		
<b>Sessão de formação realizada</b>				
	1	2	3	4
O módulo desenvolvido foi pertinente				
As actividades realizadas em cada sessão foram interessantes				
Existiu dinâmica nas sessões de formação apresentadas				
A temática foi de encontro a situações que acontecem no dia-a-dia				
<b>Apreciação pessoal</b>				
Empenhei-me nas actividades realizadas				
Compreendi facilmente o conteúdo abordado na sessão				
Participei dando a minha opinião quando solicitado				
Aceitei a opinião dos colegas sem fazer comentários				

<b>Apreciação sobre a formadora</b>				
Escolheu um tema útil para o meu dia a dia				
Utilizou uma linguagem clara e de fácil compreensão				
Dinamizou as sessões com actividades práticas				
Utilizou exemplos concretos do dia a dia sobre o tema a tratar				
Teve o cuidado de repetir a explicação dos assuntos quando necessário				
<b>Apreciação geral da actividade</b>				
Se achar importante, deixe a sua opinião sobre o módulo desenvolvido.				

**Apêndice 1 C- Inquérito por questionário utilizado na fase de avaliação junto do responsável do serviço**

Este questionário pretende avaliar as atividades implementadas no decorrer do estágio desenvolvido no Gabinete de Atendimento à Família, pela estagiária do mestrado em Educação, área de especialização em Educação de Adultos e Intervenção Comunitária. Agradecemos a sua colaboração!

Serviço: Empresa de Inserção

Escala: 1-Muito bom/2-Bom/3-Suficiente/4-Insuficiente/ 5-fraco

**Assinale com uma cruz a sua opção:**

	1	2	3	4	5
<b>1ª fase- sensibilização:</b>					
Reuniões com o(a) responsável do serviço para delinear as atividades e conhecer o público-alvo;					
Adaptação do plano inicial de atividades ao público-alvo de intervenção;					
Esclarecimentos solicitados acerca dos recursos existentes, da funcionalidade da instituição e de possíveis limitações a encontrar.					
<b>2ª fase-Implementação:</b>					
▪ <b>Atividades desenvolvidas</b>					
Escolha de temas pertinentes, atuais e centrados nas necessidades do público-alvo					
Uso de métodos e técnicas adequadas para apresentar o tema					
Gestão adequada do tempo em função dos horários e tarefas institucionais do público-alvo					
Organização prévia das atividades e feedback das mesmas com acompanhante de estágio e responsáveis do serviço					
Utilização dos recursos materiais e humanos conforme as atividades implementadas (adequação do contexto à situação)					

Enquadramento das atividades na funcionalidade e objetivos do serviço					
▪ <b>Papel assumido pela estagiária no decorrer do estágio</b>					
Capacidade de empenho e motivação					
Grau de autonomia e iniciativa na preparação e implementação das atividades					
Capacidade de organização e mobilidade de recursos necessários					
Adequação das atividades às necessidades do público-alvo					
Capacidade de relacionamento/interação com o público-alvo					
Capacidade de adaptação e procura de novas soluções/estratégias de superação das limitações pontuais surgidas					
Prestação da estagiária nas atividades realizadas, em termos globais					
<b>3ª fase: avaliação:</b>					
<b>Avaliação ao longo do processo:</b>					
Avaliação mensal					

\* Na sua opinião, qual o impacto das atividades implementadas para o serviço do qual é responsável? Justifique.

\* Teve algum feedback, por parte do público-alvo ou de outros membros acerca das atividades? Foi positivo ou negativo?

\* Que limitações/pontos fracos reconhece no meu estágio.

\* Que limitações/ pontos fracos aponta na implementação das atividades?

\* De forma geral, como avalia o estágio durante o tempo em que colaborei no serviço do qual é responsável?

Junho de 2012

A estagiária: Marisa Vale

## **Apêndice 1 D- Descrição das reuniões realizadas e elaboração do relatório de planeamento 2012**

### **REUNIÕES COM O RESPONSÁVEL DO SERVIÇO**

Com o intuito de existir um acompanhamento permanente no decorrer do estágio por parte do responsável do serviço, foram realizadas reuniões e conversas informais. As mesmas serviram para ter um parecer acerca do plano de atividades, para que pudesse acompanhar todo o processo de intervenção, e assim obter um *feedback* das atividades realizadas e do impacto que as mesmas tinham no público-alvo.

### **ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE PLANEAMENTO 2012**

O relatório de planeamento é um documento elaborado na instituição por parte de cada serviço existente, para dar a conhecer as atividades a realizar ao longo do respectivo ano. O mesmo contempla uma apresentação sucinta da área de intervenção; as práticas prestadas nessa mesma área; o nome do responsável e o período a que se refere o relatório. Numa primeira fase, são apresentadas as fontes de recolha de informação; as necessidades diagnosticadas e o ponto da situação relativamente ao público-alvo do serviço. No caso do serviço da Empresa apresentámos uma descrição da finalidade e objetivos do serviço, uma caracterização dos colaboradores; das funções desempenhadas e os meios de sustentabilidade desenhados pela instituição como é o caso do Cheque prenda MIMUS.

Numa segunda fase, são apresentados no respetivo relatório, os objetivos gerais e específicos das atividades planeadas; calendarização; resultados esperados; indicadores e instrumentos de avaliação. No caso da Empresa optámos por esboçar três objetivos para o respetivo ano relacionado com o desenvolvimento de competências sócio-profissionais (através das actividades propostas no nosso plano de estágio).

Numa terceira e última parte, são apresentados os recursos e as dificuldades previstas. Neste seguimento, é elaborado o o plano de intervenção sócio educativo e o modelo lógico que se remete para anexo e onde é apresentado um enquadramento teórico; a caracterização do publico alvo de forma mais detalhada; a descrição de cada actividade, recursos materiais e humanos, metodologia, estratégias e avaliação. O objectivo da actividade visava dar a conhecer o planeamento das actividades que se pretende desenvolver com o público-alvo de cada serviço no decorrer do respectivo ano. A actividade decorreu entre os dias 09 e 10 de novembro.

## Apêndice 1 E- Planos correspondentes às sessões de formação realizadas

### Módulo nº1 Tema do módulo: “Um olhar sobre mim e sobre os outros”

**Objectivo geral:** No final do módulo os colaboradores deverão compreender a importância de se valorizar enquanto pessoa e fomentar um relacionamento sadio com os outros.

**Objectivos específicos:**

- \* Introduzir os colaboradores no tema a abordar ao longo do módulo;
- \* Analisar os momentos positivos e negativos da vida de cada colaborador através da valorização das aprendizagens retidas desses momentos;
- \* Valorizar as potencialidades que cada um apresenta;
- \* Promover um relacionamento positivo com a restante equipa de trabalho;
- \* Compreender a importância de viver e trabalhar em grupo;
- \* Percepcionar a importância que os sentimentos e as competências sociais têm no dia-a-dia.

	Duração	Atividades	Descrição das atividades	Metodologia	Materiais	Avaliação
<b>1ª sessão (15/11/11) sessões</b>	25 min	Apresentação do manual e organização das sessões em conjunto com os colaboradores;	Primeira sessão de formação a realizar no sentido de explicar a metodologia a usar ao longo das sessões; explicar o funcionamento do manual elaborado para as mesmas sessões e introduzir o tema do primeiro módulo. Depois será feita uma dinâmica que consiste na entrega de vários números aos colaboradores e eles tem que procurar um número igual ao que eles têm. Depois de algum tempo vêm que não existem números iguais e irá seguir-se um pequeno debate sobre a dinâmica- o facto de cada indivíduo ser um ser único, irrepetível, tais com o caso dos números que não tinham nenhum par igual. No final será realizada uma ficha de trabalho que consiste num corpo humano desenhado em que serão preenchidos dados pessoais de cada colaborador, partindo dos itens que são pedidos. Será ainda nesta sessão realizado um brainstorming sobre o conceito de pessoa, através de ideias chave	Dinâmica de grupo	capa para manual esferográficas folhas brancas fichas de trabalho folha com vários números manual de formação	Grelha de observação
	10 min	Introdução ao tema do módulo (dividido em três partes: eu, o outro, competências sociais);				
	10 min	<b>O eu-</b> Dinâmica dos números;				
	15 min	Ficha de trabalho “o “eu” representado num boneco.				
	Total: 60 minutos	Realização de um Brainstorming sobre o conceito de pessoa; Debate sobre as ideias referidas no brainstorming;				

			referidas pelos colaboradores, no seguimento será feito um debate sobre as informações conseguidas.			
<b>1ª sessão</b> <b>(16/11/11)</b> Continuação da sessão anterior (Com dois colaboradores)	10 min  10 min  15 min  20 min  Total: 60 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Introdução ao tema do módulo (dividido em três partes: eu, o outro, competências sociais);</li> <li>▪ <b>O eu-</b> Dinâmica dos números;</li> <li>▪ Ficha de trabalho “o “eu” representado num boneco.</li> <li>▪ Realização de um Brainstorming sobre o conceito de pessoa;</li> <li>▪ Debate sobre as ideias referidas no brainstorming;</li> </ul>	Realização de uma dinâmica que consiste na entrega de vários números aos colaboradores e eles tem que procurar um número igual ao que eles têm. Depois de algum tempo vêm que não existem números iguais e irá seguir-se um pequeno debate sobre a dinâmica- o facto de cada indivíduo ser um ser único, irrepetível, tais com o caso dos números que não tinham nenhum par igual. No final será realizada uma ficha de trabalho que consiste num corpo humano desenhado em que serão preenchidos dados pessoais de cada colaborador, partindo dos itens que são pedidos. Será ainda nesta sessão realizado um brainstorming sobre o conceito de pessoa, através de ideias chave referidas pelos colaboradores, no seguimento será feito um debate sobre as informações conseguidas.	Dinâmica de grupo  Fichas de trabalho  Técnica do brainstorming	esferográficas  folhas brancas  fichas de trabalho  folha com vários números  manual de formação	Grelha de observação
<b>2ª sessão</b> <b>(17/11/11)</b>	25 min  35 min  Total: 60 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apresentação teórica do conceito de pessoa e conceitos relacionados;</li> <li>▪ Início do preenchimento de fichas de trabalho: “Mapa das minhas aprendizagens de vida”, ”Rede de relações e aprendizagens”, e “Análise de potencialidades”.</li> </ul>	Na segunda sessão será feita uma apresentação teórica dos conceitos inerentes ao tema a tratar neste módulo. No final e após um esclarecimento dos conceitos e um pequeno debate do mesmo, serão realizadas algumas fichas de trabalho por parte dos colaboradores, sobre itens relacionados com a vida pessoal e sobre as relações que cada um tem com as pessoas que os rodeiam.	Metodologia teórica  Fichas de trabalho	Expositor Caneta de filtro Fichas de trabalho Esferográficas Folhas brancas Fotocópias Manual de formação	Grelha de observação

<b>3ªsessão</b> <b>(22/11/11)</b>	10 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Explicar soluções do brainstorming</li> </ul>	<p>Na sessão 3 será iniciado o preenchimento das fichas de trabalho “mapa das minhas aprendizagens de vida”, rede de relações e aprendizagens e análise de potencialidades”.</p> <p>No final será feito um debate em torno do que os colaboradores responderem nessas mesmas fichas.</p>	Fichas de trabalho	Fichas de trabalho	Grelha de observação
	15 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apresentação teórica do conceito de pessoa</li> </ul>				
	10 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Início do preenchimento de fichas de trabalho: “mapa das minhas aprendizagens de vida”, rede de relações e aprendizagens e análise de potencialidades”.</li> </ul>				
	25 min					

<b>4ªsessão</b> <b>(23/11/11)</b>	10 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>O outro-</b> dinâmica de grupo – observação de diversas imagens sobre a amizade e análise das mesmas;</li> </ul> <p>Dinâmica de grupo- Preenchimento dos espaços em branco da letra de uma música relacionada com a importância da amizade;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dinâmica de grupo- escrever uma carta imaginária ao melhor amigo</li> </ul>	<p>Nesta sessão será feita uma introdução ao conceito do outro, através de uma dinâmica de grupo, onde os colaboradores irão observar determinadas imagens e analisar as mesmas descrevendo o que lhes transmite cada uma; de seguida solicita-se que ouçam uma música relacionada com a amizade e preencham os espaços em branco da letra através de uma ficha de trabalho. Depois pretende-se que deixem uma mensagem referindo o que a letra lhes transmite.</p> <p>No final é solicitado que escrevam uma carta ao melhor amigo, para perceberem a importância de ter amigos com quem podem contar ao longo da vida, ou seja, a importância de se relacionar com o outro.</p>	Dinâmicas de grupo	Fichas de trabalho	Grelha de observação
	20 min					
	20 min					
	Total 50 min					

<b>5ªsessão</b>	5 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Introdução ao tema- <b>treino de competências</b> (competências)</li> </ul>	No início desta sessão será introduzido o tema <b>Treino</b>	Metodologia	Manual de formação	Grelha de observação
-----------------	-------	--	--	-------------	--------------------	----------------------

<b>(29/11/11)</b>	10 min	<p>sociais e competências para lidar com os sentimentos)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentação teórica sobre o significado de competências;</li> </ul>	<p><b>de competências</b> (competências sociais e competências para lidar com os sentimentos) através de uma fundamentação teórica; depois dessa introdução será apresentado o conceito de auto-estima teoricamente em fotocópias e em PowerPoint.</p> <p>No final será solicitado que preencham uma ficha de trabalho sobre o conceito de auto-estima, referente a uma grelha que contempla frases relativas à forma como cada um se vê individualmente e como vê o mundo no sentido de verificar a importância (ou não) que tem a auto-estima no dia-a-dia.</p> <p>Após este conceito, será introduzido o conceito de comunicação, através de um power point referente à evolução do conceito, sendo de seguida visualizados alguns PowerPoint referentes às várias formas de comunicação existentes. Ainda relacionado com o tema serão abordados e explicados os 6 elementos da comunicação indispensáveis no dia a dia.</p>	<p>teórica</p> <p>Dinâmicas de grupo</p> <p>debate</p>	<p>Fotocópias</p> <p>Fichas de trabalho</p> <p>Esferográficas</p> <p>computador</p>	
	5 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apresentação do conceito de auto-estima através da visualização de um PowerPoint;</li> </ul>				
	20 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>preenchimento de uma ficha de trabalho sobre o conceito de auto-estima;</li> </ul>				
	15 min	Visualização de um PowerPoint sobre a evolução do conceito de comunicação e PowerPoint sobre				
	5 min	formas de comunicação existentes;				

<b>6ª sessão (30/11/11)</b>	<p>A sessão 6 dará continuidade à sessão 5, com o intuito de terminar o que estava programado nessa mesma sessão.</p> <p>Depois será feita uma apresentação do conceito de competências interligado com a forma como se deve lidar com os sentimentos (ver significado dos sentimentos, exemplos do dia a dia);</p> <p>Será feita uma fundamentação teórica através de fotocópias e de power points; sendo depois entregues fichas de trabalho alusivas ao tema. No final será feito um debate sobre a sessão.</p> <p>Caso seja terminado tudo que está programado nesta sessão, finaliza-se o módulo 1, sendo realizada uma conversa informal com os colaboradores sobre as diversas actividades realizadas e depois solicita-se que preencham o inquérito de satisfação relativo ao módulo 1.</p>	<p>Metodologia teórica</p> <p>Dinâmicas de grupo</p> <p>debate</p>	<p>Manual de formação</p> <p>Fotocópias</p> <p>Fichas de trabalho</p> <p>Esferográficas</p> <p>computador</p> <p>fotocópia dos inquéritos de satisfação</p>	<p>Grelha de observação</p> <p>Inquérito de satisfação</p>
---------------------------------	---	--	---	--

7ª sessão (12/12/11)	15 min.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Iniciação ao módulo 2-Perfil do Colaborador, realização de um brainstorming partindo do conceito- atendimento ao cliente. No final entrega de uma possibilidade resposta e debate/confrontação das várias respostas.</li> </ul>	<p>Iniciação ao módulo 2-Perfil do Colaborador, através da realização de um brainstorming partindo do conceito- atendimento ao cliente. No final entrega de uma possibilidade de resposta e debate/confrontação das várias respostas.</p> <p>Seguidamente apresenta-se uma fundamentação teórica sobre vários conceitos relacionados com o módulo, entre eles organização, empresa de inserção, colaborador, cliente, expectativas do cliente, o que é um atendimento com qualidade.</p> <p>No final realização de uma ficha de trabalho sobre o modo como cada colaborador se vê no trabalho que presta na empresa de inserção, intitulada como- considero-me um colaborador...sendo apresentada uma lista com várias características que devem ser adoptadas para um atendimento ao cliente com qualidade.</p> <p>Dependendo do tempo, dar-se-á continuidade á fundamentação teórica.</p>	<p>Metodologia teórica</p> <p>Brainstorming</p> <p>Dinâmicas de grupo</p> <p>debate</p>	<p>Manual de formação</p> <p>Fotocópias</p> <p>Fichas de trabalho</p> <p>Esferográficas</p>	Grelha de observação
	30 min.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fundamentação teórica sobre os conceitos de organização, empresa de inserção, colaborador, cliente, expectativas do cliente, o que é um atendimento com qualidade.</li> </ul>				
	10 min.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realização de uma ficha de trabalho sobre o modo como cada colaborador se vê no trabalho que presta na empresa de inserção, intitulada como- considero-me um colaborador...</li> </ul>				
	5 min.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dependendo do tempo, continuação da fundamentação teórica.</li> </ul>				

<p><b>8ª sessão</b> (20/12/11)</p>	<p>15 min.</p> <p>5 min.</p> <p>20 min.</p> <p>5 min.</p> <p>5 min.</p> <p>10 min.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realização de um <b>role playing</b>- troca de papéis sobre o atendimento ao cliente, para ver se os colaboradores põem em prática o que aprenderam na sessão nº7.</li> <li>▪ Descrição individual sobre a situação especificada no role playing apresentado</li> <li>▪ Iniciação à temática da <b>assertividade</b> através de fundamentação teórica</li> <li>▪ Realização de uma ficha de trabalho sobre a assertividade, para identificar os estilos de comportamento descritos em várias situações especificadas</li> <li>▪ Realização de um teste de assertividade, feito individualmente</li> <li>▪ Apresentação de um quadro sobre os 4 tipos de comportamento.</li> </ul>	<p>Realização de um role playing- troca de papéis sobre a temática abordada na sessão anterior- atendimento ao cliente, tendo em conta situações específicas relativas ao funcionário e relativas ao colaborador.</p> <p>Descrição individual sobre a situação especificada no role playing- como agiram em determinadas situações, individualmente.</p> <p>Iniciação à temática da assertividade através de fundamentação teórica. Realização de uma ficha de trabalho sobre a assertividade, para identificar os estilos de comportamento descritos em várias situações especificadas.</p> <p>Realização de um teste de assertividade feito a cada colaborador.</p> <p>Apresentação de um quadro resumo sobre os 4 tipos de comportamento referidos ao longo da fundamentação teórica.</p> <p>Apresentação de um quadro resumo sobre os 5 P's para uma mudança bem sucedida.</p>	<p>Metodologia teórica</p> <p>Role playing</p> <p>Fichas de trabalho</p> <p>Debates</p>	<p>Manual de formação</p> <p>Fotocópias</p> <p>Fichas de trabalho</p> <p>Esferográficas</p>	<p>Grelha de observação</p> <p>Ficha da avaliação da sessão de formação individual</p>
--	--	--	--	---	---	--

<p><b>9ª sessão</b></p> <p>Janeiro</p>	<p>20 min</p> <p>15 min</p> <p>15 min</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apresentação teórica do tema- conceito de conflito, tipos de conflitos existentes, estratégias a adoptar na resolução de conflitos, e as exigências a ter presentes num diálogo</li> <li>▪ Debate sobre o tema</li> <li>▪ Realização de uma ficha de trabalho</li> </ul>	<p>Iniciação ao tema- gestão de conflitos referente ao módulo 2-Perfil do colaborador. Fundamentação teórica do tema, focando o conceito de conflito, os tipos de conflitos existentes, estratégias a adoptar na resolução de possíveis conflitos e as exigências a ter presentes numa conversa/diálogo.</p> <p>Após a fundamentação teórica, realização de um pequeno debate sobre o tema através de situações específicas e exemplos do dia-a-dia.</p> <p>No final realização de uma ficha de trabalho subdividida em duas partes, numa primeira parte enumeração de atitudes que os colaboradores têm ou não (verdadeiro ou falso) perante um desacordo, disputa ou ponto de vista diferente. Numa segunda parte descrição de uma situação específica em que o colaborador tenha vivido uma situação de conflito.</p>	<p>Metodologia teórica</p> <p>Fichas de trabalho</p> <p>Debates</p>	<p>Manual de formação</p> <p>Fotocópias</p> <p>Fichas de trabalho</p> <p>Esferográficas</p>	<p>Grelha de observação</p> <p>Ficha da avaliação da sessão de formação individual</p>
--	---	---	--	---	---	--

10ª sessão	25 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Fundamentação teórica</b> do tema- conceito de liderança, as funções principais de um líder, estilos de liderança existentes, vantagens e desvantagens dos mesmos, características exigidas para ser um bom líder.</li> </ul>	Iniciação ao tema- liderança, através de uma fundamentação teórica sobre a definição de liderança, as principais funções de um líder; estilos de liderança existentes; vantagens e desvantagens dos mesmos, características exigidas para ser um bom líder.	Metodologia teórica	Manual de formação	Grelha de observação
	15 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Debate sobre o tema</li> </ul>	No final realização de um pequeno debate centrado no trabalho desenvolvido na empresa de inserção no sentido de verificar até que ponto os colaboradores vêm a pessoa responsável pela empresa, como um líder e a tratam como tal. Saber a opinião dos colaboradores quanto à liderança existente na instituição, vantagens e desvantagens da mesma.	Fichas de trabalho	Fotocópias	Ficha da avaliação da sessão de formação individual
	20 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realização de uma <b>ficha de trabalho</b> sobre as características de um líder, no sentido de ver se os colaboradores vêm essas características na pessoa responsável pelo washgaf (pessoa que orienta a empresa de inserção e organiza as tarefas de cada colaborador. Debate final sobre a justificação das respostas dadas na ficha de trabalho.</li> </ul>	No final realização de uma ficha de trabalho sobre as características que um líder deve adoptar quando lidera um grupo de trabalho e debate no sentido de verificar se a responsável pelo serviço de lavagem adopta essas mesmas características.	Debates	Esferográficas	

## Apêndice 1 F- Dados obtidos nos inquéritos de avaliação das actividades no final de cada sessão e de cada módulo

### Dados obtidos no final de cada sessão de formação:

#### ATENDIMENTO AO CLIENTE

**Quadro 29- Avaliação da sessão de formação**

	<b>Gostei Muito</b>	<b>Gostei</b>	<b>Gostei Pouco</b>	<b>Não Gostei</b>	<b>Total</b>
Importância do tema	3	3	0	0	6
Atividades práticas para dinamizar o tema	2	4	0	0	6
Espaço e ambiente em que decorreu a sessão	5	1	0	0	6
Apreciação geral	4	2	0	0	6

Todos os questionados gostaram do tema tratado, das atividades práticas, do espaço e ambiente tendo a apreciação geral sido muito positiva.

#### ASSERTIVIDADE

**Quadro 30-Avaliação da sessão de formação**

	<b>Gostei muito</b>	<b>Gostei</b>	<b>Gostei Pouco</b>	<b>Não Gostei</b>	<b>Total</b>
Importância do tema (conteúdo teórico)	3	0	0	0	3
Atividades práticas para dinamizar o tema	1	2	0	0	3
Espaço e ambiente em que decorreu a sessão	1	2	0	0	3
Apreciação geral	2	1	0	0	3

Mais uma vez, todos os questionados gostaram do tema tratado, das atividades práticas, do espaço e ambiente tendo a apreciação geral sido muito positiva.

#### GESTÃO DE CONFLITOS

**Quadro 31-Avaliação da sessão de formação**

	<b>Gostei muito</b>	<b>Gostei</b>	<b>Gostei pouco</b>	<b>Não gostei</b>	<b>Total</b>
Importância do tema (conteúdo teórico)	1	1	0	0	2
Atividades práticas para dinamizar o tema	1	1	0	0	2
Espaço e ambiente em que decorreu a sessão	0	2	0	0	2
Apreciação geral	0	2	0	0	2

Destes dados concluímos que esta sessão de formação teve uma avaliação em que o “gostei” predominou.

## LIDERANÇA

**Quadro 32- Avaliação da sessão de formação**

	<b>Gostei Muito</b>	<b>Gostei</b>	<b>Gostei Pouco</b>	<b>Não Gostei</b>	<b>Total</b>
Importância do tema (conteúdo teórico)	0	2	0	0	2
Atividades práticas para dinamizar o tema	0	2	0	0	2
Espaço e ambiente em que decorreu a sessão	0	2	0	0	2
Apreciação geral	1	1	0	0	2

A avaliação desta sessão refere que maioritariamente gostaram e somente um, fez uma apreciação geral com “gostei muito”.

## MOTIVAÇÃO

**Quadro 33- Avaliação da sessão de formação**

	<b>Gostei muito</b>	<b>Gostei</b>	<b>Gostei pouco</b>	<b>Não gostei</b>	<b>Não respondeu</b>	<b>Total</b>
Importância do tema (conteúdo teórico)	1	1	0	0	0	2
Atividades práticas para dinamizar o tema	0	0	0	0	2	2
Espaço e ambiente em que decorreu a sessão	0	2	0	0	0	2
Apreciação geral	2	0	0	0	0	2

Realçamos o facto de um dos itens não ter sido preenchido pelos colaboradores e os restantes manterem-se no “gostei muito” e no “gostei”.

### Dados obtidos no final do Módulo 1:

**Quadro 34 - Apreciação pessoal**

	<b>Discordo totalmente</b>	<b>Discordo parcialmente</b>	<b>Concordo parcialmente</b>	<b>Concordo totalmente</b>
Empenhei-me nas atividades realizadas			2	2
Compreendi facilmente o conteúdo abordado na sessão				4
Participei dando a minha opinião quando solicitado			1	3
Aceitei a opinião dos colegas sem fazer comentários			1	3

Constatamos que todos de alguma forma se empenharam nas atividades realizadas e compreenderam facilmente o conteúdo abordado nas sessões, assim como participaram dando opinião e aceitando a opinião dos outros.

### Quadro 35- Apreciação sobre a formadora

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
Escolheu um tema útil para o meu dia a dia				4
Utilizou uma linguagem clara e de fácil compreensão				4
Dinamizou as sessões com actividades práticas				4
Utilizou exemplos concretos do dia a dia sobre o tem a tratar				4
Teve o cuidado de repetir a explicação dos assuntos quando necessário				4

Concluimos que a prestação da formadora ao longo das sessões de formação realizadas foi muito positiva tendo presente a escala “concordo totalmente” em todos os itens.

### Dados obtidos no final do módulo 2:

#### Quadro 36- Avaliação da sessão de formação realizada

	Discordo T.	Discordo P.	Concordo P.	Concordo T.
O módulo desenvolvido foi pertinente			1	1
As actividades realizadas em cada sessão foram interessantes			1	1
Existiu dinâmica nas sessões de formação apresentadas			1	1
A temática foi de encontro a situações que acontecem no dia a dia				2

Verificamos que em todos os itens considerados a avaliação se divide entre a classificação concordo parcialmente e concordo totalmente.

#### Quadro 37-Apreciação Pessoal

	Discordo T.	Discordo P.	Concordo P.	Concordo T.
Empenhei-me nas actividades realizadas			1	1
Compreendi facilmente o conteúdo abordado na sessão				2
Participei dando a minha opinião			1	1
Aceitei a opinião dos colegas			1	1

Constatamos que os inqueridos se empenharam de alguma forma nas actividades realizadas e participaram dando opinião e aceitando a opinião dos outros. Podemos referir que, na totalidade, os mesmos compreenderam facilmente os conteúdos abordados nas sessões de formação.

### Apêndice 1 G- Inquérito por questionário utilizado para introduzir o módulo 3

Qual o seu grau de conhecimento sobre...	Escala de classificação 1 a 4			
	1	2	3	4
Ligar e desligar um computador				
Utilizar o rato e o teclado do computador				
Criar, inserir e mover pastas no ambiente de trabalho				
Alterar o fundo do ambiente de trabalho				
Utilizar aplicativos (paint, calculadora, bloco de notas)				
Abrir o programa Word e escrever um texto				
Formatar um texto (alterar tipo de letra, tamanho, cor, colocar negrito, itálico e sublinhado)				
Criar cabeçalho e rodapé num word				
Criar notas de rodapé				
Criar tabelas e formatá-las				
Colocar imagens num documento Word e trabalhar a imagem (centrar, colocar mais à esquerda ou à direita)				
Colocar paginação num documento word				
Aceder a sites para fazer pesquisas (exemplo-google)				
Copiar textos ou imagens de um site para um documento do word				
Criar uma conta de email				
Enviar e receber emails				
Aceder ao site do GAF				

	Pouco útil	útil	Muito útil
Considera que a introdução à informática na sua vida é:			

A estagiária: Marisa Vale

## Apêndice 1 H- Exemplo de uma ficha de trabalho utilizada nas sessões de formação

**Tema da sessão de formação- gestão de conflitos:**

**Num desacordo, disputa ou ponto de vista diferente com outra pessoa, que atitude assumo:**

	Verdadeiro	Falso
Deixo arrefecer as emoções antes de tomar uma decisão		
Afirmo os meus direitos para ganhar aquilo que pretendo		
Continuo a insistir no meu ponto de vista e a outra pessoa a insistir no dela		
Tento aceitar a opinião do outro, mesmo que vá contra as minhas ideias		
Faço tudo para que a minha posição prevaleça		
Encontro com a outra pessoa uma forma de resolver as divergências sem que ninguém fique prejudicado		
Exprimo confiança permitindo à outra pessoa resolver o assunto de comum acordo		
Acomodo-me ao ponto de vista da outra pessoa e não uso os meus argumentos		
Eu espero até que a outra pessoa dê o primeiro passo para agir		
Eu actuo de forma que a minha posição vá ganhando terreno		
Defendo os meus direitos sem atentar contra os direitos dos outros		
Sou, a maior parte das vezes autoritário e decidido		
Não receio criticar os outros e dizer-lhes aquilo que penso		
Não ousa recusar certas tarefas que não fazem parte das minhas atribuições		
Várias vezes me censuram por ter espírito de contradição		
Mantenho com os outros relações mais fundadas sobre a confiança do que sobre a dominação ou o calculismo		
Prefiro nunca pedir ajuda a um colega, ele poderá pensar que eu não sou competente		
Tenho tendência para deixar para mais tarde as coisas que tenho para fazer		
Em geral, mostro aquilo que sou, sem dissimular os meus sentimentos		
A manipulação dos outros é muitas vezes a única maneira prática para obtermos o que queremos		
Sei, em geral, protestar com eficácia, sem agressividade excessiva		

## Apêndice 1 I- Exemplo da fundamentação teórica utilizada nas diversas sessões de formação

<p style="text-align: center;"><u>Assertividade</u></p>  <p>Empresa de Inserção- Washgaf Estágio inserido no âmbito do mestrado em Educação. Área de especialização em Educação e Intervenção Comunitária.</p> <p>Sessões de formação Módulo 2- Perfil do colaborador Marisa Vale, Dezembro de 2011</p>	<p style="text-align: center;">O que pensa quando ouve a palavra “assertivo”?</p> 
<p>Todos nós usamos os quatro estilos de comportamento ao longo das nossas vidas. Muitos de nós não somos tão consistentemente assertivos como poderíamos pensar.</p> <p>Quando aprendemos a tomarmo-nos mais assertivos podemos reduzir os nossos conflitos, as nossas falhas, as nossas insatisfações e as nossas tensões.</p> <p>Desenvolver a assertividade requer esforço, mas as compensações valem a pena.</p> <p>Qual a vantagem de conhecer os quatro estilos de comportamento?</p> <p><input type="checkbox"/> <i>Aprende como assegurar uma mudança bem sucedida e como desenvolver a assertividade positiva.</i></p> <p style="text-align: center;">O primeiro passo é descobrir quanto assertivo é.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> O comportamento assertivo, é um estilo natural que não é mais do que ser directo, honesto e respeitoso ao interagir com os outros.</li> <li><input type="checkbox"/> E então que significa esta afirmação?</li> <li><input type="checkbox"/> Acredita-se que a assertividade é o comportamento humano mais desejável. É necessária para relacionamentos honestos e saudáveis. É o comportamento requerido numa negociação, na resolução de um conflito, na vida em família, e em assuntos profissionais do dia a dia.</li> <li><input type="checkbox"/> Embora o comportamento assertivo seja espontâneo, não é o único comportamento natural!</li> <li><input type="checkbox"/> O Ser Humano também evidencia comportamentos passivos, manipulativos e agressivos. Estes estilos criam muitos problemas nos nossos relacionamentos, na nossa vida profissional e nas nossas interações sociais.</li> </ul> 

A vida real está cheia de voltas e reviravoltas e ninguém é consistentemente assertivo. Todos nós usamos os quatro estilos básicos de comportamento em função da situação e de factores pessoais. O aspecto positivo é o facto de podemos aprender a tomarmo-nos mais assertivos.

Comportamento  
passivo



- Comunica uma mensagem de inferioridade. Ao sermos passivos permitimos que os desejos, necessidades e direitos de outros sejam mais importantes que os nossos. Alguém que se comporte de forma passiva perde, ao mesmo tempo que permite aos outros ganhar. Seguir este caminho leva a ser-se uma vítima e não um vencedor.

Comportamento  
Agressivo



- Pode ser activo ou passivo. A agressão pode ser directa ou indirecta, honesta ou desonesta, mas comunica sempre uma impressão de superioridade e de falta de respeito. Ao sermos agressivos, colocamos os nossos desejos, necessidades e direitos acima dos outros. Conseguimos seguir o nosso caminho ao não permitir aos outros uma escolha.

O comportamento agressivo é habitualmente inapropriado porque viola os direitos dos outros. As pessoas que se comportam agressivamente podem “ganhar” ao assegurar-se que os outros perdem, mas ao fazer tal tomam-se potenciais alvos de retaliações.

Comportamento  
Manipulativo



**ATENÇÃO  
MANIPULAÇÃO**

- É aquele em que a pessoa expressa as suas necessidades ou preferências, emoções e opiniões de uma forma implícita ou indirecta, frequentemente com «mensagens mistas», em que há contradições no conteúdo ou entre o conteúdo e o comportamento não verbal. É o caso de mensagens cujo objectivo é levar o interlocutor a adivinhar o que quer dizer ou a sentir-se tão mal ou responsável pela pessoa que fará o que ela quer, ainda que contra a sua vontade. A pessoa que tem este comportamento procura a satisfação das suas necessidades violando os direitos dos outros, mas fá-lo de forma indirecta.

Comportamento  
Assertivo



- Comunica uma impressão de respeito próprio e respeito pelos outros. Ao sermos assertivos encaramos os nossos desejos, necessidades, emoções, opiniões e direitos como iguais aos dos outros, sem experimentar ansiedade excessiva, ou seja, é o que permite defender os próprios direitos sem violar os direitos dos outros.

Uma pessoa assertiva ganha influenciando, ouvindo e negociando de tal forma que os outros escolhem cooperar de livre vontade. Este comportamento leva ao sucesso sem retaliações e encoraja relacionamentos honestos e abertos.

### **A assertividade varia conforme as pessoas e as situações:**

Um aspecto que é importante ter em conta é que **NINGUÉM** é 100% assertivo com todas as pessoas e em todas as situações. Para cada pessoa, a facilidade que tem em comportar-se de forma assertiva depende muito da pessoa a quem esse comportamento se dirige (pais, professores, amigos, namorado/a, crianças, etc) e da situação em que se encontra (auto-afirmação, expressão de sentimentos positivos, expressão de sentimentos negativos, etc).

*Pode-se dizer que a pessoa assertiva é capaz de se comportar com assertividade com muitas pessoas e em muitas situações.*



## Razões para usar a comunicação assertiva:

### Ser assertivo ...

- aumenta o respeito por nós próprios
- reduz a noção de insegurança e vulnerabilidade
- aumenta a autoconfiança no relacionamento com os outros, diminuindo a necessidade de aprovação para aquilo que fazemos
- Fará com que os outros aumentem o seu respeito e admiração por nós
- Permitirá que, ao defendermos os nossos direitos, consigamos que as nossas preferências sejam respeitadas e as nossas necessidades satisfeitas
- É um estilo de relacionamento interpessoal que poderá ser extremamente recompensante, uma vez que, proporciona maior proximidade entre as pessoas e maior satisfação na comunicação das nossas emoções
- Ou, simplesmente, é possível que se goste mais de uma pessoa quando ela age assertivamente



O importante é ser você mesmo e lutar por esse direito. Não deixe que as outras pessoas falem sobre o que você é ou não é capaz. Tome as rédeas da sua vida e seja feliz!

### Referências Bibliográficas:

[Lloyd S. \(1988\). Desenvolvimento em Assertividade. Técnicas práticas para o sucesso pessoal. Lisboa, Monitor projectos e edições, lda.](#)

Disponível em <http://smap.ist.utl.pt/documentos/020305.pdf>, acedido a 15.12.2011 às 10:40h.

Disponível em [www.forma-te.com/mediateca/.../1170-o-que-e-a-assertividade.htm](http://www.forma-te.com/mediateca/.../1170-o-que-e-a-assertividade.htm) Semelhante, acedido a 15.12.2011 às 11:00h.

Disponível em [www.forma-te.com/mediateca/.../1170-o-que-e-a-assertividade.htm](http://www.forma-te.com/mediateca/.../1170-o-que-e-a-assertividade.htm) Semelhante, acedido a 15.12.2011 às 11:10h.

## **APÊNDICE 2**

### **SERVIÇO DO APOIO COMUNITÁRIO**

APÊNDICE 2 A- DESCRIÇÃO DOS ATENDIMENTOS ASSISTIDOS NO SERVIÇO

APÊNDICE 2 B- DESCRIÇÃO DOS ATENDIMENTOS EFETUADOS NO  
SERVIÇO

APÊNDICE 2 C- INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA FASE DE  
AVALIAÇÃO JUNTO DA RESPONSÁVEL DO SERVIÇO



## **APÊNDICE 2 A- DESCRIÇÃO DOS ATENDIMENTOS ASSISTIDOS NO SERVIÇO**

Apresentamos seguidamente, uma descrição pormenorizada dos atendimentos assistidos no serviço do Apoio Comunitário. É de realçar que alguns casos não apresentam todos os dados devido a já ter sido solicitado apoio na instituição anteriormente e, por esse motivo, já ter processo aberto.

### **CASO Nº 1:**

A utente, é uma jovem desempregada com um filho menor. Possui como habilitações literárias o 9ºano. Já não recebe o subsídio de desemprego e requereu o subsídio social de desemprego. Mudou de casa há pouco tempo e está a pagar uma renda de 250 euros. O companheiro actual e pai do seu filho trabalha num restaurante e ganha mensalmente cerca de 550 euros. Tem enviado currículos e já foi a algumas entrevistas em cafés, hipermercados, entre outros.

Suporta, neste momento, uma dívida deixada pelo seu ex-namorado (por uso do cartão de crédito da utente) de 5 mil euros que lhe acarreta um encargo mensal de 200 euros; já pagou, entretanto, uma dívida relativa à eletricidade de 600 euros.

Balanço geral da situação:

Rendimentos:

- \* 550 euros do companheiro

Despesas:

- \* Renda de casa- 250 euros
- \* Luz-25 euros
- \* Água-25 euros
- \* Gás-25 euros
- \* Dívida do ex- namorado-200 euros mensais

A mãe e a irmã não trabalham e os pais do actual companheiro vivem em Monção mas sempre que se deslocam a Viana do Castelo ajudam com alimentos e outros bens. Tem ainda de pagar as vacinas do filho, 70 euros e ainda tem uma vacina pendente.

A utente veio solicitar a ajuda da instituição para serviços de rouparia (roupa para ela, roupa e fraldas para o filho).

Perante a situação, a técnica deu-lhe algumas hipóteses/soluções para melhorar a situação: pediu à utente para trazer os comprovativos das despesas fixas; a possibilidade de tirar o 12ºano, mas a utente referiu que, neste momento, por causa do filho era complicado mas quando encontrasse algum emprego depois pensaria no assunto; sugeriu ainda que a utente falasse com uma assistente social do centro de saúde da Meadela para a colocar a par da situação e pedir participação para a vacina do filho.

A referida utente já é conhecida do GAF, fez parte da Ludoteca que existiu na instituição e onde a técnica trabalhava, nessa altura.

É importante nestas situações procurar dar alternativas ao utente no sentido de fazer ajustes para melhorar/minimizar os problemas sempre com a preocupação da necessária atualização legal.

### **CASO Nº 2:**

O utente, encontrava-se já a ser acompanhado pela instituição está desempregado mas referiu que iria começar a trabalhar no mês de junho até ao mês de setembro do ano 2012.

Na data do atendimento, encontrava-se a receber o subsídio de desemprego. É casado e com um filho. A esposa, trabalha numa estufa e ganha 420 euros- mas é um trabalho sazonal. O filho actualmente está na escola. Recebe do abono do filho 27 euros mensais. A utente comprou casa há 5 anos e está a pagar 420 euros mensais de amortização da dívida.

#### Balanço geral da situação:

##### Rendimentos:

- \* 420 euros emprego da esposa
- \* 27 euros abono do filho

##### Despesas:

- \* Luz- (por dois meses)- 45 euros
- \* Água-25 euros
- \* Gás-40 euros
- \* Alimentação-200euros
- \* Amortização do crédito da casa-420 euros
- \* Alimentação escolar mensal do filho (não discriminado)

Neste caso, o utente queria géneros alimentares, mas devido a existir outros casos prioritários apenas foi possível ajudar em termos de serviços de roupa, o que o utente rejeitou. A técnica referiu que só quando houver alterações nos gastos e/ou despesas na vida do utente, é que é possível fazer nova análise do processo e novo atendimento.

A técnica deu como soluções a venda da casa e arrendamento de outra casa mais barata. O utente refere que isso é “deitar o País ao fundo” e que sair do País durante um tempo seria preferível.

### **CASO Nº 3:**

O utente de 58 anos de idade, natural de Castelo do Neiva, vive com a mãe de 92 anos de idade (não está acamada mas já tem alguns problemas de saúde). Está desde 2001 reformado

por invalidez e recebe de pensão de invalidez 303 euros. Tem inúmeros problemas de saúde (diabetes, enfartes, varizes, problemas de coração) e já fez várias operações. O utente tem 6 filhos mas nenhum habita com ele (estão a viver em Viana do Castelo, Castelo do Neiva, França e Angola).

Tem uma ajuda da Segurança Social- o complemento de dependência de 85 euros. A reforma da mãe é de 227.43 euros e recebe o complemento social para idosos de 35 euros.

Não paga renda, nem água, nem luz, apenas gás cerca de 50 euros. Na medicação o utente gasta cerca de 143.15 euros toma 17 comprimidos por dia e a sua mãe gasta cerca de 115/120 euros para a medicação.

#### Balanço geral da situação:

##### Rendimentos:

- \* 303 euros- Pensão por invalidez
- \* 227.43 euros- Reforma mãe
- \* Complemento social de idosos-35 euros
- \* Complemento de dependência-85 euros

##### Despesas:

- \* Gás-50 euros
- \* Telefone-10 euros
- \* Telemóvel-10 euros
- \* Medicação utente-144 euros
- \* Medicação mãe-115 euros

A última vez que o utente pediu apoio junto da instituição foi no mês de fevereiro do ano anterior. A técnica no final do atendimento combinou com o utente que iria analisar o caso e depois que lhe telefonava na semana seguinte para referir se é possível dar apoio em géneros alimentares e roupa ou se existem outros casos prioritários.

#### **CASO N° 4:**

Este atendimento resultou apenas numa conversa informal pois o utente já tinha técnica de referência na Segurança Social. Dessa forma, ou as mesmas fazem o encaminhamento para o GAF ou não faz sentido continuar com o atendimento. É de referir que este senhor tinha dificuldade em se explicar, não tinha certeza do grau de escolaridade nem do nome da técnica de referência. Foi um atendimento complexo, pois não foi fácil conseguir perceber se o mesmo já estava a ser seguido ou não por alguma entidade.

### **CASO Nº 5:**

O utente é auxiliar de ação educativa. Tem um filho com uma deficiência auditiva. Este filho está inscrito no centro de emprego, não trabalha, só trabalhou um tempo mas depois magoou-se e, neste momento, encontra-se em casa com 28 anos de idade. A esposa recebe uma pensão de Invalidez de 254 euros, O utente paga de crédito da casa 300 euros e recebe de ordenado 583 euros.

A técnica aconselhou o utente a trazer o filho a um dos atendimentos para entender se o mesmo está a fazer realmente uma procura ativa de emprego e podendo dar-lhe a hipótese de se integrar nos ateliers ocupacionais da instituição, minimizando assim os custos do pai, pelo menos numa refeição diária. A esposa tem uma doença crónica e está a ser acompanhada por uma técnica.

#### Balanço geral da situação:

##### Rendimentos:

- \* 583 euros de ordenado
- \* 254 euros de pensão de invalidez da esposa

##### Despesas:

- \* 300 euros de crédito de habitação
- \* 38 euros de água
- \* 48 euros de luz
- \* 45 euros de gás

### **CASO Nº 6:**

O utente que se encontra a fazer serviço comunitário na instituição, devido a algum problema em que esteve envolvido, veio solicitar apoio junto da instituição em géneros alimentares e roupa, para refeições intermédias. O utente faz as duas refeições diárias no Centro Social e Paroquial de Nossa Senhora de Fátima e solicitou géneros para o pequeno-almoço e para o lanche (bolachas, cereais, leite, e se possível, roupa).

Tem o 6º ano de escolaridade, e não pensa em prosseguir os estudos, coloca a hipótese de ficar a fazer voluntariado na instituição. Toma medicação e fuma muito, embora não gaste dinheiro no tabaco (pois pede a outras pessoas).

#### Balanço geral da situação:

##### Rendimentos:

- \* 207 euros- pensão de invalidez

##### Despesas:

- \* 150 euros-pensão.

### **CASO N° 7:**

Através de uma conversa informal podemos verificar que a utente já estava a ser seguida por uma técnica de referência do Rendimento Social de Inserção. Dessa forma e seguindo as normas, não foi possível continuar com o atendimento, apenas se a técnica de referência fizer a articulação com estas técnicas.

### **CASO N° 8:**

A utente natural de Castelo do Neiva a viver atualmente em Darque, nasceu no dia 4 de Janeiro de 1981. Tem o 6º ano de escolaridade e atualmente encontra-se desempregada. Trabalhou em hotelaria em Caminha mas, entretanto terminou o contrato. É casada e tem uma filha de 6 meses. O marido também está desempregado desde o mês de agosto, pois trabalhava numa empresa que entretanto abriu falência. Recebe do subsídio de desemprego 419 euros. Estão os dois inscritos no centro de emprego e empresas de trabalho temporário.

Recebem 92 euros de abono da filha. Vivem numa habitação social (destinada a pessoas com grandes dificuldades financeiras tendo em conta alguns requisitos) pagando apenas 8,64euros. Já tiveram alguns problemas nesse bairro porque vivem com vizinhos ciganos e um dos vizinhos fez uma queixa que provocou a visita dos responsáveis da CPCJ para verificar as condições que possuíam e a forma como a menina era tratada.

#### Balanço geral da situação:

#### Rendimentos:

- \* Subsídio de desemprego- 419 euros
- \* Abono da filha-92 euros

#### Despesas:

- \* Renda-8,64euros
- \* Água-30 euros
- \* Luz-17 a 25 euros

A utente veio solicitar apoio em roupa para a filha e alguma peça para ela se for possível. O apoio foi atribuído para dia 21 de março às 14:00h.

### **CASO N° 9:**

A utente mora em Darque com 4 filhos. O marido faleceu. Não tem Rendimento Social de Inserção. A utente e o filho mais velho encontram-se desempregados. A utente trabalhava com malhas mas, entretanto, encontra-se no desemprego. Os três filhos mais novos estudam e não paga alimentação dos filhos na escola porque têm escalão A. Encontra-se à espera de um rendimento da França, por parte do marido, mas já passaram cerca de 8 anos e ainda não o recebeu.

Não queria solicitar o RSI, porque não gosta de depender da ajuda de outros porque gostava de trabalhar, no entanto não tem conseguido arranjar nada.

A técnica sugeriu à utente que, como é sozinha com 4 filhos, requeresse o RSI.

Balanço geral da situação:

Rendimentos:

- \* Pensão de sobrevivência-270 euros
- \* Abono dos três filhos-126 euros

Despesas:

- \* Água-30 euros
- \* Luz-78 euros
- \* Gás-40 euros
- \* Renda-não paga

A utente veio solicitar ajuda em géneros alimentares e roupa (calçado para o filho mais novo).

**CASO Nº 10:**

A utente é casada e tem a 4ª classe. O marido é doente (esteve internado e está com uma virose). Tem 3 filhos, um dos quais com deficiência que está em casa diariamente. Tem duas netas que costumam ficar na casa da utente enquanto as filhas trabalham.

A utente faz uns trabalhos de ponto cruz para venda (por vezes vai para as feiras artesanais). Tem também uma horta em casa que serve de subsistência. Gostava de fazer um curso de costura mas ainda não conseguiu. A utente está com acompanhamento psicológico devido a um filho que lhe tem dado problemas. Trabalhou 19 anos na Freguesia de Santa Marta.

O utente solicitou géneros alimentares e roupa.

Nota: não apresento dados, uma vez que, o processo já estava aberto e os dados inseridos.

**CASO Nº 11:**

A utente com 62 anos de idade é casada e tem filhos e netos. Tem problemas de saúde destacando-se a asma. O processo já existia, dado que, a utente já tinha solicitado ajuda junto da instituição. Os gastos mantem-se, paga luz, água e gás. Não paga renda. Tem de pagar a medicação e 2 bombas da asma por mês.

O marido trabalhou numa fábrica de tecidos, mas atualmente está desempregado-inscrito no centro de emprego. A utente não tem reforma por invalidez, tem uma horta para sobrevivência, mas é uma pessoa doente com tensões altas, por esse motivo não pode trabalhar muito.

O técnico agendou para dia 28 do mês de março a atribuição de géneros alimentares e roupa.

#### **CASO Nº 12:**

A utente de 33 anos de idade tem o 6º ano de escolaridade. Tem filhos a estudar, e tem 11 pessoas a viver na sua habitação (filhos, irmãos, pai, mãe). Tem um curso de Gerontologia. Tem um irmão em França. Está à procura de emprego. Uma das filhas tem uma doença. Um dos filhos está na ETAP a tirar um curso de Artes Gráficas.

A habitação tem fracas condições.

A utente veio solicitar apoio em termos de géneros alimentares e roupas. O técnico agendou para dia 21 de março.

#### **CASO Nº 13:**

A utente é casada, é de etnia cigana. Tem dois filhos, um deles com uma doença desde os 12 anos. Devido a essa doença do filho a utente já teve algumas depressões e tentou-se suicidar. Está a perder a visão. Não estudou porque no 6º ano teve de sair, mas foi aprendendo em casa o abecedário, os números, etc.

Paga de renda 10, 18 euros. O marido da utente tem problemas mentais. As condições da casa são poucas. Gasta muito em medicação. Vem solicitar géneros alimentares e roupa.

#### **CASO Nº 14:**

A utente que se dirigiu pela primeira vez á instituição a solicitar ajuda, tem 3 filhos menores, todos a estudar e vive em união de facto. É de Monserrate. Uma das filhas está a ser acompanhada por uma psicóloga e uma terapeuta da fala. Atualmente encontra-se desempregada. Recebe o RSI, contudo a técnica deu continuidade ao atendimento porque verificou que poderiam ser feitas algumas sugestões de mudança na vida da mesma e também devido ao facto de existirem filhos menores.

O companheiro da utente ganha 400 euros mensais, contudo existem despesas que complicam a situação.

#### Balanço geral da situação:

##### Rendimentos:

- \* Companheiro-400 euros
- \* Abono dos filhos-105 euros

##### Despesas:

- \* Renda de casa-300 euros
- \* Luz-30 euros
- \* Gás-20 euros

\* Água-15 euros

A utente veio solicitar géneros alimentares. A técnica ao longo do atendimento foi dando soluções para que a utente conseguisse algumas mudanças que melhorassem a sua vida.

No início a técnica abordou a hipótese de a utente integrar os ateliers ocupacionais, fazendo assim as refeições gratuitamente no período diurno. Contudo e verificando-se que a mesma possui competências para fazer alguns trabalhos/tarefas na Comunidade de Inserção, referiu a hipótese de a mesma falar com a responsável do banco de voluntários para ver a possibilidade de vir fazer voluntariado para a comunidade de inserção até que encontre emprego. Dessa forma a técnica reencaminhou a utente para a responsável agendando uma reunião para expor a situação e assim analisarem o caso em conjunto.

Foi dado o apoio em géneros alimentares tal como tinha sido solicitado pela utente.

### **CASO Nº 15:**

A utente que tinha solicitado anteriormente à instituição apoio, voltou devido ao atraso no vencimento do marido. É casada e tem duas filhas. O marido trabalha em Espanha e ganha cerca de 1100 euros, o vencimento está em atraso o que complica o pagamento das despesas mensais.

A utente está desempregada há três anos devido a um problema de saúde de uma das filhas. Não recebe qualquer tipo de subsídio. Segundo a mesma está inscrita no centro de emprego. As filhas no tempo de férias ficam a seu cuidado, dado que os ATL significam custos acrescidos e não tem salvaguarda familiar. A filha mais nova tem um problema de saúde que obriga a utente a ter de se deslocar regularmente ao Porto.

#### Balanço geral da situação:

##### Despesas:

- \* Renda-220 euros
- \* Gás-canalizado
- \* Luz-25 euros
- \* Água-20 euros
- \* Renda do marido na Espanha-100 euros (água, luz paga mas não foi referido os valores).

A atribuição foi feita para géneros alimentares e roupa para a filha mais velha, no entanto foi-lhe referido que era apenas pontualmente e devido a ter o vencimento do marido em atraso, caso contrário não se justificaria devido ao salário que o mesmo recebe.

### **CASO Nº 16:**

A utente, casada e com dois filhos de 7 e 15 anos respetivamente, encontra-se desempregada há cerca de 2 anos. Trabalhou na Mefisto, não teve direito a fundo de desemprego. Tem abono

dos dois filhos, recebendo um abono complementar para o filho mais novo que tem dislexia e algumas dificuldades.

O marido trabalha recebendo de ordenado 671 euros mensais.

Balanço geral da situação:

Rendimentos:

- \* 671 euros-ordenado marido
- \* 29 euros-abono de cada um dos filhos
- \* 52 euros-abono complementar de um dos filhos

Despesas:

- \* 238 euros-renda
- \* 25 euros-água
- \* 35 euros-luz
- \* 50 euros-gás

A técnica tentou sugerir estratégias para minimizar os valores da despesa e referiu ser um atendimento de carácter pontual. A atribuição de géneros alimentares e roupa ficou para dia 06 de junho pelas 16:00 horas.

**CASO N°17:**

O utente nasceu em 1985 e vive em Cardielos em união de facto com uma jovem de Carreço, nascida em 1990. A mesma está grávida de 6 meses. Os dois encontram-se desempregados. O utente apenas trabalhou no mês de agosto na restauração, chegou a fazer voluntariado na Cruz Vermelha e por vezes tem o apoio dessa instituição mas muito pontualmente. Não recebem RSI.

A companheira tem o 9ºano pelas Novas Oportunidades e depois do 9ºano tirou uma formação de ano e meio na área de Geriatria. Já trabalhou em algumas lojas. Já solicitaram o subsídio pré natal mas na altura não tinha declarado o IRS e por esse motivo não foi admitido.

Os dois jovens apenas têm ajuda dos pais do utente mas é uma ajuda pontual, dado que os mesmos tem mais dois filhos, um deles com uma deficiência.

Balanço geral da situação:

Rendimentos: não apresenta rendimentos

Despesas:

- \* 280 euros (Renda)/ 30 a 40 euros (Luz)/ 20 euros (Água)/ 23,50 euros (Gás).

Como soluções a técnica refere que podem solicitar o RSI, uma vez que, estão os dois desempregados. Mas é importante que ao entregar os papéis entreguem também uma declaração de honra e um papel a explicar que está grávida e o tempo de gravidez.

Os utentes solicitaram géneros alimentares e roupa (roupa de quarto, roupa para os dois e roupa para o bebé).

### **CASO N°18:**

A utente, tem um filho menor que se encontra no infantário no Lar de Santa Teresa, pagando cerca de 41 euros (infantários mais atividades extra curricular). Está a ser seguida pela CPCJ, por uma psicóloga e por uma advogada, devido ao facto do pai do seu filho não assumir responsabilidades de pai nem monetárias estando o caso em tribunal. A utente esteve internada cerca de três meses, com uma depressão. Está com a guarda do filho. Paga renda de casa.

A utente neste momento está desempregada, já teve empregos anteriormente. Recentemente teve uma proposta de emprego que não aceitou devido a não ter quem ficasse com o filho. Tem entregue currículos, em vários locais, entre eles as empresas de trabalho temporário. Tem o 11º ano, não terminou mas dá equivalência para depois fazer em 6 meses o 12ºano, entretanto fez um curso de necessidades educativas especiais de 50 horas. Pretende, futuramente fazer um curso de secretariado de 25 horas (estes cursos são pagos, sendo o valor dependente das horas totais).

O pai do filho da utente tem outro filho de outra pessoa.

A utente gasta dinheiro em medicação e não tem suporte familiar-vivem quatro pessoas numa casa com apenas um quarto; tem um irmão preso e outro imigrado. Se entretanto conseguir um emprego tem de pagar a uma ama, que é uma pessoa que já conhece e é de confiança.

Já solicitou ajuda em vários locais, mas são ajudas momentâneas, que entretanto já terminaram: a junta de freguesia que apoiou em géneros e na renda da casa e uma assistente social. A utente separou-se do pai do filho porque era vítima de violência doméstica. Na altura, aconselharam-lhe a Casa Abrigo, um dos serviços da instituição, contudo não aceitou, vivendo agora apenas ela e o filho.

#### Balanço geral da situação:

##### Rendimentos:

- \* 419 euros/ 23 euros (abono do filho-2ºescalão)

##### Despesas:

- \* 235 (renda da casa)/ 20 euros (gás)/ 17 euros (Água)/ 19 euros (luz)/ 16 euros (Medicação).

A técnica aconselhou a utente a enviar os dados do contador, todos os meses no mesmo dia, para minimizar os gastos. Agendou com a utente para atribuição de géneros alimentares e roupa. É de realçar que a técnica já conhecia a situação porque já fez uma visita domiciliária à casa dos pais, e viu a falta de condições que existiam.

## **CASO N°19:**

A utente de 37 anos vive em união de facto e tem três filhos do antigo companheiro. Os filhos com idades compreendidas entre os 18 e os 7 anos, Encontram-se a estudar.

De momento a utente apenas tem como rendimento 120 euros do abono dos filhos. O companheiro atual estava a receber do fundo do desemprego 720 euros, mas depois teve uma proposta de emprego em que iria receber 500 euros e recusou por ser um valor inferior ao que estava a receber tendo-lhe sido cortado o fundo de desemprego.

A utente está inscrita no centro de emprego. Foi selecionada para trabalhar como auxiliar no lar que vai abrir na Freguesia de Darque, mas ainda está à espera de ser chamada porque a obra ainda não está concluída. No entanto, a mesma já esteve a fazer uma formação de cozinha para se preparar. O pai dos filhos não tem enviado dinheiro nenhum e a vida da mesma está complicada de momento. A utente solicitou apoio em géneros alimentares e roupa.

### Balanço geral da situação:

#### Rendimentos:

- \* 120 euros (Abono dos filhos)

#### Despesas:

- \* 250 euros (Renda)/ 47 euros (Água)/ 54 euros (Luz)/ 50 euros Gás)/ 25 euros (televisão, internet e telefone).

## **APÊNDICE 2 B- DESCRIÇÃO DOS ATENDIMENTOS EFETUADOS NO SERVIÇO**

Apresentamos seguidamente, uma descrição pormenorizada dos atendimentos efectuados e analisados por nós no serviço do Apoio Comunitário. É de realçar que alguns casos não apresentam todos os dados devido ao utente já ter solicitado apoio na instituição anteriormente e por esse motivo já ter o processo aberto.

### **CASO Nº 1:**

A utente que já tinha solicitado apoio junto da instituição anteriormente, é casada e tem o marido doente, dependente dela (usa fraldas, foi operado à próstata). A utente também tem problemas de saúde-pedra nos rins, diabetes, colesterol elevado, entre outros. Estão os dois reformados. Tem algumas dívidas que têm de pagar devido a problemas nas partilhas relativas à habitação.

Balanço geral da situação:

Rendimentos:

\* Reforma da utente-254 euros / Reforma do marido-391,99 euros

Despesas:

\* 110 euros- dívida-Imposto Municipal de Imóveis / 225 euros- dívida contraída por ter sido fiadora do filho / 69 euros - dívida-finanças devido a problemas nas partilhas / 27 euros- Telefone / 47 euros- luz / 45.80 euros- gás / 36 euros- farmácia

A utente veio solicitar géneros alimentares e se fosse possível uma máquina de lavar roupa. Como forma de informar a utente sobre os serviços existentes na instituição que a possam ajudar, a responsável do serviço que se encontrava a supervisionar o atendimento aconselhou a utente a agendar um atendimento com a advogada da instituição para ver se é possível diminuir o valor mensal a pagar das dívidas que tem. Também aconselhou a solicitar o Complemento por dependência, na Segurança Social já que a utente não tem direito ao rendimento social de inserção.

### **CASO Nº 2:**

A utente que já tinha solicitado ajuda anteriormente (atendimento assistidos por nós), veio solicitar novamente géneros alimentares e roupa para ela e para o companheiro. Está grávida de 6 meses. Está desempregada e o companheiro também. Apenas tem ajuda dos pais do companheiro.

O companheiro apenas faz uns biscates. Apenas tem apoio dos pais do companheiro, geralmente em géneros alimentares, uma vez que os mesmos têm ao seu encargo um filho com deficiência, não podendo dar mais apoio a este casal.

Balanço geral da situação:

Rendimentos:

- \* 380 euros-subsídio pré natal.

Despesas:

- \* Renda-280 euros / Luz-24 euros / Água-12 a 20 euros

Aconselhámos a entregar a solicitação do RSI e aguardar pela resposta.

Depois de analisada a situação, foi agendado com a utente a recolha dos géneros alimentares e roupa.

**CASO Nº 3:**

A utente, mãe do companheiro da utente que descrevemos no caso número 2, veio solicitar ajuda para géneros alimentares e roupa para ela, marido e filho e roupa para cama.

É casada, tem três filhos, dois já não moram na sua casa, mas um filho que ainda mora com ela tem uma deficiência e alguns problemas (ataques epiléticos, entre outros) tem 20 anos de idade.

O marido não trabalha nem está a receber o subsídio de desemprego, porque o patrão não lhe pagava e então ele despediu-se. Por este facto não tem direito ao RSI.

A utente também não trabalha, faz umas horas de limpezas em alguma casa quando lhe solicitam. O marido de momento está a tirar o 4º ano.

Balanço geral da situação:

Rendimentos:

- \* Recebe devido ao problema do filho-211 euros

Despesas:

- \* Medicação- 25 a 30 euros / Água-18 a 57 euros / Gás-46 euros / Luz-25 a 30 euros / Casa-250 euros

**CASO Nº 4:**

A utente de 27 anos foi a primeira vez que solicitou ajuda junto do GAF. É casada, e tem 2 filhos. De momento está desempregada, os filhos estão a estudar no 2º e 3º ano. O marido está no fundo de desemprego e recebe 800 euros mensais, trabalhou em Espanha. Não tem direito a abono para os filhos devido ao valor do fundo de desemprego que o marido recebe. Veio solicitar géneros alimentares e roupa para ela, marido e filhos e roupa de quarto.

Devido aos valores referidos do fundo do desemprego do marido, referimos que é uma situação pontual que caso não sofra alterações, não pode pedir novamente ajuda nos próximos

tempos, uma vez que, existem casos prioritários aos quais temos de dar uma resposta a curto prazo. Isto refere-se essencialmente aos géneros alimentares porque a roupa tem existido em bastante quantidade. No entanto, a utente deve fazer algo para melhorar a situação, e ter a noção de que existem famílias com menos dinheiro para todo o mês (se fizermos a capitação dá um total de 100 euros mensais por cada elemento do agregado).

Balanço geral da situação:

Rendimentos: 800 euros-fundo de desemprego do marido

Despesas: Água-25 euros / Luz-70 euros / Gás-50 euros 2 garrafas / Casa-250 euros

#### **CASO N° 5:**

A utente de 71 anos vive sozinha, é divorciada. Tem 4 filhos e 5 netos. Tem alguns problemas de saúde e, recentemente teve de mudar de habitação porque na anterior entrava a água da chuva e a casa e os utensílios ficaram destruídos. Neste momento, necessita de utensílios como fogão, frigorífico, sofás, máquina de lavar e também roupa de cama. Veio solicitar apoio para alguns utensílios para a casa se fosse possível e géneros alimentares.

Balanço geral da situação:

Rendimento: Reforma-254 euros / Complemento solidário para idosos-92 euros

Despesas: Renda-220 euros / Telemóvel-5 euros / Gás-23 euros

Após analisarmos a situação a atribuição em géneros alimentares e roupa ficou agendada para a semana seguinte à data do atendimento.

#### **CASO N° 6:**

A utente de 46 anos é casada e tem dois filhos, um com 12 anos a estudar e outro, com 21 anos que terminou o 12ºano e não trabalha. A utente atualmente também está desempregada, trabalhou na restauração. Não sabe ler nem escrever e refere que isso por vezes limita-a na procura de emprego. O marido trabalhou nos estaleiros, foi despedido há cerca de 2 anos, estando a receber do fundo de desemprego 37,12 euros. Não tem abono do filho porque lhe cortaram.

Tem uma dívida devido a terem comprado um carro utilitário (ligier JS 20), tendo de pagar de prestação mensal 265 euros.

Balanço geral da situação:

Rendimentos:

\* 37,12 euros- fundo de desemprego do marido

Despesas:

\* 230 euros- renda / 58.28 euros- luz / 22.70 euros- água / 230 euros- dívida / 35 euros- dívida

No atendimento foi sugerido que requeressem o RSI e telefonassem mensalmente para a EDP para dar a leitura da electricidade gasta para não terem de pagar valores muito díspares.

#### **CASO Nº 7:**

O utente está reformado vive sozinho porque a mãe foi recentemente para um lar. A casa é da mãe mas está toda degradada. Tem alguns problemas nos pulmões e tem asma. Tem refeições no centro social de Darque pagando um valor fixo mensal ao fim do mês.

##### Balanço geral da situação:

##### Rendimentos:

- \* 170 euros – reforma do utente

##### Despesas:

- \* 25 a 60 euros-luz / 50 euros-gás / 100 euros- divida supermercado

A atribuição em géneros alimentares e roupa foi acordada para dia 23 de maio pelas 14:30 horas.

#### **CASO Nº 8:**

O utente de 31 anos é casado, a esposa tem 26 anos. Estão os dois desempregados, o utente é licenciado e a esposa tem o 12ºano (ficou desempregada em finais de abril).O subsídio de desemprego do utente terminou e, de momento, estão a aguardar uma resposta do subsídio social de desemprego.

##### Balanço geral da situação:

##### Rendimentos- (não tem)

##### Despesas:

- \* Renda-700 euros / Luz-37,49 euros / Água-11,77 euros / Gás-16,53 euros / Condomínio-26,32 euros / PPR-25 euros / Zon-40 euros / Cartão crédito-26,85 euros

A atribuição em géneros alimentares ficou para dia 23 de maio pelas 14:15. Sugerir que requeressem o RSI mas, neste momento, estão a aguardar a resposta para o subsidio de desemprego e que tentassem fazer algumas mudanças no sentido de minimizar os gastos que tem, por exemplo anular a Zon.

#### **CASO Nº 9:**

O utente de origem Ucraniana de 49 anos de idade, está em Portugal há cerca de 11 anos, vivendo cá sozinho porque o resto da família se encontra na Ucrânia.

Encontra-se desempregado. Tem uma companheira que trabalha no shopping e recebe 432 euros mensais. A companheira tem dois filhos e quatro netos (que se encontram na Ucrânia). O utente tem uma filha que também se encontra na Ucrânia.

O utente terminou em maio de 2011 o subsídio de desemprego. Vive numa pensão, tendo apenas como rendimentos o ordenado da companheira. Tanto o utente como a companheira têm de enviar mensalmente um valor para a família.

Balanço geral da situação:

Rendimentos:

- \* 432 euros- ordenado companheira

Despesas:

- \* Renda-190 euros / Gás (uma garrafa por três meses).

A atribuição para géneros alimentares, roupa para senhor e senhora e roupa de cama, ficou para dia 23 de maio pelas 15:30 horas.

**CASO Nº 10:**

A utente de 41 anos é Brasileira mas vive há cerca de 5 anos em Portugal. É casada e tem um filho de 18 anos que está no Brasil (envia mensalmente 50 euros para o mesmo). O marido está em Portugal, encontra-se atualmente desempregado e nunca recebeu fundo de desemprego. A utente trabalha há dois anos num café recebendo mensalmente 485 euros. O marido por vezes faz alguns biscates, está inscrito no centro de emprego.

Balanço geral da situação:

Rendimentos:

- \* 485 euros- ordenado

Despesas:

- \* 208 euros- renda / 15 euros- água / 20 euros- luz / 25 euros- internet e telefone

A atribuição de géneros alimentares roupa de cama, roupa para senhor e para senhora. ficou agendada para dia 23 de maio pelas 14:00 horas.

**CASO Nº 11:**

O atendimento descrito de seguida foi encaminhado para a responsável da Comunidade de Inserção, dado que, inicialmente pensava-se ser um atendimento de apoio comunitário contudo o utente era sem abrigo e precisava de uma resposta a curto prazo para encontrar um local para ficar.

O utente é solteiro tem 41 anos, está desempregado, veio de Lisboa. Fazia as refeições no Centro Paroquial e Social de Nossa Senhora de Fátima que terminavam nesse dia. Comprometemo-nos a fazer a articulação com a segurança social na tentativa de resolução.

Contudo o utente não aguardou a resposta e pediu um atendimento com a responsável da Comunidade de Inserção.

Foi uma situação complexa, o utente não percebia o motivo de não se encontrar rapidamente uma solução e reagiu fazendo várias ameaças.

#### **CASO N°12:**

A utente de 56 anos vive com a filha de 26 anos e uma neta de 2 anos. A filha é mãe solteira. A utente encontra-se desempregada, o último trabalho que teve foi a recibos verdes e está inscrita no fundo do desemprego mas não recebe nada (problemas com os patrões dos empregos anteriores). A filha encontra-se a trabalhar no Minipreço na Freguesia de Darque desde março de 2008 e aufer 560 euros, variando de acordo com os turnos que faz.

A utente tem problemas de saúde (reumatismo) e, por esse motivo, atualmente a neta está numa creche dado não ter capacidade física para cuidar da mesma. O pai da neta está nos Açores, e embora separados todos os assuntos relativos à neta são acordados com o mesmo.

Tem dívidas há Segurança social e não tem como pagar. Aconselhámos um atendimento com a advogada da instituição.

Já solicitaram o RSI mas estão neste momento a aguardar resposta. Pediram apoio em géneros alimentares.

#### Balanço geral da situação:

##### Rendimentos:

\* 560 euros (ordenado base da filha)/ 150 euros (pensão de alimentos da neta)

##### Despesas:

\* 300 euros (renda de casa)/ 50 euros ( creche)/ 22,70 euros (Água) 54,40 euros (Luz).

## APÊNDICE 2 C- INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA FASE DE AVALIAÇÃO JUNTO DA RESPONSÁVEL DO SERVIÇO

Este questionário pretende avaliar as atividades implementadas no decorrer do estágio desenvolvido no Gabinete de Atendimento à Família, pela estagiária do mestrado em Educação, área de especialização em Educação de Adultos e Intervenção Comunitária. Agradeço, desde já, a sua colaboração!

Serviço: Apoio Comunitário

Escala: 1-Muito Bom/ 2-Bom/ 3-Suficiente/ 4-Insuficiente/ 5-Fraco

- **Assinale com uma cruz a sua opção:**

	1	2	3	4	5
<b>1ª fase- sensibilização:</b>					
Reuniões com o (a) responsável do serviço para conhecer o funcionamento e regulamento do mesmo					
Planificação de tarefas a executar ao longo do tempo de estágio neste serviço (dispensa, entrega de cabazes, distribuição de roupas e atendimentos observados e efetuados)					
Tempo de observação dos atendimentos, com os vários técnicos do serviço e tarefas associadas (aprender a funcionar com o cliens, aprender a fazer um atendimento, perceber os critérios usados para fazer atribuições)					
<b>2ª fase-Implementação:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Atividades desenvolvidas</b></li> </ul>					
Colaboração da estagiária nas várias tarefas que o serviço presta: arrumar os produtos da dispensa; fazer e entregar cabazes; ajudar na escolha de peças de vestuário, ida ao banco alimentar, campanhas efetuadas.					

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Atendimentos efetuados pela estagiária</b></li> <li>- Organização do atendimento procurando recolher o máximo de informação pertinente para avaliar o caso</li> <li>- Informar o publico alvo de direitos e deveres e de serviços existentes na instituição do qual podem usufruir quando necessário</li> <li>- Adequação dos critérios de avaliação sócio económica na opção de atribuição ou não atribuição de géneros, roupa e mobiliário (vertente financeira e social)</li> <li>- Registo correto de cada atendimento no programa do cliens e no preenchimento da folha correspondente aos géneros e roupa</li> <li>- Adequação de cada caso específico aos objetivos delineados pelo serviço</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Papel assumido pela estagiária no serviço do apoio comunitário</b></li> </ul>					
Empenho e motivação na realização das várias tarefas inerentes ao serviço					
Grau de autonomia na execução dos atendimentos efetuados					
Capacidade de organização nos registos descritos no programa do cliens					
Adequação da linguagem ao público alvo					
Capacidade de interação com o público alvo					
Adequação do tempo efetuado nos atendimentos tendo presente as necessidades de cada pessoa					
Informar o publico alvo (em casos concretos) da existência de rendimentos, complementos, pensões e subsídios que podem minimizar os problemas sentidos no dia a dia (essencialmente económicos)					
Realização de duas campanhas de géneros e roupa com o intuito de minimizar as necessidades sentidas devido à vasta procura dos					

produtos					
Prestação da estagiária nas atividades realizadas, em termos globais					

\* Na sua opinião, qual a importância do papel da estagiária no serviço do qual é responsável? Justifique.

\* Teve algum feedback, por parte de outros membros da instituição, sobre o trabalho desenvolvido? Foi positivo ou negativo?

\* Que pontos fortes e pontos fracos reconhece no meu estágio dentro do serviço do Apoio Comunitário?

\* De forma geral, como avalia o meu estágio durante o tempo em que colaborei no serviço do qual é responsável?

Junho de 2012  
A estagiária: Marisa Vale

## **APÊNDICE 3**

# **SERVIÇO DA COMUNIDADE DE INSERÇÃO**

Apêndice 3 A- Inquérito por questionário utilizado na fase de sensibilização

Apêndice 3 B- Inquérito por questionário utilizado na fase de implementação

Apêndice 3 C- Inquérito por questionário utilizado na fase de Avaliação junto da responsável do serviço

Apêndice 3 D- Descrição das reuniões efectuadas

Apêndice 3 E- Descrição dos Jogos Tradicionais

Apêndice 3 F- Descrição das Histórias de Vida

Apêndice 3 G- Modelo da fundamentação teórica utilizada nas actividades, informação referente à acção “A arte de saber viver em comunidade”

Apêndice 3 H- Descrição das actividades intrínsecas ao serviço, nas quais colaboramos



## APÊNDICE 3 A- INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA FASE DE SENSIBILIZAÇÃO

Data: \_\_\_\_\_

### Recolha de informação junto dos utentes da Comunidade de Inserção:

Este Inquérito é confidencial e servirá unicamente para recolha de dados e levantamento de necessidades no âmbito do estágio do Mestrado de educação, área de especialização em Educação de Adultos e Intervenção Comunitária. É, por este motivo, importante cada resposta que se obtiver neste inquérito. Agradeço desde já a sua colaboração.

Data de nascimento: _____ Idade: ___ Sexo: Feminino __ Masculino__
Estado civil: _____
Habilitações: _____
Localidade: _____

### Assinale com uma cruz a sua opção:

**Questão 1-** Teve conhecimento que o GAF existia através de:

Folheto informativo	<input type="checkbox"/>
Pessoas amigas ou familiares	<input type="checkbox"/>
Fui contactado pela própria instituição	<input type="checkbox"/>
Outra? Qual? _____	

**Questão 2-** Frequenta a Comunidade de Inserção há:

Menos de um mês	<input type="checkbox"/>
Entre dois a quatro meses	<input type="checkbox"/>
Mais de cinco meses	<input type="checkbox"/>

**Questão 3-** Teve emprego ou alguma ocupação antes de vir para a Comunidade de Inserção?

SIM

Não

**Questão 4-** De que forma foi inserido na Comunidade de Inserção?

Encaminhamento de entidades fora da instituição	<input type="checkbox"/>
Foi o próprio utente a solicitar ajuda junto da instituição	<input type="checkbox"/>
Outra? Qual? _____	

**Questão 5-** Qual o motivo para essa inserção na comunidade?

Desemprego	<input type="checkbox"/>
Situação de sem abrigo	<input type="checkbox"/>
Não tem retaguarda familiar	<input type="checkbox"/>
Outra? Qual? _____	

**Questão 6-** Considera o funcionamento da Comunidade de Inserção?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muito satisfatório	<input type="checkbox"/>
Satisfatório	<input type="checkbox"/>
Pouco satisfatório	<input type="checkbox"/>

**Questão 7-** Como ocupa o seu dia-a-dia na Comunidade de Inserção?  
(Pode escolher mais do que uma opção)

Vendo Televisão	<input type="checkbox"/>
Lendo o jornal	<input type="checkbox"/>
Ajudando na confecção dos alimentos e nas limpezas	<input type="checkbox"/>
Frequentando formações no exterior	<input type="checkbox"/>
Frequentando as oficinas	<input type="checkbox"/>

De outra forma. Qual? \_\_\_\_\_

**Questão 8-** Que actividades gostaria de ter para ocupar os tempos livres e melhorar as suas competências:

<b>Actividade</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
Introdução à Informática		
Elaboração do currículo vitae		
Debates em grupo sobre temas do dia a dia		
Visualização de filmes/documentários seguido de debate		
Comemoração de datas importantes		

**Questão 9-** Durante o período de tempo em que se encontra na Comunidade de Inserção procura informações acerca de ofertas de emprego existentes na área de Viana do Castelo ou noutra área geográfica?

SIM

Não

**Questão 10-** Quando tem conhecimento dessas ofertas mostra-se interessado em pedir mais informações e ir a entrevistas de emprego quando solicitado?

SIM

Não

**Questão 11-** As tabelas apresentadas de seguida servem para verificar em que grau se encontra relativamente a situações específicas. Pede-se que preencha tendo em conta as escalas apresentadas:

<b>Conhecimento sobre si</b>	<b>Escala de 1 a 4:</b> 1-Nunca 2-Raramente 3-Algumas vezes 4-Sempre			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Considera-se uma pessoa autónoma				
É responsável e procura cumprir as regras existentes na Comunidade de Inserção				
É uma pessoa sociável e procura relacionar-se com os outros utentes				
Quando necessita de apoio, procura a Equipa técnica				
Tem por hábito ler notícias ou ver o telejornal				
Procura falar sobre os problemas do dia-a-dia com outras pessoas dando a sua opinião				
Numa entrevista de emprego procura ter uma atitude de motivação e interesse ao longo da conversa				

<b>Qual o seu grau de conhecimento:</b>	<b>Escala de 1 a 4:</b> 1-Nenhum conhecimento 2- Pouco conhecimento 3-Bom conhecimento 4-Excelente conhecimento			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Na elaboração de um Currículo Vitae				
No preenchimento de um cheque				
No preenchimento de formulários em papel				
No pedido de esclarecimentos ou informações necessárias em algum local específico (segurança social, centro de emprego, centro de saúde)				
Na abertura de uma conta no banco				
Ligar a televisão e mudar de canais				
Usar o telemóvel para fazer uma chamada				

Escrever, enviar, receber e ler mensagens no telemóvel				
Pesquisar um número numa lista telefónica				
Ligar e desligar um computador				
Usar o rato do computador				
Trabalhar com o teclado				
Criar pastas no ambiente de trabalho				
Utilizar o programa Word para escrever um texto				
Aceder à internet				
Pesquisar sites (exemplo-site do GAF)				
Criar um endereço electrónico (email)				
Usar o correio electrónico (email)				
Pesquisar no Google temas diversos				
Consultar notícias de jornais online no dia a dia				

**Questão 12-** Apresente, por favor, algumas sugestões de actividades que gostaria de ver implementadas para ocupar o seu tempo livre bem como actividades para melhorar alguma necessidade pessoal?

---



---



---

**APÊNDICE 3 B- INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA FASE DE IMPLEMENTAÇÃO PARA AVALIAR AS ACTIVIDADES REALIZADAS**

<b>ATIVIDADES REALIZADAS NO MÊS DE ABRIL</b>			
<b>COMUNIDADE DE INSERÇÃO</b>			
	<b>Importância</b>	<b>Utilidade</b>	<b>Organização</b>
<b>1ª Ação de sensibilização sobre a importância da imagem pessoal e profissional :</b>			
Parte teórica abordada pela psicóloga da comunidade de inserção			
Parte prática abordada pela voluntária (manicura, epilação, maquilhagem, cabelo)			
Parte prática abordada pela estagiária (treino de postura numa entrevista de emprego/como responder a uma oferta de emprego...)			
Apresentação pela estagiária do tema “a arte de saber viver em comunidade”			
Elaboração dos cravos comemorativos do 25 de Abril			
Visualização do filme sobre o 25 de Abril			
Jogo de perguntas sobre o 25 de Abril e debate			
Elaboração das garrafas de plástico para a horta da comunidade			
Apoio nas aulas de informática			
Dinâmicas de grupo (jogos sobre características da pessoa e sobre características do grupo / jogo da electricidade e jogo-o chefe manda...)			
Outras atividades realizadas			

<b>ATIVIDADES REALIZADAS NO MÊS DE MAIO</b>			
<b>COMUNIDADE DE INSERÇÃO</b>			
	<b>Importância</b>	<b>Utilidade</b> (para o dia a dia)	<b>Organização</b>
Ação de sensibilização sobre “a importância da saúde bucal na qualidade de vida” abordada			

por dois dentistas convidados:			
Parte teórica da ação (conceitos e ideias principais)			
Parte prática da ação (ensinar como lavar os dentes, como usar o fio dental, etc)			
Elaboração das garrafas de plástico para a horta da comunidade			
<b>Saída para o exterior</b> -barracão dos touros, com duas <b>dinâmicas de grupo</b> incorporadas (desenhar/escrever um momento importante da vida e características do outro-palavras que iniciem com a letra da qualidade ou defeito referido)			
<b>Saída para o exterior</b> - barracão dos touros, com <b>diversos jogos tradicionais</b>			
Apoio nas aulas de informática			
Colaboração da estagiária na confecção de objetos para venda; material para as jornadas; fazer reciclagem de papel			

<b>ATIVIDADES REALIZADAS NO MÊS DE JUNHO</b>		<b>COMUNIDADE DE INSERÇÃO</b>	
	<b>Importância</b>	<b>Utilidade</b>	<b>Organização</b>
3ª ação de sensibilização sobre a importância de poupar (convidado e estagiária)			
Visualização de filmes e debate			
Literacia funcional (preencher formulários e outros documentos)			
Jogo sobre cultura geral			
Apoio nas aulas de informática			
Outras atividades realizadas			

**APÊNDICE 3 C- INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA FASE DE AVALIAÇÃO JUNTO DA RESPONSÁVEL DO SERVIÇO**

Este questionário pretende avaliar as atividades implementadas no decorrer do estágio desenvolvido no Gabinete de Atendimento à Família, pela estagiária do mestrado em Educação, área de especialização em Educação de Adultos e Intervenção Comunitária. Agradecemos a sua colaboração!

Serviço: Comunidade de Inserção

Escala: 1-Muito bom/2-Bom/3-Suficiente/4-Insuficiente/ 5-fraco

**Assinale com uma cruz a sua opção:**

	1	2	3	4	5
<b>1ª fase- sensibilização:</b>					
Reuniões com o(a) responsável do serviço para delinear as atividades e conhecer o público-alvo;					
Adaptação do plano inicial de atividades ao público-alvo de intervenção;					
Esclarecimentos solicitados acerca dos recursos existentes, da funcionalidade da instituição e de possíveis limitações a encontrar.					
<b>2ª fase-Implementação:</b>					
▪ <b>Atividades desenvolvidas</b>					
Escolha de temas pertinentes, atuais e centrados nas necessidades do público-alvo					
Uso de métodos e técnicas adequadas para apresentar o tema					
Gestão adequada do tempo em função dos horários e tarefas institucionais do público-alvo					
Organização prévia das atividades e feedback das mesmas com acompanhante de estágio e responsáveis do serviço					
Utilização dos recursos materiais e humanos conforme as atividades implementadas (adequação do contexto à situação)					

Enquadramento das atividades na funcionalidade e objetivos do serviço					
▪ <b>Papel assumido pela estagiária no decorrer do estágio</b>					
Capacidade de empenho e motivação					
Grau de autonomia e iniciativa na preparação e implementação das atividades					
Capacidade de organização e mobilidade de recursos necessários					
Adequação das atividades às necessidades do público-alvo					
Capacidade de relacionamento/interação com o público-alvo					
Capacidade de adaptação e procura de novas soluções/estratégias de superação das limitações pontuais surgidas					
Prestação da estagiária nas atividades realizadas, em termos globais					
<b>3ª fase: avaliação:</b>					
<b>Avaliação ao longo do processo:</b>					
Avaliação mensal					

\* Na sua opinião, qual o impacto das atividades implementadas para o serviço do qual é responsável? Justifique.

\* Teve algum feedback, por parte do público-alvo ou de outros membros acerca das atividades? Foi positivo ou negativo?

\* Que limitações/pontos fracos reconhece no meu estágio.

\* Que limitações/ pontos fracos aponta na implementação das atividades?

\* De forma geral, como avalia o estágio durante o tempo em que colaborei no serviço do qual é responsável?

Junho de 2012

A estagiária: Marisa Vale

## **APÊNDICE 3 D- DESCRIÇÃO DAS REUNIÕES EFECTUADAS**

### **REUNIÃO COM A RESPONSÁVEL DO SERVIÇO**

No dia 05 de janeiro realizamos a primeira reunião com o intuito de conhecer o funcionamento do serviço e falar sobre as possíveis actividades a desenvolver com os utentes. Como forma de nos irmos integrando, dado que o estágio neste serviço iniciava apenas no mês de abril, foi-nos proposta a realização de actividades, em conjunto com a equipa técnica, que fizessem parte do plano anual do serviço.

A primeira actividade solicitada foi a elaboração de um modelo para o Plano de Desenvolvimento Individual referente a cada utente. Esta actividade foi iniciada, contudo não foi concluída ao longo da nossa intervenção devido à necessidade de ajustar o PDI aos outros serviços existentes na instituição. A segunda actividade solicitada consistiu numa acção de sensibilização sobre doenças sexualmente transmissíveis descrita ao longo do presente relatório.

Ao longo do processo de intervenção, foram realizadas reuniões pontuais com o objetivo de ter um parecer do plano de actividades e um feedback sobre as várias actividades realizadas.

### **REUNIÃO COM A MONITORA DAS OFICINAS OCUPACIONAIS PARA PLANIFICAR AS ATIVIDADES**

No mês de março, realizamos uma reunião com a monitora com o objectivo de conhecer as actividades desenvolvidas ao longo do ano nas referidas oficinas e planificar as possíveis actividades a desenvolver nos três meses referentes à nossa intervenção. Nesta reunião a monitora deu-nos a conhecer as oficinas e os materiais utilizados na construção de objectos para venda, como iremos explorar ao longo do referido relatório.

### **REUNIÃO COM A PSICÓLOGA DO SERVIÇO**

Após a elaboração do plano de actividades e já no decorrer do processo de intervenção realizamos a primeira reunião com a psicóloga no dia 14 de março. Esta serviu para expormos as actividades desenhadas no plano inicial e pedirmos a colaboração da mesma para uma das acções de sensibilização a realizar. Elaboramos em conjunto um esboço dos assuntos a tratar, delineamos objectivos e agendamos uma data para a realização da actividade.

No dia 28 de março realizamos uma segunda reunião com o intuito de analisar o ponto da situação referente à actividade e acertar os detalhes finais.

### **REUNIÃO COM A VOLUNTÁRIA DA INSTITUIÇÃO**

No dia 30 de março realizamos uma reunião com a voluntária da instituição para pedirmos a sua colaboração na actividade referente a uma das acção de sensibilização a realizar. É de realçar que, inicialmente, a ideia era fazer uma parceria com a escola profissional da Freguesia de Santa Marta e foram feitos contactos nesse sentido, contudo e como implicava verbas difíceis de suportarmos e tendo conhecimento que a voluntária do serviço tem o curso de estética, optamos por esse recurso. Na reunião explicamos o tipo de ajuda de que necessitávamos; os recursos materiais a utilizar e agendamos os dias concretos para a realização da actividade.

### **REUNIÃO COM O DESIGN DA INSTITUIÇÃO**

Como forma de comemorar o 25 de abril de 1974 delineamos três actividades a desenvolver com os utentes. Uma das actividades, a elaboração de cravos juntamente com um poema alusivo à data comemorativa, teve a ajuda do design da instituição.

Para o efeito, realizamos uma reunião no dia 04 de abril para, inicialmente, explicarmos a forma como esboçamos a construção do cravo e, solicitarmos ajuda em termos de estética no sentido de aperfeiçoar o esboço e construir alguns modelos até chegarmos ao resultado final. A actividade será descrita detalhadamente no presente relatório.

### **APÊNDICE 3 E- DESCRIÇÃO DOS JOGOS TRADICIONAIS**

**Jogo do lenço:** consiste em fazer duas equipas, com um número igual de elementos, e cada uma com um número que a adversária desconhecia. No meio, encontra-se uma pessoa com um lenço orientando o jogo dizendo um número, e os dois elementos das duas equipas que tivessem esse número corriam até ao lenço. Se a pessoa que coordena dizer água têm de ficar parados, se dizer fogo têm de correr e ver quem apanha primeiro o lenço.

**Jogo do lencinho:** consiste em fazer uma roda e uma pessoa fica de fora, e enquanto se canta uma música essa pessoa escolhe em que elemento da roda quer deixar cair o lenço, e depois a pessoa que lhe calhar o lenço tem de correr e tentar apanhar o outro antes de ele ocupar o lugar na roda da pessoa que foi apanhada, e assim sucessivamente.

**Jogo da laranja:** consiste em fazer duas equipas e cada equipa ter dois participantes de cada vez. Coloca-se uma música e ao mesmo tempo as duas equipas têm de sair do lugar com a laranja na testa de um e do outro e tem de chegar a uma meta sem que a laranja tenha caído, caso caia terão de começar do início.

**Jogo dos sacos:** consiste em fazer duas equipas e cada elemento compete com um elemento da equipa adversária e tem de, com um saco, colocando os pés dentro do saco, saltar até atingir uma meta, e assim sucessivamente até chegar ao último elemento da equipa.

**Jogo do “descobre o rebuçado”:** consiste em ter uma bacia com farinha e rebuçados e cada elemento tem de colocar a cabeça e retirar de uma só vez o maior número de rebuçados possível durante um certo tempo que é contado pela pessoa que está a coordenar o jogo. Depois o elemento coloca os rebuçados que conseguiu, numa mesa ou bacia vazia e é feita a contagem para no final encontrar um vencedor.

**Jogo do telefone estragado:** consiste em todos os elementos estarem numa roda e há um primeiro elemento que diz ao ouvido da pessoa que está a seu lado, uma frase simples e curta (ex: o dia está bonito). Essa frase vai passando de ouvido a ouvido até chegar ao último elemento que diz a frase em voz alta, sendo que dificilmente a frase chega ao final tal e qual como começou no primeiro elemento, geralmente a mensagem chega destorcida.

**Jogo das características do outro:** consiste em estarem todos os elementos sentados por uma ordem e depois um primeiro elemento diz uma qualidade ou defeito da pessoa que está sentada a seguir, e todos os restantes elementos têm de dizer palavras soltas que iniciem pela primeira letra dessa qualidade ou defeito apontado, seja nomes próprios ou nomes comuns, tem de obrigatoriamente começar com essa primeira letra.

## APÊNDICE 3 F- DESCRIÇÃO DAS HISTÓRIAS DE VIDA

### *1ª História de Vida*

*Aurora Alves* (nome fictício), de 35 anos de idade é natural da freguesia da Feitosa, Vila de Ponte de Lima.

No que diz respeito ao seu percurso escolar fez o 6ºano, mas teve de sair porque a sua família não quis que estudasse mais.

A relação com a sua família é e sempre foi negativa, pois desde o momento que os pais a tiraram da escola, que Aurora considerou ter uma vida difícil pelo fato de ser muito controlada pelos pais e irmãos, afirma “queriam tudo à maneira deles”. Apesar de o pai a fazer sofrer, Aurora tinha um carinho especial por ele. Desde a sua morte, há cerca de um ano, que Aurora apenas gosta da sua mãe pois os irmãos não querem saber dela e refere “a mãe é a única pessoa que se preocupa e tem curiosidade em saber como me encontro”. Ainda existe uma segunda pessoa que se preocupa e gosta de Aurora que é a sua sobrinha.

Desde a saída da escola aos 12 anos, que Aurora foi para a França trabalhar para a casa de uma das suas irmãs, para a ajudar nas lides domésticas e a cuidar do seu sobrinho, na altura com 4 anos de idade, contudo refere “era difícil de aturá-lo e eu não gostava de estar lá”. Aos 13 anos regressou a Portugal e teve dois anos a fazer limpezas em casas particulares. Aos 17 anos teve um esgotamento e a partir dessa idade nunca mais trabalhou. Aos 19 anos começou a pertencer às testemunhas de Jeová. Esteve a viver na casa dos seus pais até Setembro do ano passado, ajudando no necessário. Contudo, devido à morte do seu pai e a dificuldades económicas, Aurora foi inserida na Comunidade de Inserção onde se encontra atualmente.

Aurora foi tendo algumas amigadas ao longo da vida, contudo com os amigos de infância já perdeu o contato e agora apenas diz ter colegas.

Quanto à vida sentimental Aurora refere que “nunca foi positiva”. Começou a namorar com cerca de 12 anos, mas o namorado só aparecia de vez em quando nas festas, e muitas vezes já bêbado, “bebia muito e fumava droga”. Namorou até cerca dos 14 anos. Depois ele namorou para outra e casou com ela. Esteve casado 9 anos mas depois divorciou-se e voltou a namorar com Aurora. O namoro ia correndo bem mas depois começou novamente a beber, o que fez com que Aurora o deixasse ao fim de 8 meses. Entretanto veio para a Comunidade, conheceu um dos utentes e namorou para ele cerca de 1 mês e depois conheceu um outro utente com quem namora há cerca de 7 meses “este namoro tem corrido bem, está estável e embora exista atritos gosto muito dele”.

Nos seus tempos livres Aurora gosta de ouvir música “fico calma, tranquiliza-me”, e fazer caminhadas “valorizo a atividade física e faz-me sentir bem”.

As expectativas que Aurora tem em relação ao futuro passam por encontrar uma habitação digna, reduzir a medicação e ficar mais estável em termos de saúde e em termos escolares fazer o 9ºano e o 12ºano através das novas oportunidades.

## ***2ª História de Vida***

*Toni Martins* (nome fictício), tem 31 anos e nasceu em Viana do Castelo.

Frequentou a escola durante 6 anos mas devido a problemas financeiros teve de abandonar a mesma, contudo mais tarde enquanto frequentou a tropa estudou mais 4 anos a estudar.

No que diz respeito ao seu percurso profissional Toni foi barmen dos 15 aos 16 anos e bombeiro voluntário na cidade de Viana do Castelo. Aos 16 anos foi para Espanha trabalhar com mármore e aos 17 anos regressou a Portugal, aos 19 anos foi para a tropa. Foi paraquedista, 2ºsargento, socorrista e fez missão em Timor durante 6 meses. Depois da missão continuou a tropa, dando instrução em três quartéis. Após a tropa foi trabalhar para Sines como bombeiro profissional durante 2 anos. Depois regressou a Viana, trabalhou e mais tarde ficou no desemprego, situação que se mantém até aos dias de hoje.

Toni considera-se uma pessoa mulherenga, engravidou uma das suas primeiras namoradas, só que esta escondeu a sua gravidez e casou-se com outro homem, só passado 16 anos é que soube que o filho era seu. Entretanto teve várias namoradas, mas acabou por se envolver com outra pessoa e voltou a ser pai. Desta vez diz ter sido diferente, teve conhecimento da gravidez e viveu com ela durante 1 ano. Porém Toni teve de se ausentar para Espanha por motivos profissionais, 6 meses após o parto. Um dia, recebeu uma chamada do pai a dar indicações de que a sua companheira tinha abandonado a filha na segurança social e Toni regressou a Portugal para a recuperar e conseguiu. Ficou algum tempo com a filha mas depois a menina foi viver com o avo paterno. Toni refere que mantém uma boa relação com a sua família, referindo como pessoas mais importantes os seus dois filhos, os seus pais e sobrinhos, excluindo a sua irmã com quem tem problemas pessoais. Neste momento está afastado dos filhos embora os veja de vez em quando.

Toni já visitou Angola, Timor, Espanha e Itália. Pertence atualmente a uma banda que foi fundada na altura de escola “com cerca de 11 anos formamos uma banda de escola, depois estivemos 6 anos parados e retomamos novamente com o grupo “Portugal” constituído por 12 elementos, vão entrar em estúdio este mês.

Toni nos seus tempos livres gosta de pescar, cantar, tocar viola, andar de bicicleta, andar de mota e estar com os amigos e família.

Já teve alguns momentos negativos na sua vida que o marcaram a morte de um amigo próximo que “comprou uma mota num dia e no mesmo dia bateu contra o muro e faleceu”; a

morte de familiares, o irmão de 15 anos que caiu do comboio e faleceu e a morte do primo devido a um cancro.

Tem como expetativas para o seu futuro continuar a estudar, fazer um curso á distancia e continuar no grupo “Portugal”.

### ***3ª história de vida***

*Joaquim Agostinho* (nome fictício) de 42 anos de idade é natural das Marinhas, concelho de Esposende estando a viver atualmente em Viana do Castelo.

No que concerne ao seu percurso escolar Joaquim estudou 5 anos, mas devido a problemas relacionados com o álcool teve de deixar a escola, pois começou a beber por volta dos 8 anos de idade. Contudo aos 38 anos fez o 10 ano de escolaridade.

Devido a ter de abandonar a escola, Joaquim começou a trabalhar muito cedo. Aos 11 anos começou a trabalhar como pasteleiro durante 2 anos e meio, depois foi para ajudante de cozinha durante mais dois anos e meio e depois foi para a construção civil onde trabalhou durante 9 anos, exercendo nesse trabalho a função de chefe de equipa. Após a construção civil, trabalhou como mineiro durante 4 anos e meio. Contudo Joaquim para além de ser dependente do álcool também ganhou um problema de saúde que o impossibilitou de trabalhar para o resto da vida.

Em relação há sua vida amorosa Joaquim refere que a primeira namorada que teve foi com quem se casou e teve 3 filhos, contudo refere que “não deu certo, porque eramos os dois dependentes do álcool, o que impossibilitou um bom funcionamento”. Esteve casado durante 10 anos, mas entretanto e devido aos problemas sentidos, percebeu que necessitava de ajuda e divorciou-se. Andou durante 3 meses a pedir essa ajuda junto dos vizinhos mas depois falou com uma assistente social e conseguiu, mais tarde, entrar na Comunidade de Inserção. Esteve durante dois meses com uma senhora já de certa idade mas depois terminaram e neste momento encontra-se a namorar com uma utente da comunidade, há cerca de 6 meses, referindo “estou feliz, realizado e acima de tudo, mais independente”.

Em relação aos filhos refere que a relação que mantem com eles é positiva, entrando em contato por telefone todos os sábados e geralmente de três em três meses costuma ir vê-los. Em relação ao grupo de amigos, Joaquim refere que não mantem amizades antigas e que atualmente tem cerca de três amigos, sendo um deles da comunidade.

As pessoas mais marcantes na sua vida foram os seus pais e, neste momento, os seus 3 filhos.

Joaquim nunca viajou para fora do País e refere (dentro do País) os Açores como um dos passeios importantes da sua vida. Pertenceu durante 8 anos ao grupo de folclore Palmeira de Faro mas neste momento não está inserido em nenhum grupo ou associação. Nos seus tempos livres Joaquim gosta de passear na praia, namorar, ajudar e ir a arraiais.

Refere como acontecimentos negativos que marcaram o seu percurso de vida um acidente que teve devido ao álcool que o fez ficar em coma (partiu as duas pernas, cabeça e o braço). Devido a este problema, refere a morte dos dois irmãos de 31 e 32 anos e a morte de primos. Refere ainda a morte dos pais, embora fosse por motivos diferentes.

Em relação às expectativas que tem para o seu futuro Joaquim menciona “gostava de arranjar um trabalho para construir a vida e ser feliz, também gostava de casar e ter mais filhos”.

#### ***4ª história de vida***

*José* (nome fictício), de 52 anos de idade nasceu em Miomães, concelho de Resende e encontra-se a viver em Viana do Castelo.

Concluiu o 4 ano de escolaridade, pois na altura não era obrigatório estudar mais. Por esse motivo começou a trabalhar muito cedo na agricultura, ajudando os pais e depois com 16 anos foi para Oliveira do Douro onde começou a trabalhar, no ano seguinte, no ramo da construção civil, deixando de trabalhar aos 49 anos. Trabalhou ainda durante 7 meses na Espanha, também no ramo da construção civil.

Ao longo da sua vida José apenas se envolveu com uma mulher, com quem esteve casado muitos anos e com quem teve 2 filhas. Neste momento estão separados pela distância, pois a sua esposa encontra-se em Vila Nova de Gaia e embora ainda não tivesse resolvido divorciar-se, não mantém qualquer relação com a mesma. Alguns problemas ao longo do casamento estiveram relacionados com o álcool, do qual José foi dependente. Refere que o nascimento das filhas foi um momento muito importante para si, mas atualmente não mantém contato com a mais velha de 25 anos e com a mais nova apenas mantém contato telefónico.

No que respeita ao seu grupo de amigos, José refere que uma vez que está longe da terra onde nasceu, não mantém contato com os amigos mas “sabe que pode contar com eles”. Os amigos atuais são os da comunidade, embora “uns mais do que outros”.

Quanto às pessoas mais marcantes José refere os seus pais e as suas filhas e também a sua neta de 1 ano, que conheceu quando a mesma tinha 8 meses.

José foi sócio do clube de Oliveira do Douro e grupo de Santiago mas atualmente não pertence a nenhum grupo nem associação. Nos tempos livres José gosta de ir ao futebol, trabalhar e ir à missa.

José menciona como acontecimentos negativos ao longo da sua vida a morte do irmão, mais velho 4 anos que caiu dos andaimes de uma obra e a morte dos seus pais. Outros aspetos negativos foram acidentes de motorizada, um deles devido a problemas do álcool. Considera que o fato das filhas não estarem com ele faz alguma diferença porque sente a falta das mesmas, e a notícia da gravidez da filha mais velha também o deixou triste pois foi algo repentino e não está casada nem está com o pai da criança.

Como expectativas futuras José refere que “gostava de arranjar uma casa e um trabalho”.

### ***5ª história de vida***

*Valério* (nome fictício), de 70 anos, é natural de Santa Catarina da Serra, concelho de Leiria e atualmente vive em Viana do Castelo.

Frequentou a escola dos 7 até aos 11 anos de idade tendo concluído a 4ª classe. Contudo devido a dificuldades financeiras teve que abandonar os estudos para começar a trabalhar. É um senhor com força de vontade e por esse motivo encontra-se atualmente a fazer o 9º ano pelas novas oportunidades, querendo ainda fazer o 12º ano.

Valério começou a trabalhar com cerca de 7 anos, quando ainda se encontrava a estudar. Trabalhava numa fábrica de serração. Mais tarde, foi trabalhar para uma pastelaria para o entroncamento, onde estive 1 ano e meio. Durante 6 anos esteve a trabalhar com o seu pai numa pedreira. Aos 16 anos decide ir para França onde trabalhou na construção civil até 1970. Após essa data continuou a trabalhar nesse ramo mas na Espanha como operador de máquinas durante 7 anos. Depois veio para Portugal onde montou uma empresa de abertura de poços de água, durante cerca de 6 anos. Voltou novamente a Espanha, em 1983, onde trabalhou na construção civil até ao ano de 1992. Em 1989 montou uma empresa de construção, mas em 1992 o negócio começou a correr mal e voltou para Portugal. Ficou sem trabalhar durante 3 anos e depois voltou a trabalhar como manobrador de máquinas-empresa Teixeira Duarte. Foi para Espanha novamente fazer uma linha de gás, de 1999 até 2000. Em 2000 entrou numa empresa espanhola mas veio trabalhar para Portugal-epsa internacional, empresa de obras públicas. Contudo no ano 2000 adoeceu e teve de ficar de baixa. Em 2003 foi para a corsiva onde montou uma pequena empresa-construção civil. Depois foi para o Brasil em Novembro de 2006 onde teve até Agosto de 2011, mas no Brasil teve vários problemas, e decidiu regressar a Portugal, estando neste momento desemprego.

A vida amorosa de Valério teve altos e baixos, refere que teve muitas namoradas, viveu com 9 mulheres sendo a primeira mulher a mãe de 2 dos seus filhos e outra das mulheres a mãe do seu último filho. Esteve 19 anos casado com a primeira mulher e depois divorciou-se. Conviveu com várias e em 2005 conheceu a mãe do filho mais novo com quem se casou vindo a divorciar-se após o seu nascimento. Teve ainda um outro filho que veio a falecer.

Refere que a chegada dos 4 filhos foi um momento importante, contudo a relação que tem atualmente não é tão positiva como queria “fiz o casamento da mais velha em 1991, mas a partir desse ano nunca mais viu as duas filhas”. Sobre o filho mais novo menciona o fato de apenas o conhecer aos 3 anos, devido a vários problemas que teve com a mãe do menino.

No que respeita à sua família, Valério refere que a relação atual é negativa, apenas recebe telefonemas de uma irmã mas “não o ajudam nem querem saber”. Diz que apenas existia

uma boa relação com a família quando tinha posses pois aí era Valério que os ajudava. Quanto ao grupo de amigos Valério não mantém contato com amigos de infância, refere ter alguns amigos fora da comunidade.

As pessoas mais marcantes na vida de Valério foram os pais, a primeira esposa, as duas filhas de 41 e 35 anos e o filho mais novo de 5 anos “sinto um grande amor por ele”.

Durante o tempo que esteve na Espanha, Valério pertenceu a um clube de futebol regional-equipa desportiva de Sº José. Fez algumas viagens destacando Tenerife, Brasil, Espanha e França, sendo algumas por motivos profissionais.

Nos tempos livres Valério gosta de fazer pequenos trabalhos relacionados com obras e de gerir esses mesmos trabalhos, ver televisão, ler jornais e desenhar.

Um dos acontecimentos negativos mais marcantes para Valério foi a perda do seu filho de 8 anos por atropelamento à saída da escola; refere ainda a morte do irmão e do pai num acidente de carro e a sua ida para o Brasil que lhe trouxe problemas diversos.

Valério tem como expectativas para o seu futuro tirar o 12ºano e não deixa de lado a hipótese de tirar um curso de arquitetura. Gostava de ter uma vida mais independente, referindo que a reforma por invalidez já era uma ajuda para orientar a sua vida.

#### ***6ª história de vida***

*Jorge Palma* (nome fictício) de 47 anos é natural de Viana do Castelo onde reside atualmente.

Completo o 5ºano de escolaridade, frequentou o 6ºano mas como reprovou decidiu desistir e aos 14 anos começou a sua vida profissional. Começou a trabalhar em Agosto na construção civil, atividade que exerceu até 2011, ano em que veio para a comunidade de inserção. Chegou a ir trabalhar para o Algarve, contudo a firma abriu falência. Esteve 3 anos a trabalhar em Espanha no mesmo ramo mas foi despedido porque teve uns problemas com o patrão. Regressou a Portugal onde trabalhou 2 meses em pladur mas por motivos pessoais não resultou. Ainda andou algum tempo a fazer biscates com o ex cunhado, mas desde que veio para a comunidade não teve mais nenhuma profissão, destacando-se todos os trabalhos manuais que faz para venda, nas oficinas da comunidade de inserção como forma de ocupar o seu tempo.

Jorge no que concerne à sua vida amorosa, teve alguns namoros pontuais sendo o mais longo de 1 ano “namorei 1 ano e casamos e tivemos 19 anos juntos”. Tiveram dois filhos juntos mas depois por vários motivos divorciaram-se, destaca os pais da companheira como os principais culpados do divórcio “obrigaram-me a ir para Barcelos tratar-me devido ao álcool, quando quem tinha problemas com o álcool era a companheira”. Entretanto andou com uma rapariga de 14 anos mas era um namoro sem compromissos. Terminaram e atualmente está sozinho. Jorge afirma que a chegada dos filhos foi um momento importante na sua vida,

contudo hoje em dia não falam com ele nem por telefone “um tem 22 anos, e o outro 17 anos. Às vezes ligam-me mas pouquíssimas vezes, não querem saber de mim”.

Jorge mantém uma relação positiva tanto com os seus pais, irmãos e cunhados. Com os amigos diz manter contato com alguns de infância e atualmente convive com os da comunidade e alguns de fora da zona de Viana.

As pessoas mais marcantes na vida de Jorge são os pais, irmãos e amigos. Refere os filhos embora não tenha o contato com eles, como gostaria.

Jorge nunca pertenceu a nenhum grupo ou associação, referindo apenas que foi festeiro na freguesia da Areosa.

Nos tempos livres gosta de trabalhos manuais (peças que faz para vender nas oficinas), passear, dançar, ir ao café e ver televisão.

Um dos momentos que mais marcou a vida de Jorge foi a morte da irmã de 48 anos. Em relação ao futuro, gostaria de “arranjar um emprego, ser mais independente e ter mais liberdade”:

### ***7ª história de vida***

*David* (nome fictício) de 38 anos é natural dos Arcos de Valdevez, freguesia de Loureda, residindo atualmente em Viana do Castelo.

No que respeita ao seu percurso escolar, David concluiu o 4º ano e depois saiu da escola. Mais tarde surgiu a oportunidade de fazer o 9º ano pelas novas oportunidades e aproveitou para tirar o curso de jardinagem.

Aos 20 anos David foi bombeiro voluntário, depois aos 24 anos foi ajudante de tipógrafo e com 28 anos foi trabalhar para um armazém de aviários e agropecuária. Com 30 anos começou a trabalhar na construção civil, tendo desistido por opção própria para tirar o curso de jardineiro. Neste momento David encontra-se desempregado.

Quanto à sua vida amorosa David refere que passou bons momentos com a primeira namorada, com quem morou junto e teve uma filha. Mas isso terminou anos mais tarde “como nem tudo era perfeito, não havia partilha de interesses, só pensava nela e era muito antissocial e isso fez com que tudo terminasse”. Entretanto surgiu outra mulher na vida de David, viveram juntos mas também não deu certo por motivos particulares. Neste momento está sozinho não colocando de lado a hipótese de se apaixonar novamente.

David considera que o nascimento da sua filha foi um momento muito importante, contudo não mantém contato com ela há cerca de 14 anos, embora gostasse de a encontrar mas falta iniciativa de ambas as partes.

David diz ter uma relação muito positiva com a restante família. No que respeita aos amigos refere que foi perdendo o contato de alguns amigos de infância, refere “os amigos vão se fazendo, na comunidade são mais parceiros, colegas”.

As pessoas mais marcantes na vida de David são as tias, irmã e irmãos.

Nos seus tempos livres David gosta de fazer trabalhos ligados à jardinagem, passear, ir a festas e ouvir musica. Já viajou para a Suíça, França e dentro de Portugal-Açores.

Os acontecimentos que marcaram a vida de David negativamente, prende-se com a morte dos pais (a mãe foi de anemia e o pai matou-se devido a problemas), e teve ainda alguns problemas que o fizeram entrar em pânico e que alteraram o rumo da sua vida.

No futuro David gostava de “ fazer uma nova vida, arranjar um trabalho, conseguir ter mais filhos, arranjar uma companheira, e arranjar uma habitação digna”.

### **8ª história de vida**

*Pedro Miguel* (nome fictício) de 57 anos, é natural de Chafé, Vila Nova de Anha e reside atualmente em Viana do Castelo.

Frequentou 4 anos de escola mas devido a não ter possibilidades económicas teve de abandonar a escola para trabalhar.

Pedro começou a sua vida profissional sendo calceteiro, depois trabalhou na construção civil, jardinagem e pintor.

Quanto à sua vida amorosa, Pedro começou a namorar com uma rapariga que era sua vizinha, estabelecendo com ela uma relação de quase 7 anos. Contudo Pedro soube que ela estava grávida assumindo as suas responsabilidades. Contudo, passando algum tempo a rapariga engravidou de Pedro segunda vez e desta vez, teve de ir para a França terminando assim o namoro dos dois, ficando no entanto amigos até aos dias de hoje.

Entretanto essa rapariga acabou por se casar em França e criou lá os filhos que tinha em comum com Pedro. Este, desde então nunca mais se relacionou com ninguém mas sente um carinho muito especial por uma das utentes da comunidade.

A chegada dos filhos foi para Pedro um momento importante, tem uma boa relação com eles, atualmente com 18 e 14 anos e apesar da distancia que os separa, contactam Pedro com bastante frequência e sempre que vem de férias para Portugal fazem de tudo para estar com Pedro.

A relação de Pedro com a restante família é impecável, não tem qualquer problema e dão-se todos muito bem. Quanto às amizades, Pedro refere que tem muitos amigos rapazes e raparigas.

As pessoas mais marcantes na vida de Pedro é a sua família.

Nos tempos livres gosta de passear, ir para a praia, ouvir musica e divertir-se com os amigos. Já viajou para a França.

Como acontecimentos negativos que marcaram a sua vida, Pedro menciona a morte dos seus pais.

Em relação ao futuro Pedro gostava de “arranjar um trabalho para poder levar a vida da melhor forma”.

### ***9ª história de vida***

*Susana* (nome fictício) de 56 anos nasceu em Grijó e reside atualmente em Viana do Castelo.

Frequentou a escola até ao 4ºano de escolaridade. Depois de abandonar a escola trabalhou 32 anos numa fábrica de cordas, que veio a fechar.

Quanto à vida amorosa Susana afirma só ter tido conhecido dois homens na sua vida. O primeiro foi o pai das suas filhas, inicialmente Susana considerava-o maravilhoso só que entretanto as coisas começaram a mudar “começou a tornar-se agressivo, batia-me e batia nas minhas filhas, tornou-se alcoólico”. Susana permaneceu nesta relação durante 8 anos “foram 8 anos de agressões físicas tanto a mim como às minhas filhas”. Após esse tempo Susana tomou a iniciativa e fez queixa à segurança social de Gaia. A assistente social foi buscar as suas filhas à escola e levou Susana e as meninas para uma casa abrigo. Contudo, Susana acreditando que o pai das filhas podia ter melhorado decidiu voltar para casa, no entanto a situação não tinha alterado, ao contrário do que Susana pensava. Susana conseguiu pedir apoio psicológico e com ajuda de amigas conseguiu deixá-lo de vez.

Passados dois meses, Susana conheceu outro homem, e mais uma vez, ao início era tudo maravilhoso, mas era exageradamente ciumento, e para além do mais, também era alcoólico, o que não facilitou nada a relação. Começou a ser demasiado agressivo, contudo, às filhas de Susana nunca fez absolutamente nada, já a Susana agredia-a. Foram três anos nesta vida, até que chegou a um ponto que se fartou dos ciúmes, da violência e acabou com a relação. Saiu de casa juntamente com as suas filhas e pediram acolhimento a uma instituição. Neste momento a mãe e as filhas estão separadas, pois Susana encontra-se na comunidade e as filhas estão numa casa de acolhimento.

A relação que Susana mantém com as filhas é positiva, apesar de estarem separadas pela distância, Susana vai ver as filhas (14 e 16 anos) ao fim de semana e por vezes são as filhas que vem passar os fins de semana com ela. A relação que Susana tem com a restante família é muito positiva. Quanto aos amigos diz manter amigos de infância e atualmente tem amigos com quem se dá muito bem.

As pessoas mais marcantes na vida de Susana são as filhas e as irmãs.

Nos tempos livres Susana gosta de passear e ouvir música. Nunca pertenceu a nenhum grupo ou associação e nunca viajou.

No futuro Susana “espera ter as suas filhas consigo, uma vez que estão numa casa de acolhimento, gostava de ter uma casa digna para vivermos as três”.

### ***10ª história de vida***

*Adriano* (nome fictício) tem atualmente 45 anos e é natural de Palmeira de Faro, concelho de Esposende, residindo em Viana do Castelo.

Relativamente ao seu percurso escolar, frequentou 4 anos de escola mas devido às dificuldades financeiras sentidas, teve de abandonar a escola e começar a trabalhar. Contudo mais tarde surgiu a oportunidade e então Adriano completou o 5º ano de escolaridade.

Adriano começou por trabalhar numa fábrica de madeiras durante 13 anos, depois foi para a construção civil. Entretanto foi despedido encontrando-se atualmente desempregado.

Quanto à vida amorosa, Adriano afirma so ter tido uma mulher que permanece até hoje, apesar da distancia que os separa, apesar de este ter sido dependente do álcool ambos conseguiram ultrapassar esse problema e mesmo existindo discussões nunca desistiram estando mesmo a pensar casar ainda este ano. Não tem filhos.

No que diz respeito à relação de Adriano com a família afirma ser negativa relativamente à mãe e aos irmãos, dando-se apenas bem com as suas tias. As pessoas mais marcantes são precisamente as tias e foram os avôs. Refere não ter amigos, apenas colegas.

Adriano nunca pertenceu a nenhum grupo nem associação. Nos tempos livres gosta de trabalhar, passear, ir à praia e caminhar.

### ***11ª história de vida***

*Rafaela Miranda* (nome fictício) tem 18 anos. Nasceu em França e atualmente reside em Viana do Castelo.

Completoou este ano o 12º ano, num curso profissional de técnico de comércio.

A relação que tem com a família é negativa, sendo o pai e a avó as pessoas mais importantes da vida de Rafaela.

Já trabalhou no restaurante Foz, na quinta de sº Sebastião e no mcdonald.

Quanto aos amigos refere “dou-me bem com toda a gente e tenho uma boa relação com os amigos”.

Rafaela afirma que a relação com o sexo oposto até hoje tem sido positiva, namora e tudo tem corrido bem.

Pertence ao grupo Geração Viva. Já viajou para Espanha. Nos tempos livres o que gosta mais de fazer é ouvir música. Já teve acontecimentos na vida que a marcaram pela negativa, apesar de não os mencionar.

No futuro espera “arranjar um emprego e ter a minha independência”.

### **12ª história de vida:**

*Álvaro Antunes* (nome fictício) de 36 anos, é natural de Viana do Castelo onde reside atualmente.

Frequentou a escola durante 6 anos completando o 6º ano de escolaridade, tendo de abandonar a escola para começar a trabalhar na construção civil, profissão que exerceu até ficar desempregado. Trabalhou em Espanha e 12 anos no Canadá nesse mesmo ramo. Atualmente faz alguns biscates no mesmo ramo.

Álvaro teve muitos relacionamentos ao longo da sua adolescência. Quando chegou à idade adulta casou e teve 3 filhos. Mas mais tarde surgiram vários problemas e divorciou-se, começando a ver no álcool a solução para os mesmos, tornando-se dependente. Atualmente não tem nenhuma companheira. Refere que o nascimento dos filhos foi um momento importante na sua vida, mantendo hoje em dia uma boa ligação com os mesmos “costumo ir vê-los de 8 em 8 dias, eles gostam muito de mim”. Na altura estava a trabalhar em Espanha e, por esse motivo, não podia ficar com os filhos. Devido a problemas com a mãe dos seus filhos (que levou Álvaro a estar 2 anos e 7 meses presos), não tem uma boa relação com a restante família.

As pessoas mais marcantes na vida de Álvaro são os seus 3 filhos. Não mantem amizades antigas, refere que os seus amigos são os da comunidade de inserção. As viagens que realizou foram à Alemanha, Espanha e Canadá, algumas por motivos profissionais. Nunca pertenceu a nenhum grupo nem associação. Álvaro gosta de trabalhar e nos tempos livres gosta de dar uns passeios. No futuro gostava “de ter um apartamento, um emprego e dinheiro para conseguiu viver e ser independente”.

## APÊNDICE 3 G- MODELO DA FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA UTILIZADA NAS ATIVIDADES, INFORMAÇÃO REFERENTE À AÇÃO “ARTE DE SABER VIVER EM COMUNIDADE”

<div data-bbox="225 468 501 819" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>A arte de saber VIVER EM COMUNIDADE</p> </div> <div data-bbox="501 539 788 875"> </div> <div data-bbox="217 887 569 949" style="font-size: small;"> <p>Comunidade de Inserção Estágio inserido no âmbito do mestrado em Educação. Área de especialização em Educação e Intervenção Comunitária.</p> </div> <div data-bbox="606 904 804 967" style="font-size: small;"> <p>Gabinete de Atendimento à Família Marisa Vale, Abril de 2012</p> </div>	<p><i>Quem sou eu? Qual a minha identidade?</i></p> <div data-bbox="880 555 1299 909"> </div>
<div data-bbox="248 1115 791 1279" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><i>Somos únicos no mundo, cada um tem características próprias, nunca houve alguém no mundo como nós, nem há, nem nunca haverá. Isto traz para todos uma responsabilidade acrescida, porque já que somos únicos, as relações que estabelecemos com as pessoas são também únicas.</i></p> </div> <div data-bbox="248 1317 791 1424"> <p><input type="checkbox"/> Pessoa é um ser humano, independente da sua idade, sexo, saúde física ou mental; é um ser moral, isto é, um ser dotado de consciência moral, autonomia moral e responsabilidade, portanto de sociabilidade.</p> </div> <div data-bbox="248 1462 791 1547"> <p><input type="checkbox"/> Ser pessoa é construir-se pessoa. O ser humano não nasce feito, acabado, mas sim chamado e capacitado a construir-se permanentemente em relações com outras pessoas.</p> </div>	<div data-bbox="855 1160 1193 1323" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><input type="checkbox"/> A pessoa é dotada de um conjunto de características psicológicas que determinam os modos de pensar, sentir e agir, chama-se a isso <b>PERSONALIDADE.</b></p> </div> <div data-bbox="1200 1128 1337 1317"> </div> <div data-bbox="855 1346 1318 1541" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><input type="checkbox"/> A forma como se forma a personalidade de cada pessoa é um processo gradual, complexo e único. Todas as pessoas tem personalidade, podendo variar em função da forma como pensam, sentem e agem perante a sociedade em que estão inseridos e perante cada situação que se vive no dia a dia.</p> </div>

A pessoa, para ser um cidadão consciente, autônomo, ativo e responsável, necessita de ter um desenvolvimento pessoal e social que seja equilibrado.

Necessita de conhecer-se e estimar-se a si mesmo, interagir com o outro e com o meio, assim como compreender o contexto cultural em que vive e que lhe serve de suporte ao seu desenvolvimento intra e interpessoal.

Deverá ser capaz de interpretar os desafios que lhe são colocados, identificar oportunidades e investir em percursos que permitam realizar-se como pessoa tanto a nível profissional, como familiar e social.

❖ Conviver com outras pessoas nem sempre é fácil. A habilidade de se relacionar bem (criar laços de amizade, afeto, carinho) é a mais importante das competências.

Quem a adquire deixa de se ver envolvido em situações que podem prejudicar a sua vida e, principalmente, passa a viver em harmonia com os outros e consigo mesmo criando formas diferentes de lidar com as pessoas.



*Quem é o outro? Porque me relacionar com as outras pessoas?*

*“o homem é um ser social-  
vive e constrói o grupo para sobreviver”.*

Porque será que diante da mesma situação existem pessoas que explodem de raiva e outras que ficam em silêncio?

Porque será que diante da mesma situação há quem entenda de uma maneira e a outra pessoa entende de maneira diferente?

#### Como viver em grupo...

...Durante a era glacial, muitos animais morriam por causa do frio. Os porcos-espinhos, percebendo esta situação, resolveram se juntar em grupos, assim se agasalhavam e se protegiam mutuamente; mas os espinhos de cada um, feria os companheiros mais próximos, justamente os que forneciam calor. E, por isso tornavam a se afastar uns dos outros.



Mas aí, corriam o risco de morrer congelados. Necessitavam fazer uma escolha: Desapareceriam da face da Terra ou aceitavam os espinhos do semelhante.

Com sabedoria, decidiram voltar e ficar juntos.

Aprenderam assim a conviver com as pequenas feridas que uma relação muito próxima podia causar já que o mais importante era o calor do outro. Sobreviveram!

### Moral da história...

*O melhor grupo não é aquele que reúne membros perfeitos, mas aquele onde cada um aceita os defeitos do outro e consegue perdão pelos próprios defeitos.*

### Conceito de Grupo:

um **grupo** é um sistema de relações sociais, de interações recorrentes entre pessoas que compartilham certas características, interagem uns com os outros, aceitam direitos e obrigações e compartilhem uma identidade comum.

✓ Os elementos do grupo regulam as suas interações; adotam as mesmas crenças, normas, regras e padrões de comportamento.

✓ Só assim é possível existir interdependência e cooperação, de modo a se atingir os objetivos ou satisfazer as necessidades do grupo.

✓ Todos os pequenos grupos, enquanto entidade viva e dinâmica, evoluem, ultrapassando diversas etapas ou fases de desenvolvimento durante o seu período de vida.

### Características fundamentais para saber viver (em grupo):



(...)

### E quando num grupo existem conflitos? Como resolvê-los?

## Gestão de Conflitos



### Conceito de conflito:

O conflito faz parte da relação, qualquer que seja o grau de amor, aproximação ou compatibilidade entre as pessoas. Existem momentos em que as necessidades, os sentimentos, os pensamentos e as ações de cada um, entram em conflito com os outros. O facto dos conflitos fazerem parte da vida, não significa necessariamente que sejam destrutivos. Muitos dos conflitos tem efeitos negativos e destrutivos porque consomem demasiada energia individual, e quando são frequentes reduzem a motivação de cada indivíduo envolvido.

### Estratégia para a resolução de Conflitos:

As estratégias que permitem enfrentar o conflito podem ser agrupadas em três categorias de acordo com o resultado obtido:

Estratégias Ganhar/perder

Estratégias perder/perder

Estratégias ganhar/ganhar



#### Estratégia Ganhar/perder:

Esta estratégia tem como fundamento uma relação, em que uma das partes, sendo mais forte que a outra, exerce a sua autoridade para remover o conflito.

Existem dois grupos de conflito, em que cada uma investe as suas energias contra o outro, recorre-se muito aos ataques pessoais.

É a técnica mais comum nas situações patrão-empregado, professor-aluno.

Geram-se sentimentos de vingança e ressentimentos. As pessoas envolvidas no conflito não comunicam aberta e directamente e utilizam regras e leis para vencer.

*Satisfazem-se os interesses próprios sem a consideração dos interesses dos outros.*

#### Estratégia Perder-Perder:

Esta estratégia não satisfaz nenhuma das partes envolvidas no conflito porque simplesmente nenhuma dá a vitória à outra.

O argumento é- "eu não ganho mas o outro também não".

Implica que as partes envolvidas estejam mais empenhadas a impedir que a outra parte ganhe do que, se encontre uma solução para o conflito.



#### Estratégia Ganhar-Ganhar:

Esta estratégia implica:

- que o conflito seja um problema que urge resolver e não uma batalha a ganhar;
- que as partes envolvidas no conflito confrontem os pontos de vista e se disponibilizem para resolver as suas diferenças,
- a resolução de conflito exige que as pessoas se coloquem frente a frente, sejam frontais e comunguem da mesma necessidade de resolver o problema.



#### Referências Bibliográficas:

Disponível em <http://www.webartigos.com/artigos/o-ser-humano-o-individuo-e-o-grupo/16601/> acessado a 02 de Março de 2012

Disponível em <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/a-dificil-arte-de-viver-em-comunidade/24119/> acessado em 02 de Março de 2012

Disponível em <http://pt.scribd.com/doc/69357653/3/Competencia-Social-conceitos-e-modelos>, acessado em 02 de Março de 2012

Disponível em <http://www.slideshare.net/gestoesdosaber/bicudo4-final> acessado em 02 de Março de 2012

## **APÊNDICE 3 H- DESCRIÇÃO DAS ACTIVIDADES INTRÍNSECAS AO SERVIÇO, NAS QUAIS COLABORAMOS**

### **ELABORAÇÃO DE OBJECTOS PARA VENDA E PREPARAÇÃO DE PAPEL RECICLADO**

Nas oficinas ocupacionais são elaborados vários objectos para venda cujo montante reverte para a instituição. As mesmas respeitam as antigas técnicas e matérias-primas do fabrico de papel, dessa forma a produção é manual. Após a preparação do papel, cujos passos nós tivemos oportunidade de visualizar e fazer, são criados dois tipos de produto: a encadernação rústica e clássica. Com a rústica são criados álbuns, cadernos e blocos de notas. Com a clássica constroem-se livros de honra, para eventos e momentos especiais. São também elaborados diversos acessórios tendo como ponto de partida os trajes e bordados da região, e como matéria-prima a reutilização de materiais como cápsulas expresso e tecidos estampadas e metais (exemplo: brincos, colares, anéis, pins, bandoletas, pulseiras, separador de livros). Também é feito a decoração de caixas de vários tamanhos com materiais reutilizados e/ou pasta de papel.

A produção e a comercialização destes produtos visam a melhoria da auto-estima dos utentes de forma a torna-los mais independentes. Ao longo da nossa intervenção podemos experimentar fazer todo o tipo de objectos acima descritos e participamos no workshop que foi resultado da construção de alguns desses objectos.

### **ELABORAÇÃO DE OBJECTOS, NAS OFICINAS OCUPACIONAIS, PARA AS JORNADAS DA INSTITUIÇÃO**

O GAF vem desde há 18 anos de existência realizando um evento cultural e científico que visa mobilizar especialistas das várias áreas de investigação e intervenção das Ciências Sociais e Humanas através de jornadas de estudo com oportunidade de reflexão e questionamento das práticas relativas às várias valências em que presta serviço. No ano em que realizamos o estágio, as jornadas intituladas “vidas (sem) abrigo. Uma abordagem transversal à toxicodependência”, foram organizadas sob a responsabilidade da equipa de Unidade de Apoio à Toxicodependência.

Num momento marcado pela incerteza e imprevisibilidade onde os indivíduos e famílias sentem constrangimentos para viabilizarem as suas vidas é necessário reflectir e procurar soluções para possíveis mudanças. As jornadas decorreram entre os dias 21,

22 e 23 de maio no auditório Professor Lima de Carvalho pertencente ao Instituto Politécnico de Viana do Castelo.

Procuramos estar presentes nesta actividade ao longo do primeiro dia, dia de abertura e procuramos ainda colaborar na preparação de material necessário para o evento. Nas oficinas ocupacionais preparamos em conjunto com os utentes dossiers e caixas de cartão com fotografias de sem abrigo da zona de Viana do Castelo.

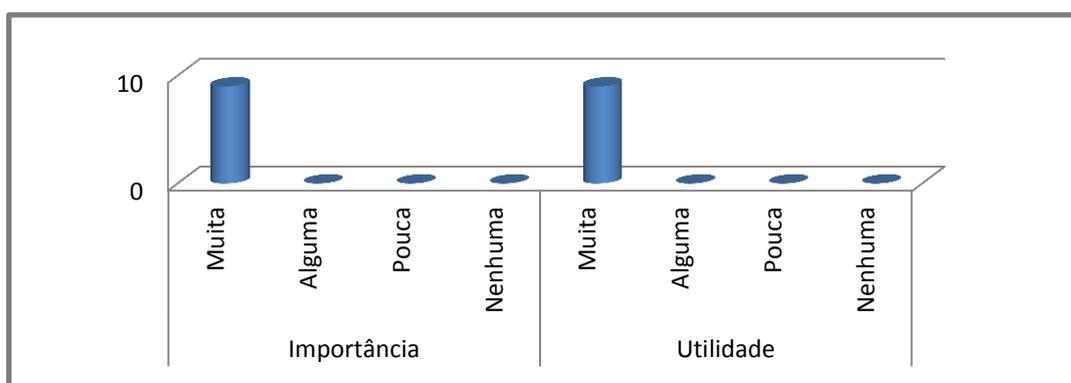
### **APOIO NAS AULAS DE INFORMÁTICA**

Procuramos saber se os utentes da Comunidade de inserção já tinham algum contacto com a informática e de que forma. Foi nos referido que os mesmos já se encontravam a frequentar aulas de informática numa sala cedida pela Junta de Santa Maria Maior ministradas por um voluntário da instituição. Dessa forma optamos, em concordância com o voluntário, por dar apoio sempre que possível.

As aulas decorriam em dois dias da semana e os utentes eram divididos por grupos, uns à segunda-feira e os restantes às sextas-feiras. Nós demos apoio às sextas-feiras no horário das 14:30 às 16:00 horas iniciando no dia 13 de abril. Os utentes tinham material que o voluntário ia fornecendo e cada aula tinha tarefas específicas para realizar. Quando iniciamos demos apoio a dois utentes que se encontravam na fase de iniciação e que precisavam de mais tempo para assimilar o que iam aprendendo e sempre que possível apoiávamos os restantes elementos.

Apresentamos, seguidamente, os dados obtidos, de forma generalizada, sobre a nossa colaboração nas diversas actividades intrínsecas ao serviço e acima descritas.

### **Gráfico nº24- Prestação nas actividades em que colaboramos no serviço**



Concluimos segundo os dados apresentados que os inquiridos consideraram a nossa prestação nas actividades realizadas muito importante e útil. Não referimos a organização, dado serem actividades estruturadas pelo próprio serviço.



## **ANEXO 1**

### **FOTOGRAFIAS COMPROVATIVAS DAS ATIVIDADE**

## ATIVIDADE SOBRE O 25 DE ABRIL



## ATIVIDADE DA HORTA VERTICAL



## ATIVIDADE DO WORKSHOP SOBRE MANICURE, DEPILAÇÃO, MAQUILHAGEM E CUIDADOS A TER COM O CABELO



## ATIVIDADE DAS AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO



## ATIVIDADE DAS CAMPANHAS DE RECOLHA DE ROUPA E BRINQUEDOS



## ELABORAÇÃO DE OBJETOS PARA VENDA



