

**Universidade do Minho**

Instituto de Ciências Sociais

Ana Catarina Silva

**A Comunicação Interorganizacional no  
Desenvolvimento: Casa de Acolhimento Manuela  
Irgher, Cabo Verde**

Relatório de Estágio

Mestrado em Ciências da Comunicação

Área de especialização em Publicidade e Relações Públicas

Trabalho realizado sob a orientação da

**Professora Doutora Sandra Cristina Santos Monteiro Marinho**

Janeiro de 2020

## DECLARAÇÃO RELATIVA ÀS CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS OU À EVENTUAL REPRODUÇÃO DE PARTES DO MESMO

### DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

### Licença concedida aos utilizadores deste trabalho



Atribuição

CC BY

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## **Agradecimentos**

Aos meus pais e irmão, por sempre apoiarem e acompanharem os meus sonhos e devaneios, não deixando nunca de me agarrar ao chão e às raízes que tanto fazem aquilo que sou.

À Professora Sandra Marinho, minha orientadora, pela constante motivação, disponibilidade, ajuda e amizade.

À Carolina, pela grande ajuda, pela amizade e pela música.

À 'Blue', pelas horas de biblioteca, pela paciência e pela amizade.

À Casa de Acolhimento Manuela Irgher e toda a sua família, por tão bem me ter recebido e pelos seis meses de grande partilha, descoberta e emoção.

Ao Professor Júlio Santos, à Sandra Fernandes e ao José Alves, pelos desafios e contactos estabelecidos.

Ao Professor Pedro Portela, pela voz e colaboração.

Ao CAUM, pelo percurso, por toda a música e abraço, por ser a família onde quero sempre voltar.

A todos os amigos, de cá e de lá, que me acompanharam e se fizeram presentes a todo o momento.

## DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho acadêmico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

## A Comunicação Interorganizacional no Desenvolvimento: Casa de Acolhimento Manuela Irgher, Cabo Verde

### Resumo

Num mundo em que as desigualdades se evidenciam e se fazem cruéis, importa agir e pôr em ação as diversas áreas do conhecimento de que dispomos para tal. Para isso, a Comunicação para o Desenvolvimento incentiva e baseia a sua ação na junção de diversas matérias em prol de melhores resultados nos diferentes contextos de ação. Conceitos como Comunicação para o Desenvolvimento, Comunicação Intercultural e Comunicação Interinstitucional surgem a este propósito, interligando-se e completando-se num trabalho em prol da mudança social e o alcance de melhores condições de vida.

Foi na Casa de Acolhimento Manuela Irgher, situada no município de Santa Cruz, na Ilha de Santiago, em Cabo Verde, que decorreu o estágio curricular a que este relatório se refere. O trabalho desta instituição passa por acolher jovens mães solteiras e respetivos filhos, procurando oferecer-lhes condições de vida – alojamento, alimentação, roupa e produtos básicos de higiene –, e alguma educação e formação para a capacitação social e profissional.

Num caminho procurado e percorrido em busca de melhores dias no contexto encontrado na Casa de Acolhimento Manuela Irgher e em Santa Cruz, o presente relatório de estágio constrói-se à luz da investigação-ação, fazendo-se da constante interação entre a prática e o conhecimento teórico da comunicação, numa ordem cíclica de processos que se repetem até à obtenção dos resultados desejados.

**Palavras-chave:** comunicação intercultural, comunicação interorganizacional, comunicação para o desenvolvimento; investigação-ação

# The Interorganizational Communication in Development: Casa de Acolhimento Manuela Irgher, Cape Verde

## Abstract

In a world where inequalities are evident and cruel, it is important to act and put into action the different areas of knowledge that we have for this purpose. To this end, Development Communication encourages and bases its action on the combination of different subjects in favor of better results in different action contexts. Concepts such as Development Communication, Intercultural Communication and Interorganizational Communication emerge in this regard, interconnecting and completing each other by working for social change and better living conditions.

It was at the Casa de Acolhimento Manuela Irgher, located in the municipality of Santa Cruz, on the island of Santiago, in Cape Verde, that the internship this report refers to took place. The work of this institution involves welcoming young single mothers and their children, in order to provide them living conditions - accommodation, food, clothing and basic hygiene products - and some education and training for social and professional matters.

In a sought and traveled path in search of better days in the context found at the Casa de Acolhimento Manuela Irgher and in Santa Cruz, this internship report is built in the light of research action. It is made of constant interaction between practice and theoretical knowledge of communication, in a cyclical order of processes that are repeated until the desired results are obtained.

**Keywords:** action research, development communication, intercultural communication, interorganizational communication

## Índice

Introdução .....	10
<b>1. Casa de Acolhimento Manuela Irgher: conhecimento, diagnóstico e planificação .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1. Contextualização.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2. Casa de Acolhimento Manuela Irgher .....</b>	<b>19</b>
1.2.1. Conhecimento e diagnóstico .....	19
1.2.2. Relação com o meio .....	30
1.2.3. Análise SWOT .....	32
<b>1.3. Plano de ação.....</b>	<b>35</b>
<b>2. Da planificação à ação: concretização e avaliação.....</b>	<b>40</b>
<b>2.1. Plano de ação - concretização.....</b>	<b>41</b>
2.1.1. Comunicação Interna.....	41
2.1.2. Comunicação Externa .....	47
2.1.2.1. Offline .....	47
2.1.2.2. Online .....	63
<b>2.2. Relações e ações paralelas à Casa de Acolhimento Manuela Irgher .....</b>	<b>70</b>
2.2.1. Câmara Municipal de Santa Cruz .....	70
2.2.2. Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva.....	72
2.2.2.1. Logótipo e documentos oficiais .....	72
2.2.2.2. Sessões com vista à orientação profissional dos alunos.....	73
<b>2.3. Plano de ação - avaliação .....</b>	<b>76</b>
2.3.1. Comunicação Interna.....	76
2.3.2. Comunicação Externa .....	79
<b>3. Reformulação: confronto com a teoria e proposta de uma nova abordagem .....</b>	<b>86</b>
<b>3.1. Comunicação para o Desenvolvimento, Comunicação Intercultural e Comunicação Interorganizacional – triângulo necessário.....</b>	<b>86</b>
<b>3.2. Plano de ação – nova proposta .....</b>	<b>91</b>
<b>4. Considerações Finais .....</b>	<b>97</b>
<b>Bibliografia.....</b>	<b>99</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>103</b>
<b>Anexo 1: Documento para consulta – <i>workshop</i> de inglês aplicado ao turismo.....</b>	<b>103</b>

<b>Anexo 2: Postais – Casa de Acolhimento Manuela Irgher .....</b>	<b>105</b>
<b>Anexo 3: Texto “Santa Cruz Vivida” .....</b>	<b>106</b>

## Índice de figuras

<b>Figura 1: Imagem pintada na parede da Casa de Acolhimento Manuela Irgher.....</b>	<b>25</b>
<b>Figura 2: Logótipo da Casa de Acolhimento Manuela Irgher.....</b>	<b>25</b>
<b>Figura 3: Apontamentos da primeira reunião.....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 4: Workshop - Artesanato e reciclagem.....</b>	<b>43</b>
<b>Figura 5: Workshop – Folha de cálculo Excel.....</b>	<b>44</b>
<b>Figura 6: Palestra – Importância da mulher no desenvolvimento e Saúde reprodutiva.....</b>	<b>46</b>
<b>Figura 7: Reunião com entidades de Santa Cruz.....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 8: Notícia da RTC – Rádio e Televisão de Cabo Verde.....</b>	<b>54</b>
<b>Figura 9: Palestra – Gravidez na adolescência.....</b>	<b>55</b>
<b>Figura 10: Palestra – A importância de uma participação ativa do pai na vida das crianças.....</b>	<b>56</b>
<b>Figura 11: Flyer informativo (capa frontal e capa traseira).....</b>	<b>57</b>
<b>Figura 12: Flyer informativo (páginas 1 e 2).....</b>	<b>58</b>
<b>Figura 13: Placa de sinalização Unitel.....</b>	<b>60</b>
<b>Figura 14: Placa informativa – protótipo sugerido.....</b>	<b>61</b>
<b>Figura 15: Facebook – publicação referente ao dia do pai.....</b>	<b>63</b>
<b>Figura 16: Facebook – publicação feita após o período de estágio.....</b>	<b>64</b>
<b>Figura 17: Youtube – 8 anos de Casa Manuela Irgher.....</b>	<b>65</b>
<b>Figura 18: Convívio – Casa de Acolhimento Manuela Irgher.....</b>	<b>66</b>
<b>Figura 19: Feira de Saúde.....</b>	<b>67</b>
<b>Figura 20: Envelopes de cartas enviadas a entidades de Santa Cruz.....</b>	<b>68</b>
<b>Figura 21: Vídeo “Santa Cruz Vivida” – publicado no Facebook.....</b>	<b>70</b>
<b>Figura 22: Fotografia de um desenho do logótipo da Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva.....</b>	<b>71</b>
<b>Figura 23: Logótipo recriado e implementado na Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva.....</b>	<b>71</b>
<b>Figura 24: Primeira sessão vocacional na Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva.....</b>	<b>72</b>
<b>Figura 25: Segunda sessão vocacional na Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva.....</b>	<b>73</b>

**Figura 26:** Terceira sessão vocacional na Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva.....74

**Figura 27:** Quarta sessão vocacional na Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva.....74

### **Índice de diagramas**

**Diagrama 1:** Esquema metodológico de uma investigação-ação.....19

**Diagrama 2:** Espiral de ciclos da investigação-ação.....20

**Diagrama 3:** Auditoria de comunicação.....28

### **Índice de tabelas**

**Tabela 1:** Plano de ação.....34

**Tabela 2:** Plano de ação – nova proposta.....90

## Introdução

Nos dias de hoje, através da informação que nos chega, de viagens ou pesquisas que possamos fazer, damos conta das realidades vividas em contextos que nos são distantes. Invejamos muitas vezes o avanço tecnológico e o fácil acesso a condições que ambicionamos. Procuramos o convívio próximo do que nos parece estar um passo à nossa frente, como forma de lá chegar e poder partilhar da satisfação de ser parte desse mundo. Por outro lado, se olharmos por toda a parte, caiem-nos, muitas vezes, ao colo realidades e contextos que não pensamos serem ainda uma possibilidade. São princípios e direitos cuja violação faz a norma, são acessos e demoras que limitam e esgotam vidas, são ódios e rancores que se priorizam e esmagam quem passa. Talvez possamos também chegar-nos a esses contextos. Talvez possamos integrá-los, experimentá-los e, quem sabe, chamar causas cansadas e reavivar possibilidades de conquista.

O presente relatório de estágio centra-se no uso da comunicação, com particular foco na Publicidade e nas Relações Públicas, como contributo para o desenvolvimento de um contexto que, não se comparando às diversas realidades de dureza extrema nos mais variados sentidos que podemos encontrar, carece de alguma atenção e preocupação na luta por melhores dias. Procurar-se-á compreender de que forma é que as relações de cooperação e o trabalho de rede entre organizações – comunicação interorganizacional – se relaciona com o desenvolvimento e qual o seu papel na procura e alcance do mesmo.

A Casa de Acolhimento Manuela Irgher, situada no município de Santa Cruz, na Ilha de Santiago, em Cabo Verde, foi a instituição escolhida para a realização do estágio curricular a que este relatório se refere. Trata-se de uma casa que acolhe jovens mães solteiras e respetivos filhos, procurando oferecer condições de vida consideradas mínimas para a sobrevivência dos seus utentes – alojamento, alimentação, roupa e produtos básicos de higiene –, aliadas a alguma educação e formação para a capacitação social e profissional.

Por se tratar de um estágio cujo contexto não foi previamente apresentado e em que eram, portanto, desconhecidas quaisquer referências a um plano de ação previamente desenvolvido, este relatório segue a estrutura de um projeto de investigação-ação, fazendo-se de um ciclo de processos que começam e acabam em si mesmos. Importa, contudo, referir que este trabalho não chega a seguir na totalidade os processos propostos pela investigação-ação, deixando inacabada a última fase referente à reimplantação de um plano de ação.

Numa primeira fase, propusemo-nos a um conhecimento e análise do contexto onde o estágio se realizou, para, após uma reflexão teórica e uma busca por algum conhecimento das práticas e conceitos associados ao tipo de trabalho a desenvolver, passar à apresentação do plano de ação proposto e levado a cabo no decorrer do estágio. O plano que aqui se propõe é construído a partir da conjugação entre o contexto encontrado e as práticas abordadas em estudos que cruzam vários entendimentos e formas de atuação da Publicidade e das Relações Públicas ao dispor do desenvolvimento.

Já no segundo capítulo, encontrar-se-á uma descrição da concretização do plano de ação anteriormente proposto e desenvolvido na primeira fase do estágio. Será possível constatar algum sucesso na aplicação do plano sugerido, mas notar-se-á também que não foi possível levar todas as ações a bom porto. Nesse sentido, recorrer-se-á novamente a uma reflexão e avaliação do trabalho até então desenvolvido, evidenciando-se as principais questões e dificuldades encontradas.

O terceiro capítulo, por fim, será então espaço para uma operacionalização de conceitos que confrontam e fundamentam a avaliação feita no momento anterior. A comunicação para o desenvolvimento, a comunicação intercultural e a comunicação interorganizacional serão trazidas à discussão como forma de compreender os fenómenos ocorridos e, na fase final do relatório, perspetivar melhores soluções, através da construção de uma nova proposta de plano de ação.

Não serão formuladas questões de partida, dada a natureza lógica indutiva deste trabalho, que será construído a partir da prática, orientando-se pelos seguintes objetivos: perceber a importância da Publicidade e das Relações Públicas na criação de pontes e estratégias de comunicação no contexto de estágio; conhecer e compreender a comunicação organizacional/interorganizacional aplicada a um contexto em desenvolvimento; entender a comunicação intercultural como uma forma de aproveitamento das diferenças na aplicação de uma estratégia mais eficaz; e contribuir para o trabalho desenvolvido na Casa de Acolhimento Manuela Irgher e no concelho de Santa Cruz em prol de uma mudança social.

## **1. Casa de Acolhimento Manuela Irgher: conhecimento, diagnóstico e planificação**

Conhecer a Casa de Acolhimento Manuela Irgher, o seu contexto e particularidades implica uma análise próxima e atenta, que deverá ser complementada com todo o suporte teórico capaz de facilitar o bom entendimento das questões que vão surgindo. Assim, este capítulo começa com uma breve contextualização acerca do estágio - duração, local, condições e objetivos - e da sua relação com a área da Publicidade e Relações Públicas, desenvolvendo alguns conceitos que nos acompanharão ao longo do relatório - Comunicação Organizacional e Comunicação para o Desenvolvimento. Depois, segue-se um diagnóstico da instituição no que diz respeito às ações de comunicação desenvolvidas, às relações internas e externas estabelecidas e às limitações e problemas encontrados. Uma vez mais, à medida que algumas temáticas vão surgindo - Investigação-ação, Redes Sociais, Comunicação Interorganizacional -, é alimentada uma fundamentação teórica que, mais tarde, servirá de base para discussões e soluções levadas a cabo ao longo do estágio. Importa sublinhar que este capítulo se faz da constante interação entre a teoria e a prática, sendo que ambas (teoria e prática) se procuram e completam constantemente. Por fim, é feita uma proposta de plano de ação que será, em pontos seguintes, levada a cabo e discutida.

### **1.1. Contextualização**

Num mundo onde a desigualdade é ainda uma assustadora realidade, procuram-se soluções que visam amenizar as diferenças entre pessoas, grupos e países. Buscam-se respostas às necessidades, trabalha-se no sentido de criar oportunidades, gerar melhorias, combater desequilíbrios – enfim, desenvolver um determinado contexto.

O desenvolvimento, “mobilizador de vontades de mudança e de transformação das sociedades e dos indivíduos” (Amaro, 1993, p. 37), mostra-se o foco de países como Cabo Verde, onde a luta por melhores condições de vida tem sido uma constante. Apesar de juntar já algumas conquistas, “Cabo Verde não deixa de se reconhecer como um Estado vulnerável, circunstância histórica que marca profundamente a filosofia política do país, considerando-se em permanente equilíbrio instável” (Instituto Português de Apoio ao Desenvolvimento, 2011, p. 270).

O estágio curricular teve a duração de 6 meses, entre setembro de 2016 e março de 2017, e realizou-se em Santa Cruz, um município da Ilha de Santiago, em Cabo Verde, cujo contexto se agrava em relação

ao de outros municípios e ilhas do país. A área de estágio foi Publicidade e Relações Públicas, com particular foco na Comunicação Organizacional.

Segundo Kreps, a Comunicação Organizacional é:

o processo através do qual os membros de uma organização reúnem informação pertinente sobre esta e sobre as mudanças que ocorrem no seu interior, e a fazem circular endógena e exogenamente. A comunicação permite as pessoas gerar e partilhar informações, que lhes dão capacidade de cooperar e de se organizarem. (citado em Ruão, 1999, p. 181)

Ruão (2016) refere também a Comunicação Organizacional como uma forte influência no desempenho organizacional, destacando duas dimensões clássicas do mesmo onde essa ação é mais evidente: “a interna, no contexto da qual é fundamental cuidar da relação com e entre os trabalhadores; e a externa, que exige a gestão dessa relação com clientes, fornecedores, financiadores, Estado, meios de comunicação social e outros públicos relevantes” ( p. 13).

Para cada uma destas duas dimensões, há uma aplicação concreta de várias ações de comunicação, fazendo-se, portanto, uma distinção entre a comunicação interna - “entre as partes do sistema” e a comunicação externa - “entre este e o meio ambiente” (Ruão, 2016, p. 36). Kreps (citado em Ruão, 2016) distingue estas duas dimensões da seguinte forma: “a comunicação interna corresponde ao padrão de mensagens partilhadas entre os membros de uma organização, cumprindo necessidades de interação humana, desenvolvimento de tarefas, e coordenação de objetivos, entre outros” (Ruão, 2016, p. 49) e a comunicação externa é “o conjunto de atos de comunicação que promove a relação entre a organização e o mundo exterior” (Ruão, 2016, p. 52). A comunicação interna e a comunicação externa deverão estar ligadas, sendo fundamental que haja um equilíbrio e uma conjugação entre ambas para alcançar um maior sucesso numa organização, como nos diz Marín (1997).

A comunicação interna tem um papel de grande peso na vida de uma organização, sendo, em boa parte responsável pelo sucesso da mesma. Para Kunsch, a comunicação interna é uma “ferramenta estratégica para a compatibilização dos interesses dos empregados e da empresa, através do estímulo ao diálogo, à troca de experiências e à participação de todos os níveis” (citada em Gonçalves, 2017, p. 11), por forma a cumprir os objetivos propostos. Almeida (2000), quando nos fala da empresa ou organização como “uma entidade produtora de um discurso próprio, onde ela é emissora, receptora, e objecto do seu próprio discurso” (p. 35), exalta a comunicação interna e o relevante destaque que esta

deve assumir - “para muitos, pensar a Comunicação Interna, é antes de mais uma «arte de dirigir»” (Almeida, 2000, p. 35).

“A organização tal como a conhecemos considera-se produto de realidade formal e informal” (Marín, 1997, p. 167), havendo, portanto, dentro da comunicação interna, dois tipos de interação que se complementam: formal e informal. Ainda segundo Marín, a comunicação formal é referente às relações estabelecidas por diretores ou fundadores de determinada organização (hierarquias, por exemplo) e aos processos e canais estabelecidos para que, no funcionamento normal do grupo, haja um fácil e eficaz entendimento entre todas as partes. A comunicação informal, por outro lado, é “fundada em relações espontâneas de simpatia, que dão lugar a uma inter-relação pessoal de natureza afetiva e duradoura” (Marín, 1997, p. 181). Baseada nas relações do dia-a-dia, esta interação acontece de forma intuitiva e desvinculada de regras corporativas, sendo que as informações que circulam são controladas pelos colaboradores e, muitas vezes, desconhecidas pelos superiores hierárquicos. Estes dois tipos de interação que aqui distinguimos - formal e informal - deverão complementar-se, tornando, dessa forma, a comunicação interna muito mais rica e geradora de melhor resultados.

“Temos visto que a comunicação que interessa a uma organização não é apenas a que se produz entre os membros da mesma” (Marín, 1997, p. 203), sendo necessário que esta se relacione com o que lhe é externo para se fazer ver e notar. Falamos então de comunicação externa - “transmissão de informação com pessoas e grupos do exterior” (Marín, 1997, p. 164) - que deverá focar-se na produção e passagem de mensagens que farão com que o público construa uma imagem positiva sólida a respeito de determinada organização, diferenciando-a das demais. Não se tratando apenas de uma diferenciação ao nível da concorrência, deverá ver-se também a comunicação externa através de uma ótica de cooperação, não estando isolada e funcionando “num campo interorganizacional [que deve] coordenar, portanto, as suas atividades com outras entidades com que partilha algum tipo de interesses” (Marín, 1997, p. 199). Marín (1997) refere ainda que, no que diz respeito à comunicação externa, as Relações Públicas têm como função criar e manter a identidade e prestígio passados ao público; identificar potenciais ameaças e criar estratégias que as combatam, tentando, assim, assegurar a sobrevivência da organização e conseguir cooperação por parte de outros agentes externos; e, por fim, “aumentar a efetividade da organização para melhorar a sua produtividade através da amplificação dos seus mercados” (p. 210). Ainda que possamos associar a reflexão anterior a um contexto que mais facilmente nos remete para o mundo empresarial, para a venda de produtos e serviços, não devemos esquecer que os estudos da

comunicação organizacional se aplicam também às instituições para o desenvolvimento, como é o caso da Casa de Acolhimento Manuela Irgher.

Santa Cruz vive com sérias dificuldades económicas e, por isso, a pobreza sobressai aos olhos de quem por lá passa. São inúmeras as áreas que carecem de um trabalho que alavanque os vários projetos e vontades de quem procura melhorar o nível de vida do município. É neste sentido que a Comunicação se faz necessária - organizar e orientar, fazer ouvir e responsabilizar, criar pontes e laços que permitam o desenvolvimento conjunto de uma comunidade.

Por ser também um país e, em particular, um município muito jovem e onde a gravidez precoce é uma constante, surgiu um projeto que visa não só cuidar de alguns casos de maternidade na adolescência (associados à falta de recursos económicos), mas também tentar sensibilizar para a temática, contribuindo para a diminuição do número desses casos. Trata-se da Casa de Acolhimento Manuela Irgher, localizada na cidade de Pedra Badejo, no município de Santa Cruz.

Esse projeto partiu da ASDE (Associação Solidariedade e Desenvolvimento), sediada na Ilha do Fogo, em parceria com a AMSES (Associação Missionária Solidariedade e Desenvolvimento), de Itália. A ASDE e a AMSES assumem como seu objetivo o desenvolvimento de Cabo Verde, procurando “formar e empoderar a população cabo-verdiana através da realização de projetos de solidariedade nas áreas de assistência social e sanitárias, económica e turística, cultural e educacional”<sup>1</sup>. Foi então com a Casa de Acolhimento Manuela Irgher que se iniciou o estágio curricular.

Da mesma forma que não se dissocia Cabo Verde de desenvolvimento, ou da necessidade dele, também a comunicação não poderá deixar de ser, então, chamada a esta relação, sendo um elo indispensável entre as diferentes partes envolvidas e, portanto, um ponto-chave na luta por mais conhecimento e informação e por menos desigualdade e incoerência num mundo que deve ser de todos. “A temática do desenvolvimento e da sustentabilidade não pode ser abordada sem uma visão alicerçada no social, nas redes de relações e assimetrias que se encontram no seio da sociedade e no papel da comunicação para as mitigar” (Gonçalves & Felippi, 2014, p.3). A utilização da comunicação como um veículo de relações e trabalho conjunto entre diferentes partes no caminho a fazer para o desenvolvimento de Santa Cruz surge, logo à partida como uma urgência. Todos os agentes dos diferentes campos de intervenção do município beneficiam com um trabalho de rede entre eles: cruzando informações recolhidas e discutindo esses resultados - passando, assim, a conhecer a uma escala maior o contexto onde pretendem atuar - ,

---

<sup>1</sup> Ver <http://asde.org.cv/asde>

e programando, com base nas conclusões obtidas, uma série de ações entrelaçadas, onde os diferentes papéis e contributos se tornam um forte alicerce. Como referem os autores Peixeiro e Ferreira, “se a actual situação da Comunicação no mundo não for alterada é a própria capacidade de crescimento autónomo destes povos que está em questão” (citado em Paula, 2012, p.16).

As Relações Públicas e a Publicidade têm, por norma, o intuito de persuadir e são, por vezes, associadas ao negativo, à manipulação que leva ao consumo desmedido e sem (verdadeiro) fundamento. Contudo, a comunicação “...ampliou o seu campo e deixou de estar circunscrita ao centro do consumo” (Balonas, 2011, p. 25), mostrando-se agora uma forte ferramenta de mudança social, um grande motor de desenvolvimento. Ainda segundo Balonas (2011), “os objectivos diferem: agora trata-se de sensibilizar, emocionar, chocar e, por fim, mobilizar” (p. 27). Passamos então a olhar de outra forma para o que até há pouco se associava apenas, direta ou indiretamente, à compra e venda de produtos - “a comunicação, incluindo as Relações Públicas, têm que superar o seu papel instrumental para se elevar a um lugar de viabilizadora de processos comunicacionais que deem voz aos distintos segmentos e grupos sociais, numa perspectiva participativa, horizontal e plural” (Gonçalves e Felippi, p.3, 2014). Também Heath (2000) refere as Relações Públicas como instrumento que pode servir a sociedade e as suas organizações, criando longas relações de benefício mútuo, e Balonas (2011) constata “que o recurso à publicidade para fins sociais tem vindo a aumentar” (p. 89).

Começa, portanto, a desmistificar-se a ideia convencional de uma Comunicação apenas direccionada para a compra, investigando-se e refletindo sobre o contributo que esta pode dar no serviço às causas sociais e ao desenvolvimento. Tanto a Publicidade como as Relações Públicas podem desempenhar um importante papel no caminho por mais direitos, por melhores condições de vida, por um planeta limpo e sustentável...enfim, por um mundo melhor.

Surge então a Comunicação para o Desenvolvimento como uma oportunidade de contribuir para o projeto Casa de Acolhimento Manuela Irgher e, conseqüentemente, para o melhoramento do nível de vida de Santa Cruz e de Cabo Verde, tratando-se também, claro está, do meu enriquecimento a nível pessoal e profissional.

O termo Comunicação para o Desenvolvimento foi usado pela primeira vez por Nora Quebral, que o define como:

a arte e a ciência da comunicação aplicada à rapidez da transformação de um país e do seu povo da pobreza para um dinâmico estado de crescimento económico que torna

possível uma maior igualdade social e um maior cumprimento do potencial humano.  
(citado em Paula, 2012, p. 10)

Esta é uma área que não põe de parte o contexto e que faz uso de muitas outras áreas, como forma de se tornar completa e eficaz no seu propósito, que procura a “capacitação individual e coletiva, organização popular, integração das minorias, resgate e valorização de experiências e conhecimentos locais, enquadramento “multi” e interdisciplinar (contribuição da psicologia social, da ciência política, da sociologia, da economia, da antropologia, etc.)” (Paula, 2012, p. 17). Heberlê é também concordante no que toca à importância da junção de diversas matérias como forma de chegar a melhores resultados, afirmando que:

a comunicação para o desenvolvimento é uma esfera original de fluxos de informação que se estabelecem com o fim de promover e agilizar o processo de conhecimento e a sua apropriação pela sociedade, com a finalidade de transformar e melhorar as condições de vida dos sujeitos. (Heberlê, 2014, p.13)

Como referem Dainty, Moore e Murray (2006), “apesar de a informação tecnológica poder ajudar a relacionar rápida e eficazmente a informação, compreender os constrangimentos sociais, estruturais e culturais de uma organização no processo de comunicação é indiscutivelmente mais importante” (p. 9). Dever-se-á, portanto, ver a Comunicação para o Desenvolvimento como a combinação entre o conhecimento e a experiência (na área) com as constantes interações, parcerias e envolvimento no campo, como nos diz Mefalopulos (2008).

Assentes nesta reflexão que nos chama à importância do “mundo” encontrado em cada lugar e à definição de cada estratégia em função do contexto, dos saberes, das vontades e das relações estabelecidas, avançamos conscientes de que não há uma resposta memorizada para o plano a implementar. Tal como Friberg e Hettne referem, não existe um padrão universal para o desenvolvimento, tendo cada sociedade que encontrar a sua estratégia (citado em Melkote & Steeves, 2001, p.19), e isso passa por conhecer os diferentes contextos, histórias e pessoas. “A mensagem não é um conceito estático e absoluto” (Fiske, 2012, p.46), o mesmo conteúdo não será entendido da mesma forma, não terá o mesmo impacto e efeito em diferentes grupos e culturas. É necessário conhecer o campo onde se pretende atuar e não assumir uma mesma forma e conteúdo, uma mesma fórmula de solução a depositar nos diferentes contextos encontrados, contrariamente ao que, muitas vezes, têm sido os trabalhos e as discussões acerca da área - “a comunicação precisaria ir em busca do que historicamente chama de seu “receptor”. Talvez descubra que ele não está mais lá e se o encontrar pode descobrir que

ele já não é o mesmo” (Heberlê, 2014, p. 10). Importa olhar a mensagem como um resultado das várias partes envolvidas e não apenas uma série de informações a depositar em determinado contexto, “...o conteúdo da mensagem deve ser adequado ao público, tendo em conta o conhecimento sobre as especificidades locais, contexto e capacidade destes em descodificar a mensagem, considerando que são o alvo do desenvolvimento e por conseguinte do processo comunicativo” (Santos & Padamo, 2014, p. 46).

“A comunicação e a informação são ferramentas persuasivas que auxiliam no processo de modernização” (Melkote & Steeves, 2001, p.38), mas, para levar a agir no sentido da mudança desejada, é necessário um conhecimento dos públicos – um trabalho de “pesquisa de mercado pode ajudar decisões acerca de metas de desenvolvimento e estratégias de comunicação” (Melkote & Steeves, 2001, p.38) - e uma adaptação do discurso dirigido a eles.

Podemos trazer a esta linha de pensamento o conceito de Comunicação Intercultural, que nos remete para importância de “perceber com clareza que os lugares que habitamos e as fronteiras que nos separam constituem realidades que em boa medida são irremovíveis, transcendendo assim qualquer retórica multicultural” (Cabecinhas & Cunha, 2008, p. 7). Olhar e notar as diferenças ainda não é suficiente para haver diálogo, é necessário vivê-las, compreendê-las, (re)produzi-las e superá-las.

Compreender e comunicar não pode ser apenas apropriar-se de um conteúdo psíquico, sociológico ou histórico próprio ou alheio: o objecto cultural é enraizamento histórico-cultural, mas também superação do processo psicológico, sociológico ou histórico em que nasceu e daí a sua radical possibilidade e apetência para a comunicação intercultural (Batista, 2008, p. 176).

Assim, insiste Batista (2008), “a comunicação intercultural não é mais mera tradução” (p. 174), exigindo a cada sujeito “um olhar (re) criador e culturalmente produtor” (p. 174), tendo, portanto, “o mérito de oferecer um discurso reflexivo, organizado, aberto e público sobre o próprio grupo, sobre os Outros e sobre o mundo.” (ElHajji, 2006, p. 13)

Aplicando-se então algum conhecimento aliado à procura pelas vivências e aprendizagens no contexto onde o estágio se decorreu, foram desenvolvidas diversas ações de comunicação interna, como a criação de reuniões regulares entre todas as colaboradoras da casa, para discutir assuntos relativos à gestão e ao dia-a-dia da instituição e à divulgação externa da mesma. Também algumas tarefas voltadas para a divulgação do projeto e para a sensibilização para a temática, como é o caso de algumas iniciativas

dirigidas aos alunos do secundário, aos próprios pais e professores dos mesmos, e à população geral de Santa Cruz seriam realizadas ao longo do estágio. Ainda no que diz respeito à comunicação externa, foram desenvolvidos *flyers, layouts* para documentos oficiais, cartas e envelopes “assinados” pela Casa de Acolhimento Manuela Irgher e, ao nível do *online*, reformulou-se a atividade mantida anteriormente, aplicando-se uma nova estratégia de comunicação.

À parte das tarefas referidas acima, desenvolvidas no âmbito da Publicidade e das Relações Públicas, foi ainda levada a cabo uma série de ações de reforço à Comunicação para o Desenvolvimento. Procurou-se a junção de várias forças, um trabalho de rede, entre os principais agentes de mudança do município. Através de ações conjuntas com vista à sensibilização para diversas questões, entre as quais as DST (doenças sexualmente transmissíveis), a saúde pública e a gravidez na adolescência, contribuir-se-ia para uma maior atenção e, possivelmente, um melhor foco no caminho para o desenvolvimento de Santa Cruz. Todas estas questões serão expostas e explicadas ao longo do relatório de estágio.

## **1.2. Casa de Acolhimento Manuela Irgher**

Antes de definir um qualquer plano de comunicação a adotar, é necessária uma procura pelo conhecimento e compreensão do contexto encontrado, “identificar alguns dados essenciais” (Almeida, 2000, p. 47) para uma melhor reflexão e consequente atuação no campo. Assim, no primeiro subponto desta secção será feito um reconhecimento da instituição, bem como uma análise das ações de comunicação interna e externa que haviam sido implementadas. No subponto seguinte, por sua vez, procurar-se-á entender até que ponto é que a Casa de Acolhimento Manuela Irgher é conhecida junto das entidades locais mais próximas e influentes e quais as relações de cooperação estabelecidas até ao momento.

### **1.2.1. Conhecimento e diagnóstico**

Dada a natureza interventiva do trabalho a desenvolver neste estágio, este projeto guiou-se pelos parâmetros do método investigação-ação, que se configura “em torno de quatro momentos ou fases: planificação, ação, observação e reflexão” (Latorre, 2003, p. 23). Este método divide-se em partes dependentes entre si, num ciclo que se vai repetindo enquanto possível e/ou até ao alcance dos melhores resultados possíveis. É-nos proposta uma constante avaliação - até de nós próprios enquanto

investigadores - e um reajuste dos planos que novamente serão levados a cabo. Este capítulo andar, portanto, à volta da planificação, primeira fase de um projeto de investigação-ação.



DIAGRAMA 1: ESQUEMA METODOLÓGICO DE UMA INVESTIGAÇÃO-AÇÃO

Fonte: (Coutinho, 2014, p. 366)

Coutinho (2014) concluiu que a investigação-ação tem como objetivos “compreender, melhorar e reformar práticas” e a “intervenção em pequena escala no funcionamento de entidades reais e análise detalhada dos efeitos dessa intervenção” (p. 368). A autora, em jeito de síntese, descreve a investigação-ação como “situacional, interventiva, participativa, autoavaliativa” (Coutinho, 2014, p. 365), justificando cada uma das adjetivações: “situacional, porque visa o diagnóstico e a solução de um problema encontrado num contexto social específico” (p. 365), “interventiva, porque não se limita a descrever um problema (...) mas a intervir” (p. 366), “participativa, no sentido em que todos os intervenientes (...) são coexecutores na pesquisa, ou seja, é levada a cabo por um “investigador coletivo” “ (p. 366) e, por fim, “autoavaliativa, na medida em que as modificações vão sendo continuamente avaliadas, com vista a produzir novos conhecimentos e a alterar a prática” (p. 366) – diagrama 1. A autora reforça o carácter cíclico da investigação-ação, que se baseia num conjunto de procedimentos – “planificação, acção, observação (avaliação) e reflexão (teorização) – [que] desencadeia novas espirais de experiências de acção reflexiva” (Coutinho, 2014, p. 369) – diagrama 2.

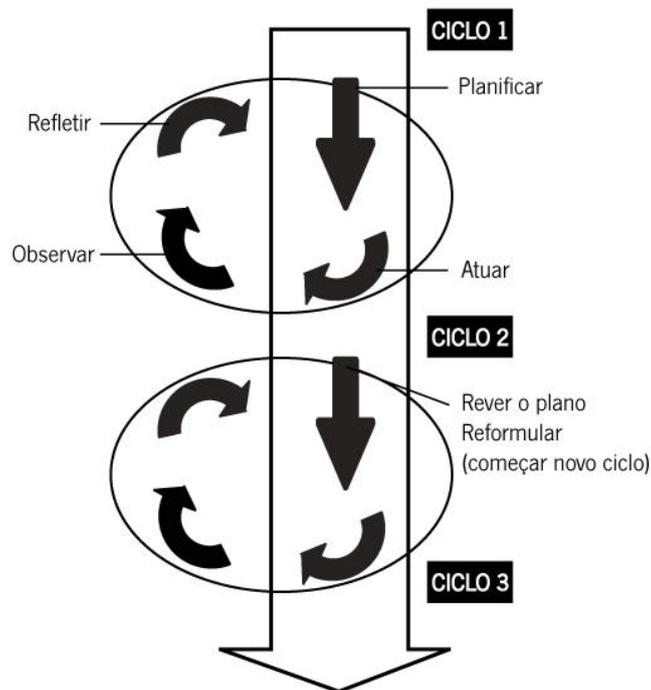


DIAGRAMA 2: ESPIRAL DE CICLOS DA INVESTIGAÇÃO-AÇÃO

Fonte: (Coutinho, 2014, p. 369)

Apesar de a investigação-ação, em termos metodológicos, poder utilizar quer técnicas quantitativas, quer técnicas qualitativas, diz-nos Coutinho (2014) que há uma tendência para um maior uso das técnicas qualitativas. Este projeto segue essa tendência, pelo que, nesta fase de diagnóstico, recorre a “técnicas baseadas na observação (...), centradas na perspetiva do investigador, em que este observa em direto e presencialmente o fenómeno em estudo”(Coutinho, 2014, 370), a “técnicas baseadas na conversação (...), centradas na perspetiva dos participantes, [enquadrando-se] nos ambientes de diálogo e de interação” (Coutinho, 2014, 370) e à “análise de documentos, [que se centra também] na perspetiva do investigador e implica uma pesquisa e leitura de documentos escritos que se constituem como uma boa fonte de informação” (Coutinho, 2014, p. 370).

Uma vez que “as organizações existem pela comunicação e se constituem pelas relações de interação que acontecem no seu interior e na ligação com o exterior” (Ruão & Kunsch, 2014, p. 8), é imprescindível um olhar atento e crítico sobre as relações (internas e externas) encontradas na Casa de Acolhimento Manuela Irgher. Hargie e Dennis Tourish (2015) falam-nos da auditoria de comunicação como forma de avaliar a comunicação interna e externa das organizações. Por meio desta auditoria, chegar-se-á, neste trabalho, a uma melhor estratégia de comunicação, que, por certo, influenciará positivamente o

desempenho da organização. O método de medida que serviu a auditoria de comunicação que aqui será apresentada foi a “observação ao vivo das interações tal como elas ocorrem” (Hargie & Tourish, 2015).

Argenti, Howells e Beck referem a importância de um diagnóstico que nos leve à chave do desafio. Esta chave, acrescentam, poderá vir “de riscos e oportunidades na economia e no ambiente de negócios (...) ou poderá surgir de um cenário competitivo” (Argenti, Howells & Beck, 2005, p. 47), por exemplo – fatores externos; ou, por outro lado “pode até resultar de questões internas, como uma estrutura organizacional que não permite total criação de valor” (Argenti, Howells & Beck, 2005, p. 47). Os autores concluem ainda que identificar, avaliar, gerir e estruturar os riscos e oportunidades encontrados podem levar-nos à tal chave de uma boa estratégia a implementar. Podemos então falar de uma análise SWOT – “definição de forças (*Strengths*), fraquezas (*Weaknesses*), oportunidades (*Opportunities*), e ameaças (*Threats*)” (Gomes, 2012, p. 23) -, à qual recorreremos ainda nesta fase de diagnóstico, como forma de complemento à restante análise. A análise SWOT tratará de juntar e pôr em perspetiva “os mais diversos aspetos endógenos (...) e exógenos, ou seja, fatores externos que não dependem diretamente da atuação e definição do território enquanto produto” (Gomes, 2012, p. 23).

Flick fala-nos da observação como uma “competência comum, metodologicamente sistematizada e aplicada na investigação qualitativa” (Flick, 2013, p. 138), e este trabalho de análise será também apoiado numa observação que permitirá “descobrir como as coisas de facto acontecem” (Flick, 2013, p. 137) no viver da organização em estudo. Tratar-se-á de uma observação participante – “um método qualitativo em que o investigador participa como um ator nos eventos em estudo” (Baxter & Babbie, 2003, p. 301) – e assistemática – uma observação sem planeamento, “flexível e adaptável aos próprios processos” (Flick, 2013, p. 138) e meio encontrados. “Só isso permitirá ver as particularidades do que é quotidiano e rotineiro no campo” (Flick, 2013, p. 144).

Assim, a partir das informações presentes no *site* da Casa de Acolhimento Manuel Irgher<sup>2</sup> e numa série de documentos acerca da mesma, de uma observação participante assistemática, próxima e constante, do dia-a-dia da casa e de algumas reuniões entre as colaboradoras e conversas com as utentes, foi-me possível compreender o propósito e o funcionamento da mesma.

A Casa de Acolhimento Manuela Irgher é um centro que acolhe mães solteiras, bem como os seus filhos, durante um período preferencial de 8 meses, podendo este ser ultrapassado, em função das necessidades e progressos de cada caso. Procurei entender o que levou à decisão em relação a este

---

<sup>2</sup>Ver <https://casamanuelairgher.wixsite.com/irgher>

período preferencial de 8 meses, mas não encontrei resposta. Em todo o caso, esta “norma”, referida em vários documentos relativos ao funcionamento na instituição, não era muitas vezes tida em conta por parte das colaboradoras, sendo privilegiadas as condições em que se encontravam as mães e os respetivos filhos nos momentos de tomada de decisão.

Esta passa então a ser, durante esse período, a casa destas mulheres e crianças que, de outra forma, não conseguem sustentar-se. Procura-se que as mães passem mais tempo com os filhos, aprendendo a cuidá-los e vincando laços, que tratem da casa e a vejam como lugar de família e convívio e desenvolvam aptidões que lhes permitam regressar ou entrar pela primeira vez no mercado de trabalho.

Este projeto teve início em 2008, pelas mãos da ASDE e da AMSES, como referido anteriormente. Estas associações começaram por recrutar e formar algumas pessoas de Santa Cruz, procurando capacitá-las para uma gestão semiautónoma do projeto. A formação aconteceu em Itália, durante seis meses. Estas pessoas ficaram, assim, responsáveis, de uma forma mais direta, pelo trabalho a desenvolver na Casa de Acolhimento Manuela Irgher. Contudo, e apesar de distante, é ainda a Associação Missionária de Solidariedade que dirige e faz toda a gestão financeira desta iniciativa.

Existiam três educadoras, responsáveis pela gestão direta dos recursos da casa e por traçar um plano para cada utente, e três auxiliares, cujo trabalho é associado ao contacto direto com as mães e crianças, à organização e limpeza do espaço. Os horários são organizados por turnos, sendo que estão sempre duas colaboradoras de serviço (uma educadora e uma auxiliar).

Apostando num conceito de autossustentabilidade, a ASDE e a AMSES procuram sempre associar a cada projeto uma fonte de rendimento que permita manter e agilizar os recursos. Nesse sentido, também a Casa de Acolhimento Manuela Irgher passou a ter, uns anos após a sua criação e funcionamento, uma pousada, a Casa da Amizade. As receitas da Casa Amizade são uma forma de sustentar o projeto Manuela Irgher, gerando salários para as colaboradoras da casa ou assegurando algumas despesas com a alimentação das utentes, por exemplo. As tarefas de limpeza e organização da pousada são asseguradas pelas próprias colaboradoras da Casa de Acolhimento e pelas mães, que, ao mesmo tempo que cuidam do espaço, criam hábitos de limpeza e organização.

O estágio na Casa de Acolhimento Manuela Irgher seguiu, então, numa primeira fase, no sentido de perceber quais as necessidades, sensibilidade e conseqüente cuidado ao nível da comunicação interna e externa que ia sendo feita. “Somente após este exercício livre de perceção dos sinais cotidianos, o comunicador pode pensar formas de interagir com os sujeitos sociais” (Heberlê, 2014, p. 17). Foi então

feita uma auditoria de comunicação, através do seguimento do que havia sido concretizado até então a respeito da instituição no *online*, acompanhando-se de uma observação participante e assistemática do dia-a-dia e das relações internas externas da organização, bem como uma série de conversas com as responsáveis pela gestão e funcionamento da mesma e as várias utentes (como referido anteriormente) - “a comunicação para o desenvolvimento favorecerá o diálogo e a troca de saberes entre as comunidades e as instituições, ajudando na identificação dos problemas” (Heberlê, 2014, p. 16). Tive também oportunidade de conversar e colocar algumas questões a José Alves, meu orientador, que era, no momento, o responsável pelo envolvimento da Câmara Municipal neste e noutros projetos com vista ao desenvolvimento de Santa Cruz, e a alguns responsáveis de diferentes instituições cujo desenvolvimento é propósito e missão.

Por fim, ainda à luz do que defende Heberlê – “um modelo mental do comunicador, orientado para ouvir com atenção as pessoas, entender os seus processos e na medida do possível fazer um diálogo destes com outros saberes” (Heberlê, 2014, p. 14) -, e também em jeito de análise, convoquei, em nome da Casa de Acolhimento Manuela Irgher, uma reunião com algumas entidades com um papel ativo no município. O objetivo desta reunião foi perceber o nível de conhecimento e envolvimento destas partes e dar-lhes a conhecer todo o projeto, bem como o seu modo de funcionamento, objetivos, resultados e necessidades.

Ao nível da comunicação interna havia já algumas ações, ainda que realizadas de forma intuitiva. Era o caso do quadro da parede do escritório, onde as colaboradoras afixavam os horários, cartas e alguns avisos importantes. Havia também um diário de bordo, onde cada uma, no final do seu turno, descrevia o dia e deixava registada alguma situação pontual que tivesse ocorrido. Estas ações, integradas na comunicação interna formal, eram facilitadoras no processo de passagem de informação e gestão do dia-a-dia da Casa de Acolhimento Manuela Irgher. Desta forma, a informação ia circulando, sem que houvesse a necessidade de reuniões diárias entre todas.

Havia também, junto à porta da cozinha, um quadro onde as colaboradoras e as mães podiam consultar a distribuição de tarefas domésticas. Esse quadro era feito pelas colaboradoras e ia ao encontro da atividade e da carga horária que cada mãe dedicava a um emprego ou aos estudos, por exemplo. É também de destacar o facto de os quartos serem identificados com nomes de animais, frutas e estilos musicais característicos, havendo à porta de cada um um pequeno quadro com o nome que lhe foi dado. Esses nomes, para além de terem uma funcionalidade estética e decorativa, eram úteis e eficazes - eram efetivamente utilizados entre as colaboradoras e as utentes quando queriam referir-se a um quarto em

particular. Estas ações acabavam por se enquadrar no âmbito tanto da comunicação interna, como da externa, uma vez que eram diretamente dirigidas às colaboradoras e às utentes (público interno), mas acabavam também por ser visíveis e apreciadas - no caso dos quadros que identificavam os quartos - por um público externo - comunidade local, entidades locais, potenciais parceiros, etc.

Apesar das ações referidas, existiam ainda falhas de comunicação/organização consideráveis, em particular, entre as colaboradoras do projeto Manuela Irgher. A informação não chegava sempre a todas as envolvidas e nem sempre havia acordo nas tomadas de decisão ou nos comunicados feitos às utentes. Estas falhas deviam-se a alguma falta de coerência na aplicação das normas formalmente estabelecidas pelos responsáveis das associações ASDE e AMSES que, inicialmente, selecionaram e formaram as responsáveis pelo dia-a-dia da casa. Talvez possamos considerar uma falta de equilíbrio entre a comunicação interna formal e informal - notava-se uma prevalência dos grupos e canais que amigavelmente se formavam (entre as colaboradoras) e um conseqüente descuido nas formas pré-estabelecidas para transmitir mensagens relativas à organização.

Ao nível da comunicação externa *offline*, havia um logótipo – figura 2 - que, em 2015, tinha sido criado por voluntário português. O logótipo, “um dos elementos que mais se tem destacado nos códigos não-verbais usados pelas organizações da atualidade” (Ruão, 2016, p. 51), foi feito a partir de um desenho que existe numa parede da casa – figura 1 -, que funciona como uma espécie de apresentação a quem visita. A imagem retrata uma mulher que amamenta o filho, estando acompanhada pelo nome da instituição - Casa de Acolhimento Manuela Irgher - e a localização do espaço - Santa Cruz - Cabo Verde. Segundo pôde apurar Ruão (2016), deverá ser feita uma escolha de grafismos e/ou representações visuais que promovam um reconhecimento correto e uma boa memorização, reforçando, assim, a identidade da organização “junto dos públicos-alvo, internos e sobretudo externos” (p. 52). No caso a que nos referimos neste momento encontramos uma relação clara entre o logótipo e a missão da organização, tratando-se de uma imagem que facilmente memorizamos e reconhecemos.



FIGURA 1: IMAGEM PINTADA NA PAREDE DA CASA DE ACOLHIMENTO MANUELA IRGHER



FIGURA 2: LOGÓTIPO DA CASA DE ACOLHIMENTO MANUELA IRGHER

De resto, à exceção das cores e imagens da própria casa (espaço físico), não foram encontrados mais materiais nem ações que divulgassem ou que, simplesmente, “assinassem” o projeto. Apesar de a casa estar muito próxima do centro do município e da cidade (Pedra Badejo), esta não era muito conhecida pelos santacruzenses, havendo ainda um grande trabalho a desenvolver dentro da própria comunidade.

Ainda no que toca à comunicação externa *offline*, foi possível constatar que o que há pouco foi apontado como falha na comunicação interna trazia também complicações a esta parte. Acontecia muitas vezes de se atrasarem ou esquecerem respostas a potenciais utentes, clientes (Casa da Amizade), parceiros, entre outros. Também as discórdias em relação a alguns assuntos e decisões eram facilmente transportadas para o exterior, tornando-se facilmente um assunto entre pessoas alheias ao funcionamento do projeto.

Já no que diz respeito à comunicação externa *online*, havia um site e uma página de *Facebook*, criada também pelos voluntários portugueses. Estes voluntários estiveram em Santa Cruz durante um mês e, embora o seu trabalho direto não fosse com a Casa de Acolhimento Manuela Irgher, procuraram que a instituição fosse tendo mais alcance, utilizando, para isso, o *online*.

O *site* da instituição está alojado numa plataforma já existente – wixsite.com – e é uma breve apresentação da casa – o seu propósito e missão, a sua história, uma galeria de fotos, um vídeo informativo e contactos. Porque foi feito pelos voluntários portugueses no período em que estiveram em Cabo Verde, o site acabou por não ser atualizado posteriormente, devido à perda de dados como a *password* de acesso, que permitia editar os conteúdos do mesmo. Foram contactados por várias vezes

---

<sup>3</sup> Ver <https://casamanuelairgher.wixsite.com/irgher>

alguns desses voluntários, na tentativa de recuperar o acesso, mas essa informação acabou por ser perdida entre os envolvidos. No entanto, uma vez que o seu propósito era apenas de, em traços gerais, apresentar a casa, o conteúdo da página tem-se mantido atual.

Como foi acima referido, existia já uma página de *Facebook* associada à Casa de Acolhimento Manuela Irgher. Por isso, importa aqui fazer uma breve introdução à temática das redes sociais, no sentido de melhor entender o seu propósito e aplicabilidade nos dias de hoje.

Kaplan e Haenlein (2010) definem as redes sociais como “aplicações que permitem que os diferentes utilizadores se conectem, através da criação de perfis com informação pessoal, do convite a amigos e colegas para acederem a esses perfis e do envio de e-mails e mensagens instantâneas entre eles” (p. 63). De acesso rápido e fácil, as redes sociais permitem a acumulação de informações e a troca direta de mensagens entre os seus utilizadores, o que potencia a circulação de uma infindável variedade de conteúdos, criando-se, assim, “um mundo em que todos estão interligados” (Mourão, Sá, Barros & Burlacu, 2017, p. 305).

“Nos últimos tempos, tem-se assistido a um crescimento exponencial do uso das redes sociais, sendo inegável o seu impacto no processo de socialização e de comunicação dos públicos que as utilizam” (Pereira & Pereira, 2011, p. 836). As intenções dos muitos utilizadores vão bastante além da vontade de conhecer mais pessoas ou de fazer novas amizades. Como referem Boyd e Ellison (2007), a grande particularidade dos sites de redes sociais não é o facto de eles permitirem que os seus utilizadores conheçam estranhos, mas sim o facto de permitir que eles se destaquem e tornem visíveis a outros utilizadores. Cada vez mais se potenciam marcas, ideias, negócios e projetos através do uso das redes sociais e das possibilidades que elas nos oferecem, e as instituições para o desenvolvimento não deverão ser uma exceção. O *Facebook*, referido por Flaustino (2015) como uma das aplicações (redes sociais) que vêm “revolucionar os meios de comunicação” (p. 17), foi o meio privilegiado para a divulgação da ação da Casa de Acolhimento Manuela Irgher.

A página de *Facebook* foi, primeiramente, gerida por essas voluntárias, mas, logo após regressarem a Portugal, ficou a cargo das colaboradoras da casa de acolhimento, que, apesar de serem utilizadoras regulares do *Facebook*, não tinham qualquer experiência na gestão de páginas em redes sociais. Isso foi resultando em incoerências e erros constantes. Não havia publicações regulares e, muitas delas, eram feitas em nome pessoal e/ou sem qualquer conteúdo relevante. Também ao nível das mensagens era possível constatar uma falta de rigor e cuidado, havendo muitas sem resposta e outras respondidas

também em nome pessoal, com assuntos que em nada estavam relacionados com a Casa de Acolhimento Manuela Irgher.

A Casa da Amizade, projeto complementar de autossustentabilidade, não tinha ainda qualquer trabalho desenvolvido ao nível da comunicação. Muitas das pessoas que lá chegavam para pernoitar eram encaminhadas pela Câmara Municipal ou (raramente) por algum local. Importa referir que este é um dos poucos albergues e o que melhores condições tem a funcionar em Santa Cruz.

Todo o projeto era gerido a uma distância que acabava por não ser apenas física. Não havia ninguém responsável pelas associações que deram forma e pés à Casa de Acolhimento Manuela Irgher e à Casa da Amizade. As visitas de membros da direção eram irregulares e pouco frequentes - de tal forma que, ao longo dos 6 meses de estágio, houve apenas uma. Para além da ausência física dos responsáveis pelo projeto, não havia também um contacto certo e eficaz. Havia constantemente mudanças de cargos ou endereços, e passavam-se semanas, às vezes meses, sem que houvesse respostas às questões colocadas. A dificuldade em estabelecer contacto com a ASDE e a AMSES era, de facto, notória, e isso resultava num menor (quase nulo) planeamento estratégico, que ia desde a divulgação e procura de parcerias e contributos para a causa até às questões inteiramente ligadas à gestão e sobrevivência da casa. Esta foi uma das grandes limitações encontradas no projeto.

A Câmara Municipal de Santa Cruz foi assumindo algumas responsabilidades, no sentido de contribuir para o desenvolvimento do projeto e, assim, o desenvolvimento do município. Algumas das despesas associadas ao trabalho desenvolvido eram, segundo acordado anteriormente, asseguradas pela Câmara. Contudo, também a comunicação entre as partes falhava e nem sempre as contribuições eram recebidas atempadamente. Muitas vezes, não chegavam sequer.

Em jeito de resumo, construiu-se uma tabela que agrega o que foi encontrado e concluído na auditoria de comunicação da Casa de Acolhimento Manuela Irgher e da Casa da Amizade – diagrama 3.

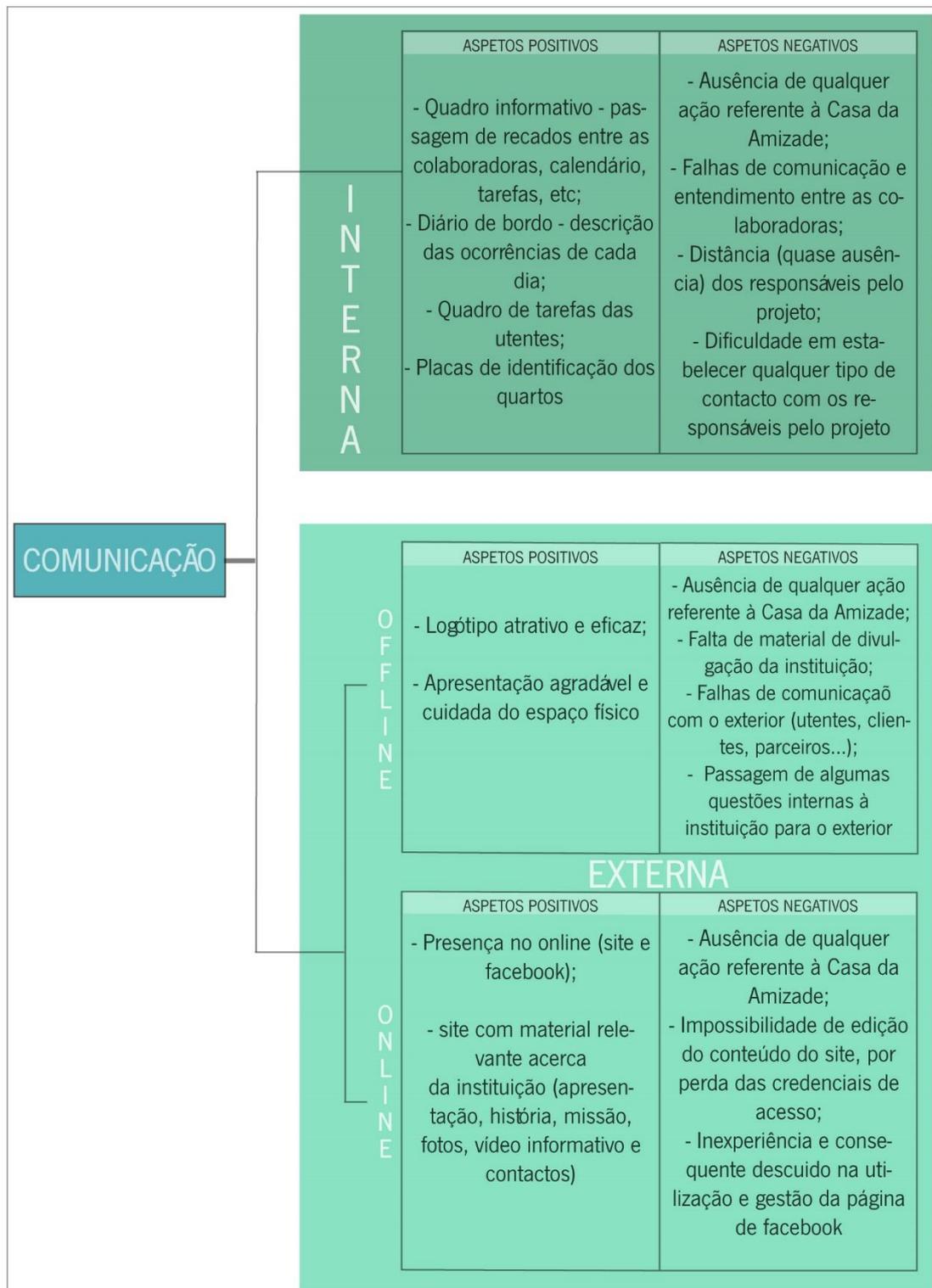


DIAGRAMA 3 - AUDITORIA DE COMUNICAÇÃO

### 1.2.2. Relação com o meio

Como foi referido acima, com o fim de melhor compreender algumas das relações mantidas entre a Casa de Acolhimento Manuela Irgher e as entidades mais relevantes/ presentes do município e, por outro lado, dar a conhecer o projeto e todas as suas dimensões a quem não o conhecia, convocou-se uma reunião que juntou várias partes de Santa Cruz. Nesse encontro procurou-se então fazer uma apresentação da casa, do seu funcionamento, objetivos e necessidades, para posteriormente se procurar entender que vinculações havia e se poderiam, a partir da data, formalizar, para um trabalho comum, de rede, em prol do benefício da população de Santa Cruz. Esta reunião aconteceu no dia 5 de outubro e estiveram presentes representantes da Câmara Municipal de Santa Cruz, da Delegacia de Saúde de Santa Cruz, da Polícia Nacional de Cabo Verde (delegacia de Santa Cruz), da Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva, do Centro de Emprego e Formação de Pedra Badejo e da Rádio Comunitária de Santa Cruz.

À parte das vinculações e parcerias criadas/reforçadas a partir desta data (serão abordadas no próximo capítulo), foi possível compreender melhor o contexto vivido no momento. De facto, a comunicação era muito pouco frequente entre os responsáveis pela Casa de Acolhimento Manuela Irgher e os responsáveis das entidades convocadas que estiveram presentes. Contrariamente aos responsáveis por parte da Câmara Municipal e da Rádio Comunitária de Santa Cruz, que estavam cientes do propósito e necessidades do projeto, houve quem se mostrasse alheado do assunto ou apenas conhecedor de uma pequena parte dele. Foi o caso da Diretora da Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva e do Comandante da Esquadra da Polícia Nacional de Cabo Verde (delegacia de Santa Cruz).

Não posso deixar de acrescentar a este ponto alguma admiração pelo desconhecimento (ou pouco interesse) deste tipo de projeto, único em Santa Cruz, com um foco e um trabalho tão importante no viver do concelho. Estamos a falar de gravidez na adolescência: causas e efeitos de comportamentos inconsequentes e de risco, associados à desinformação e à falta de sensibilização para a temática, por parte da população geral de Santa Cruz. Havendo um projeto que procura, não só dar condições de sobrevivência aos casos mais problemáticos (e são muitos), como também consciencializar e combater esta realidade, devemos questionar-nos acerca do que leva à distração e/ou desinformação dos responsáveis de entidades como a Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva e a Esquadra de Polícia Nacional de Cabo Verde (delegacia de Santa Cruz) – dois grandes promotores (talvez os promotores por excelência) da educação e cidadania e dos direitos que deverão ser de todos.

Concluiu-se a partir deste encontro que o projeto não tinha ainda sido completamente apresentado aos vários “motores” da comunidade. Mesmo em relação àquelas entidades com quem havia já uma relação criada anteriormente foi notória alguma desconexão e desinformação. Não se tinha ainda procurado esta junção em rede, fazendo dos pequenos objetivos uma grande meta comum. Talvez assim se possa justificar a falta de conhecimento, sensibilização e/ou contributo dos próprios munícipes.

Importa reforçar a falta de comunicação e organização entre a própria Câmara Municipal de Santa Cruz e o projeto Manuela Irgher, que se pôde constatar antes mesmo do encontro do dia 5 de outubro e ao longo de todo o estágio. Apesar de a Câmara ser um aliado fundamental para o funcionamento da Casa de Acolhimento Manuela Irgher, são várias os entraves nesta relação e no produto que dela nasce/desenvolve. As respostas são demoradas e, muitas vezes, não chegam. Ainda que haja um acesso facilitado à Câmara e aos seus responsáveis, a falta de organização faz com que a informação nem sempre passe entre todos os destinatários e o assunto acabe por se perder em alguma etapa.

De uma forma geral, e ainda numa fase de análise e diagnóstico, foi possível perceber que os problemas de comunicação e organização iam sendo uma constante nas diversas organizações, instituições e vontades de Santa Cruz com que me cruzei. Quer a nível interno, quer a nível externo, era notório algum descuido na passagem de mensagens, nos horários definidos e, sobretudo, nos compromissos assumidos, contrariando assim aquele que seria o caminho e, provavelmente, uma das chaves para o desenvolvimento em Santa Cruz. As diferentes partes seriam mais eficazes se as relações dentro de cada uma e entre elas fosse entendida como um veículo a privilegiar.

Falar de relações entre instituições na procura por melhores respostas e soluções aos entraves de cada uma (que podem ser comuns) remete-nos para a criação de pontes e vínculos, um trabalho de rede em que as partes envolvidas se beneficiam mutuamente. Segundo Dodge, ainda que referindo-se a um ambiente educacional:

os projetos mais bem sucedidos foram aqueles em que ambas as partes planearam e se prepararam bem antes da parceria, foram disponibilizados os recursos adequados para desenvolver e manter as atividades e o respeito entre os parceiros foi conscientemente e sistematicamente alimentado. (citado em Gatliff & Wendel, 1998, p.32)

Hatch fala-nos da rede interorganizacional como “uma complexa teia de relacionamentos na qual um grupo de organizações está inserido [estabelecendo-se] fluxos de recursos, informações e oportunidades

[e promovendo-se a] sensibilidade para uma variedade e complexidade de interações que sustentam atividades organizadas com o ambiente” (citado em Ribeiro, 2016, p. 84). A troca de saberes, experiências, ideias e recursos deverá, portanto, ser privilegiada entre as diferentes organizações - neste caso concreto, faz ainda mais sentido criar essas pontes e laços, contribuindo, num trabalho de rede, para o desenvolvimento local.

“Poderíamos afirmar que toda a interação é por si um ato comunicativo [e que] todas as interações e relacionamentos são suportados pela comunicação” (Ribeiro, 2016, p. 84). Nesse sentido, podemos então falar de Comunicação Interorganizacional, “um instrumento imprescindível de gestão: a comunicação é não só o reflexo desta forma de gerir, mas é, sobretudo, um agente dessa gestão, permitindo à organização realizar melhor o seu projecto”, diz-nos Gonçalves (citado em Fernandes, 2014, p. 35). Como forma de ir mais longe, este instrumento “coloca a gestão das organizações numa dinâmica também ela inovadora, participativa, em que estas estruturas se unem com parceiros, criando modelos organizacionais baseados em contratos dos quais se esperam benefícios mútuos e sustentabilidade social para as organizações” (Ribeiro, 2016, p. 95). É esta linha de um trabalho conjunto e interorganizacional que será procurada através das ações de comunicação que farão parte do plano que, baseado na análise e pesquisa deste capítulo, será exposto e discutido no ponto 1.3.

### **1.2.3. Análise SWOT**

Relembrando o que, no início deste capítulo, foi referido a respeito da análise SWOT e da sua utilidade e importância para a planificação de uma estratégia a adotar em determinado contexto, chega a hora de conjugar então todas as forças, fraquezas e perspetivar oportunidades e ameaças, para, assim, criar um plano de ação a desenvolver durante o estágio.

#### **Forças:**

- Natureza social e interventiva do projeto – causa social única em Santa Cruz, que abraça um trabalho muito importante na ajuda de mães solteiras e respetivos filhos e na prevenção de doenças sexualmente transmissíveis e gravidez precoce;

- Casa da Amizade – projeto complementar de autossustentabilidade que gera interações entre os visitantes e o trabalho social ali desenvolvido;

- Espaço – qualidade e estética das instalações que fazem com que a construção e o espaço envolvente se destaquem em relação aos restantes edifícios do concelho;

- Comunicação interna – algumas ações de comunicação interna que facilitam a passagem de informação entre as colaboradoras e, também, entre as colaboradoras e as utentes;

- Logótipo atrativo e eficaz;

- Participação ativa das utentes – a relação próxima das utentes com os objetivos e missão do projeto é uma mais valia, na medida em que elas se tornam também “colaboradoras” nas atividades da instituição;

- Presença no *online* (*site* e *Facebook*) – sensibilidade para a presença no *online*, vendo nela um meio de divulgação e maior alcance.

#### **Fraquezas:**

- Localização – a Casa de Acolhimento Manuela Irgher e a Casa da Amizade encontram-se num lugar relativamente isolado, cujos acessos são pouco favoráveis (na altura de chuvas, os carros não conseguem circular até lá devido à estrada de lama que se cria);

- Escassez de recursos

- Existência apenas dentro de si própria - a instituição tende a fechar-se ao exterior, não divulgando os seus propósitos e trabalhos desenvolvidos dentro da comunidade local;

- Falta de competências para a gestão do dia-a-dia da instituição;

- Falta de formação na área de atuação;

- Falta de planeamento estratégico;

- Comunicação interna – distância (quase ausência) dos responsáveis pelo projeto, dificuldade de contacto entre as colaboradoras e os responsáveis pelo projeto e falhas de comunicação e entendimento entre as colaboradoras;

- Falta de autonomia local;

Comunicação externa - ausência de ações de divulgação da Casa da Amizade, falta de material gráfico de divulgação do projeto e inexperiência e conseqüente descuido na utilização e gestão da página de *Facebook* da Casa de Acolhimento Manuela Irgher.

#### **Oportunidades:**

- Possível aumento do nível de turismo em Santa Cruz – olhar o turismo como forma de sustentabilidade e de divulgação e alcance do projeto;
- Maior aposta no desenvolvimento – tende-se, cada vez mais, para a aposta em projetos de desenvolvimento, gerando-se mais apoios e melhores condições para o crescimento deste tipo de organizações;
- Relações de cooperação com potenciais parceiros a nível local, nacional e internacional;
- Trabalho de prevenção e consciencialização – trabalho de campo no sentido de sensibilizar e alarmar a população sobre cuidados a ter e formas de prevenção para alguns comportamentos de risco;
- Exploração adequada do *online* e das redes sociais.

#### **Ameaças:**

- Economia local;
- Desinteresse turístico – Santa Cruz é ainda um município bastante degradado e, apesar de estarem já a ser tomadas medidas para o combate a essa realidade, poderá levar ainda algum tempo até se tratar de um destino turístico;
- Resistência ao conhecimento e sensibilização – poderá haver alguma resistência por parte da população às ações de consciencialização e sensibilização para as questões de saúde pública e formas de prevenção para alguns comportamentos de risco;
- Desinteresse e/ou irresponsabilidade por parte de entidades parceiras.

### 1.3. Plano de ação

Este último ponto é dedicado ao plano de ação que, após o referido conhecimento e diagnóstico acerca do ambiente e iniciativas encontradas no projeto Manuela Irgher, das suas forças e fraquezas, potenciais oportunidades e ameaças, foi elaborado e aplicado, na expectativa de um contributo para este projeto e para o desenvolvimento de Santa Cruz.

Deverei referir que, apesar de, ao longo de todo o trabalho, ter considerado que as utentes integravam o público interno, tive algumas dúvidas nessa categorização. Não me foi imediato pensar nelas como parte interna da organização, por considerar que essa mesma parte dizia respeito apenas aos colaboradores e responsáveis pela gestão da instituição. Contudo, optei por fazê-lo – como poderemos ver no plano de ação que se segue – uma vez que é delas que se faz a instituição e todas as suas dinâmicas.

Fecha-se, assim, o primeiro capítulo, com um plano de ação que tem também por base as reflexões e fundamentos teóricos anteriormente expostos. Nele estão incluídas as seguintes sugestões (tabela 1):

Plano de Ação	
Descrição da ação	Calendarização
Comunicação Interna	
<u>Reuniões periódicas</u>  Para um melhor transporte de informações e um estímulo à reflexão conjunta, propõe-se a criação de uma espécie de rotina no que diz respeito às reuniões entre as colaboradoras da Casa de Acolhimento Manuela Irgher. Estes encontros poderiam ser semanais ou quinzenais, dependendo do movimento e atividades da casa no momento. Com esta ação pretende-se também que se crie um maior fluxo de informação – que até os detalhes, aparentemente, mais insignificantes sejam partilhados entre todas.	A partir de outubro de 2016

<p><u>Sessões de formação / <i>workshops</i> / palestras</u></p> <p>No sentido de um maior conhecimento e preparação para os diferentes contextos encontrados no ambiente de trabalho, propõe-se que sejam desenvolvidas algumas sessões de formação e/ou <i>workshops</i> - dirigidos às colaboradoras da instituição - onde fossem abordadas diversas áreas direta ou indiretamente implicadas nas várias vertentes do trabalho por elas levado a cabo. Para formar, seriam convidadas pessoas conhecedoras do assunto a que fossem chamadas ou se propusessem, pretendendo-se, para além de um trabalho de formação, uma participação voluntária de diferentes agentes externas à organização. Pretendia-se também, com esta ação, ir dando a conhecer a instituição, alargando também os seus contactos.</p> <p>Uma vez que um dos objetivos da Casa de Acolhimento Manuela Irgher é educar, formar e capacitar as mães (utentes) para o mercado de trabalho, esta ação visa também a sensibilização, o conhecimento e/ou o aperfeiçoamento de algumas temáticas e técnicas de diferentes áreas. Relativamente a algumas técnicas que possam ser ensinadas às utentes, para além do foco em possíveis interesses e potenciais ideias de negócio que elas possam trazer – e conseqüente integração das jovens mães no mercado de trabalho -, pode estar a criar-se um estímulo ao contributo para a sustentabilidade do projeto, através da produção e comercialização de algum tipo de produto – fruto destas aprendizagens –, cujas vendas (ou parte delas) possam reverter em favor da casa.</p>	<p>A partir de novembro de 2016</p>
<p>Comunicação Externa</p>	
<p><i>Offline</i></p>	
<p><u>Criação de relações de cooperação</u></p> <p>Através de uma comunicação de rede e de um trabalho conjunto, onde cada um dá o contributo que lhe é possível e beneficia daquilo que outros podem dar, alarga-se o passo no caminho para o desenvolvimento de Santa Cruz, de Cabo Verde e do mundo. Neste sentido, pretende-se a criação destas pontes – locais,</p>	<p>A partir de outubro de 2016</p>

<p>nacionais e internacionais –, procurando-se recursos nas alianças criadas e participando de forma ativa nas ações e iniciativas comuns.</p>	
<p><u>Assessoria de Imprensa</u></p> <p>É também importante dar destaque à realidade vivida e às necessidades existentes no projeto Manuela Irgher e em Santa Cruz. Deverá recorrer-se aos meios de comunicação locais, do país e, até mesmo, de outros países, para se fazer ouvir as várias conquistas, mas, mais que isso, as necessidades.</p>	<p>A partir de outubro de 2016</p>
<p><u>Flyers informativos</u></p> <p>Sugere-se a criação de <i>flyers</i> informativos relativos à Casa de Acolhimento Manuela Irgher. Esta ação visa a divulgação da instituição, bem como do seu projeto complementar de sustentabilidade, fazendo-se uma distribuição por diferentes agentes e entidades que poderão ajudar no alcance dos mesmos. A impressão deste material, bem como de todo o material gráfico que será sugerido, ficaria a cargo de eventuais parceiros, procurando sempre evitar-se este tipo de gastos por parte da organização – até porque os recursos existentes não os suportariam.</p>	<p>Fevereiro de 2017</p>
<p><u>Flyers turísticos</u></p> <p>Recorrendo à fotografia, sugere-se a elaboração de <i>flyers</i> com possíveis rotas turísticas e, ao mesmo tempo, imagens e informações relativas à Casa da Amizade e ao seu papel turístico e de sustentabilidade do projeto Manuela Irgher. Procurar-se-ia a colocação deste material em locais estratégicos, acessíveis a potenciais visitantes, com o objetivo de alcançar um maior número de pessoas.</p>	<p>Fevereiro de 2017</p>
<p><u>Postais</u></p> <p>Esta ação é referente à produção de postais turísticos, com fotografias de diferentes lugares da Ilha de Santiago e referência à Casa de Acolhimento Manuela Irgher, como produtor dos postais. Estes seriam vendidos a turistas (recordação da ilha) – e – porque não? – oferecidos, em jeito de agradecimento,</p>	<p>Fevereiro de 2017</p>

àqueles que se cruzassem no caminho da instituição com o intuito de o fazer mais feliz.	
<p><u>Condições de acesso (sinalização, estrada e iluminação)</u></p> <p>Não há qualquer placa que indique o caminho para a Casa de Acolhimento Manuela Irgher e/ou para a Casa da Amizade e, uma vez que os edifícios deste projeto se situam ligeiramente distanciados das zonas de maior circulação do município, seria necessária a existência de indicações que facilitassem a procura. A estrada de acesso à instituição é um caminho de terra que, na altura das águas, fica interdito a carros, por conta da camada de lama que se forma. Até mesmo caminhar se torna difícil e perigoso, uma vez que o piso fica bastante propenso a quedas. Também a falta de iluminação da estrada de acesso às casas (Manuela Irgher e Amizade) constitui um problema, desta vez – e mais importante – ao nível da segurança, pelo que se pretende acelerar esse trabalho de iluminação pública.</p> <p>A concretização desta ação vem no sentido de um melhoramento do acesso físico à Casa de Acolhimento Manuela Irgher e à Casa da Amizade, sendo isso fundamental para a segurança dos seus intervenientes e visitantes, e podendo resultar num maior número de interações com as mais variadas formas de ambiente externo – possíveis utentes, parceiros, turistas, etc.</p>	Fevereiro de 2017
<p><u>Placa Informativa</u></p> <p>Para efeitos de um melhor conhecimento e compreensão do projeto, considera-se pertinente a colocação de uma pequena placa informativa acerca da instituição, junto da casa da mesma.</p>	Março de 2017
<i>Online</i>	
<p><u>Facebook</u></p> <p>A proposta segue no sentido da criação de uma nova página de Facebook para a Casa de Acolhimento Manuela Irgher. Esta necessidade surge da má gestão feita na página já existente, sendo preferível “começar de novo” do que manter o conteúdo publicado até ao momento. Esta página terá movimento constante, num</p>	Final de setembro de 2016

conjunto de publicações periódicas relativas ao dia-a-dia da casa, a celebrações ou eventos específicos e a ações de divulgação de possíveis atividades a desenvolver.	
<u>Youtube</u> Deverá apostar-se na utilização da página de Youtube para a Casa de Acolhimento Manuela Irgher já existente, como uma rede social de complemento às restantes, colecionando os vídeos produzidos e partilhados nos diferentes canais.	A partir de outubro de 2016
<u>Facebook – Casa da Amizade</u> Sugere-se também a criação de uma nova página de Facebook para a Casa da Amizade. Apesar de estarem interligadas, a Casa de Acolhimento Manuela Irgher e a Casa da Amizade têm propósitos, ações e públicos diferentes. Por esse motivo, sugere-se a criação de uma página de Facebook referente à Casa da Amizade, recorrendo-se à fotografia e ao audiovisual para promover o município e os lugares que lhe são próximos, a ilha e o próprio país - cativando, assim, a atenção de um maior público. Não se deixaria, claro está, de mencionar a Casa de Acolhimento Manuela Irgher e de referir o real propósito da Casa da Amizade. Essa relação é, aliás, uma mais valia na promoção das Casa da Amizade e deve sempre ser referida.	Início de novembro de 2016
<u>Instagram – Casa da Amizade</u> Pretende-se a criação de uma página de Instagram para a Casa da Amizade, fazendo-se, uma vez mais uso da fotografia numa gestão e produção de conteúdos com vista a promoção de lugares de potencial interesse turístico. Promover-se-ia Santa Cruz, a Ilha de Santiago e o próprio país como um destino de particular encanto e encontro com diferentes sabores, a natureza, a música e dança.	Início de novembro de 2016

TABELA 1 – PLANO DE AÇÃO

Este primeiro capítulo foi espaço para uma apresentação da instituição e das condições em que este estágio curricular aconteceu. Conhecemos e vimos contextualizada a Casa de Acolhimento Manuela

Irgher e a Casa da Amizade, passando a uma fase de análise e diagnóstico constantemente confrontada com a teoria que serviu (e servirá) de permanente suporte às reflexões e tomadas de decisão aqui expostas. Termina-se esta parte com a proposta de um plano de ação, contando que o próximo capítulo nos traga um relato da sua aplicação e, de novo, o confronto teórico e a conseqüente reflexão, pondo-se em questão as opções escolhidas e procurando-se o melhor caminho a seguir.

## **2. Da planificação à ação: concretização e avaliação**

Neste capítulo será, primeiramente, feita uma descrição da aplicação concreta das diversas ações de comunicação propostas no plano anteriormente apresentado. Daremos conta das muitas ações que se mostraram com alguma eficácia e teremos também oportunidade de nos aperceber que nem todas resultaram da mesma forma. Algumas não foram levadas a cabo ou não foram concluídas, e procura-se que este relatório justifique e identifique o que contribuiu para que tal acontecesse.

Seguidamente, poderemos encontrar uma exposição de algumas ações que, não tendo sido planeadas aquando da elaboração do plano de ação, surgiram de necessidades e oportunidades posteriormente encontradas e, portanto, fizeram parte do trabalho desenvolvido ao nível da comunicação da Casa de Acolhimento Manuela Irgher.

Por fim, serão referidas e descritas algumas ações/atividades que surgiram da interação com outras entidades e de algumas necessidades que foram sendo transmitidas pelos responsáveis das mesmas. Apesar de o estágio curricular se ter centrado no projeto Manuela Irgher, houve algum trabalho desenvolvido em prol de outras instituições, que, ainda assim, não se desligam por completo do ponto fulcral e dos objetivos propostos inicialmente. Ao fim ao cabo, quando falamos de comunicação para o desenvolvimento, falamos da junção de diferentes matérias, de diferentes campos de atuação e das mil e uma vontades de uma meta comum. Assim, para além das relações interorganizacionais e atividade conjunta que foi promovida e explorada por parte da instituição onde decorreu o estágio, houve também alguma atividade paralela, onde eu pude intervir e dar o meu contributo a outras organizações do município.

## 2.1. Plano de ação - concretização

Este subponto diz, então, respeito à concretização do plano de ação proposto no capítulo anterior. Será feito um seguimento desse mesmo plano no que diz respeito à ordem das ações, facilitando-se, assim, a exposição que se segue. As informações serão organizadas em dois subpontos, comunicação interna e comunicação externa, dividindo-se este último entre o *offline* e o *online*.

### 2.1.1. Comunicação Interna

#### Reuniões periódicas (a partir de outubro de 2016):

Esta ação surge logo à partida como uma prioridade, na medida em que só a partir de uma primeira reunião entre todas as colaboradoras do projeto é que me poderia ser feita uma apresentação mais adequada e presente do mesmo. Também o meu estágio e respetivo contexto de atuação, a minha forma de operar e, claro está, os meus objetivos enquanto estudante e, ao mesmo tempo, “profissional” da comunicação teriam de ser apresentados à casa. A primeira reunião aconteceu no dia 7 de setembro (figura 3) e foi nessa mesma reunião que a sugestão destes encontros periódicos foi compreendida, aceite e implementada, tendo-se começado a partir dessa data uma rotina que, até então, não existia. Não havia uma rigidez quanto à periodicidade destas reuniões, sendo que elas podiam ser semanais ou quinzenais, de acordo com os pontos de discutir, as atividades assumidas e a urgência de alguns assuntos.

Estas reuniões mostraram-se elementos facilitadores da comunicação entre as diferentes operadoras da instituição (incluindo-me aqui como uma), resultando numa constante partilha e diálogo que influenciavam positivamente o funcionamento e a própria gestão diária da organização. Além dos laços fomentados entre as colaboradoras da instituição, houve oportunidade para um maior e constante planeamento estratégico, quer ao nível de ações de comunicação, quer ao nível da planificação e acompanhamento de cada caso (utente) ao cuidado da Casa de Acolhimento Manuela Irgher.

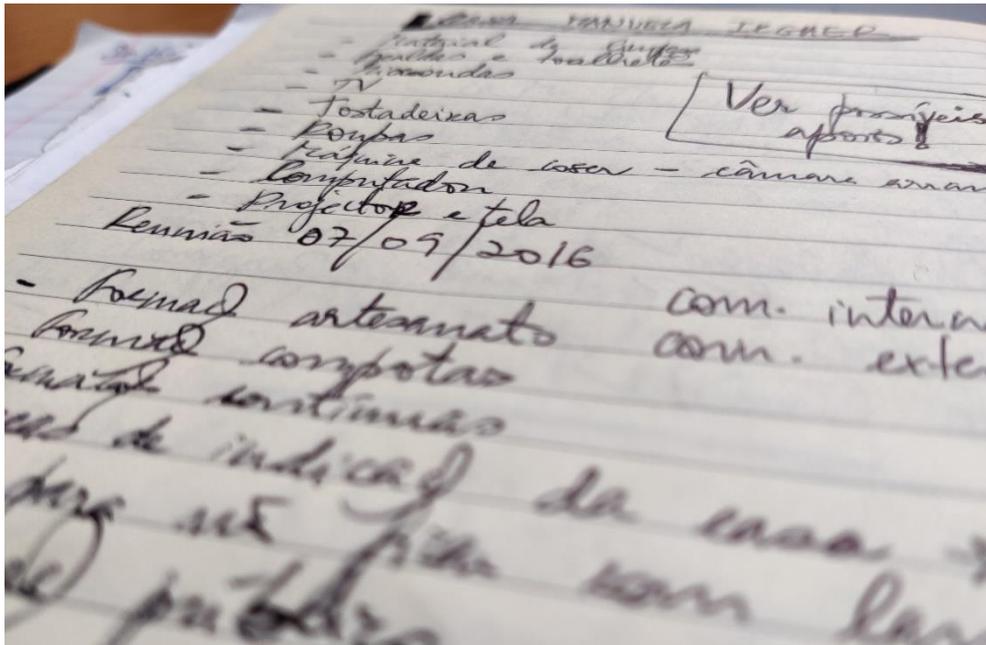


FIGURA 3: APONTAMENTOS DA PRIMEIRA REUNIÃO

#### Sessões de formação / *workshops* / palestras:

Após a identificação de algumas necessidades (por parte das colaboradoras da instituição) de orientação, formação e sensibilização para algumas temáticas, foram então organizadas algumas atividades que procuraram dar resposta às necessidades encontradas. Estas sessões de formação/ *workshops* foram dirigidas apenas às colaboradoras da instituição, como forma de trabalhar diversos comportamentos ou técnicas implicadas no trabalho por elas desenvolvido em prol da Casa de Acolhimento Manuela Irgher. Importa referir que estas sessões de formação foram dependendo não só das tais necessidades, mas também das pessoas encontradas que, a convite da instituição ou de forma voluntária, responderam ao desafio de deixar um pouco dos seus conhecimentos como contributo à causa.

#### Ação de sensibilização para a Comunicação

Em novembro de 2016 deu-se início a uma pequena ação de sensibilização voltada para a comunicação e alguns cuidados a ter nas diversas formas e ações com o que é externo à organização. Esta necessidade surgiu pela constatação de uma série de descuidos, quer no *offline*, quer no *online*, e pelo interesse das colaboradoras do projeto Manuela Irgher em saber um pouco mais e comunicar melhor. Esta ação de sensibilização foi apresentada por mim e decorreu ao longo de 5 encontros. Procurou-se, assim, encontrar a melhor forma de apresentação da Casa de Acolhimento Manuela Irgher e do seu projeto de

autossustentabilidade nos diferentes meios de que se dispunha. O *Facebook* – ferramenta privilegiada para grande parte da divulgação *online* –, as suas funcionalidades e os cuidados a ter na gestão da página associada à instituição constituíram a parte final desta ação de formação, tendo sido, no final, deixado um manual de gestão de uma página de *Facebook*<sup>4</sup> direcionado à Casa de Acolhimento Manuela Irgher, para posterior consulta por parte das colaboradoras.

Pôde verificar-se, após esta ação de sensibilização para a boa utilização dos meios de que dispomos para comunicar com os diferentes públicos, um melhoramento nas práticas levadas a cabo. Voltando à presença no *online*, mais concretamente, à página de *Facebook*, foi possível constatar, já depois do final do estágio curricular, a adoção de alguns cuidados, falando-se apenas em nome da instituição e divulgando-se apenas conteúdos relacionados com a casa e a sua obra. Apesar de não se ter verificado um movimento constante e periódico na página (sendo isso uma falha), ocorreram melhorias, que resultaram da sensibilização feita nesta ação.

#### *Workshop – Artesanato e reciclagem*

Apostando na produção sustentável e ecológica de algumas peças decorativas e úteis ao dia-a-dia da generalidade das pessoas, foi sugerida à Casa de Acolhimento Manuela Irgher a realização de um *workshop* que, para além de procurar consciencializar para a reciclagem e o reaproveitamento de diversos materiais usados no nosso dia-a-dia, seria útil também na aprendizagem de algumas técnicas de produção variados produtos. O *workshop* foi proposto por Heloisa Forte, uma professora da Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva, que, ao conhecer a instituição, imediatamente se ofereceu para contribuir também de forma pessoal para o projeto.

Foi no final de novembro de 2016, a propósito da celebração do 8.º aniversário da Casa de Acolhimento Manuela Irgher, que o *workshop* “Artesanato e reciclagem” aconteceu (figura 4). Este foi dirigido às utentes da instituição, sendo que as colaboradoras acabaram também por participar e aprender.

---

<sup>4</sup> Não se apresenta em anexo este manual, dada a sua extensão (34 páginas)



FIGURA 4: WORKSHOP - ARTESANATO E RECICLAGEM

#### *Workshop – Folha de cálculo Excel*

No dia 1 de fevereiro de 2017 realizou-se um *workshop* sobre as potencialidades da folha de cálculo do programa Excel aplicadas ao dia-a-dia das casas Manuela Irgher e Amizade (figura 5). Esta ação surgiu da necessidade de uma atualização e melhoramento do registo da informação relativa das entradas e saídas de pessoas (utentes e turistas), na expectativa de desenvolver um método que permita uma melhor organização e arquivamento de dados importantes para a organização. Este *workshop* foi orientado por Nuno Gomes, engenheiro de *software*, que, numa passagem por Santa Cruz e, depois de conhecer a instituição e o seu trabalho, se ofereceu para contribuir desta forma para o projeto.

O trabalho realizado consistiu na criação conjunta de duas folhas de registo de entradas e saídas de pessoas nas duas vertentes desta instituição – acolhimento de mães solteiras e alojamento turístico. Através da exposição (por parte das colaboradoras) acerca do modo de funcionamento das casas e dos registos que, por norma, se deveriam fazer e da partilha das diversas funções e técnicas associadas à folha de cálculo do Excel, foi então idealizada e construída uma solução facilitadora, não só do registo e arquivo das informações necessárias – que até então eram facilmente perdidas em diferentes documentos, devido à falta de rigor dos parâmetros e dos meios a utilizar no processo de recolha das mesmas –, mas também da apuração de resultados obtidos nas diferentes vertentes de ação do projeto Manuela Irgher. Daqui resultaram duas folhas de registo independentes – uma para a Casa de Acolhimento Manuela Irgher e outra para a Casa da Amizade –, já com os cálculos e resultados

automáticos, sendo apenas necessário inserir os dados relativos às futuras chegadas e saídas de mães utentes e de turistas, respetivamente.



FIGURA 5: WORKSHOP - FOLHA DE CÁLCULO EXCEL

Apesar do interesse e aparente entendimento por parte das colaboradoras no que diz respeito à matéria discutida e posta em prática durante este curto *workshop*, não foi verificada uma posterior aplicação das aprendizagens, sendo que os registos continuaram a ser feitos em papel, em diferentes cadernos e pastas, mantendo-se a desorganização verificada anteriormente. Tal resultado leva à questão da duração e intensidade do *workshop*, que talvez tenha ficado bastante aquém das necessidades e dificuldades na matéria. Outra questão que podemos levantar é referente a alguma resistência à mudança por parte das colaboradoras e das suas formas de operar na gestão diária do projeto. Ainda que se tenham mostrado motivadas para a aprendizagem e aplicação da mesma ao contexto de trabalho, notou-se algum comodismo e conseqüente resistência à adoção de novas práticas e hábitos.

#### *Workshop* – Inglês aplicado ao turismo

Também no dia 1 de fevereiro, devido à constante necessidade de interação com turistas de diferentes países e à dificuldade encontrada a esse nível por parte das colaboradoras da instituição, realizou-se um curto *workshop* de inglês aplicado ao turismo. Este *workshop* funcionou como ponto de partida e orientação básica para a importância do conhecimento de outras línguas, tendo o inglês como foco, e foi trabalhado no sentido de preparar para a construção e o entendimento de frases simples aplicadas à área de trabalho – neste caso, o turismo. Este *workshop* foi orientado por Nuno Gomes e Rita Araújo,

cujas profissões – engenheiro de *software* e estudante de Doutoramento na área da Bioquímica, respetivamente – obrigam ao conhecimento e domínio da língua inglesa.

O decorrer do *workshop* foi vivido com grande entusiasmo, havendo espaço para curtos e básicos diálogos em inglês – pergunta/resposta - entre as colaboradoras e os responsáveis pelo *workshop*, tendo resultado, em jeito de resumo, um documento com algumas das frases, questões e respetivas respostas mais frequentes no diálogo com potenciais turistas. Este documento<sup>5</sup> serviu, posteriormente, para consulta e estudo das colaboradoras na procura de um melhor entendimento e, conseqüentemente, uma melhor prestação de serviços na Casa da Amizade.

O meu papel na planificação e desenvolvimento desta ação (sessões de formação /workshops) seguiu no sentido de, por via da observação do dia-a-dia e do diálogo constante, entender algumas necessidades existentes no que diz respeito a algumas matérias das quais poderia depender o bom funcionamento do projeto e sensibilizar para a importância de uma aprendizagem constante na nossa vida pessoal e profissional. Procurei também cruzar as necessidades encontradas com os recursos disponíveis, e, após definidas as sessões a levar a cabo, fiquei responsável pela articulação de horários entre as partes, bem como a obtenção e organização dos recursos materiais no espaço.

#### Palestra – Importância da mulher no desenvolvimento e Saúde reprodutiva

Esta palestra aconteceu no início de março de 2017 e foi dirigida às mulheres da Casa de Acolhimento Manuela Irgher – colaboradoras, utentes e ex-utentes (figura 6). Esta ação partiu do convite endereçado a Lígia Dias Fonseca, Primeira Dama de Cabo Verde, para uma visita à instituição, no sentido de conhecê-la e ficar a par de todo o projeto e também de conversar com as mulheres que constituem o viver da casa. Ao aceitar o convite, Lígia Fonseca sugeriu a presença da VerdeFam e a formulação de um protocolo entre as duas instituições, como referido anteriormente.

Assim, esta palestra dividiu-se em dois assuntos – a importância da mulher no desenvolvimento – apresentado por Lígia Fonseca – e a saúde reprodutiva – apresentado por uma enfermeira pertencente à VerdeFam. Não esquecendo a importância do primeiro assunto abordado – uma consciencialização para a importância e a força da mulher, bem como a necessidade de um espírito crítico e de ação num contexto em desenvolvimento –, o segundo tema mostrou-se de uma enorme importância e utilidade.

---

<sup>5</sup> Documento para consulta – *workshop* de inglês aplicado ao turismo. Anexo 1

Havia (e há ainda, por certo) muito desconhecimento acerca do sistema reprodutivo da mulher, de alguns cuidados a ter e comportamentos a evitar por parte do público a quem esta ação se dirigiu. As próprias colaboradoras da Casa de Acolhimento Manuela Irgher mostraram um grau de desconhecimento que, sendo elas, de alguma forma, orientadoras de mulheres e responsáveis pela consciencialização das mesmas para assuntos desta natureza, se mostrou preocupante. Foi também com o objetivo da capacitação para uma melhor atuação da Casa de Acolhimento Manuela Irgher que surgiu o protocolo com a VerdeFam, podendo esta relação colmatar de alguma forma esta falha encontrada.



FIGURA 6: PALESTRA – IMPORTÂNCIA DA MULHER NO DESENVOLVIMENTO E SAÚDE REPRODUTIVA

## 2.1.2. Comunicação Externa

### 2.1.2.1. *Offline*

#### Criação de relações de cooperação:

Esta ação resultou numa procura constante por possíveis parceiros, ao longo de todo o estágio realizado. Esta procura foi sempre tida como uma das mais relevantes formas potenciadoras do desenvolvimento. Importa, neste ponto, relembrar o conceito de Comunicação Interorganizacional, que “ultrapassa os limites e a fronteira da própria organização, mudando a perspetiva da organização face ao ambiente” (Ribeiro, 2016, p. 95), constituindo, assim, um motor que aproxima dos seus objetivos as diferentes organizações se conectam numa rede de cooperação.

Este trabalho de aproximação a potenciais entidades parceiras começou logo em outubro, com a já referida reunião que juntou as colaboradoras do projeto Manuela Irgher e os representantes da Câmara Municipal de Santa Cruz, da Delegacia de Saúde de Santa Cruz, da Polícia Nacional de Cabo Verde (delegacia de Santa Cruz), da Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva, do Centro de Emprego e Formação de Pedra Badejo e da Rádio Comunitária de Santa Cruz nas instalações da Casa da Amizade (figura 7). À parte da apresentação feita do projeto e de uma análise da sua relação com as entidades presentes, procurou-se entender de que forma é que estas partes de Santa Cruz se poderiam aliar e contribuir para o bom funcionamento das Casas Manuela Irgher e Amizade, criando-se, assim, um trabalho de rede com uma meta comum – o desenvolvimento de Santa Cruz. Será feita, de seguida, referência às parcerias que, após esta reunião, ficaram estabelecidas, bem como aos trabalhos conjuntos a desenvolver.



FIGURA 7: REUNIÃO COM ENTIDADES DE SANTA CRUZ

#### Câmara Municipal de Santa Cruz

A Câmara Municipal era já um forte parceiro da Casa de Acolhimento, assumindo algumas despesas regulares e outras mais pontuais. Em contrapartida, servia-se de alguns espaços pertencentes ao projeto Manuela Irgher para encontros com entidades externas ao município. Procurou-se, então, um reforço desta parceria já existente, indo ao encontro de mais formas de trabalho conjunto e, assim, melhorar o nível de vida do município.

Concordou-se num investimento conjunto (recursos e tempo) na sensibilização da população para a prevenção de uma sexualidade responsável, alarmando, em particular, para algumas consequências da gravidez na adolescência. É função da Câmara Municipal trabalhar para o melhoramento da saúde

pública em Santa Cruz, havendo, por isso, vantagem para ambas as entidades numa cooperação a este nível. A Câmara ficaria responsável pela cedência de espaços e pelo encargo de algumas despesas associadas a diferentes ações de sensibilização que pudessem ser levadas a cabo.

Também no que toca à produção de materiais de promoção do projeto Manuela Irgher e do município, como um potencial destino turístico, se poderia contar com a Câmara Municipal, ficando esta encarregue, na medida do possível, dos custos associados a estas ações. De forma mais concreta, podemos pensar na aplicabilidade desta cooperação em ações como a impressão de *flyers* e postais que, mais à frente, será assunto deste capítulo.

Tornar Santa Cruz um destino turístico mais apelativo passaria por criar estruturas e melhorar acessos e fazer uma boa divulgação de diferentes lugares a visitar, de várias experiências a viver e de locais de alojamento do concelho. Nesse sentido, esta cooperação mostra-se uma real relação de simbiose, em que os dois projetos beneficiam do trabalho um do outro – promoção do projeto Manuela Irgher (componente social e turística) e promoção de Santa Cruz como um destino turístico. Ou seja, a Câmara Municipal incluiria e recomendaria a Casa da Amizade nos suas rotas e mapas turísticos (que estavam ainda a ser feitos) e a Casa da Amizade, por sua vez, faria uso do seu alcance para a promoção do município e dos lugares que este tem para oferecer.

Ainda a respeito da criação de estruturas e melhoramento de acessos, ficou acordado que a Câmara Municipal de Santa Cruz assumiria a construção de uma estrada – em substituição do caminho de terra que leva à Casa de Acolhimento e à Casa da Amizade –, bem como a colocação de iluminação pública nesse mesmo percurso.

Projetou-se ainda a possibilidade da colocação de uma ou várias placas de sinalização do percurso para as casas Manuela Irgher e Amizade, bem como da colocação de uma pequena placa informativa junto à casa de acolhimento. Contudo, havendo uma aparente vontade e acordo de esforços por ambas as partes, não foi assumido um compromisso por parte da autarquia a este respeito.

Apesar de toda a concordância, nem sempre esta parceria se mostrou eficaz. Como já foi referido, a demora e, muitas vezes, falta de respostas na relação entre as instituições foi sempre constituindo um entrave aos resultados esperados. Como se poderá notar no texto que se segue, houve muitas ideias e ações dadas como certas que acabaram por ir sendo arquivadas por falta de respostas por parte da Câmara Municipal de Santa Cruz.

## Delegacia de Saúde de Santa Cruz

A Delegacia de Saúde de Santa Cruz era também um parceiro já de há algum tempo, mas foi necessário reavivar esta colaboração. Assim, para além das utentes da Casa de Acolhimento Manuela Irgher estarem isentas de taxas em consultas para elas e para os filhos – parceria estabelecida anteriormente -, ficaram estabelecidas outras formas de cooperação, passando a haver uma maior interação entre as duas instituições na sensibilização e ajuda a casos de gravidez na adolescência.

A Delegacia, por estar em contacto direto com jovens mães e conseguir ter uma perceção acerca da situação económica e familiar de cada caso em questão, passaria a encaminhar mães e filhos com maior necessidade para a Casa de Acolhimento Manuela Irgher, fazendo um relatório prévio da situação, que ajudaria, posteriormente, na triagem feita pela instituição.

A Casa de Acolhimento Manuela Irgher, por sua vez, passaria a integrar, com alguns profissionais da Delegacia de Saúde, uma equipa de trabalho, cujo principal intuito é sensibilizar para a temática da sexualidade protegida e as consequências da falta de cuidados, dando especial enfoque às doenças sexualmente transmitidas e à gravidez indesejada. Esta equipa ficaria responsável por dinamizar feiras de saúde em locais estratégicos do município, fazendo diferentes tipos de rastreios e informando as pessoas sobre os diversos cuidados a ter, de forma a manterem um estilo de vida o mais saudável possível.

Esta mostrou-se uma parceria bastante eficaz, tendo sido várias as iniciativas conjuntas em que beneficiaram ambas as partes e, mais do que isso, a população de Santa Cruz. As instituições passaram a estar mais presentes nas iniciativas uma da outra, acabando por chegar a um maior número de pessoas e ganhar alguma força na comunidade – força essa que, mais tarde, permitirá – espera-se - um maior grau de influência sobre ela. Exemplo disso foram a palestra sobre a Gravidez na Adolescência e a Feira de Saúde, realizadas no âmbito do aniversário da Casa de Acolhimento Manuela Irgher, como poderemos ver mais à frente.

O facto de a Casa de Acolhimento Manuela Irgher se encontrar bastante próxima da Delegacia de Saúde facilitou, desde logo, o dinamismo entre as duas partes. Houve, aliás, uma constante necessidade de contacto direto, porque, de outra forma, os assuntos caíam em esquecimento e as atividades não eram organizadas. Apesar de se fazer um uso constante da internet e das suas funcionalidades, sente-se ainda uma necessidade considerável de contacto presencial, como forma de acelerar os processos. Isto

verificava-se, quer da parte da Delegacia de Saúde, quer da parte da Casa de Acolhimento Manuela Irgher.

#### Delegacia de Santa Cruz da Polícia Nacional de Cabo Verde

A Delegacia de Santa Cruz da Polícia Nacional de Cabo Verde fez-se representar também nesta reunião e, como foi anteriormente referido, só nela deu conta da existência do projeto Manuela Irgher e do seu propósito. Deste encontro resultaram também sinergias bastante positivas para a instituição.

A segurança da Casa de Acolhimento Manuela Irgher passaria, a partir da data desta reunião, a ser um compromisso assumido pela Delegacia de Santa Cruz da Polícia Nacional de Cabo Verde, tendo sido feito, de imediato, um reforço à vigia da área envolvente da instituição, com várias rondas policiais periódicas durante a noite.

À semelhança do que passou a acontecer com a Delegacia de Saúde, a polícia foi também envolvida na triagem feita às utentes da casa, ficando responsáveis por analisar o histórico e cadastro (se existente) de cada caso apresentado ao centro. Esta foi uma necessidade encontrada após uma reflexão acerca de experiências passadas menos positivas com mães problemáticas que puseram em risco outras utentes.

Para além destas questões mais direcionadas para um trabalho que entendemos dizer respeito à polícia, a delegacia prontificou-se a colaborar sempre que possível na organização de atividades levadas a cabo pela instituição Manuela Irgher. Para esse efeito, ofereceu ajuda na impressão de materiais gráficos necessários à divulgação de diferentes ações da casa e disponibilizou um local de lazer para qualquer atividade que a instituição Manuela Irgher pretendesse realizar. Este local era um pequeno parque com uma piscina que pertencia à Delegacia de Santa Cruz da Polícia Nacional de Cabo Verde e que, através da venda de entradas ao público, era usado como forma de assegurar um fundo de emergência social que poderia ir sendo aplicado a diferentes contextos de necessidade em Santa Cruz. Às colaboradores, mãe e crianças da Casa de Acolhimento Manuela Irgher esse espaço seria, então, cedido gratuitamente sempre que solicitado. Verificaremos mais à frente que, também a propósito das celebrações do aniversário do projeto Manuela Irgher, a instituição usufruiu da oferta feita pela delegacia, aproveitando o espaço para um dia de convívio.

Esta relação de cooperação mostrou-se bastante significativa no decorrer do dia-a-dia e de diversas atividades que a Casa de Acolhimento Manuela Irgher se propôs a fazer. O Comandante Emanuel Teixeira

mostrou, desde logo, uma delegacia à total disposição do projeto Manuela Irgher, sendo, contrariamente ao verificado noutros casos, bastante ativo e rápido, quer ao nível de respostas, quer ao nível de atuação.

#### Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva

A Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva foi uma parceria de grande importância por vários motivos: por um lado, pela interação e maior facilidade na consciencialização dos adolescentes e respetivas famílias para os cuidados e consequências de uma vida sexual ativa; por outro, pelo contacto direto com diferentes adolescentes grávidas ainda a frequentar o ensino básico, conseguindo-se, sendo um caso de dificuldades económicas ou falta de estrutura familiar, acolher e ajudar a mãe e o filho em questão.

Infelizmente, são vários os casos de jovens estudantes de 13, 14 e 15 anos grávidas. Era (e é), de facto, urgente chegar aos alunos. Nesse sentido, organizou-se, também em parceria com a Delegacia de Saúde, o já referido debate sobre a gravidez na adolescência – de que falaremos novamente –, onde a partilha entre os oradores, os alunos e as utentes da Casa de Acolhimento Manuela Irgher foi notória.

Ficou também estabelecido, num protocolo formalizado com a Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva, que as utentes da casa que frequentassem este estabelecimento de ensino teriam acesso gratuito a ele, estando, portanto isentas de propinas. Esta é uma forma de conseguir que estas mães continuem a estudar e que sejam, ao mesmo tempo, acompanhadas e auxiliadas nos cuidados com os seus filhos.

Estabeleceu-se, desde logo, uma relação de grande proximidade com a Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva, tendo havido vários convites por parte da mesma à presença e participação do projeto Manuela Irgher em várias atividades organizadas por e para os alunos. Havia um claro interesse de cooperação e de aproveitamento máximo da junção de várias forças.

#### Centro de Emprego e Formação Profissional de Santa Cruz

Porque a reinserção das utentes da Casa de Acolhimento Manuela Irgher na sociedade e no mercado de trabalho é um objetivo do projeto, a formação profissional constitui uma mais valia. Nesse sentido, foram criadas, em conjunto com o Centro de Emprego e Formação Profissional de Santa Cruz, condições favoráveis à chegada a essa meta. As utentes da instituição Manuela Irgher passaram a estar isentas dos custos de inscrição e propinas associadas aos cursos profissionais, tendo, assim, acesso a essas

formações. Devido a esta parceria, ainda durante o período do estágio curricular, uma das mães utentes da Casa de Acolhimento Manuela Irgher começou e concluiu o Curso Profissional de Pastelaria e Panificação, tendo, depois, começado um pequeno negócio de produção e venda de bolos, que lhe foi permitindo, aos poucos, ir acompanhando algumas necessidades dos seus filhos e guardando algum valor conseguido para, mais tarde, poder deixar a instituição e construir o seu próprio caminho.

O contacto entre a Casa de Acolhimento Manuela Irgher e o Centro de Emprego e Formação Profissional de Santa Cruz era feito, na maioria das vezes, presencialmente, tendo-se verificando que essa era a forma mais eficaz de comunicação entre as duas partes.

#### Rádio Comunitária de Santa Cruz

A relação de cooperação entre a Rádio Comunitária de Santa Cruz e o projeto Manuela Irgher surgiu pela necessidade de levar o trabalho desenvolvido pela Casa de Acolhimento ao maior número de pessoas possível. A Rádio Comunitária de Santa Cruz prontificou-se a participar na divulgação de diferentes eventos, levando a informação acerca dos mesmos às casas dos santacruzenses.

O papel da Rádio Comunitária de Santa Cruz foi sendo, maioritariamente, de divulgação de diferentes eventos, tendo havido também uma constante preocupação em participar em algumas atividades e sensibilizar para as temáticas trabalhadas na Casa de Acolhimento Manuela Irgher. Contudo, apesar desta relação próxima e bastante colaborativa, foi-se perdendo alguma força nesta cooperação ao nível da divulgação, a partir do momento em que, por motivos técnicos, a rádio deixou de conseguir ser transmitida. Ficou-se a aguardar o conserto e/ou a chegada de novo material, mas até ao final do estágio isso não se verificou.

Para além das parcerias desenvolvidas a partir da reunião de 5 de outubro, houve também algumas relações estabelecidas que deverão ser chamadas a este tópico.

#### VerdeFam – Associação Cabo-verdiana para a Proteção da Família

Esta relação de cooperação surgiu a propósito da já referida visita de Lúcia Dias Fonseca, Primeira Dama de Cabo Verde, à Casa de Acolhimento Manuela Irgher. Nessa visita, de que ainda iremos falar, a

VerdeFam esteve também presente e foi estabelecido um protocolo de colaboração entre as duas organizações.

A VerdeFam<sup>6</sup> é uma associação sem fins lucrativos que trabalha no campo da saúde reprodutiva e na prevenção e mudança de comportamentos de risco. Esta organização procura a criação de parcerias em diferentes concelhos, com o objetivo de, através de organizações locais, poder sensibilizar, prevenir e formar para um maior conhecimento e consequente adoção de hábitos da comunidade no que diz respeito à saúde reprodutiva. Assim, no início de março de 2017 foi assinado um protocolo entre as duas organizações, com o objetivo de trabalho conjunto naquele que é, como sabemos, o foco de ambas as partes. Não me foi possível presenciar nem contribuir para uma atividade conjunta entre as diferentes organizações, uma vez que este protocolo foi estabelecido no último mês do estágio curricular. No entanto, foram, na altura em que foi assinado o protocolo, idealizadas algumas iniciativas, como palestras e feiras de saúde, que contariam com a participação da VerdeFam.

Esta ação de criação de relação de cooperação partiu, de facto desta ideia que tantas vezes os ocorre e referimos no trabalho de equipa em prol do mesmo objetivo – “juntos somos mais fortes”. Estas parcerias que, ao longo do estágio curricular, se foram estabelecendo fazem-se através da comunicação entre as diferentes instituições – comunicação interorganizacional. Foi nesse sentido que este estágio curricular se foi mostrando útil e a minha área de estudos e atuação se revelou importante nesta busca e alimentação de relações de simbiose no caminho para o sucesso da Casa de Acolhimento Manuela Irgher e o desenvolvimento de Santa Cruz.

#### Assessoria de Imprensa:

Com vista a uma maior divulgação da ação da Casa de Acolhimento Manuela Irgher, foi sendo feito um envio de informações relativas a eventos organizados pela instituição. Desta forma, eram, através de alguns meios de comunicação social, promovidas atividades com o objetivo de atrair um maior número de participantes para elas e, por outro lado, para o conhecimento geral do trabalho desenvolvido pelo projeto Manuela Irgher. A Radio Comunitária de Santa Cruz, a Câmara Municipal de Santa Cruz e a RTC – Rádio e Televisão de Cabo Verde foram alguns dos meios utilizados, ao longo do estágio, para a divulgação da Casa de Acolhimento Manuela Irgher e algumas das suas atividades (figura 8).

---

<sup>6</sup> Ver <http://www.verdefam.cv/>

publicado em: 02 Mar 2017

## Primeira dama visita casa de acolhimentos de mães solteiras em Santa Cruz e promete alargamento do projecto



FIGURA 8: NOTÍCIA DA RTC - RÁDIO E TELEVISÃO DE CABO VERDE

### Sessões de formação / *workshops*/ palestras:

Como forma de promoção de novos conhecimentos e de temáticas importantes no âmbito da instituição e da comunidade de Santa Cruz, foram realizados um *workshop* e duas palestras, cujo o objetivo era contribuir para que algumas necessidades identificadas fossem menores. Estas ações foram dirigidas a diferentes públicos da Casa de Acolhimento Manuela Irgher.

#### Palestra - Gravidez na Adolescência

A gravidez precoce é um assunto que não pode ser deixado fora do campo de ação da Casa de Acolhimento Manuela Irgher. Menos ainda quando se verifica a existência de inúmeros casos no concelho de Santa Cruz. Nesse sentido, em cooperação com a Delegacia de Saúde e a Escola Secundária Alfredo da Cruz, enquadrada nas comemorações do 8.º aniversário da Casa de Acolhimento Manuela Irgher, realizou-se uma palestra sobre a gravidez na adolescência. Além das entidades parceiras, pôde contar-se com o apoio da Câmara Municipal de Santa Cruz na cedência do espaço e da Delegacia de Santa

<sup>1</sup> Ver [http://www.rtc.cv/index.php?paginas=47&id\\_cod=56001&fbclid=IwAR1RHkdi3uMexscoa\\_6FzD099xMFEnch2\\_xppMp5Aug5DpAD\\_JYi9OFX6X0](http://www.rtc.cv/index.php?paginas=47&id_cod=56001&fbclid=IwAR1RHkdi3uMexscoa_6FzD099xMFEnch2_xppMp5Aug5DpAD_JYi9OFX6X0)

Cruz da Polícia Nacional de Cabo Verde, que assumiu os custos associados à impressão de cartazes e programas relativos à atividade.

A palestra realizou-se, então, no dia 29 de novembro de 2016 e teve lugar no Salão Nobre da Câmara Municipal de Santa Cruz (figura 9). Esta ação dirigiu-se à população geral de Santa Cruz, tendo sido feito um particular convite aos alunos da Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva e às utentes e colaboradoras da Casa de Acolhimento Manuela Irgher. Fizeram parte da palestra os seguintes painéis:

- A gravidez na adolescência em Santa Cruz (últimos 5 anos), apresentado por Miriam Canuto, médica no Centro de Saúde Reprodutiva de Santa Cruz;

- A gravidez na adolescência no contexto escolar, apresentado por Salvadora Moreira, Diretora da Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva;

- O papel do pai na gravidez e na vida dos filhos, apresentado por Emanuel Ramos, Diretor da Rádio Comunitária Voz de Santa Cruz.

Estiveram presentes cerca de 60 pessoas, na sua maioria alunos da Escola Secundária, e houve espaço para que, após a apresentação de cada painel, se gerasse alguma discussão de partilha entre todos os presentes. Importa destacar deste momento de interação entre os oradores e o público a partilha de uma mãe adolescente, ainda estudante, que testemunhou algumas das dificuldades por que passou devido à gravidez precoce e indesejada.



FIGURA 9: PALESTRA - GRAVIDEZ NA ADOLESCÊNCIA

## Palestra – Importância de uma participação ativa do pai na vida das crianças

Também no mês de março, mais concretamente no dia 19 – dia do pai – se realizou uma palestra que, desta vez, se dirigiu aos pais das crianças da Casa de Acolhimento Manuela Irgher (figura 10). Propôs-se às utentes e ex-utentes da casa que convidassem os pais dos seus filhos para assistir a esta palestra e, apesar de algum receio em relação ao possível desinteresse por parte dos mesmos, as respostas mostraram-se positivas. Contrariando a despreocupação frequente por parte dos pais para com a vida dos filhos que, muitas vezes, se pôde constatar – daí o receio de não conseguir ter uma audiência –, estiveram presentes alguns deles que, de forma atenta e ativa, participaram nesta ação de sensibilização para a importância do papel que cada um desempenha na vida dos seus filhos. Para apresentar esta palestra, foi convidado o sociólogo Henrique Varela, que prontamente aceitou contribuir para este projeto e partilhar alguns conhecimentos e experiências com os pais das crianças da casa.

Esta ação constituiu um importante momento na vida da Casa de Acolhimento Manuela Irgher por chamar o pai à relação de mãe e filho e procurar alertar para a sua importância na vida dos dois, contrariamente ao que é hábito no contexto experimentado.



FIGURA 10: PALESTRA – IMPORTÂNCIA DE UMA PARTICIPAÇÃO ATIVA DO PAI NA VIDA DAS CRIANÇAS

No que diz respeito a estas ações de formação e sensibilização (*workshops* e palestras), reforço o meu contributo no sentido de tentar percecionar algumas das necessidades e ver nelas oportunidades de ação por parte da instituição. Para além disso, e à semelhança do que aconteceu em ações já descritas, fiquei responsável pelos contactos estabelecidos, pela articulação de disponibilidades entre as partes, pela gestão dos recursos existentes e pela divulgação. Foi possível notar-se o espaço ainda existente para um

caminho na educação e na sensibilização para um papel ativo na sociedade, a sexualidade responsável, a saúde reprodutiva, os riscos associados a uma gravidez precoce, a importância e a responsabilidade da família, entre outros assuntos, tratando-se a comunicação de um forte motor e condutor nestes desafios que potenciam o desenvolvimento.

### Flyers informativos

Com o objetivo de um maior alcance e, conseqüentemente, um maior contributo para o sucesso da Casa de Acolhimento Manuela Irgher, foi feito um *flyer* informativo relativo à instituição. Esperava conseguir-se, após a elaboração do *flyer* e a sua impressão, distribuí-lo pelos visitantes da casa, por turistas que usufruíssem dos serviços da Casa da Amizade, bem como uma distribuição mais alargada, fazendo-se uso de algumas parcerias para obter um alcance a uma maior escala.

Desta forma, tendo reunido as informações e algumas imagens necessárias, passou-se à produção gráfica do *flyer*, que resultou no produto que veremos nas imagens que se seguem (figuras 11 e 12).



FIGURA 11: FLYER INFORMATIVO (CAPA FRONTAL E CAPA TRASEIRA)



FIGURA 12: FLYER INFORMATIVO (PÁGINAS 1 E 2)

Os valores associados à impressão dos *flyers* ficariam a cargo da Câmara Municipal de Santa Cruz, como combinado anteriormente, no momento em que foi “reafirmada” a parceria de cooperação entre as duas partes. Contudo, apesar de terem acedido a este pedido de apoio e de ter, até, havido uma negociação do número de peças a imprimir, as restantes respostas e ações tardias por parte da autarquia foram atrasando o processo, acabando por não se ter conseguido estes materiais para distribuição ainda durante o período do estágio curricular. Foi feito, em todo o caso, um relato do sucedido até ao momento, tendo-se deixado instruções para a continuação o processo. O material tinha já tido sido enviado e foi, por prevenção, deixado às colaboradoras da Casa de Acolhimento Manuela Irgher, na expectativa de ver, um dia, esta ação concluída.

Fui responsável pela elaboração do *flyer*, tendo tratado da recolha de informação e imagens, dos pedidos de autorização – um para a utilização de uma fotografia da autoria de Inês Carrola, e outro, relativo a essa mesma fotografia, para a autorização da mãe da criança exposta nela –, da conceção e concretização gráfica. Estive também por detrás dos pedidos de apoio e das conversas tidas para a finalização desta ação, embora dando sempre conhecimento dos pontos de situação às colaboradoras da instituição, incentivando-as e convidando-as, a todo o momento, a estar por dentro da questão.

Para além das demoras e atrasos da Câmara Municipal de Santa Cruz, talvez possamos apontar também o descuido por parte da gestão do projeto Irgher como um motivo para esta ação incompleta. Através do que pude acompanhar já após a realização do estágio curricular, foi-me possível perceber que não voltou a ser feito nenhum pedido ou referência a estes materiais de divulgação do projeto, tendo-se, assim, arquivado/esquecido o assunto.

### Flyers turísticos:

Com o objetivo de divulgar a Casa da Amizade, surge a proposta de elaboração de *flyers* destinados aos turistas. Estes *flyers* seriam teriam uma utilidade informativa relativa a possíveis rotas e trilhos a explorar em Santa Cruz, fazendo referência, com recurso ao uso de fotografias, aos vários lugares de interesse que o concelho tem para oferecer.

Contudo, por altura do início dos trabalhos relativos a esta ação, numa tentativa de perceber se todas as questões associadas à Casa da Amizade estavam em conformidade com a lei, apercebi-me de que não havia ainda licenças para a prática a que se destinava a mesma. Por esse motivo, à semelhança do que acabou por acontecer com outras ações, esta iniciativa não foi levada a cabo.

A exposição da Casa da Amizade a uma maior escala, sabendo que esta não cumpria os requisitos mínimos para a sua atividade, pareceu um risco que poderia pôr em causa todo o funcionamento do projeto Manuela Irgher. Por esse motivo, decidiu-se procurar resolver primeiro as questões legais, para posteriormente oficializar e, aí sim, divulgar a Casa da Amizade.

### Postais – Casa de Acolhimento Manuela Irgher<sup>8</sup>

Novamente, esta ação visa a divulgação do projeto Manuela Irgher, mas, desta vez, além da divulgação, estaria em vista a obtenção de algum lucro, através da venda dos postais referidos. Assim, estes postais com fotografias de vários locais da ilha de Santiago e “assinados” pela Casa de Acolhimento Manuela Irgher, seriam vendidos aos turistas que usufruíssem da Casa da Amizade e oferecidos aos agentes (coletivos e individuais) que, de alguma forma, contribuíssem para o sucesso do projeto.

Esta ação foi levada a cabo no mesmo momento em que foram realizados os *flyers* – em fevereiro de 2017 – e a sua concretização não foi também concluída, pelos mesmos motivos apresentados anteriormente. No pedido de apoio feito à Câmara Municipal de Santa Cruz estava também incluída a impressão destes materiais. Primeiramente, seriam impressos os postais com fotografias recolhidas em Santa Cruz – 4 modelos diferentes. Só mais tarde, segundo garantiu a autarquia, seriam impressos os restantes postais referentes a outras partes da ilha de Santiago.

---

<sup>8</sup> Postais – Casa de Acolhimento Manuela Irgher. Anexo 2

Fui responsável, à semelhança do sucedido na ação referente aos *flyers* informativos, pela captura de imagens, pela conceção e concretização dos postais, pelo pedido de autorização para a utilização de uma fotografia de Riccardo Cavalcante e, por fim, pelas conversas e negociações no sentido de finalizar o processo de realização dos postais – impressão.

Condições de acesso (sinalização, estrada e iluminação):

Esta ação, com vista ao melhoramento das condições de acesso, surge do relato e observação de vários episódios em que potenciais visitantes não chegaram ao espaço por não o encontrar ou por não ser possível a passagem do veículo que traziam até ao espaço da instituição. Outro motivo foi a falta de segurança proporcionada, quer pelas más condições de passagem, quer pela falta de iluminação pública no caminho que fazia chegar à Casa de Acolhimento Manuela Irgher.

Sabendo que esta ação não dependeria em grande parte do projeto Irgher, foram feitos vários pedidos a diferentes entidades, no sentido de a ver concretizada a médio/longo prazo. Recorreu-se, uma vez mais, à Câmara Municipal de Santa Cruz, principal responsável por este tipo de intervenções, e foi feito também um pedido de colaboração à Unitel – operadora de telecomunicações – no que diz respeito às placas de sinalização. O pedido à Unitel deve-se ao facto de a empresa ter como ação a colocação de várias placas de sinalização referentes a vários lugares e/ou instituições, fazendo uso desse espaço também para a divulgação da marca, como podemos ver na imagem que se segue (figura 13).



FIGURA 13: PLACA DE SINALIZAÇÃO UNITEL

As respostas aos pedidos de cooperação foram positivas, quer por parte da Câmara Municipal de Santa Cruz, quer pela Unitel (sede localizada na cidade da Praia). Contudo, e como se previa, ainda hoje se aguarda por mais respostas e pela conclusão das ações solicitadas.

#### Placa informativa:

A colocação de uma placa informativa sobre o projeto junto das suas instalações foi também um dos pedidos de colaboração efetuados à Câmara Municipal de Santa Cruz, aquando da solicitação dos melhoramentos de acesso no caminho existente para a Casa de Acolhimento Manuela Irgher. Foi, aliás, sugerido à autarquia que colocasse várias placas informativas nos diferentes pontos que gostariam de ver destacados no concelho. Esta proposta surge do conhecimento acerca do propósito da Câmara Municipal em desenvolver estruturas, mapas e materiais que potenciassem o fluxo de turistas em Santa Cruz. Pretendia-se, desta forma, que, ao serem colocadas diferentes placas informativas pelo município, as instalações do projeto Manuela Irgher beneficiassem dessa ação.

Nesse sentido recorreu-se à ajuda de Armando Queirós, Engenheiro Informático, que procurou contribuir com os seus conhecimentos de técnicas de desenho e ilustração para o desenvolvimento do projeto, para a concretização de um desenho protótipo daquilo que poderiam ser as placas informativas a aplicar. A forma proposta para a placa surge após uma reunião com o Vereador do Turismo da Câmara Municipal de Santa Cruz, onde se deu conta da necessidade de que esta não estivesse agregada/vinculada a um edifício, pois poderia vir a ser útil para a identificação de estruturas em ruínas ou trilhos pelo meio da natureza, por exemplo (figura 14).

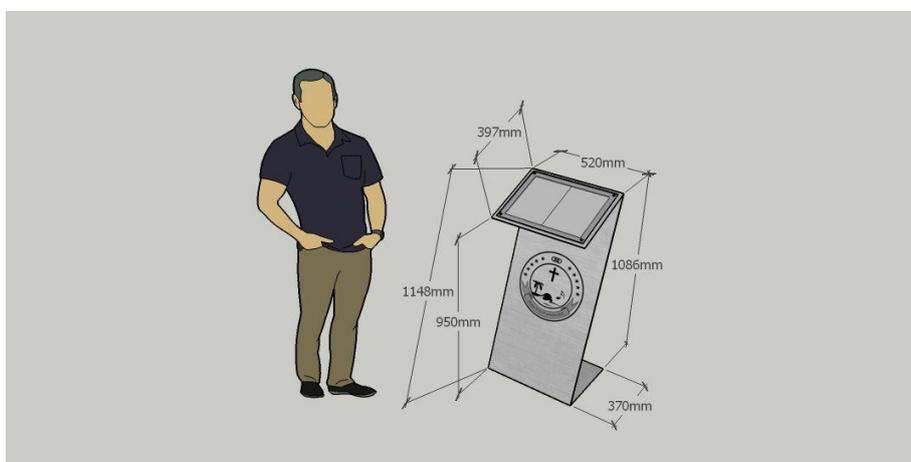


FIGURA 14: PLACA INFORMATIVA - PROTÓTIPO SUGERIDO

Esta passa a ser mais uma das ações que se foram arquivando à espera de avanços, aguardando-se que possam um dia ser tomadas medidas no sentido de a concretizar.

#### 2.1.2.2. *Online*

##### *Facebook – Casa de Acolhimento Manuela Irgher:*

Assumindo o *Facebook* como rede privilegiada para a comunicação da instituição no *online*, procurou-se, através dele, dar a conhecer um pouco o dia-a-dia da Casa de Acolhimento Manuela Irgher, anunciar e divulgar alguns eventos, mostrar algumas das atividades realizadas e marcar datas importantes para o contexto trabalhado e vivido na instituição, no município e no país. Seria, então, este o propósito e papel fundamental da página da instituição, contrariamente ao fim que, antes, por descuido e falta de informação, acontecia.

Devido à quantidade dos referidos erros que encontrávamos na página anteriormente criada - iam desde gralhas ortográficas à publicação de conteúdo inadequado – optou-se pela criação de uma nova página. Para isso, procurou-se fazer uma “passagem” dos seguidores da página anterior para a nova, através de um período de migração de duas semanas. Durante esse período, foram feitas publicações constantes e repetidas na página que, mais tarde, seria eliminada, referentes à mudança de página, procurando conduzir as pessoas para a nova página de *Facebook* da Casa de Acolhimento Manuela Irgher. Após esse período de migração, foi então eliminada a página antiga e passou a fazer-se, a partir de 29 de setembro de 2016, uma gestão cuidada e ativa da página recém-criada.

A gestão da presença da instituição na rede social foi feita, num primeiro momento, apenas por mim. Só mais tarde, após o término da sessão de sensibilização para a comunicação referida anteriormente e de um acordo estabelecido entre todos os futuros intervenientes (colaboradas e eu) em relação ao tipo de conteúdo e aos cuidados a ter na gestão a fazer, é que as colaboradoras passaram a ter acesso à gestão da página.

A página foi, ao longo do estágio, utilizada como instrumento de sensibilização para as temáticas implicadas no trabalho desenvolvido pelo projeto Manuela Irgher e de referência e celebração de algumas datas específicas, bem como de divulgação de algumas ações levadas a cabo pela instituição e da participação e cooperação em diversos projetos (figura 15).



Casa de Acolhimento Manuela Irgher

19 de março de 2017 · 🌐

Ser Pai é estar presente na vida dos filhos: abraçar, educar e amar acima de tudo.

Dia do Pai - hoje e sempre. Assim deverá ser. 😊



FIGURA 15: FACEBOOK - PUBLICAÇÃO REFERENTE AO DIA DO PAI

Após terminar o estágio, procurei acompanhar o seguimento dado ao nível da comunicação externa, em particular, através da página de *Facebook*, com o objetivo de perceber se foram tidas em conta as indicações e linguagem encontrada na gestão que tinha sido feita até então.

Foi possível constatar que o trabalho que se seguiu procurou respeitar algumas normas sugeridas (figura 16), havendo total contraste entre esta e a gestão feita na página eliminada. Não houve mais publicações de fotografias e assuntos pessoais que nada tinham a ver com a instituição, bem como de frases sem qualquer propósito e assunto concreto. Deixaram também de existir mensagens pessoais entre as responsáveis e pessoas externas através da página de *Facebook* da Casa de Acolhimento Manuela Irgher, tendo-se passado apenas a responder a questões colocadas relacionadas com o projeto. Notei, por outro lado, que não foi mantida a regularidade de publicações, passando a haver muito menos “movimento” na página.



FIGURA 16: FACEBOOK - PUBLICAÇÃO FEITA APÓS O PERÍODO DE ESTÁGIO

### Youtube:

Tendo notado, durante a fase de diagnóstico, a já existência e utilização de um canal de *Youtube* da Casa de Acolhimento Manuela Irgher, esta ação passaria apenas por manter esse canal em conformidade com a criação e gestão de conteúdo feita na página de *Facebook* da instituição. Deste modo, pretendia-se que os conteúdos em formato de vídeo a publicar no *Facebook* fossem também publicados no *Youtube*.

A propósito das celebrações do aniversário da Casa de Acolhimento Manuela Irgher, em jeito de resumo e com o objetivo de dar a conhecer as atividades realizadas, foi realizado um vídeo que, como se propôs, foi publicado nas duas redes sociais. Este foi o único conteúdo publicado no *Youtube* ao longo do período de estágio, uma vez que foi o único vídeo a ser realizado durante esse tempo (figura 17).



FIGURA 17: YOUTUBE - 8 ANOS DE CASA MANUELA IRGHER

#### Facebook e Instagram – Casa da Amizade:

O motivo que levou à não realização da ação relativa à criação de *flyers* turísticos para divulgação da Casa da Amizade, fez com que também estas duas ações referentes à utilização das redes sociais para o mesmo efeito tivessem ficado sem efeito. Até estarem asseguradas as questões legais relacionadas com a Casa da Amizade, não seriam postas em circulação informações com vista à divulgação da mesma. Apesar de algum esforço no sentido de regularizar esta situação, até ao final do estágio curricular, não se verificou concretizado o objetivo.

#### 8.º Aniversário da Casa de Acolhimento Manuela Irgher:

O 8.º Aniversário da Casa de Acolhimento Manuela Irgher foi no dia 2 de dezembro de 2016 e, apesar de não ter sido considerado na elaboração do plano de ação, houve uma série de atividades desenvolvidas a propósito desta celebração que se enquadraram - já foram, aliás, mencionadas e descritas – nos objetivos que haviam sido propostos no capítulo anterior. Decidiu-se, por isso, que o 8.º Aniversário da Casa de Acolhimento Manuela Irgher deveria constar nesta referência ao trabalho de comunicação realizado no âmbito do estágio curricular.

O objetivo desta ação foi celebrar os 8 anos de funcionamento da Casa de Acolhimento Manuela Irgher dentro e fora de instituição, procurando-se, através das ações idealizadas, reforçar a identidade

educadora e social da instituição. Para isso, foram planeadas 4 diferentes atividades, que ocorreram entre os dias 28 de novembro e 2 de dezembro de 2016: o *workshop* “Artesanato e Reciclagem” (28 de novembro), a palestra “Gravidez na Adolescência” (29 de novembro), o “Convívio Casa Manuela Irgher” (30 de novembro) e “Feira de Saúde” (2 de dezembro). Uma vez que o *workshop* “Artesanato e Reciclagem” e a palestra “Gravidez na Adolescência” foram já referidos e dados a conhecer, passar-se-á à exposição das restantes atividades desenvolvidas.

#### Convívio Casa de Acolhimento Manuela Irgher – um dia diferente

Os laços desenvolvidos dentro de uma organização são fundamentais para a concretização dos objetivos a que esta se propõe. Por esse motivo considerou-se importante a criação de um momento passado entre mães, filhos e colaboradoras da Casa de Acolhimento Manuela Irgher, num contexto diferente do habitual, onde as tarefas diárias não interferissem com o saudável convívio que se procurava.

Assim, através da parceria já referida com a Delegacia de Santa Cruz da Polícia Nacional de Cabo Verde, os utentes (mães e crianças) e as colaboradoras do projeto Manuela Irgher puderam usufruir de um dia passado num espaço com piscina e parque infantil, onde se estimulou a interação e o convívio entre todos, celebrando-se, também, o aniversário da instituição (figura 18).



FIGURA18: CONVÍVIO CASA DE ACOLHIMENTO MANUELA

## Feira de Saúde

A saúde pública é uma questão alarmante no concelho de Santa Cruz e o trabalho a desenvolver no sentido de melhorar a realidade vivida segue muito através da prevenção de comportamentos de risco e da consciencialização para a adoção hábitos saudáveis. A Feira de Saúde realizada no dia 2 de dezembro (figura 19), através da cooperação entre a Casa de Acolhimento Manuela Irgher e a Delegacia de Saúde de Santa Cruz, teve como objetivo não só a distribuição de informação relativa a cuidados a ter e comportamentos a evitar, mas também a realização de rastreios de saúde. A ação dirigiu-se a toda a população de Santa Cruz e teve lugar nas instalações da Casa da Amizade, para onde se deslocaram cerca de 200 pessoas de diferentes zonas de Santa Cruz.

Para esta atividade foi disponibilizada uma equipa de enfermeiros que se dividiu entre a realização dos vários testes de rastreio – pesquisa de glicemia capilar, avaliações antropométricas (monitorização do peso corporal e do perímetro abdominal), avaliação de tensão arterial, entre outros – e a apresentação de algumas temáticas dirigidas aos presentes na sala de espera ou algumas conversas informativas a título individual. Foi ainda possível a obtenção de 50 testes de despiste ao HIV. Por decisão conjunta entre as entidades organizadoras, optou-se por priorizar a aplicação desses testes às utentes da Casa de Acolhimento Manuela Irgher, tendo sobrado, assim, 44 testes para a restante população.

O acesso fácil e rápido à saúde não é, de todo, uma realidade para a grande parte dos habitantes de Santa Cruz. Por esse motivo, esta ação constituiu uma mais valia para o concelho e um bom exemplo de como poderão e deverão decorrer iniciativas futuras.

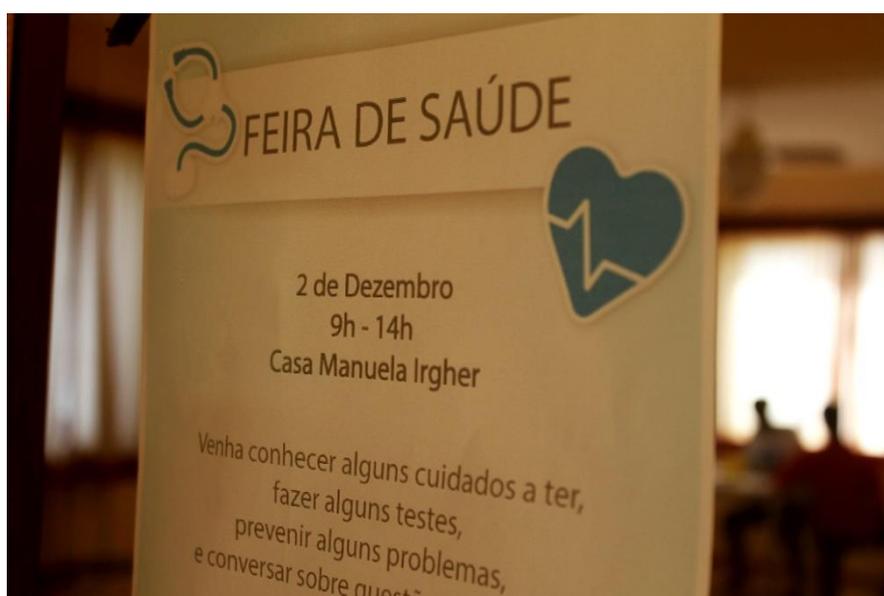


FIGURA19: FEIRA DE SAÚDE

Desta ação relativa ao 8.º Aniversário da Casa de Acolhimento Manuela Irgher resultou um vídeo que resumiu a semana de comemorações vivida dentro e fora da organização. Toda a produção desse vídeo foi da minha responsabilidade, tendo esse processo envolvido a captura de imagens, a edição das mesmas, bem como a recolha e edição sonora.

Criação de *layouts* para documentos oficiais da Casa de Acolhimentos Manuela Irgher:

No âmbito da comunicação organizacional da instituição, foi sentida a necessidade da criação de alguns *layouts* para documentos oficiais da Casa de Acolhimento Manuela Irgher, por forma a credibilizar o projeto e tornar os elementos visuais da marca Manuela Irgher um hábito em todo o tipo de comunicação externa (figura 20). Importa acrescentar que os custos associados à impressão destes documentos e envelopes ficava a cargo da Câmara Municipal de Santa Cruz.



FIGURA 20: ENVELOPES DE CARTAS ENVIADAS A ENTIDADES DE SANTA

Uma vez mais, é necessário olhar a comunicação como um instrumento que alavanca e potencia todas as possibilidades de cooperação, de organização, de notoriedade e de alcance de um maior número de pessoas, resultando isso numa maior sensibilização e educação numa comunidade carente de informação. É este o propósito da Casa de Acolhimento Manuela Irgher e foi com base nesse ideal que se desenvolveram as ações que aqui foram descritas.

## **2.2. Relações e ações paralelas à Casa de Acolhimento Manuela Irgher**

Da interação potenciada pelas relações estabelecidas entre a Casa de Acolhimento Manuela Irgher e algumas entidades do município de Santa Cruz, surgiu a oportunidade de algumas colaborações que, apesar de, num todo, se juntarem ao grande propósito do projeto Manuela Irgher no seio da comunidade de Santa Cruz – o desenvolvimento local –, eram desvinculadas do estágio que lá decorreu. Ainda assim, considerou-se de alguma pertinência a inclusão deste material no presente relatório – pela experiência pessoal e profissional enriquecedora que foi e pelo sustento que este constitui nas temáticas que têm sido desenvolvidas. Falaremos, então, da colaboração e de algumas ações desenvolvidas para e em nome da Câmara Municipal de Santa Cruz e da Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva – instituições cujo trabalho e objetivos em muito se cruzam, como foi referido, com a missão da Casa de Acolhimento Manuela Irgher.

### **2.2.1. Câmara Municipal de Santa Cruz**

À parte da colaboração já referida entre o projeto Irgher e a Câmara Municipal de Santa Cruz, fui chamada a colaborar num trabalho conjunto entre o Gabinete de Comunicação e o Gabinete de Turismo da Câmara Municipal de Santa Cruz, com o propósito de conhecer melhor as potencialidades do concelho e procurar forma de as evidenciar e levar ao conhecimento nacional e internacional.

Para isto, foram organizadas algumas visitas a vários lugares do concelho e da ilha, para, através da comparação entre diversos espaços (internos e externos ao concelho de Santa Cruz) e a comunicação desenvolvida para a divulgação dos mesmos, procurar perceber algumas falhas e potencialidades na promoção de Santa Cruz como um destino turístico. Enquanto colaboradora, tive a meu cargo “um olhar de fora”, atento e crítico, que, com a ajuda e acompanhamento de diferentes técnicos, se traduziu num conjunto de sugestões com vista ao melhoramento de acessos, de conservação patrimonial, de identificação de estruturas e promoção das mesmas, entre outros.

A par disso, foi-me pedido que escrevesse um texto que servisse de fio condutor para um vídeo de apresentação de Santa Cruz – uma espécie de cartão de visita do concelho. Esse texto estaria também presente, em “voz *off*”, nesse vídeo. Com base em algumas visitas já feitas pelo município, alguma pesquisa e conversas sobre hábitos de trabalho e costumes culturais da terra, foi produzido um texto de

título “Santa Cruz Vivida<sup>9</sup>”, tendo-se arrancado, logo de seguida, para a recolha de imagens que constituiriam o vídeo pretendido. Tive oportunidade de acompanhar todas as gravações realizadas e fui, em conjunto com o Stepham Cardoso, colaborador do Gabinete de Comunicação, responsável pela edição do vídeo que, em fevereiro de 2017 foi concluído e divulgado pelo *site* e redes sociais da Câmara Municipal de Santa Cruz (*Facebook*<sup>10</sup> e *Youtube*) – figura 21. Importa referir que a “voz off” presente no vídeo foi feita por Pedro Portela, Professor na Escola de Ciências Sociais da Universidade do Minho, que, mais tarde, aceitou regravar em inglês – passando a haver duas versões do vídeo (português e inglês). Este trabalho é ainda utilizado e levado aos vários encontros nacionais e internacionais, como forma de apresentação de Santa Cruz.

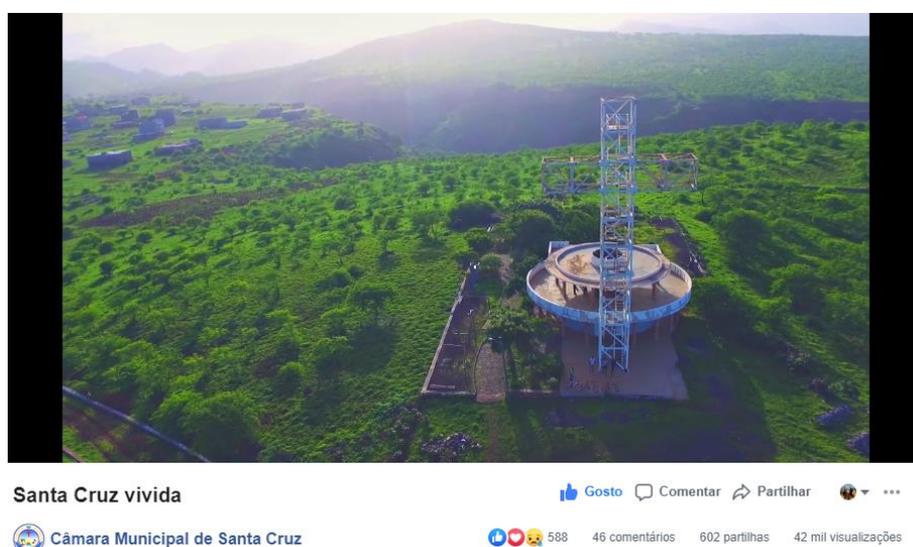


FIGURA 21: VÍDEO "SANTA CRUZ VIVIDA" - PUBLICADO NO FACEBOOK

Ainda no decorrer do trabalho anteriormente descrito, fui convidada a uma colaboração frequente com o Gabinete de Comunicação da Câmara Municipal de Santa Cruz. O meu trabalho passava por corrigir e produzir textos para as redes sociais e *site* do município e, em conjunto com a restante equipa de trabalho, fotografar e filmar alguns eventos, fazendo também a gestão e criação de conteúdos da página de *Facebook* e do *site* da Câmara Municipal de Santa Cruz.

<sup>9</sup> Texto “Santa Cruz Vivida”. Anexo 3

<sup>10</sup> Ver <https://www.facebook.com/camaramunicipal.santacruz/videos/676920412515723/>

## 2.2.2. Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva

Através da parceria estabelecida entre a Casa de Acolhimento Manuela Irgher e a Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva, surgiu a possibilidade de colaborar também com esta entidade. Em conversa com a Diretora da escola, Salvadora Moreira, foram-me dadas a conhecer algumas das fragilidades e necessidades da instituição. A minha colaboração seguiu, assim, no sentido de utilizar as várias vertentes da comunicação para o melhoramento alguns aspetos constatados como falhas ou necessidades.

Houve, ao longo desta colaboração, especial foco em aspetos que diziam respeito à Comunicação Organizacional da instituição, pelo que, neste subponto, será feita referência à recriação e criação de um logótipo e *layouts* aplicáveis aos diferentes documentos produzidos e assinados pela Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva e à concretização de algumas ações dirigidas aos alunos e à orientação profissional dos mesmos.

### 2.2.2.1. Logótipo e documentos oficiais

Tive então oportunidade de colaborar, fazendo a recriação do logótipo da instituição em formato digital, uma vez que, até então, este só existia num registo fotográfico de um desenho do mesmo (figura 22). O desenho foi respeitado na íntegra (tendo havido apenas um reajuste da cor, de encontro ao tom que se pretendia) e o logótipo criado (figura 23) passou, a partir daquele momento, a integrar os diferentes meios e formas de comunicação da Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva.



FIGURA 22: FOTOGRAFIA DE UM DESENHO DO LOGÓTIPO



FIGURA 23: LOGÓTIPO CRIADO E IMPLEMENTADO

Após a recriação do logótipo, foram ainda desenvolvidos *layouts* para documentos oficiais e envelopes da Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva.

#### 2.2.2.2. Sessões com vista à orientação profissional dos alunos

A propósito da visita de algumas pessoas de diferentes áreas de trabalho a Santa Cruz e da vontade das mesmas em contribuir com os seus conhecimentos para o desenvolvimento do contexto que vinham conhecer, foram organizadas várias sessões onde cada uma dessas pessoas pôde dar a conhecer a sua área de formação e respetiva aplicabilidade no mercado de trabalho. Esta ação foi dirigida a alunos do 11º e 12º ano, e cada área de trabalho foi “mostrada” em três sessões, que ocuparam o lugar de três aulas de três turmas diferentes.

Os alunos de Línguas e Humanidades do 12º ano assistiram, em janeiro, a uma sessão em que as Ciências da Comunicação e as diferentes vertentes dessa área de estudo e trabalho foram o assunto (figura 24). Esta sessão foi conduzida por mim, pela Sandra Sousa e pela Helena Ferreira, todas licenciadas em Ciências da Comunicação pela Universidade do Minho. A aula dividiu-se em três partes: Jornalismo e Informação, Publicidade e Relações Públicas e Audiovisual e Multimédia.



FIGURA 24: PRIMEIRA SESSÃO - CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO

Ainda no final de janeiro, dirigida às turmas de Ciências e Tecnologias do 12º ano, houve uma sessão sobre Química, onde os alunos puderam ver e experimentar algumas junções de componentes, cujas reações eram engraçadas e/ou inesperadas (figura 25). “Há Química entre nós” foi o mote para uma aula em que os jovens puderam perceber um pouco sobre esta área que a Rita Araújo, que preparou e orientou a sessão, estudou e estuda ainda no âmbito do seu Doutoramento.



FIGURA 25: SEGUNDA SESSÃO - QUÍMICA

Enquadrada na disciplina de Empreendedorismo, lecionada ao 11º ano, realizou-se, em março, uma ação de sensibilização de Segurança e Saúde no Trabalho, dada por André Lopes, licenciado em Engenharia de Segurança no Trabalho, pelo Instituto Politécnico do Porto, cujo objetivo foi, não só mostrar o tema como uma possibilidade no mundo profissional, mas principalmente sensibilizar para cuidados, direitos e deveres transversais a todo o mercado de trabalho (figura 26).



FIGURA 26: TERCEIRA SESSÃO - O MUNDO PROFISSIONAL

Por fim, ainda no mês de março, para os alunos de Ciências e Tecnologias, houve uma sessão sobre a Informática e as suas aplicabilidades (figura 27). Pelas palavras e experiência de Joana Vasconcelos, que é *web developer*, os alunos puderam perceber a relevância da informática nos dias de hoje e entender um pouco sobre as potencialidades e desafios da área. Houve ainda uma referência feita à presença da mulher no mundo da informática.



FIGURA 27: QUARTA SESSÃO - INFORMÁTICA

Ao longo das várias sessões, os alunos mostraram-se motivados e interessados em saber mais acerca das temáticas abordadas. Também os docentes que acompanharam cada uma das sessões partilharam alguma satisfação e vontade em que mais ações assim fossem acontecendo ao longo dos anos.

O meu papel nesta parte da colaboração com a Escola Secundária Alfredo da Cruz Silva passou pelo contacto entre os professores e as pessoas que mostraram interesse em trazer o seu testemunho acerca da formação e do mercado de trabalho em que se inserem aos alunos da escola e por alguma logística na organização dos pequenos eventos (datas, horários e obtenção de materiais necessários). Procurei também que estas sessões se traduzissem num incentivo ao corpo docente e administrativo da escola na promoção de mais atividades deste tipo, combatendo-se assim o desconhecimento e, quem sabe, a desistência dos estudos e das muitas possibilidades que os alunos podem encontrar no ensino superior.

### **2.3. Plano de ação - avaliação**

À luz do que nos é sugerido pelos estudos da investigação-ação, não poderá seguir-se em frente sem recorrer a uma reflexão e avaliação da concretização do plano de ação proposto. Como bem sabemos, a investigação-ação tem como característica a sua componente autoavaliativa, na medida em que, como nos diz Coutinho (2014), as ações concretizadas são continuamente avaliadas para, assim, se chegar a novos resultados. Para esta segunda avaliação, recorre-se ao feedback dos diferentes agentes e participantes das ações (Coutinho, 2014), que, neste caso concreto, dado o contexto de atuação, foi obtido através de conversas informais. Depois, em função dos resultados obtidos, volta-se a planificar um novo leque de ações que, certamente, estará mais próximo dos objetivos pretendidos. Trata-se de um modelo em espiral, em que o ponto de chegada é também o de partida. Deste modo, será então feita uma avaliação da concretização do plano de ação, passando-se – espera-se – a uma melhor compreensão acerca daquele que será o próximo passo deste trabalho. Encontraremos algumas repetições de aspetos avaliativos referidos ao longo do ponto anterior, contudo, optou-se por juntar toda a avaliação neste ponto, por uma questão de sintetização e organização da informação.

#### **2.3.1. Comunicação Interna**

A comunicação interna foi, desde logo, assumida como uma prioridade e ponto de partida para o saudável funcionamento da Casa de Acolhimento Manuela Irgher. O ideal é que cada organização viva

em harmonia dentro de si mesma e para isso é necessário auscultar e ter em consideração as necessidades e expectativas de cada indivíduo (Marín, 1997). Nesse sentido, a implementação de reuniões periódicas foi a primeira ação a realizar-se.

### Reuniões periódicas:

O hábito que se criou de realizar reuniões semanais ou quinzenais – o intervalo entre as reuniões ia variando em função do movimento da casa, de alguns problemas que surgiam, da proximidade de datas ou atividades importantes e das disponibilidades das várias intervenientes, não havendo rigidez em relação ao dia ou hora dos encontros – permitiu uma mais eficaz passagem de informações relativas ao funcionamento da instituição, bem como uma planificação e calendarização de uma série de atividades que foram sendo possíveis de realizar graças a essa cuidada reflexão e estruturação que em conjunto era feita. A mim foi-me permitida, através destas reuniões periódicas, uma melhor perceção daquelas que eram as necessidades internas da instituição, bem como um *feedback* relativo a algumas sugestões e, depois, à concretização de algumas ações.

### Sessões de formação / *workshops*. / palestras:

Houve então oportunidade de organizar cinco momentos de formação dirigidos ao público interno da Casa de Acolhimento Manuela Irgher – três deles sob a forma de *workshop* e os restantes num formato de palestra.

As sessões de sensibilização para a comunicação resultaram num maior cuidado tido por parte das colaboradoras em todas as partilhas e contacto a respeito da organização. Estas mostraram-se satisfeitas por poder pôr em prática algumas das poucas noções e práticas que lhes foram transmitidas e manifestaram vontade de aprender acerca de outras temáticas relacionadas com o trabalho e contexto a que estão sujeitas. Pôde notar-se o facto de passar a haver uma atenção no modo de escrever as cartas, as declarações e os pedidos de apoio. Para além de procurarem a utilização de um português correto (língua oficial de Cabo Verde e, portanto, o idioma utilizado em documentos oficiais, não sendo válido o uso do crioulo nos mesmos) nos documentos oficiais enviados em nome da Casa de Acolhimento Manuela Irgher, e pôde também constatar-se a adoção e utilização dos *layouts* criados para esse efeito. Para além disso, pude verificar que, ao nível da comunicação no *online*, mais concretamente na página

de *Facebook* da instituição, passou a haver uma redobrada atenção e foco nos assuntos que, de facto, eram pertinentes e interessantes, não se tendo verificado mais a publicação de fotos e frases que em nada se relacionam com a instituição. Contudo, por não haver uma pessoa inteiramente dedicada à comunicação, do que pude averiguar após o decorrer do estágio, a página de *Facebook* deixou de ter movimento constante, passando a haver intervalos muito grandes entre as publicações.

Dando conta da importância de uma capacitação para técnicas que possam aliar-se, quem sabe, ao mundo do trabalho, e aliando a isso um a necessidade de redução de desperdício em prol da saúde do meio ambiente, organizou-se, então, um *workshop* de artesanato. Pensado inicialmente para a utentes, este *workshop* acabou por se dirigir também às colaboradoras da instituição. Pôde verificar-se o constante interesse na técnica que ali foi apresentada ao longo de todo o *workshop*, tendo havido bastante participação e um feedback bastante positivo por parte das participantes. Este tipo de técnicas associadas ao trabalho manual tendem a despertar um elevado interesse no público a quem se destinou esta ação, pelo que foi referido o interesse por parte do mesmo em repetir atividades deste género.

Ainda em jeito de formação, houve espaço para um pequeno *workshop* relativo à utilização da folha de cálculo do programa Excel e outro destinado ao inglês e a sua aplicação ao turismo e, sobre estes momentos, pode, desde logo, concluir-se a necessidade de uma maior duração das sessões levadas a cabo. O feedback dado pelas colaboradoras seguiu também nesse sentido: mostraram-se satisfeitas pela concretização das ações e pelo que puderam aprender, mas alimentaram a ideia de que seria necessário mais tempo e um maior aprofundamento das temáticas para uma aprendizagem de maior sucesso e aplicabilidade. No que diz respeito ao *workshop* de inglês, não me foi possível verificar por meio de observação quais os resultados práticos do mesmo. No entanto, em relação ao *workshop* referente às funcionalidades e aplicações práticas da folha de cálculo do Excel, foi-me possível constatar que as tarefas mais simples associadas a ele não foram levadas a cabo. Neste caso concreto, apoio também a minha avaliação num conformismo que foi possível perceber e que resultou na não utilização das aprendizagens, mas mais que isso – e pior – a não utilização das folhas de base de dados criadas e facultadas à organização.

Por fim, ainda no que diz respeito a este ponto de avaliação, falta fazer uma breve reflexão acerca de uma palestra dirigida às utentes e às colaboradoras da Casa de Acolhimento Manuela Irgher. Esta ação mostrou-se de extrema relevância, pois, para além de ter sido um momento de encorajamento à atividade e à diferença que cada um de nós pode ser na comunidade em que se insere – neste caso em particular, referindo-se à força da mulher -, permitiu entender, ao longo da ação, que, quer as mães, quer as utentes,

careciam muito de informação relativa à saúde reprodutiva. Podemos até aceitar que utentes não estejam minimamente informadas acerca do assunto – e tentaremos combater essa falta –, mas não faz sentido que as pessoas responsáveis pelo trabalho do projeto Manuela Irgher, pela sensibilização (em casa e no terreno) para este tipo de temáticas estejam igualmente desinformadas – ou até mais. Nesse sentido, esta ação constituiu uma mais-valia na desmistificação de uma série de assuntos ligados ao campo de ação da organização, mas, mais que isso, na constatação da necessidade urgente de uma formação dirigida às colaboradoras, no sentido de as capacitar para o papel que desempenham.

### **2.3.2. Comunicação Externa**

A ideia de que uma organização não está nunca isolada e deverá sempre considerar os mais diversos aspetos do meio em que se insere (Marín, 1997), bem como as múltiplas necessidades dos diferentes públicos a quem se dirige e para quem trabalha, adequando, em função disso, as mensagens e os meios a utilizar, é, por si só, uma definição de comunicação externa. Podemos somar-lhe a cada vez mais importante necessidade de “estabelecer boas relações de comunicação entre organizações (...), diminuindo diferenças interculturais” (Marín, 1997, p. 199), com vista à cooperação entre várias entidades cujos objetivos se assemelham ou completam. Recordamos, assim, conceitos que, como tivemos já oportunidade de verificar, se ligam por completo ao tema deste subponto: comunicação intercultural e comunicação interorganizacional. Avaliemos então, à luz da importância e força de uma comunicação externa bem desenvolvida no desempenho e sucesso das organizações, a concretização do plano de ação na parte que lhe diz respeito.

#### **Criação de relações de cooperação:**

Esta ação constituiu um ponto muito importante na concretização de uma parte do plano de ação sugerido, uma vez que foi através das diversas pontes criadas que se tornou possível o acesso a alguns recursos e públicos necessários. Mais que isso, algumas das relações de cooperação criadas permitiram o usufruo de determinados serviços que, não sendo essenciais à sobrevivência da Casa de Acolhimento Manuela Irgher, contribuíram em muito para a formação e educação das jovens mães, alavancando, assim, o processo de reintegração das mesmas na sociedade e no mercado de trabalho.

O interesse e entusiasmo nestes laços de cooperação que se foram criando partiu das diferentes partes: da Casa de Acolhimento Manuela Irgher, pelo caminho que se ia, aos poucos, fazendo mais rico e facilitado, e das organizações que entenderam aliar-se ao projeto, por se tratar, em bom rigor, de uma causa de todos (ou que, pelo menos, deveria ser) e por poderem contribuir sem grande prejuízo nesta ideia concreta e aplicada ao município de Santa Cruz.

Não pode, contudo, deixar de se referir que houve também algumas dificuldades no que diz respeito à comunicação entre o projeto Manuela Irgher e algumas das organizações com quem foram estabelecidas as relações de cooperação. As respostas eram, por norma, demoradas. A própria ação era tardia, o que, muitas vezes contribuiu para a não concretização de determinadas ações. Apesar da notória vontade de cooperação e participação ativa nas ações propostas, o intervalo de tempo existente entre a vontade e o caminho propriamente dito, levava a que o planeamento e a organização de diversas atividades fosse apressado ou, até, deixado de parte.

#### **Assessoria de Imprensa:**

No que diz respeito às ações de assessoria de imprensa, devo assumir que não lhes foi dada a devida atenção, pelo que, apesar de se ter feito o envio de informações relativas a diversas ações que se iam programando e a outras que tinham acabado de se concretizar, não houve um cuidado de reenvio e insistência nos casos de não resposta nem a procura de contactos mais diretos para um maior sucesso na concretização do que se pretendia.

Ainda assim, conseguia-se que fosse feita alguma divulgação e promoção das diversas ações, através dos meios locais, cujo acesso era mais fácil. A Câmara Municipal de Santa Cruz e a Rádio Comunitária de Santa Cruz eram os meios que mais frequentemente divulgavam e publicavam notícias referentes à Casa de Acolhimento Manuela Irgher e algumas atividades levadas a cabo pela instituição. Contudo, os meios de comunicação nacionais mostraram-se de mais difícil acesso, pelo que, apenas na ação em que esteve presente Lúcia Dias Fonseca, Primeira Dama de Cabo Verde, é que foi feito um acompanhamento mediático.

### **Sessões de formação / workshops/ palestras:**

As atividades enquadradas nesta ação dirigiram-se a diferentes públicos externos da Casa de Acolhimento Manuela Irgher e mostraram-se uma componente importante no trabalho que se desenvolve e deverá desenvolver na instituição. Houve grande adesão por parte do público nas duas ações e a interação entre os oradores e os diferentes públicos foi bastante notória e satisfatória.

O feedback dado pelas colaboradoras da Casa de Acolhimento Manuela Irgher e pelos oradores convidados foi em muito semelhante, pelo que ambas as partes concordaram que seria do interesse da comunidade de Santa Cruz que este tipo de ações se repetissem, podendo assumir outras formas, outros públicos mais concretos e outras temáticas que podem (e devem) ainda ser desenvolvidas.

### **Flyers informativos e postais:**

Pareceu pertinente a junção destas duas ações para a reflexão proposta, uma vez que estas se assemelham nos seus processos e resultados. Apesar de o desenvolvimento a nível gráfico ter sido concluído, apreciado e aprovado pelas colaboradoras da Casa de Acolhimento Manuela Irgher, as ações não se concretizaram por falta de recursos. A relação de cooperação estabelecida entre a Casa de Acolhimento Manuela Irgher e a Câmara Municipal de Santa Cruz resultaria também no contributo da autarquia na produção física dos materiais criados, mas, como se referiu anteriormente, já depois da resposta positiva e negociação de modelos e quantidades a imprimir, a demora na ação fez com que até hoje estas ações não fossem levadas até ao fim.

Pelo que me foi permitido apurar, julgo ter sido a parte envolvida menos satisfeita com a não concretização destas ações. As colaboradoras da Casa de Acolhimento Manuela Irgher entendem as não respostas ou demoras de atuação como parte integrante do processo, moldando-se à constante espera a que, muitas vezes, se resumem algumas relações de cooperação.

### **Condições de acesso e placa informativa:**

Também estas duas ações poderão estar juntas nesta parte dedicada à reflexão acerca dos resultados da concretização das mesmas. A não concretização destas ações está, mais uma vez, dissociada do envolvimento e vontade por parte da Casa de Acolhimento Manuela Irgher. Como pudemos ver

anteriormente, esta ação não se concretizou também por falta de recursos, continuando-se à espera das intervenções solicitadas e que, em muito, seriam benéficas para a instituição. Apesar do desagrado dos agentes internos à casa, compreende-se também que este tipo de ações e investimentos possam ser mais demorados.

### **Flyers turísticos e redes sociais (*Facebook* e *Instagram*) para a Casa da Amizade:**

No que diz respeito às ações de comunicação referentes apenas à promoção da Casa da Amizade como um local destinado a alojamento, como foi referido anteriormente, não houve trabalho desenvolvido, uma vez que se verificou que as instalações não estavam ainda preparadas para a atividade a que se propunha. Não se consegue, assim, fazer uma reflexão sobre a não concretização destas ações, uma vez que isso não está em nada relacionado com o sucesso ou o insucesso das ações propostas nem das cooperações estabelecidas.

### **Facebook:**

A criação de uma nova página de *Facebook* da Casa de Acolhimento Manuela Irgher e a adoção de um novo rigor na sua utilização e gestão trouxe uma maior credibilidade à instituição, que, até então, fazia daquele “lugar” um meio de expressão pessoal e desconectada dos assuntos e trabalhos característicos do projeto Manuela Irgher. Esta página foi servindo o propósito de divulgar os vários eventos o dia-a-dia da casa e de assinalar diferentes datas relevantes ao contexto comunicado, tendo-se feito “ouvir” no município, em diferentes zonas do país e noutros países.

Importa referir novamente a gestão que foi sendo feita na página após o período do estágio. Foi notório o esforço por parte das colaboradoras da Casa de Acolhimento Manuela Irgher na aplicação de uma linguagem semelhante àquela que tinha sido sugerida e que tinham como exemplo, a partir da gestão que foi sendo feita ao longo do estágio. Contudo, importa referir de novo a falta de regularidade que passou a haver ao nível de publicações e de resposta a comentários e mensagens da página de *Facebook* da instituição.

### Youtube:

Por ter sido realizado apenas um vídeo ao longo do período de estágio, houve apenas uma publicação feita no canal. Foi dada pouca atenção aos conteúdos em formato de vídeo, tendo isso resultado num trabalho pouco (quase nada) desenvolvido ao nível da gestão de conteúdo do canal de *Youtube*. Talvez se deva questionar a pertinência desta rede social como forma de comunicação feita pela Casa de Acolhimento Manuela Irgher.

### 8.º Aniversário da Casa de Acolhimento Manuela Irgher:

Esta atividade dedicada às comemorações do 8.º aniversário da Casa de Acolhimento Manuela Irgher traduziu-se numa junção de diferentes ações, dirigidas e vários públicos, como forma de uma representação o mais ampla possível daquele que é o campo de intervenção da instituição. Procurou-se estabelecer laços entre mães, filhos e colaboradoras da instituição, ao mesmo tempo que se agiu no sentido de consciencializar, formar e capacitar. Uma vez que foi já feita uma reflexão acerca do *workshop* “Artesanato e reciclagem” e da palestra “Gravidez na adolescência”, seguem-se as restantes atividades:

#### Convívio Casa de Acolhimento Manuela Irgher – um dia diferente

Esta ação teve em atenção a necessidade de convívio e troca de partilhas entre os elementos internos da instituição, uma vez é deles e para eles que ela se faz. Procurou-se que este fosse um momento descomprometido das tarefas diárias e rotineiras, procurando-se potenciar a criação de laços entre as diferentes partes que constituem a Casa de Acolhimento Manuela Irgher.

O resultado deste momento foi bastante positivo e o *feedback* dado pelas utentes e pelas colaboradoras reforçou a importância de ações como esta numa casa onde os espaços, os materiais e a própria comida são constantemente partilhados por todos. Um dia passado num espaço diferente potencia as conversas por si só, o interesse nelas e não a utilidade que elas têm na gestão do espaço ou recursos compartilhados no dia-a-dia. Também as crianças desfrutaram de um espaço adaptado a elas e diferente do habitual, pelo que a alegria e a energia pareciam não se esgotar.

## Feira de Saúde

O acesso à saúde no contexto de Santa Cruz não é de facto uma garantia para a grande parte da população de Santa Cruz, e poder, nem que apenas por um dia, contribuir para uma aproximação da população à realidade desejada foi motivo de grande orgulho e festejo para a Casa de Acolhimento Manuela Irgher. Foram cerca de 200 pessoas que, no dia 2 de novembro, puderam fazer alguns rastreios e ouvir um pouco acerca de alguns comportamentos a adotar e cuidados a ter no dia-a-dia. 50 pessoas puderam fazer um teste de despiste ao HIV.

Tanto as colaboradoras do projeto Manuela Irgher, como os técnicos de saúde consideraram que esta foi uma atividade com um balanço bastante positivo, que, para além de tudo o que proporcionou à população de Santa Cruz, conferiu notoriedade às instituições que, em conjunto, planearam e desenvolveram a ação.

Em jeito de resumo desta celebração do 8.º aniversário da Casa de Acolhimento Manuela Irgher, importa referir que este foi um dos momentos em que, de facto, se sentiu um trabalho conjunto dentro da casa. Desde a planificação à concretização das ações, houve uma clara diferença no empenho e atenção dedicada por parte das colaboradoras da instituição. As forças existentes seguiram, desta vez, um mesmo propósito e caminho, que se traduziu no sucesso da ação e na satisfação de quem dela fez parte.

### **Criação de *layouts* para documentos oficiais da Casa de Acolhimentos Manuela Irgher:**

A criação de *layouts* para os documentos oficiais “assinados” pela Casa de Acolhimento Manuela Irgher surgiu da necessidade de um contacto mais formal com as diferentes entidades externas à instituição. A adoção dos *layouts* propostos é uma forma de gerar alguma familiaridade com o logótipo e as cores da instituição, gerando também alguma credibilidade e notoriedade à mesma. Esta sugestão foi bem recebida pelas colaboradoras que, de imediato, passaram a utilizar os formatos criados e disponibilizados para o envio de cartas, declarações e pedidos de apoio. Também o *feedback* externo à instituição foi positivo, na medida em que pude, em várias conversas, dar conta da admiração e, até, algum “encanto” por esta nova forma de comunicar.

Neste capítulo tivemos oportunidade de ver testado o plano de ação anteriormente apresentado, bem como o acréscimo de algumas ações que, não tendo sido contempladas na planificação apresentada no final do primeiro capítulo, se mostraram pertinentes e concretizáveis. Verificou-se, assim, a feliz concretização de algumas ações e, por outro lado, a falha ou o desfecho incompleto de outras.

Assumindo conhecer os vários fatores que contribuíram para sucesso e o insucesso do plano de ação, este confronto entre a expectativa e a realidade efetivamente ocorrida levou-nos, no ponto seguinte, a uma reflexão avaliativa do que tinha sido feito até então. Resta agora entender as temáticas que aqui se levantam e cujo aprofundamento teórico nos levará, no próximo capítulo, à redefinição da estratégia a adotar.

### **3. Reformulação: confronto com a teoria e proposta de uma nova abordagem**

Neste capítulo final, pretende-se que, a partir da reflexão e avaliação feitas no ponto anterior, sejam reconhecidos e fundamentados alguns conceitos-chave que poderão explicar um pouco daquilo que se pôde verificar na aplicação de plano de ação e orientar uma nova estratégia a adotar. Em seguida, será proposto um novo plano de ação, onde a estratégia adotada levará em conta os desafios e a avaliação da concretização do primeiro plano sugerido, aliando a isso a teoria que nos eludida no que diz respeito aos estudos e práticas nas áreas sobre as quais se debruça este relatório de estágio e o tipo de ação nele descrita.

#### **3.1. Comunicação para o Desenvolvimento, Comunicação Intercultural e Comunicação Interorganizacional – triângulo necessário**

A **Comunicação para o Desenvolvimento** propôs-se, logo numa primeira fase deste relatório de estágio, como uma contextualização para o tipo de trabalho desenvolvido na Casa de Acolhimento Manuela Irgher. Surgiu também como um ponto de partida e um desafio em Santa Cruz. Compreender algumas das suas particularidades leva-nos a uma maior e mais completa reflexão que nos direciona para um pensamento estratégico sustentado na elaboração de um plano de ação concreto e eficaz a aplicar no contexto encontrado.

“Comunicar para o desenvolvimento implica observar noções básicas de interação social, com a proposta da reciprocidade e a preocupação constante e atenta para perceber e respeitar as demandas desde o ponto de vista da sociedade” (Heberlê, 2014, p. 14). A Comunicação para o Desenvolvimento pressupõe um conhecimento do contexto em que se pretende atuar, fazendo uso das várias matérias necessárias para a feliz concretização do seu propósito, como já referimos.

Mefalopulos apresenta uma classificação da comunicação para o desenvolvimento dividida em dois modelos concetuais que, apesar de apresentarem diferenças, não se opõem, podendo até combinar-se os elementos de cada um, resultando numa abordagem híbrida – modelo de difusão e modelo de participação (Mefalopulos, 2008). O modelo de difusão caracteriza-se “pela intenção de utilizar os meios de comunicação e os métodos de persuasão para mudar comportamentos específicos” (Mefalopulos, 2008, p. 57). O modelo de participação, por sua vez, baseia-se “num modelo de comunicação bidirecional em que o principal objetivo é envolver e dar poder às pessoas no processo de definição, planeamento, e implementação das iniciativas de desenvolvimento” (Mefalopulos, 2008, p. 57).

Heberlê vai ao encontro da bordagem de Mefalopulos quando afirma que “dificilmente se terá uma comunicação para o desenvolvimento sem o ajuste entre aquilo que a sociedade espera e o que as instituições ofertam, [referindo que] a sintonia e adequação do conteúdo interfere diretamente no tipo de comunicação que se pretende ensejar.” (Heberlê, 2014, p. 15). O autor sugere ainda algumas ações como forma de orientação para a concretização dos objetivos do “comunicador para o desenvolvimento” (Heberlê, 2014, p. 16): contacto com a comunidade, entrevistas com a finalidade de perceber o que pretender e a forma como pretender proceder, servindo isso, quer para a constatação de boas práticas, quer para a perceção de problemas que possam limitar o desenvolvimento; promoção de discussões de grupos de trabalhos ou junto de especialistas sobre as informações percecionadas da realidade, tentando contribuir para o desenvolvimento social; identificação de formas de comunicação adequadas, criando-se, assim, melhores condições de troca de saberes entre leigos e técnicos; incentivo de formas de atuação participativas nas diferentes modalidades de comunicação das instituições, como forma de um entendimento mais eficaz das procuras sociais (Heberlê, 2014).

Assentes nesta ideia de que toda a comunidade poderá ser interveniente nos processos de comunicação para o desenvolvimento, é importante ter presente a noção de que o comunicador – o técnico, se preferirmos – se faz agente ativo que se insere na comunidade e na luta por dias melhores.

Pudemos notar ao longo da avaliação da aplicação do plano de ação que houve uma série de fatores culturais que foram intervindo na concretização de algumas ações. É, de facto, indispensável dedicar algum do nosso tempo à constatação das mais diversas diferenças culturais encontradas ao longo do estágio curricular, passando, assim, a entender melhor os fenómenos decorridos, e à procura de algumas bases de pensamento e formas que nos levem a um melhor resultado.

Falamos de interculturalidade sempre que se juntam e confrontam pessoas ou grupos, costumes, formas de estar e saberes de diferentes culturas. E a preocupação com esta temática surge da importância das tais diferenças no processo implicado na troca de mensagens. Como sabemos e pudemos já constatar, a mensagem é um produto que depende não só da intenção de construção e significação de quem a envia. É mais que isso. Trata-se da conjugação entre essa componente, os fatores do meio e a perceção e interpretação que é feita por parte do recetor. O mesmo acontece a respeito da perceção que cada um nós tem acerca da realidade que o abraça – difere de pessoa para pessoa, sendo que envolvendo diferentes culturas, se denota um maior contraste nas diferenças encontradas – “a cultura tende a produzir percepções diferentes do mundo exterior. Os nossos sistemas de valores, as nossas crenças,

atitudes, a nossa visão do mundo e dos outros, a nossa organização social, exercem influência sobre as nossas percepções” (Ramos, 2002, p. 167).

“Pessoas de culturas ou subculturas diferentes podem atribuir significações diferentes às mesmas realidades, podem desenvolver percepções sociais diferentes, o que poderá originar incompreensão mútua, desentendimentos” (Ramos, 2002, p. 167). Como forma de compreender as várias percepções e de proporcionar um melhor entendimento entre diferentes pessoas ou partes de distintas culturas, deverá recorrer-se ao diálogo (Batista, 2008) e à interrogação, pondo em questão “análises, práticas, identidades, pertenças, significações culturais e sociais, sistemas de valores próprios de cada um” (Ramos, 2002, p. 156).

Surge-nos então a **Comunicação Intercultural** como um conceito com uma importância vital para a compreensão de outras culturas e, até, o conhecimento de nós mesmos (Sadri & Flammia, 2013). A comunicação intercultural procura, em vez de minimizar as diferenças, fazer uso delas para uma compreensão e descodificação de uma série de fenómenos, apoiando-se, depois, em estratégias sólidas e conscientes que levarão a interações e resultados mais fecundos. “A comunicação intercultural envolve os problemas e processos de interações verbais e não verbais entre indivíduos pertencentes a grupos ou subgrupos culturais diferentes em contextos situacionais variados e a variação cultural na percepção dos objectos e dos acontecimentos sociais” (Ramos, 2002, p. 166).

Baseando-se na necessidade de, mais que uma aceitação, a compreensão da interculturalidade, Brian H. Spitzberg (2000) propõe um modelo de competência intercultural, que relaciona as componentes teórica e empírica, facultando exemplos daquele que seria um comportamento competente. Esse modelo apoia-se em três sistemas que contribuem para uma comunicação intercultural mais consciente e eficaz: o sistema individual, referente a características que um indivíduo possui – motivação, conhecimentos e competências –; o sistema episódico, que diz respeito aos recursos facilitadores da criação de impressões de competência de um ator perante um coator num episódio de interação – estatuto comunicativo e correspondência às expectativas criadas –; e o sistema relacional, que tem que ver com fatores que contribuem para a competência relacional durante todo o período de relacionamento e não apenas num episódio isolado – autonomia e intimidade, atração, confiança entre os intervenientes e integração de redes (*network*).

Hoopes (citado em Ramos, 2002, p. 170) refere cinco domínios “onde uma consciência insuficiente das diferenças culturais pode introduzir bloqueamentos e problemas na comunicação: os esquemas

conceptuais (...) os princípios e valores culturais (...) os modelos cognitivos (...) os comportamentos rotineiros (...) [e] os estilos de comunicação” (p. 170). Importa, assim, atentar a todo o contexto envolvido numa cultura que nos é nova e olhar a cada particularidade, cada padrão, enfim, cada um destes domínios apontados por Hoopes, procurando uma familiarização com o que nos possa ser estranho e conseqüente adaptação das mensagens e estratégias a implementar. Deverá excluir-se qualquer sinal de etnocentrismo, uma vez que essa “tendência a interpretar a realidade a partir dos nossos próprios critérios e modelos culturais pode constituir um obstáculo importante à comunicação intercultural” (Ramos, 2002, p. 168). Importa referir, contudo, que a necessidade de um relativismo cultural que contrarie alguma “tendência para emitir juízos sobre as outras culturas, tendo a nossa cultura como referência e como superior” (Ramos, 2009, p. 19), não deverá implicar que se aceite a cultura como justificação para todos os comportamentos (Ramos, 2009). Não é fácil o equilíbrio entre estes dois pontos, uma vez que o nosso olhar sobre os outros e as observações que nos predispomos a fazer são sempre de alguma subjetividade, feitas à luz das nossas próprias interpretações culturais (Arasaratnam & Doerfel, 2005).

Assim, como forma de tentar evitar a falta de assimilação e possíveis comportamentos de rejeição, através da comunicação intercultural, negociam-se os compromissos e os desafios propostos, aprende-se a construir os projetos em conjunto, fomentando-se boas relações interculturais e de interdependência, que são cada vez mais (Ramos, 2009). Esta é, por certo, uma forma de interação que nos leva mais longe.

Como pudemos também constatar anteriormente, o trabalho de rede entre as diferentes organizações constitui uma força de grande poder de alavanque na concretização dos seus projetos e propósitos. Assim, soma-se às temáticas anteriores uma outra, que foi uma constante ao longo do estágio curricular e da elaboração deste relatório – **Comunicação Interorganizacional**.

Quando falamos de comunicação interorganizacional, falamos de uma deslocação dos limites das organizações, que passam a abranger o que é externo às mesmas, resultando isso em relações comunicacionais de rede entre as diferentes organizações que constituem determinada esfera ou ecossistema (Ribeiro, 2016). “A inevitável globalização dos mercados, a rapidez dos avanços tecnológicos, a propagação do digital e o aumento da participação e exigência do consumidor estão entre os fatores que têm contribuído para que as organizações abram cada vez mais as suas fronteiras e apostem em laços interorganizacionais” (Fernandes, 2019, p. 1). “Diante deste cenário, as organizações tendem a buscarem práticas cooperativas de gestão, como forma de complementar suas potencialidades

e aperfeiçoar sua eficácia organizacional” (Pires & Neto, 2012, p. 2). Apesar de alguns destes autores se referirem a organizações voltadas para o mercado, para a venda de produtos ou serviços, estas constatações são igualmente aplicadas à vida das instituições que vivem para causas sociais. As organizações não governamentais seguem o mesmo caminho que as empresas do consumo, procurando alianças e simbioses que lhes permitam um maior alcance no propósito do seu caminho.

A tomada de consciência desta realidade traduz-se numa dinâmica evolutiva das organizações e da Comunicação Organizacional (Ribeiro, 2016) –verifica-se uma “alteração da perspectiva moderna "geocêntrica", em que a organização gravita sob si mesmo, para a perspectiva pós-moderna, contemporânea, holística, na qual as fronteiras organizacionais se diluem numa teia de relacionamentos interorganizacionais” (Ribeiro, 2016, p. 95). O desempenho obtido já não depende apenas dos recursos e capacidades internas de que dispõem, por isso, as organizações procuram e insistem em relacionamentos e parcerias, em fluxos de informações e formas de cooperação com diversas entidades, tornando-se mais fortes e bem-sucedidas nas diversas funções e objetivos (Fernandes, 2019). Tudo isto se faz por intermédio da comunicação, que permite que todos os parceiros se mantenham devidamente informados e envolvidos (Brandstetter et al, 2006).

Shumate e Contractor sugerem três tipos de comunicação organizacional que, no entender dos autores, carecem ainda de estudos que os explorem: a comunicação interorganizacional de fluxo, que é referente à troca ou transmissão de mensagens ou informações entre as organizações e os seus atores; a comunicação organizacional de afinidade, que enfatiza as relações, em vez das mensagens ou recursos partilhados entre as partes, havendo uma preocupação com a construção social de relações, resultando isso em descrições de relações duradouras entre as organizações; e, por fim, a comunicação organizacional representacional, que diz respeito à partilha de mensagens e manifestações públicas de afinidade entre os atores das diferentes organizações, como forma de evidenciar o saudável convívio e relacionamento entre as organizações (citados em Shumate, Atouba, Cooper e Pilny, 2017, p. 11).

Assim, com vista à planificação de melhores estratégias que possam contar com forças de cooperação que possibilitem a chegada a melhores resultados, procura-se esta criação de laços e troca de saberes e recursos entre diferentes tipos de organizações. “Em suma, os modelos de comunicação evoluíram desde a comunicação interna, hierárquica e vertical, justamente, até à Comunicação Interorganizacional em rede, horizontal, colaborativa e participante” (Ribeiro, 2016, p. 95).

Este triângulo entre a Comunicação para o Desenvolvimento, a Comunicação intercultural e a Comunicação Interorganizacional foi uma constante ao longo do estágio, e o conhecimento acerca destas vertentes permitiu um melhor entendimento em relação ao sucesso e insucesso de algumas ações aplicadas. Para além disso, o conhecimento destes três conceitos permitiu chegar a uma melhor estratégia a adotar, como poderemos ver no ponto que se segue.

### 3.2. Plano de ação – nova proposta

É com base na avaliação da implementação do plano de ação e do contributo de perspetivas teóricas sobre a Comunicação para o Desenvolvimento, a Comunicação Intercultural e a Comunicação Interorganizacional que se apresenta um novo plano de ação (tabela 2). Este plano que se segue é influenciado, à semelhança do primeiro, pelo contexto encontrado e a investigação feita na primeira fase deste relatório, mas, para além disso, são-lhe agora somados a experiência e os resultados da avaliação da aplicação do plano anterior, bem como um reenquadramento teórico mais focado e dirigido às temáticas que se evidenciaram ao longo da concretização das ações propostas, quer pelo sucesso, quer pelo insucesso das ditas.

Assim, encontraremos propostas que já conhecemos e que se pretende que sejam continuadas, e verificaremos, por outro lado, o abandono de algumas sugestões, a adaptação de outras e criação de novas ações que, com base em toda a experiência e investigação aqui apresentadas, se mostram pertinentes e capazes de alguma eficácia.

Para uma melhor perceção daquelas que são as ações continuadas, as ações adaptadas e as ações recém-criadas, será utilizado um sistema de cores, fazendo corresponder a cada uma delas o verde, o amarelo ou o azul, respetivamente. A este plano será também acrescentada (em comparação com o anterior), quando aplicável, uma referência à periodicidade das ações.

Plano de Ação		
Descrição da ação	Calendarização	Periodicidade
Comunicação Interna		
Reuniões periódicas: no seguimento da linha proposta e levado a cabo anteriormente, seriam continuadas as reuniões periódicas, que em tanto contribuem para a circulação de	A partir do primeiro mês.	Semanal ou quinzenal

	informações pertinentes, a criação de laços e a reflexão conjunta para um planeamento estratégico.		
Z	<u>Encontros com os responsáveis pela implementação e gestão financeira do projeto:</u> a gestão distante da Casa de Acolhimento Manuela Irgher resulta em vários entraves no desenvolvimento e decorrer do projeto, pelo que esta ação visa uma junção frequente das várias partes internas, promovendo-se, assim, a criação de relações internas, a discussão de temas pertinentes, a reflexão e tomada de decisão conjunta, um melhor aproveitamento dos recursos desniveis e, desta forma, uma atuação mais competente por parte da instituição.	A partir do segundo mês.	Trimestral
	<u>Sessões de formação contínua:</u> dirigida às colaboradoras, esta ação é agora reformulada, no sentido de, contrariamente ao que acontece com o <i>workshop</i> pontual, aprofundar as diversas temáticas e técnicas, utilizando um número concreto de horas para tal. Só assim se poderá verificar a posterior aplicabilidade dos vários conceitos e instrumentos abordados ao trabalho exigido na Casa de Acolhimento Manuela Irgher. A utilização da folha de cálculo do programa Excel, o inglês aplicado ao turismo, a saúde reprodutiva, entre outras temáticas, são exemplos das muitas necessidades e formação.	A partir do segundo mês.	A acordar entre colaboradoras e formadores.
	<u>Workshops:</u> esta seria também uma adaptação de uma ação já proposta. Neste caso, os <i>workshops</i> seriam dirigidos apenas às utentes da Casa de Acolhimento Manuela Irgher e teriam uma componente técnica, no sentido de capacitar as jovens mães para diversas possibilidades aplicáveis ao mercado de trabalho. Tomemos como exemplo o <i>workshop</i> de artesanato que decorreu durante o período de estágio: esta ação visa a organização de mais <i>workshops</i> , onde culinária, pastelaria, técnicas para a construção de um curriculum vitae, entre outras possibilidades, que podem ser ensinadas e posteriormente aplicadas pelas utentes da instituição.	A partir do segundo mês.	Mensal

<p><u>Palestras direcionadas para temáticas relacionadas com o desenvolvimento e o papel de cada um como agente de mudança social:</u> numa instituição que pretende e caminha para a mudança social, importa sensibilizar e capacitar todos os agentes envolvidos. Assim, esta ação dirige-se às utentes e às colaboradoras do projeto Manuela Irgher e propõe, para além da sensibilização para questões ambientais, culturais, políticas, sociais, etc, uma tentativa de envolvimento destas partes no grande objetivo e luta pelo desenvolvimento.</p>	<p>A partir do segundo mês.</p>	<p>Mensal</p>
<p><u>Convívios entre colaboradoras, mães e crianças:</u> esta proposta visa a organização de convívios periódicos semelhantes ao que sucedido a propósito da comemoração do 8.º aniversário da Casa de Acolhimento Manuela Irgher. Pretende-se estabelecer e fomentar laços entre as principais partes que constituem o projeto Manuela Irgher, bem como proporcionar um dia diferente, num espaço diferente, em ambiente de descontração e convívio.</p>	<p>A partir do segundo mês.</p>	<p>Mensal</p>
<p><u>Atividade didática para crianças:</u> Como forma de aprendizagem e de estímulo à concentração e desenvolvimento de possíveis aptidões, bem como à quebra da rotina diária, sugere-se a criação de momentos didáticos, dirigido apenas às crianças residentes na Casa de Acolhimento Manuela Irgher, que podem variar entre aulas de músicas, leituras de contos, elaboração de trabalhos manuais, entre outros.</p>	<p>A partir do segundo mês.</p>	<p>Semanal</p>
<p>Comunicação Interna</p>		
<p><i>Offline</i></p>		
<p><u>Criação de relações de cooperação:</u> pretende-se, portanto, o seguimento da ação proposta no plano anterior – procurar criar novas relações de cooperação e reforçar as existentes que façam sentido manter. Através de uma comunicação de rede e de um trabalho conjunto, onde cada um dá o contributo</p>	<p>A partir do segundo mês.</p>	<p>Não aplicável</p>

<p>que lhe é possível e beneficia daquilo que outros podem dar, alarga-se o passo no caminho para o desenvolvimento de Santa Cruz, de Cabo Verde e do mundo.</p>		
<p><u>Encontros periódicos com entidades parceiras:</u> como forma de reforçar as relações interorganizacionais já estabelecidas e que viriam ainda a estabelecer-se, propõe-se a organização de encontros frequentes com as entidades com as quais se estabeleceram relações de cooperação e amizade. Estas reuniões poderiam destinar-se ao debate de diversos temas pertinentes no campo de atuação e colaborações das diferentes instituições e/ou a convívios e momentos de descontração com vista à criação de laços entre os diferentes agentes.</p>	<p>A partir do terceiro mês.</p>	<p>Trimestral</p>
<p><u>Assessoria de Imprensa:</u> é importante dar destaque à realidade vivida e às necessidades existentes no projeto Manuela Irgher e em Santa Cruz. Deverá, portanto, manter-se a proposta do recurso aos meios de comunicação locais, do país e, até mesmo, de outros países, para se fazer ouvir as várias conquistas, mas, mais que isso, as necessidades.</p>	<p>A partir do segundo mês.</p>	<p>Não aplicável</p>
<p><u>Palestras dirigidas à população de Santa Cruz:</u> uma vez que um dos objetivos da Casa de Acolhimento Manuela Irgher é também sensibilizar para diversas temáticas relacionadas com o projeto e outras que se relacionem com o desenvolvimento e a mudança social, esta ação propõe que se abram as portas à comunidade e se procure esses caminhos de educação e incentivo a mudanças de comportamento, a um maior envolvimento e consciencialização e conseqüente participação na vida ativa e comum do concelho. Esta ação serviria também para dar a conhecer a instituições, o seu campo e modo de atuação, bem como as instalações que se tornaram na casa muitas jovens mães de Santa Cruz.</p>	<p>A partir do terceiro mês.</p>	<p>Bimensal</p>

<u>Flyers informativos e postais</u> : tendo sido já desenvolvida a parte gráfica inerente a estas ações, este plano propõe a concretização das mesmas, com vista à divulgação do projeto e uma possível forma de obter algum rendimento para aplicar no mesmo.	A partir do primeiro mês	Não aplicável
<u>Condições de acesso (sinalização, estrada e iluminação) e placa informativa</u> : a concretização desta ação vem no sentido de um melhoramento do acesso físico à Casa de Acolhimento Manuela Irgher e à Casa da Amizade, sendo isso fundamental para a segurança dos seus intervenientes e visitantes, bem como da promoção e contextualização do projeto a quem se aproxima do espaço.	A partir do quarto mês	Não aplicável
<i>Online</i>		
<u>Facebook</u> : manutenção e gestão da página de Facebook da Casa de Acolhimento Manuela Irgher, através da produção de conteúdo e publicações constantes.	A partir do primeiro mês	Não aplicável
<u>Instagram</u> : criação de uma página de Instagram da Casa de Acolhimento Manuela Irgher. Pretendia-se, através desta rede social, obter um maior alcance e complementar o trabalho desenvolvido através do Facebook. Recorrer-se-ia ao uso frequente de imagens e pequenos vídeos (feitos a partir do telemóvel) que ilustrassem o dia-a-dia da casa e alguns momentos em eventos importantes.	A partir do primeiro mês	Não aplicável
<u>Youtube</u> : sugere-se a continuação da utilização do canal da Casa de Acolhimento Manuela Irgher no Youtube como complemento às restantes redes e “arquivo” de vídeos produzidos em nome da instituição.	A partir do primeiro mês	Não aplicável

TABELA 2: PLANO DE AÇÃO – NOVA PROPOSTA

Este capítulo foi então referente a uma reflexão teórica que deu origem à reformulação do plano de ação, que, seguindo o natural processo da investigação-ação, seria implementado, avaliado e reformulado, uma vez que se encontrariam novas situações, problemas e contextos para posterior implementação.

Assim se define o trabalho da investigação-ação e da comunicação, construído a partir de uma dinâmica de constante avaliação e mudança, com vista ao alcance dos melhores resultados.

#### 4. Considerações Finais

O presente relatório nasceu da vontade de uma experiência de estágio que me levasse a um outro contexto e a um estudo e aplicação da comunicação ao serviço do desenvolvimento. Os seis meses de “experimentação” da comunicação aplicada às relações, às potencialidades e ao crescimento da Casa de Acolhimento Manuela Irgher, e conseqüente contributo para o desenvolvimento local do município de Santa Cruz, revelaram-se de uma grande importância para o meu crescimento enquanto profissional de Publicidade e Relações Públicas. Tive oportunidade de desenvolver e aplicar estratégias de comunicação, onde as várias vertentes da área se interligaram e complementaram. Pude também acompanhar de perto, à medida que ia concretizando algumas ações, muitos dos fenômenos culturais e sociais que alguns investigadores apontavam como entraves ou soluções para algumas necessidades detetadas e caminhos a percorrer.

Ao longo do estágio fui, contudo, por várias vezes, confrontada com algumas limitações que importa aqui referir. De facto, alguns estudos da comunicação intercultural alertam-nos para a subjetividade cultural do olhar de quem observa, atua e descreve um contexto que não é o seu. Somos sempre produzidos à luz de uma cultura, de uma série de costumes e crenças que constituem o modo de viver e estar da sociedade em que nos inserimos e nos influenciam. E isso traduz-se na não completa objetividade do nosso olhar sobre o outro e/ou sobre determinada cultura. Podemos, desta forma, cair em dois erros. Por um lado, podemos tender a fazer, ainda que de forma inocente, uma interpretação da realidade “a partir dos nossos próprios critérios e modelos culturais, [o que pode] constituir um obstáculo importante à comunicação intercultural” (Ramos, 2002, p. 168). Por outro, podemos dar por nós a assumir a diferença cultural como uma justificação para qualquer tipo de comportamento ou atitude perante determinado assunto, adotando uma atitude condescendente. Temo ter-me revisto em ambas as possibilidades por diversos momentos ao longo do estágio. Apesar de ter procurado sempre um olhar neutro e despido de qualquer relação com o meu contexto e cultura, sei que a subjetividade que me é inerente contribuiu para que, em diferentes momentos, eu pudesse ter caído nestes erros.

Também a adaptação a algumas conceções e comportamentos rotineiros a elas associadas não me foi algo imediato. Um exemplo concreto de um conceito que temos como certo e que, num instante, nos é retirado é o tempo. O tempo, as horas – as noções de atraso, enfim – são conceções que variam de cultura para cultura – quase que de país para país – o que cria, desde logo, alguma confusão a respeito de compromissos com locais e horários definidos. Era bastante comum esperar mais de duas horas por um compromisso assumido, por exemplo. Contudo, era também difícil promover uma chamada de

atenção, quando esse compasso de duas horas não é, no seio do contexto e cultura experimentados, considerado um atraso.

Este relatório dividiu-se em três grandes partes, orientadas pelos processos e métodos inerentes ao desenvolvimento de um projeto de investigação ação. Primeiramente foi feito um ponto de situação do contexto encontrado. Recorreu-se a um diagnóstico e a uma auditoria de comunicação, como forma de perceber as necessidades com que lidávamos. Após uma reflexão teórica, que foi sempre acompanhando a fase de conhecimento e diagnóstico da instituição, apresentou-se um plano de ação, que, após ter sido descrito e novamente avaliado à luz de alguns conceitos como a Comunicação para o Desenvolvimento, a Comunicação Intercultural e a Comunicação Interorganizacional, deu lugar a uma reformulação resultante numa nova proposta de plano de comunicação a implementar.

Pretendeu-se com este estágio e respetivo relatório um maior entendimento acerca das formas de atuação da Publicidade e das Relações Públicas para o desenvolvimento e maior nível de concretização da Casa de Acolhimento Manuela Irgher. Há ainda um grande caminho a percorrer, mas o trabalho desenvolvido levou-nos a um maior entendimento acerca da importância da comunicação nas relações interculturais e de cooperação, dando peso à ideia de que a comunicação para o desenvolvimento se faz de relações de simbioses capazes de mudança social.

## Bibliografia

- Almeida, V. (2000). *A Comunicação Interna na Empresa*. Lisboa: Práxis
- Amaro, R. (1993). Desenvolvimento: um conceito ultrapassado ou em renovação? Da teoria à prática e da prática à teoria. *Cadernos de estudos Africanos*, 37-70.  
[https://repositorio.iscteul.pt/bitstream/10071/3186/1/2003\\_4\\_02.pdf](https://repositorio.iscteul.pt/bitstream/10071/3186/1/2003_4_02.pdf)
- Arasaratnama, L. & Doerfelb, M. (2005). Intercultural communication competence: Identifying key components from multicultural perspectives. *International Journal of Intercultural Relations*, 29(2), 137-163. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2004.04.001>
- Argenti, P., Howells, R. & Beck, K. (2005). The Strategic Communication Imperative. *MIT Sloan Management Review*, 46(3), 83-89. Retirado de <http://marketing.mitsmr.com/PDF/STR0715-Top-10-Strategy.pdf#page=63>
- Balonas, S. (2011). O despertar da publicidade cidadã. *Comunicação e Sociedade*, 19, 127-143.  
[https://doi.org/10.17231/comsoc.19\(2011\).902](https://doi.org/10.17231/comsoc.19(2011).902)
- Balonas, S. (2011). *Publicidade sem código de barras: contributos para o conhecimento da publicidade a favor de causas sociais em Portugal*. Ribeirão: Húmus [ebook]. Retirado de <http://www.cecs.uminho.pt/publicacao/publicidade-sem-codigo-de-barras/>
- Baxter, L. & Babbie, E. (2003). *The Basics of Communication Research*. Boston: Cengage Learning
- Boyd, D. & Ellison, N. (2007). Social network sites: definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13, 210-230. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x>
- Brandstetter, R. et al. (2006, janeiro). *Successful Partnerships: A guide*. Comunicação apresentada no OECD LEED Forum on Partnerships and Local Governance, Viena
- Cabecinhas, R. & Cunha, L. (2008) Comunicação Intercultural: Perspectivas, dilemas e desafio, *Comunicação e Sociedade*, 29, 453-456. [https://doi.org/10.17231/comsoc.29\(2016\).2434](https://doi.org/10.17231/comsoc.29(2016).2434)
- Coutinho, C. (2014). *Metodologias em Ciências Sociais e Humanas: teoria e prática*. Coimbra: Almedina
- Dainty, A., Moore, D. & Murray, M. (2006). *Communication in Construction: Theory and practice*. Milton Park: Taylor & Francis [ebook]. Retirado de <http://perpustakaan.unitomo.ac.id/repository/Communication%20in%20contruction.pdf>
- EiHajji, M. (2006, agosto). Comunicação Intercultural: Prática Social, significado político e abordagem científica. *Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação*, 6. <https://doi.org/10.30962/ec.88>
- Fernandes, E. (2014). *O papel da Comunicação Estratégica na gestão das Redes de Cooperação Interorganizacionais: O caso do CEDT*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal. Retirado de <http://hdl.handle.net/1822/33456>

- Fernandes, J. (2019). *A importância das parcerias na comunicação interorganizacional estratégica das instituições de saúde: O caso do Hospital de Braga*. Relatório de Estágio, Universidade do Minho, Braga, Portugal
- Fiske, J. (1990). *Introduction to Communication Studies*. Abingdon: Routledge. Retirado de [https://www.academia.edu/2237045/Introduction\\_to\\_Communication\\_Studies](https://www.academia.edu/2237045/Introduction_to_Communication_Studies)
- Flick, U. (2005/2013). *Métodos Qualitativos na Investigação Científica*. Lisboa: Monitor
- Flausino, A. (2015). *Os consumidores como embaixadores das marcas nas redes sociais: o caso da Apple e da Samsung*. Dissertação de Mestrado, Instituto Politécnico de Santarém, Santarém, Portugal. Retirado de <http://hdl.handle.net/10400.15/1401>
- Gatliff, B. & Wendel, F. (1998/setembro). Inter-institutional collaboration and team teaching. *American Journal of Distance Education*, 12(1), 26-37. <https://doi.org/10.1080/08923649809526981>
- Gomes, S. (2012). *A importância dos novos media para a elaboração de uma estratégia de marketing territorial*. Relatório de Estágio, Universidade do Minho, Braga, Portugal. Retirado de <http://hdl.handle.net/1822/23310>
- Gonçalves, A. (2017). *A comunicação interna nos Serviços Académicos da Universidade do Minho*. Relatório de Estágio, Universidade do Minho, Braga, Portugal. Retirado de <http://hdl.handle.net/1822/52737>
- Gonçalves G. & Felippi. A. (2014). *Comunicação, Desenvolvimento e Sustentabilidade*. Covilhã: LabCom Books [ebook]. Retirado de: <http://www.labcom-ifp.ubi.pt/book/124>
- Heath, R. L. (janeiro, 2000). A Rhetorical Perspective on the Values of Public Relations: Crossroads and Pathways Toward Concurrence. *Journal of Public Relations Research*, 12(1), 69-91. [https://doi.org/10.1207/S1532754XJPRR1201\\_5](https://doi.org/10.1207/S1532754XJPRR1201_5)
- Heberlê, A. (2014). O papel dos Relações Públicas na Comunicação para o Desenvolvimento. In G. Gonçalves & A. Felippi (Eds.), *Comunicação, Desenvolvimento e Sustentabilidade*. (pp. 9-20). Covilhã: LabCom Books [ebook]. Retirado de: <http://www.labcom-ifp.ubi.pt/book/124>
- IPAD, Instituto Português de Apoio ao Desenvolvimento (2011). *Cooperação Portuguesa: Uma leitura dos últimos quinze anos de cooperação para o desenvolvimento* (Estudos de Cooperação da IPAD). Retirado de [http://www.instituto-camoes.pt/images/cooperacao/edpropias\\_estud02a.pdf](http://www.instituto-camoes.pt/images/cooperacao/edpropias_estud02a.pdf)
- Kaplan, A. & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53, 59-68. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>
- Latorre, A. (2003). *La investigación-acción: Conocer y cambiar la practica educativa*. Barcelona: Editorial Graó
- Marín, A. L. (1997). *La comunicación en la empresa y en las organizaciones*. Barcelona: Bosch
- Mefalopulos, P. (2008). *Development Communication Sourcebook: Broadening the boundaries of communication*. Washington DC: World Bank Group [ebook]. Retirado de <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/6439>
- Melkote, S. & Steeves, H. (2001). *Communication for Development in the Third World: Theory and Practice for Empowerment*. SAGE. <https://doi.org/10.4135/9788132113751>

- Mourão, M., Sá R., Barros, R. & Burlacu, S. (2017). Crise dos refugiados no Twitter: As representações sociais e o papel dos influenciadores da rede. In H. Pires, M. Curado, F. Ribeiro & P. Andrade (Eds.), *Cibercultura: Circum-navegações em redes transculturais de conhecimento, arquivos e pensamento*. (pp. 303-314). Ribeirão: Húmus
- Paula, P. (2012). *Comunicação para o Desenvolvimento: Novo Paradigma de Intervenção Comunitária. Rádios Comunitárias da Guiné-Bissau e de Moçambique*. CIES Working Papers. Retirado de [https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/4266/1/CIES\\_WP133\\_Paula.pdf](https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/4266/1/CIES_WP133_Paula.pdf)
- Pereira, L. & Pereira, S. (2011). O lugar das redes sociais na escola: As perspectivas dos professores. In S. Pereira (Ed.) *Livro de Actas do I Congresso Nacional Literacia, Média e Cidadania* (pp. 835-846) Braga: CECS
- Pires, E. & Neto, A. (2012, julho/dezembro). Redes de cooperação como alternativa para o desenvolvimento local: A indústria calçadista francana. *Revista Eletrónica de Admnistração*, 11(2)
- Ramos, N. (2002). Comunicação, cultura e interculturalidade: para uma comunicação intercultural. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, 35(2), 155-178.
- Ramos, N. (2009, janeiro/abril). Diversidade cultural, educação e comunicação intercultural: Políticas e estratégias de promoção do diálogo intercultural. *Revista Educação em Questão*, 34, 20, 9-32.
- Ruão, T. (1999). A comunicação Organizacional e a Gestão de Recursos Humanos: Evolução e Actualidade. *Comunicação e Sociedade*, 1, 179-194. [https://doi.org/10.17231/comsoc.1\(1999\).1444](https://doi.org/10.17231/comsoc.1(1999).1444)
- Ruão, T. & Kunsch, M. (2014). A Comunicação Organizacional e Estratégica: Nota Introdutória. *Comunicação e Sociedade*, 26, 7-13. [https://doi.org/10.17231/comsoc.26\(2014\).2021](https://doi.org/10.17231/comsoc.26(2014).2021)
- Ruão, T. (2016). *A Organização Comunicativa: Teoria e Prática em Comunicação Organizacional*. Braga: CECS [ebook]. Retirado de <http://www.cecs.uminho.pt/publicacao/a-organizacao-comunicativa-teoria-e-pratica-em-comunicacao-organizacional/>
- Ribeiro, P. (2016). *A Comunicação Interorganizacional em Rede de Transferência de Conhecimento: A abertura das universidades às empresas*. Tese de Doutoramento, Universidade do Minho, Braga, Portugal. Retirado de <http://hdl.handle.net/1822/44976>
- Shumate M., Atouba Y., Cooper, K. & Pilny, A. (2017). Interorganizational Communication. In C. Scoot & Larry, L. (Eds), *The International Encyclopedia of Organizational Communication*, (pp. 1317-1340). New Jersey: Wiley-Blackwell
- Suojanen, T. (2013). Recensão do livro *Intercultural Communication: A New Approach to International Relations and Global Challenges*, de H. Sadri e M, Flammia. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 56(1), 81-82. <https://doi.org/10.1109/TPC.2012.2237251>
- Tourish, D. & Hargie, O. (1993). Assessing the effectiveness of communication in organisations: The communication audit approach. *Health Services Management Research*, 6(4), 276-85 <https://doi.org/10.1177/095148489300600406>

Spitzberg, B. (2000). A model of intercultural communication competence. In L. Samovar; R. Porter & E. McDaniel (Eds), *Intercultural Communication* (pp. 381-392). California: Wadsworth Publishing Company

## Anexos

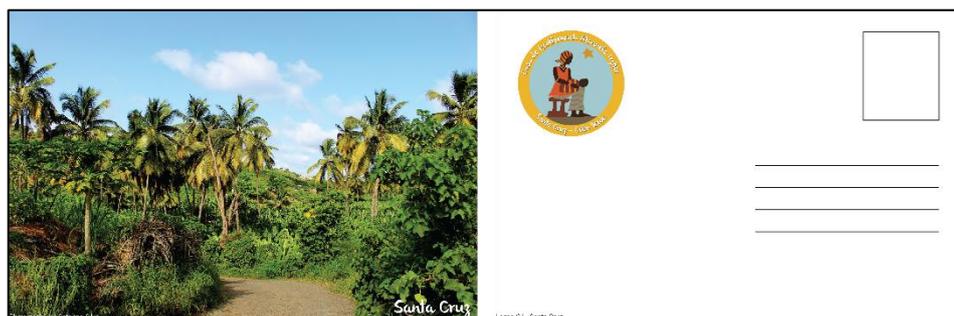
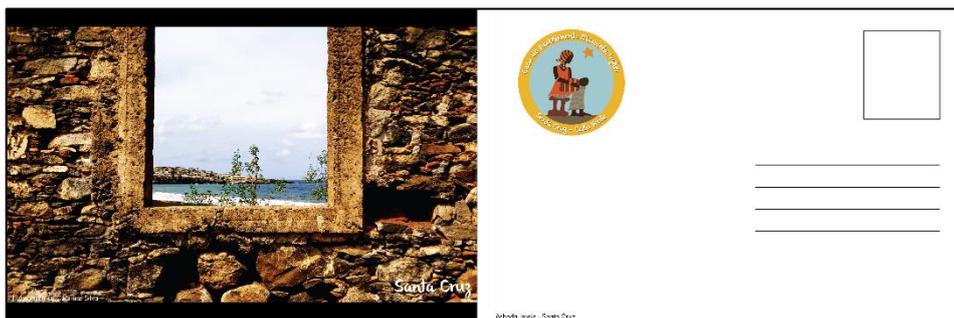
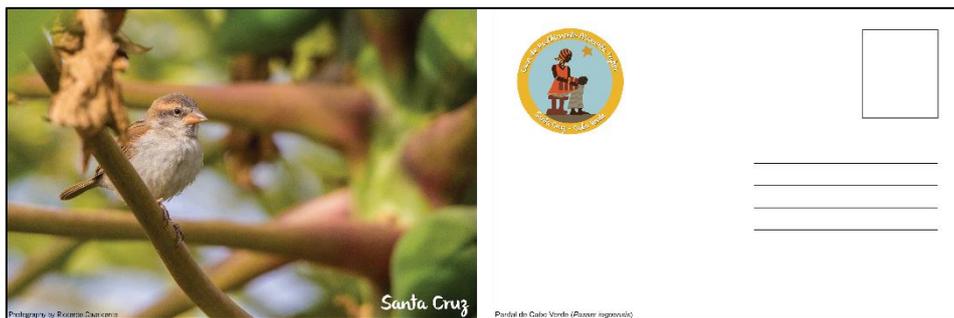
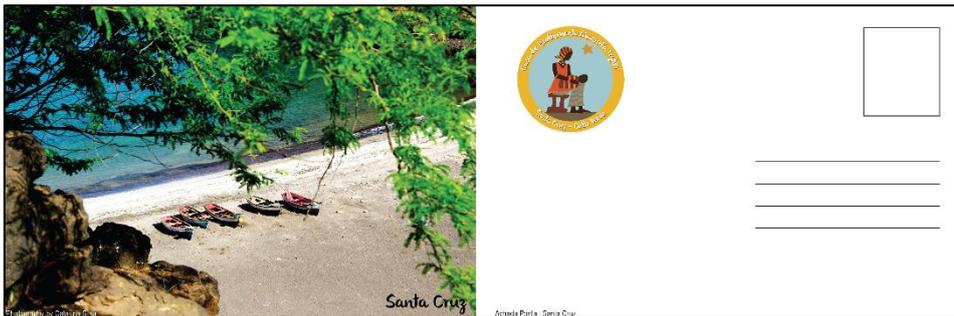
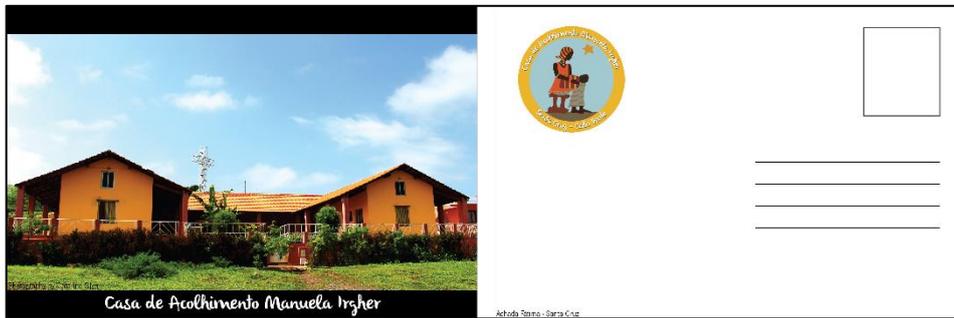
### Anexo 1: Documento para consulta – *workshop* de inglês aplicado ao turismo

Question (Pergunta)	Answer (Resposta)
What's your name? (Como te chamas?)	My name is "João". (O meu nome é João.)
How old are you? (Que idade tens?)	I am "24" years old. (Eu tenho 24 anos.)
Where are you from? (De onde és?)	I am from Cape Verde. (Eu sou de Cabo Verde.)
What time is it? (Que horas são?)	It's "4:00" o'clock. (São 4 horas).
What do you like? (O que gostas?)	I like "music". (Eu gosto de musica.)

Inglês	Português
Welcome!	Bem-vindo!
Room	Quarto
Toilet	Casa de banho
Right	Direita
Left	Esquerda
Closed	Fechado
Open	Aberto
Cheap	Barato
Expensive	Caro
Hot	Quente/Calor
Cold	Frio
Rain	Chuva
Beach	Praia
Address	Morada
First Name	Primeiro Nome
Surname	Apelido
I am sorry.	Desculpe

Restaurant	Restaurante
May I see your passport?	Posso ver o seu passaporte?
Follow me. I will show you the room.	Siga-me. Vou-lhe mostrar o quarto.
One moment please.	Um momento, por favor.
How many nights to stay?	Quantas noites quer ficar?
How much?	Quanto custa?
You need to fill this form.	Tem que preencher este documento.
Here is your key.	Aqui está a sua chave.
The cost per night is "2000".	O custo por noite é 2000.

## Anexo 2: Postais – Casa de Acolhimento Manuela Irgher



## SANTA CRUZ VIVIDA

POR

CATARINA SILVA

Santa Cruz, um município com história e lendas intemporais; uma casa onde a natureza é quem convida e permite sonhar. Situada na Ilha de Santiago, em Cabo Verde, Santa Cruz descobre-se e não se deixa esquecer.

Da terra fértil e abundante se faz o quotidiano de muitos. O cultivo e a qualidade das diversas frutas e vegetais são a nobre riqueza desta terra que se faz diferente em qualquer parte. Da semente à colheita, da árvore ao cesto que vai na cabeça, chega aos mercados, às ruas e às portas o melhor que a natureza oferece.

Para outros, é o mar que traz a rotina -o sustento da casa e o trabalho dos corajosos, a calma e aconchego dos inspirados. Vaidoso e imponente espelho do céu, alimenta o corpo e refresca a alma de quem se atreve a vivê-lo e a deixar-se viver por ele.

Nem só de Sol se faz o calor desta Terra. Do interior para o mundo, batuco, funaná e tabanca acalentam os seus seguidores. Santa Cruz é mãe e palco destes três géneros musicais que elevam o nome de Cabo Verde e daqueles que os praticam.

Zona de grande cultura e antiga tradição. Terra de trabalho e bons costumes. São mãos calejadas e talentosas, são vozes gritantes e melancólicas que traduzem o viver deste concelho. Santa Cruz de campos e mares perfeitos. Santa Cruz cantada e levada na dança. Santa Cruz sonhada. Santa Cruz vivida.

## DECLARAÇÃO

Declaro sob compromisso de honra que obtive consentimento esclarecido das pessoas citadas e presentes nas fotografias expostas neste relatório. Declaro ainda ter obtido consentimento esclarecido por parte de todas as instituições identificadas em fotografias ao longo do documento.

Braga, 31 de janeiro de 2020

---