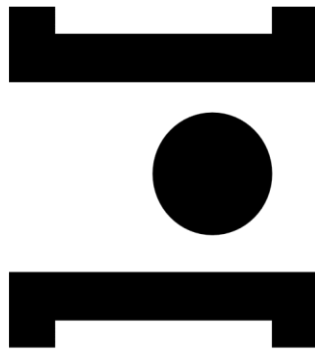


INSTITUTO POLITÉCNICO DE SANTARÉM
Escola Superior de Educação



**POLITÉCNICO
DE SANTARÉM**

O papel do Educador Social na Intervenção Comunitária – Experiência em contexto de
Centro Comunitário e ATL

Relatório de Estágio

Mestrado em Educação Social e Intervenção Comunitária

Patrícia Maria Silva Branco Lopes

Orientação:

Professora Doutora Lia Pappámikail

abril, 2025

Dedicatória

Aos meus pais, por assinalar o final de um percurso que só foi possível graças ao seu apoio, incentivo, sacrifício, escuta e amparo. Obrigada pela sorte que é ser vossa filha.

Um beijo do tamanho do meu amor por vocês.

Agradecimentos

Primeiramente, quero agradecer aos meus pais por serem os grandes responsáveis de conseguir entregar este Relatório, graças ao seu incentivo, apoio e crença em mim e no meu futuro profissional.

Em segundo lugar, agradecer ao Tiago por, ao longo desta jornada, ter sido um parceiro sempre presente, mesmo quando não o é possível fisicamente, e por me apoiar em todas as minhas conquistas.

Seguidamente, a todos os meus amigos e colegas, que foram um suporte fundamental em todo este processo, garantindo-me paz de espírito, um sorriso no rosto e memórias eternas.

Não esquecendo os agradecimentos ao Instituto Politécnico de Santarém, sobretudo à Escola Superior de Educação e ainda, a todos os professores que cruzaram o caminho da minha formação e foram parte fulcral no processo.

Porém, um agradecimento em particular à minha Professora Orientadora, Professora Doutora Lia Pappámikail, pela acessibilidade e prestabilidade na aventura que foi o desenvolvimento deste trabalho.

Um agradecimento especial ao Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, sobretudo à resposta social Centro Comunitário Rosto pela oportunidade de me “acolherem” para a realização do meu Estágio Curricular.

À equipa multidisciplinar do Centro Comunitário Rosto, especialmente à Doutora Sílvia Inverno, demonstrando-se sempre disponível para qualquer ajuda e orientação. Agradecer também às Doutoradas Rute Geraldes pela bondade e conselhos, uma vez que compartilhamos a mesma área de formação e ainda, um agradecimento à Doutora Patrícia Moita, pela preocupação e ver em mim uma amiga, além de tudo o resto.

Por último, quero agradecer também à resposta social ALT “Os Rostinhos” e à equipa que o compõe, pois apesar de não ser a resposta responsável pelo Estágio Curricular, tive o gosto de conviver e intervir, diariamente, neste campo.

Acrónimos/Siglas

AMR – Associação de Melhoramentos de Resgais

APTSES – Associação dos Profissionais Técnicos de Educação Social

ATL – Atividades de Tempos Livres

AVC – Acidente Vascular Cerebral

BA – Banco Alimentar

BF – Banco Farmacêutico

CACI - Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão

CAFAPT – Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental Torrejano

CAO – Centro de Atividades Ocupacionais

CAT – Centro de Acolhimento Temporário

CAT – Centro de Atendimento de Toxicodependentes

CCR – Centro Comunitário Rosto

CER – Centro de Ensino e Recuperação

CHMT – Centro Hospitalar Médio Tejo

CIRE – Centro Infantil de Recuperação e Educação

CLDS – Contratos Locais de Desenvolvimento Social

CMTN – Câmara Municipal de Torres Novas

COJ – Centro de Ocupação Juvenil

CPCJ – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

CRIT – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano

DB – Diário de Bordo

DGS – Direção-Geral de Saúde

EA – Envelhecimento Ativo

EMAT – Equipas Multidisciplinares de Apoio Técnico aos Tribunais

ES – Envelhecimento Saudável

FEBA – European Food Banks Federation

IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional

INE – Instituto Nacional de Estatística

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

LGBTQIA+ - Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transgénero, *Queer*, Intersexuais, Assexuados.

NIHCE – Nacional Institute for Health and Clinical Excellence

OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

OCIP – Orçamento e Contas de Instituições Particulares de Solidariedade Social

OMS – Organização Mundial de Saúde

PI – Plano de Intervenção Social

PSP – Polícia de Segurança Pública

RSI – Rendimento Social de Inserção

SAAS – Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social

SAPE - Serviço de Apoio à Procura de Emprego

SNS – Serviço Nacional de Saúde

SWOT – Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats

TN – Torres Novas

TVI – Televisão Independente Internacional

Resumo

Este Relatório de Estágio, desenvolvido no âmbito do 2º. Ano de Mestrado em Educação Social e Intervenção Comunitária, da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Santarém, dá conta do processo de Estágio Curricular desenvolvido no Centro de Reabilitação e Integração Torrejano (CRIT), assim como a intervenção desenvolvida no mesmo.

Esta intervenção dividiu-se em três grandes dimensões de atuação: o Centro Comunitário Rosto (CCR), centrando-se na temática das famílias multidesafiadas, o projeto “Crescer entre Laços”, destinado à população idosa torrejana em situação de solidão e/ou isolamento social, e ainda, a terceira e última dimensão, junto das crianças inseridas no ATL “Os Rostinhos”, com quem se desenvolveu atividades.

Reflete-se, ainda, sobre o papel da Educação Social no contexto da Intervenção Comunitária, destacando-se as competências da flexibilidade e polivalência como críticas para a intervenção eficaz neste contexto.

Palavras-chave: Educação Social; Centro Comunitário; ATL; Projeto; Educador Social; Intervenção; Dimensões.

Abstract

This Internship Report, developed as part of the second year of the Master's Degree in Social Education and Community Intervention, at the School of Education of the Polytechnic Institute of Santarém, reports on the Curricular Internship process developed at the Torrejano Rehabilitation and Integration Center (CRIT), as well as the intervention developed there.

This intervention was divided into three major dimensions of action: the Rosto Community Center (CCR), focusing on the theme of families facing multiple challenges; the “Growing Between Ties” project, aimed at the elderly population of Torrejano who are lonely and/or socially isolated; and the third and final dimension, with the children enrolled in the “Os Rostinhos” ATL, with whom activities were developed.

It also reflects on the role of Social Education in the context of Community Intervention, highlighting the skills of flexibility and versatility as critical for effective intervention in this context.

Key-words: Social Education; Community Center; ATL; Project; Social Educator; Intervention; Dimensions.

Índice

Introdução	13
1. Concelho de Torres Novas	15
1.1. Contextualização do Concelho de Torres Novas	15
2. A Intervenção na Instituição de Acolhimento do Estágio	19
2.1. Centro de Reabilitação e Integração Torrejano	19
2.1.1. Resenha Histórica	19
2.1.2. Enquadramento Legal e Económico	21
2.1.3. Objetivos, Funções e Tipos de Intervenção	23
2.1.4. Recursos Materiais e Humanos	24
2.1.5. Chegada à Resposta Social.....	25
2.1.6. Processo de Diagnóstico: Métodos e Técnicas	27
3. Eixos de Intervenção do Estágio Curricular: apresentação e resultados	29
3.1. Intervenção Comunitária no Centro Comunitário ROSTO.....	29
3.1.1 Resenha Histórica da resposta social	29
3.1.2. Intervenção Comunitária: um enquadramento teórico	30
3.1.3. Centros Comunitários: um enquadramento teórico	32
3.1.4. Objetivos, Funções e Tipos de Intervenção	34
3.1.5. Recursos Materiais e Humanos	38
3.1.6. Nota Metodológica: Centro Comunitário Rosto	39

3.2. O CCR na perspetiva das Técnicas	41
3.2.1. Análise da Entrevista à Educadora Social da Resposta Social	41
3.2.2. Análise da Entrevista à Coordenadora e Psicóloga Clínica da Resposta Social.....	49
3.3. Atuar num Centro Comunitário: atividades regulares e quotidianas no CCR	61
4. ATL “Os Rostinhos”	63
4.1. Relações Interpessoais na Terceira Infância: enquadrar a intervenção em contexto de ATL.....	64
4.2. Nota Metodológica: ATL “Os Rostinhos”	67
4.3. Atividades Desenvolvidas no ATL	68
5. Projeto “Crescer entre Laços”	76
5.1. Envelhecimento Ativo e Envelhecimento Ativo e Saudável: um enquadramento teórico.....	78
5.2. Solidão e Isolamento Social: um enquadramento teórico	83
5.3. Nota Metodológica: Projeto “Crescer entre Laços”	86
5.3.1. Inquéritos por Questionário: Análise de Resultados	87
6. Perspetivas da Educação Social e do Educador Social em contexto de Centro Comunitário.....	92
Considerações Finais.....	96
Referências Bibliográficas	99
Anexos.....	109

Índice de Anexos

Anexo I – Registo de Horas de Estágio Curricular.....	109
Anexo II – Organigrama da Instituição	110
Anexo III – Plano de Intervenção Social	111
Anexo IV – Ficha de Atendimento Social	113
Anexo V – Termo de Consentimento Informado CCR.....	116
Anexo VI – Ficha de Pedido de Consulta de Psicologia/Apoio Social	117
Anexo VII – Reclamações/Sugestões	118
Anexo VIII – Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes.....	119
Anexo IX – Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Colaboradores	120
Anexo X – Ofício para Entidades	124
Anexo XI – Termo de Consentimento Informado – Entrevistas.....	126
Anexo XII – Atestado de Incapacidade Multiusos	130
Anexo XIII – Atelier de Culinária	131
Anexo XIX – Atelier de Manualidades “Ponto de Encontro”.....	132
Anexo XX – Caminhada	133
Anexo XXI – Cartaz da Loja Social	134

Índice de Apêndices

Apêndice I – Trabalhos de Casa – ATL “Os Rostinhos”	135
Apêndice II – Inquérito por Questionário	136
Apêndice III – Loja Social	139
Apêndice IV – Festa de Natal do CRIT	142
Apêndice V – Voluntariado Banco Alimentar Contra a Fome	143
Apêndice VI – Voluntariado Banco Farmacêutico.....	144
Apêndice VII – Planificação das Atividades	145
Apêndice VIII – Atividade “Eu sou o/a...”	155
Apêndice IX – Atividade “A Teia”	157
Apêndice X – Atividade “Semáforo do Toque”.....	158
Apêndice XI – Atividade “Até já...”	161
Apêndice XII – Guiões de Entrevista	165
Apêndice XIII – Grelhas de Análise de Conteúdo	169
Apêndice XIX – Cronograma de Estágio Curricular.....	173

Introdução

No âmbito do segundo ano de Mestrado em Educação Social e Intervenção Comunitária, da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Santarém, resultou a realização do Estágio Curricular, cujo a orientação foi da responsabilidade da Professora Doutora Lia Pappámikail, orientado na instituição de acolhimento, pela Psicóloga Clínica e Coordenadora da entidade de estágio com o auxílio da Assistente Social e Educadora Social.

Por conseguinte, a Instituição foi o Centro de Reabilitação e Integração Torrejano (CRIT), nomeadamente, a resposta social Centro Comunitário Rosto (CCR), embora tenha intervindo em simultâneo no ATL “Os Rostinhos”, que funciona no mesmo edifício. Tendo o CRIT como uma das suas finalidades, a promoção da adaptação do indivíduo à sociedade, visando a sua educação, valorização e integração, o CCR desenvolve uma intervenção polivalente direcionada aos mais diversos públicos-alvo, como famílias em situação de risco psicossocial, crianças e jovens, pessoas na condição de sem-abrigo e com problemas de adição.

Posto isto, este relatório irá conter uma contextualização do concelho de Torres Novas, sendo a cidade que abraça o CRIT, seguindo-se um enquadramento institucional, dividido entre o mesmo e as três grandes dimensões de atuação nele inseridas, como o CCR, o projeto “Crescer entre Laços” e o ATL “Os Rostinhos”. Todas estas serão descritas em capítulos individuais, subdividindo-se em diferentes subcapítulos, entre os quais: Resenha Histórica; Enquadramento Legal e Económico; Objetivos, Funções e Tipos de Intervenção; Recursos Materiais e Humanos e ainda, Notas Metodológicas.

Além disso, um dos pontos centrais do respetivo relatório consiste no enquadramento teórico da problemática de intervenção geral e às problemáticas específicas em que se atuou, onde são abordados temas como: a Intervenção Comunitária e os Centros Comunitários; o Envelhecimento e o Envelhecimento Ativo e Saudável e ainda, a Solidão e Isolamento Social, associados ao projeto “Crescer entre Laços”; as Relações Interpessoais na Terceira Infância, referentes à intervenção no ATL “Os Rostinhos”; e por fim, as Perspetivas da Educação Social e do Educador Social, transversal a todos.

Têm-se ainda em consideração a importância da metodologia de Investigação-Ação utilizada ao longo do estágio, eminentemente qualitativa. Como já foi referido, foi ainda elaborada uma pesquisa bibliográfica, transversal aos três campos de atuação, onde, paralelamente foi feito recurso ao diário de bordo. No que concerne às técnicas de recolha de dados, foram utilizadas: a Entrevista, para conhecer e compreender a intervenção no CCR, o Inquérito por Questionário, no âmbito do desenvolvimento do projeto “Crescer entre Laços” e ainda, o *Focus Group* na intervenção em ATL. Por fim, ao longo do período de estágio, ocorrem ainda dois tipos de Observação, a Participante e Não-Participante, ocorrente tanto em contexto de CCR como de ATL.

Este trabalho conta ainda com a descrição das atividades desenvolvidas no período de estágio, isto é, as atividades regulares e quotidianas na instituição, assim como as elaboradas em contexto de ATL, junto das crianças.

1. Concelho de Torres Novas

1.1. Contextualização do Concelho de Torres Novas

Uma vez que, tanto o CRIT, como as respostas sociais CCR e ATL se situam no concelho de Torres Novas, torna-se importante conhecer o mesmo. Assim, Torres Novas faz parte do distrito de Santarém, com uma área de cerca 270km², e, segundo os Censos de 2021, ronda os 34 mil habitantes (*Município de Torres Novas, s.d.*), cerca de menos 2 mil habitantes do que os registados nos Censos de 2011 (*INE, PORDATA, 2023*).

Tem como concelhos limítrofes, Tomar, Ourém, Santarém, Golegã, Alcanena, Entroncamento e Vila Nova da Barquinha. Em termos de freguesias, compõe-se pela União de Freguesias de Brogueira, Parceiro da Igreja e Alcorochel; União de Freguesias de Olaia e Paço; União de Freguesias de Torres Novas (Santa Maria, Salvador e Santiago); Assentis; Chancelaria; Meia Via; Pedrogão; Riachos e Zibreira (*Município de Torres Novas, s.d.*), organização esta que entrou em vigor, com a Lei n.º 22/2012 de 30 de maio (*Diário da República, 2012*) e a Lei n.º 11-A/2013 de 28 de janeiro (*Diário da República, 2013*), contudo, surge em 2021, a Lei n.º 39/2021 de 24 de junho de 2021, que veio revogar a anterior.

O concelho agrega ainda, relativo às estruturas de saúde, uma unidade hospitalar, o Hospital Rainha Santa Isabel, englobando outras duas unidades, localizadas em Abrantes (Hospital Dr. Manoel Constâncio) e Tomar (Hospital de Nossa Senhora da Graça) e um Centro de Saúde, constituído por extensões do próprio, distribuídas pelas localidades do concelho (*CHMT – Centro Hospitalar Médio Tejo, s.d.*).

Para além disso, Torres Novas dispõe de uma rede local de transportes públicos, que assegura as deslocações necessárias da população pelo meio urbano. Com uma dimensão mais abrangente, existe a Rodoviária do Tejo, garantindo transporte por toda a região de Lisboa e Vale do Tejo (*Município de Torres Novas, s.d.*).

A nível económico destacam-se os setores secundário e terciário, com mais influência (*Portal Regional do Médio Tejo, s.d.*), predominando o comércio a retalho em supermercados e hipermercados, o fabrico de artigos de papel para uso doméstico e

sanitário, entre outros (*Gabinete de Estratégia e Estudos – Ministério da Economia e Mar, s.d.*).

No ano de 2017 foi publicado o Diagnóstico Social do Concelho de Torres Novas, denominado de “Diagnóstico Social do Concelho de Torres Novas e Plano de Desenvolvimento Social 2017-2021”. Este surgiu com o objetivo de “...sistematizar um conjunto de informação sobre a realidade social do concelho, através do recenseamento dos problemas sociais mais prementes, da interpretação das necessidades locais e, da definição de prioridades de intervenção...” (*Diagnóstico Social do Concelho de Torres Novas e Plano de Desenvolvimento Social 2017-2021, 2017, p.3*).

Recorre-se a este documento pela inexistência de um mais recente no município. Este fornece uma listagem de problemas sociais identificados no concelho de Torres Novas, subdivididos em categorias. Na categoria referente à “Família e Comunidade”, aquela que melhor informa o espaço de atuação do CCR, é salientado um ponto importante que vai ao encontro das preocupações na base do projeto “Crescer entre Laços” (referido no ponto seguinte), o “*Isolamento da população idosa, sem respostas sociais compatíveis com as suas necessidades*” (*Diagnóstico Social do Concelho de Torres Novas e Plano de Desenvolvimento Social 2017-2021, 2017, p.5*). Adicionalmente, a análise SWOT, identifica como ponto fraco, a “*Pouca participação e envolvimento dos cidadãos, em algumas dinâmicas sociais/associativas*”, o que justifica o desenho de projetos e estratégias que procurem minimizar esta realidade (*Diagnóstico Social do Concelho de Torres Novas e Plano de Desenvolvimento Social 2017-2021, 2017, p.10*).

Como se referiu, a população residente total e por sexo, no concelho de Torres Novas em 1981 era de 37.399 habitantes no total, observando-se que a população tem vindo a diminuir gradualmente desde então. No ano de 1991 tinha 37.692 habitantes; no ano de 2001 eram 36.908 habitantes; já em 2011 tinha 36.717 habitantes e, por fim, no ano de 2021 (últimos censos), apenas 34.111 habitantes, sendo que, neste último ano, 16.248 eram do sexo masculino, enquanto 17.863 eram do sexo feminino (*INE, PORDATA, 2023*).

Referente à população por grupos etários, neste mesmo concelho, desde o ano de 1960, que o grupo etário entre os 0 e os 14 anos têm vindo a diminuir, aumentando,

por consequência, os índices de envelhecimento, sendo que nesse mesmo contava com 9.695 habitantes; em 1981 contava com 8.292 habitantes; em 1991 contava com 6.800 habitantes; em 2001 contava com 5.086 habitantes; em 2011 com 5.063 habitantes e, em último, em 2021, com apenas 4.135 habitantes. Na faixa etária entre os 15 e os 64 anos sucede-se a mesma coisa, com exceção de um ligeiro aumento entre os anos de 1960 (23.279 habitantes) e 1981 (23.917 habitantes), porém, em 2021 já havia somente 20.318 habitantes neste grupo etário. Por último, os habitantes com mais de 65 anos, aumentam significativamente desde 1960, com 3.758 habitantes; em 1981 havia já 5.190 habitantes; em 1991 aumenta para 6.391 habitantes; em 2001 contava com 7.705 habitantes; em 2011 aumentou para 8.758 habitantes; e por fim, em 2021 contava-se com 9.658 habitantes considerados idosos (*INE, PORDATA, 2022*).

Importa ainda referir a evolução do número de indivíduos por família. Na concelhia torrejana, verifica-se que as famílias com apenas 1 elemento continuam a aumentar desde 1960, com 991 famílias, em contraste com o ano de 2021, que já conta com 3.780 famílias. Em contrapartida, o número de famílias com 4 elementos tem vindo a diminuir deste o ano de 1991, com 2.817 famílias, sendo que em 2021 eram 1.985 famílias nesta condição. O mesmo acontece com as famílias com mais de 5 elementos, cujo ano de 2021 correspondera a apenas 577 famílias, enquanto no ano de 1960 se registavam 2.469 destas (*INE, PORDATA, 2023*).

Mais do que os números apresentados anteriormente, urge refletir sobre o Índice de Envelhecimento, o Índice de Dependência de Idosos, o Índice de Dependência de Jovens e o Total, assim como o Índice de Longevidade e o Índice de Sustentabilidade Potencial, no concelho de Torres Novas.

No que afere ao Índice de Envelhecimento, em 1960 este era de 38,8%, enquanto no ano de 2021 era de 233,6%. Quanto ao Índice de Dependência de Idosos, no ano de 1960 era 16,1% e no ano de 2021 de 47,5%, enquanto o Índice de Dependência de Jovens apresentava 41,6%, em 1960 e 20,4% em 2021, fazendo com que o Índice de Dependência Total fosse de 57,8% em 1960 e de 67,9% em 2021 (*INE, PORDATA, 2024*).

Quanto ao Índice de Longevidade, apresentava uma percentagem de 35,2% em 1960, enquanto no ano de 2021, a percentagem era de 52,7%, o que comprova o

aumento da esperança média de vida e, conseqüentemente, o aumento da população idosa, mencionados neste e outros capítulos.

Além dos anteriores, o Índice de Sustentabilidade Potencial, isto é, o número de indivíduos em idade ativa por idoso, segundo os Censos, era de 6,2% no ano de 1960 e de apenas 2,1% no ano de 2021 (*INE, PORDATA, 2024*).

Ao analisar de forma mais profunda estes dados, percebemos que o concelho de Torres Novas possui uma grande proporção de população idosa, apesar do número óbitos elevado. Associado a estes fatores, junta-se a baixa taxa de natalidade, visível no decréscimo de famílias com mais de 1 elemento e, também, no envelhecimento da população.

Assim, os dados confirmam a pertinência da temática da solidão, problemática sugerida para o desenvolvimento do estágio num momento inicial e abordada mais à frente no relatório, partindo-se do princípio de que a solidão será maior entre uma população envelhecida e isolada. Sendo esta uma das problemáticas do concelho, justifica-se, pois, o surgimento de uma rede social de entidades, que de forma integrada, articule o melhor de cada organismo para atuar na prevenção e intervenção neste tipo de situações. Deste modo, é ainda assim importante reconhecer que no concelho existe um alargado conjunto de infraestruturas de apoio a idosos, jovens, comunidades, etc., procurando dar respostas às necessidades que cada um destes grupos apresenta.

2. A Intervenção na Instituição de Acolhimento do Estágio

2.1. Centro de Reabilitação e Integração Torrejano

2.1.1. Resenha Histórica

Por volta dos anos de 1975 e 1976, começaram a surgir, no distrito de Santarém, as primeiras iniciativas e oportunidades dirigidas à população mais vulnerável, sendo disso exemplo, nessa mesma época, o Centro Infantil de Recuperação e Educação (CIRE), em Tomar. Posto isto, não tardou até este ser visto como um exemplo e, inclusive, um alerta para a necessidade de movimentos como este. Assim, após diversas visitas ao CIRE, por parte de Mário Jorge Duarte, torrejano com funções militares na cidade de Tomar, o mesmo, rapidamente contactou Pedro Paulo Ramos Ferreira, que, para além de seu amigo, exercia enquanto Chefe do Corpo Nacional de Escutas em Torres Novas, explanando a sua vontade e incentivo, para a criação de uma iniciativa semelhante à do CIRE, na cidade de Torres Novas (*CRIT - Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, s.d.*).

O CRIT foi criado a 12 de outubro de 1977 e a sua inauguração foi anunciada em setembro de 1978, sendo eleito como Presidente, Pedro Ferreira. Só iniciou a sua atividade pedagógica a 1 de outubro de 1978 (*CRIT - Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, s.d.*).

Em 1982, acabou por ser registada na Direção Geral da Segurança Social como Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) (*Segurança Social, 2023*). Nesse mesmo ano (1982), o CRIT conseguiu meios da própria associação e ainda um subsídio estatal para a aquisição do Casal das Vinhas Mortas, com cerca de 10 hectares, local onde se localiza atualmente a sua sede, integrado em plena zona urbana da cidade de Torres Novas, na Avenida Bom Amor (*CRIT - Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, s.d.*).

Finalmente, no ano de 1985, é fundada a resposta social de Formação e Emprego, que, tal como o próprio nome sugere, tinha como objetivo principal a integração socioprofissional e a autonomia da pessoa com incapacidade. Após 3 anos (1988), surge uma segunda resposta social, o Centro de Atividades Ocupacionais

(CAO), atualmente Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI), mais direcionado a pessoas com deficiência grave ou profunda, com idade igual ou superior a 16 anos (*CRIT - Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, s.d.*).

No mês de junho de 2002, surgiu a necessidade de uma nova estratégia de intervenção social, que não se limitasse somente à infância, o que acontecia até então. Deste modo, e aproveitando a mesma sigla "C.R.I.T.", anteriormente denominado "Centro de Recuperação Infantil Torrejano", passou a designar-se de "Centro de Reabilitação e Integração Torrejano" (*CRIT - Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, s.d.*).

Nos anos seguintes, deu-se origem às diversas respostas sociais que hoje conhecemos. Em 2003, inaugura-se o ATL "Os Rostinhos" direcionado a crianças entre os 6 e os 12 anos de idade. Em 2004 funda-se o Centro Comunitário ROSTO, preocupado com as questões da cidadania dos utentes, resposta que acolhe o Estágio Curricular de que este relatório dá conta (*CRIT - Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, s.d.*).

Já em 2005 criou-se o Centro Ocupacional Juvenil (COJ), direcionado a jovens entre os 10 e os 16 anos, aumentando a resposta ao nível educativo e ainda, a equipa do Rendimento Social de Inserção (RSI), de modo a conferir os apoios necessários às pessoas beneficiárias de RSI. Finalmente, em 2009, foi o ano do surgimento do Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental Torrejano (CAFAPT) (*CRIT - Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, s.d.*).

Mais recentemente, para além das respostas sociais suprarreferidas, nasceram novos projetos e parcerias. A título de exemplo, em setembro de 2020, com foco no auxílio a pessoas desempregadas, em busca de formação ou requalificação, tal como crianças/jovens e suas famílias, surgiu os Contratos Locais de Desenvolvimento Social-4G (CLDS-4G), cujo término aconteceu em agosto de 2023 (*CRIT - Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, s.d.*). Acabou por retomar em outubro de 2024 (CLDS-5G), com um projeto denominado de "ComVivências".

Por fim, no ano seguinte (2021), com o objetivo de combater o problema da inserção profissional de pessoas com deficiência, inaugurou-se o projeto "Mercado &

Sabores do CRIT, composto por uma cafetaria, situada na Rua Alexandre Herculano n.º 114, no Edifício Pedro Ferreira, edifício esse, igualmente partilhado pelas respostas sociais do CAFAPT, RSI e CLDS-5G (*CRIT - Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, s.d.*).

No anexo II, encontra-se presente o Organograma da Instituição.

2.1.2. Enquadramento Legal e Económico

Como foi mencionado num dos parágrafos anteriores, o CRIT acabou por ser reconhecido como uma IPSS em 1982 (*Direção Geral da Segurança Social, 2023*).

Segundo o *site* da Segurança Social, estas são “...instituições constituídas por iniciativa de particularidades, sem finalidade lucrativa, com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos, que não sejam administradas pelo Estado ou por um corpo autárquico...” (*Segurança Social, 2023*), posto isto, é enumerado um conjunto de objetivos correspondentes às mesmas, como o apoio a crianças e jovens e suas famílias, a proteção da população idosa e na incapacitação de subsistência, a promoção da saúde, fornecimento de educação e formação, entre as demais (*Segurança Social, 2023*). Tendo em conta a informação anterior, é possível sublinhar que o CRIT se encontra em consonância com os objetivos descritos pela Segurança Social, tendo em conta aquilo que constitui uma IPSS, uma vez que tomam por base os valores de solidariedade, justiça, entre os demais, exatamente como o CRIT (*Relatório e Contas 2022 – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, 2023*).

No que respeita ao Enquadramento Legal das IPSS, estas encontram-se enquadradas no Estatuto das IPSS, Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro. Este diz-nos que, “...*Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) têm assumido uma posição de enorme preponderância no estabelecimento e desenvolvimento de um conjunto de respostas sociais, em todo o território nacional, alicerçado no quadro axiológico da solidariedade social e desenvolvendo-se num modelo de atuação que é revelador de uma abordagem mais humanista, mais próxima,*

menos dispendiosa para o Estado e mais benéfica para os cidadãos.” (República Portuguesa, 2014).

A Lei n.º 76/2015 de 28 de julho de 2015, procede à primeira alteração do Decreto-Lei, descrito anteriormente (*República Portuguesa, 2015*).

Para além disso, a instituição conta como legislação de suporte, a Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho de 2015, que tem como objetivo definir “...os *critérios regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto de Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social.*” (*República Portuguesa, 2015*).

Já no ano de 2019, surge a Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho, de modo a proceder à segunda alteração da Lei anteriormente referida (*República Portuguesa, 2019*).

No que afere ao Enquadramento Económico das IPSS, estas devem submeter à tutela Orçamentos e Contas Anuais. Novamente citando o que nos é referido no *site* da Segurança Social, “O *Orçamento e Contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (OCIP) são um conjunto de obrigações contabilísticas que as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e equiparadas passam a ter que cumprir, a partir do momento em que se registam como IPSS na Segurança Social.*” (*Segurança Social, 2023*).

Tendo esta informação em conta, o CRIT apresenta no seu *site* oficial, os seus Relatórios e Contas desde o ano de 2017 (*Relatório e Contas 2022 – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, 2023*). Seguindo o que consta no último Relatório e Contas publicado, referente ao ano de 2022, publicado a 24 de maio de 2023, “O *Total dos Rendimentos no exercício de 2022 foi de 3.147.373,35 euros, registando-se um aumento de 149.420,09 euros comparativamente ao exercício de 2021, a que corresponde uma variação relativa positiva de 4,98%, em resultado do aumento substancial do valor das rubricas de Prestações de Serviços e dos Subsídios, Doações e Legados à Exploração.*” (*Relatório e Contas 2022 – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, 2023, p.38*).

Para além disso, no que corresponde ao Eixo da Sustentabilidade do CRIT, com o objetivo estratégico de “...apresentar candidaturas para o financiamento de novos projetos e novos serviços que interessem à instituição” (*Relatório e Contas 2022 – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, 2023, p.31*), denota-se que as metas traçadas obtiveram um grau de consecução do objetivo de 89% (*Relatório e Contas 2022 – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, 2023*).

2.1.3. Objetivos, Funções e Tipos de Intervenção

Atualmente, o CRIT engloba diversos projetos de índole social, sem quaisquer fins lucrativos. O principal objetivo da instituição consistiu e continua a consistir em “Educar, Formar, Reabilitar e Integrar social e profissionalmente pessoas com incapacidades e outros grupos desfavorecidos” (*Relatório e Contas 2022 – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, 2023, p.4*), assente nos valores de inclusão, solidariedade, rigor, justiça social, responsabilidade, compromisso, entre os demais (*Relatório e Contas 2022 – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, 2023*).

De um modo geral, a área de intervenção a que o CRIT se compromete surge no âmbito da reabilitação, tal como o próprio nome indica, através de diversos recursos no âmbito da área social, defendendo e respeitando os direitos das pessoas mais fragilizadas. Desta forma, conta com diversas respostas sociais em que cada uma delas propõe-se prestar os melhores serviços, tendo em conta a sua área de atuação, coexistindo diferentes tipos de intervenção e funcionando de forma integrada e articulada.

No que concerne ao ATL “Os Rostinhos”, tem como objetivo principal a ocupação de tempos livres, tal como a própria sigla indica, das crianças e jovens a partir dos 6 anos de idade que nele participam, através de atividades lúdico-pedagógicas. O CAO, atualmente CACI, destina-se a indivíduos com idades iguais ou superiores aos 16 anos, cujas capacidades não permitam, de forma temporária ou permanente, o desempenho de uma atividade produtiva. Nas instalações da E.B 2,3 Manuel Figueiredo, em Torres Novas, insere-se o COJ, que presta serviços enquanto apoio educativo, estimulando o desenvolvimento pessoal, social e pedagógico, através de diversas atividades de natureza socioeducativa, junto das crianças e jovens. Outra resposta é o RSI, com a função de intervir com famílias carenciadas, em situação de pobreza extrema,

garantindo-lhes um acompanhamento social, desde que cumpram os requisitos estipulados por lei. Não esquecendo a valência do CAFAPT, que tem a função de prestar respostas ao nível da intervenção com crianças e jovens, a prevenção de situações de risco e o desenvolvimento ao nível das competências parentais, pessoais e sociais das famílias acompanhadas. E, por fim, o CCR, que atua de forma holística perante as necessidades da população através da solidariedade social e de intervenções ajustadas à diversidade de situações que surgem (*CRIT - Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, s.d.*).

Importa mencionar no ano de 2022, que o CRIT prestou serviços a um total de 1477 utentes, distribuídos por todas as respostas sociais (*Relatório e Contas 2022 – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, 2023*).

2.1.4. Recursos Materiais e Humanos

Qualquer instituição, para que possa efetuar o seu trabalho de modo eficaz e, inclusive, de forma satisfatória, tanto para o público-alvo, como para os seus colaboradores, necessita de recursos. São estes que irão permitir um bom funcionamento de uma boa gestão de qualquer instituição.

Perante a informação prestada no documento afeto às Políticas do CRIT, relativamente à Política de Gestão de Recursos Humanos, refere, “*Os recursos humanos são um dos setores mais importantes para o sucesso ou insucesso de qualquer organismo. Dadas as especificidades e fragilidades dos clientes e tendo em conta o serviço que é prestado nesta organização, atrevemos-nos a considerá-los como um fator decisivo para a execução da nossa Missão.*” (*Política de Gestão de Recursos Humanos – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, 2023, p.1*).

Assim, presente no Relatório e Contas de 2022, disponibilizado no *site* do CRIT, no ponto 4, correspondente aos Recursos Humanos, consta uma tabela informativa sobre os colaboradores do CRIT, por género, faixa etária e nível de escolaridade. Ao analisar a mesma, percecionamos que o sexo feminino acaba por predominar no que toca aos colaboradores da instituição, com uma percentagem de 90%, assim como, a predominância de colaboradores com idade igual ou superior a 45 anos,

sendo, a maioria dos colaboradores, mulheres licenciadas (*Relatório e Contas 2022 – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, 2023*).

Posto isto, o CRIT possui um leque variado de colaboradores, entre os quais: Psicólogos, Educadores Sociais, Sociólogos, Assistentes Sociais, Terapeutas, Formadores, Motoristas, Cozinheiros, Animadores, Auxiliares, Fisioterapeutas, Administrativos, Diretores Técnicos, Coordenadores, Operadores, etc. (*CRIT - Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, s.d.*).

No que diz respeito aos Recursos Materiais, a instituição tem à sua disponibilidade, como por exemplo, equipamentos, ferramentas, as próprias instalações (escritórios, salas, etc.), maquinarias, entre outros variadíssimos elementos.

Torna-se desafiador enumerar todos ou até mesmo a maior parte dos recursos materiais, uma vez que, é vasta a oferta de serviços, projetos, respostas sociais, sendo que cada um/a deles/as, possui um largo conjunto de recursos materiais. Porém, um dos exemplos, corresponde à utilização de viaturas (carros, autocarros, carrinhas, etc.), utilizadas para o transporte de clientes e/ou colaboradores para que seja exequível a realização de determinadas atividades no exterior, visitas domiciliárias, recolha de materiais, entre outras possibilidades. Para além disso, devido à valência de Formação e Emprego, são disponibilizados uma variedade de recursos materiais, tanto ao nível de instalações como de instrumentos, devido às formações que oferece, tais como: Artesanato, Ciências Informáticas, Metalúrgica e Metalomecânica, Produção Agrícola e Animal, Trabalho Social e Formação, Hotelaria e Restauração, entre outras ofertas (*CRIT - Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, s.d.*).

2.1.5. Chegada à Resposta Social

Após se dar a conhecer a instituição, importa referir o percurso até lá chegar. No passado dia 14 de agosto de 2023, foi solicitado, pela primeira vez, um pedido de Estágio Curricular, via e-mail, para o CRIT, demonstrando interesse na resposta social do CCR, pedido esse reforçado, diretamente para o CCR, no dia 04 de setembro. A resposta positiva foi recebida 12 de setembro de 2023.

Questionou-se então a disponibilidade para uma possível reunião, a decorrer nas instalações da resposta social, de modo a dialogar sobre a resposta social em si, e também das funções da estudante no decorrer deste período. A resposta foi célere, marcando-se a respetiva reunião para o dia 07 de novembro de 2023.

No dia 07 de novembro de 2023 a discente aluna dirigiu-se às instalações do CCR para reunião com a coordenadora da resposta social. Nessa mesma reunião, percebeu-se que, nos anos de 2019/2020, tinha sido pensado, no CCR, um projeto denominado de “*EntreLaços: Conhecer e Estar para Integrar*”, destinado aos idosos do concelho de Torres Novas e/ou qualquer pessoa numa situação de solidão, onde, juntamente com os jovens voluntários das respetivas zonas geográficas, com 16 ou mais anos de idade, pertencentes a esse mesmo concelho, se desenvolvessem diversas atividades entre eles, mobilizando uma perspetiva intergeracional e tentando combater, em simultâneo a solidão e isolamento social.

Para além disso, no que diz respeito às funções adicionais na qualidade de estagiária, foi discutida ainda, a possibilidade de colaboração, sempre que necessário, na Loja Social ao abrigo do CRR, assim como no Banco Alimentar e ATL, localizado nas mesmas instalações que o CCR.

Ficou assente o horário de estágio de 6 horas por dia, das 09h30 às 13h00 e das 15h00 às 17h30, contando assim, com 2 horas de almoço. Neste sentido, com o cumprimento deste horário, tendo em conta os dias úteis de tempo de estágio, ficou previsto o seu término no final do mês de março (31 de março de 2024). Deste modo, ficou decido a data de início do período de Estágio Curricular, tendo início no dia 15 de novembro de 2023, após formalização do protocolo.

Por fim, foi também efetuada uma visita guiada às instalações, de forma a facilitar a familiarização com o espaço, para um melhor aproveitamento do trabalho a desenvolver no futuro, e, foram ainda, efetuadas, de igual modo, as devidas apresentações às colaboradoras integrantes da resposta social.

2.1.6. Processo de Diagnóstico: Métodos e Técnicas

Qualquer Metodologia de Investigação consiste numa abordagem utilizada para conhecer profundamente algo, para identificar problemas/necessidades e/ou públicos-alvo, com vista a futuras intervenções.

Como analisado, no que concerne à Metodologia de investigação que apoiou todo o percurso de estágio, esta consiste na abordagem utilizada, quer para conhecer profundamente a instituição, quer de modo a identificar os problemas/necessidades da instituição e população-alvo com vista a futuras intervenções.

Desta forma, abarcando a intervenção no CCR, Projeto e ATL, traduz-se na metodologia Investigação-Ação. Primeiramente, a Investigação-Ação consiste na “...*necessidade de resolver problemas reais...*” (Coutinho, et al. 2009, p.362) e que conta com a participação ativa dos indivíduos em estudo, juntamente com o investigador, ou seja, esta metodologia considera os sujeitos como parte participante essencial (Zuber-Skerritt, 1992 citado em Coutinho, et al. 2009, p.362). Esta aborda duas vertentes, tal como o próprio nome indica, a “Investigação” e a “Ação” (Coutinho, et al. 2009). No que respeita a “Investigação”, esta surge no sentido de aumentar a compreensão/conhecimento do investigador perante os sujeitos – “*compreender, melhorar e reformar práticas*” (Ebbutt, 1985 citado em Coutinho, et al. 2009, p.363) –, por outro lado, a “Ação”, ocorre de modo a obter uma mudança nos mesmos, isto é, “...*há uma acção que visa a transformação da realidade, e, conseqüentemente, produzir conhecimentos as transformações resultantes da acção...*” (Barbier, 1996 citado em Hugon & Seibel, 1988 citado em Coutinho, et al. 2009, p. 362). A finalidade da Investigação-Ação, passa por provocar uma mudança de hábitos por parte dos sujeitos inseridos na investigação, melhorando as suas relações sociais, contribuindo simultaneamente para uma melhor integração dos mesmos no seu meio envolvente (Coutinho, et al. 2009).

Todavia, “*Uma pesquisa científica pode ser desenvolvida por meio da utilização de métodos qualitativos ou métodos quantitativos...*” (Junior, et al., 2021, p.39). Assim, recorreu-se sobretudo a um Paradigma Qualitativo, uma vez que se pretendeu compreender diversos fatores, isto é, “...*a percepção das pessoas, sobre o contexto*

social...” (Melo, 2020, p.553)., neste caso, associados à população em situação de solidão e/ou isolamento, maioritariamente, à população idosa do concelho de Torres Novas, como por exemplo, as principais dificuldades/fragilidades na sua vida quotidiana, as necessidades sentidas a nível geográfico, entre os demais. Resumindo, pretende-se uma maior compreensão dos “assuntos humanos” (Melo, 2020, p.553), logo, implica conhecer um pouco mais acerca das histórias de vida e do quotidiano destas.

Deste modo, seguindo um rumo qualitativo, considerou-se pertinente o Estudo de Caso, na medida que, nas “...metodologias qualitativas, cujo assunto são pessoas, incluem também: etnografia, estudos de caso e pesquisa bibliográfica...” (Robson, 2002 citado em Melo, 2020, p.553). Este implica a exploração detalhada, compreensão e a descrição de determinados fenómenos, como é o caso das pessoas nesta comunidade, onde cada uma delas apresenta uma complexidade de problemáticas à procura de respostas, como por exemplo, a solidão/isolamento, que irão ser descobertas ao logo de um diagnóstico social elaborado no projeto (Aires, 2015).

Para a realização do respetivo trabalho, recorreu-se também Pesquisa Bibliográfica, sendo com esta que se inicia o processo de um trabalho científico. Posto isto, a pesquisa bibliográfica consiste, tal como o próprio nome sugere, na pesquisa de obras outrora publicadas, que irão servir de mote para a construção de outras pesquisas, ou seja, ao identificar as temáticas já existentes, dos mais variados autores, é possível perceber o que já foi dito acerca de determinado tema e, conseqüentemente, entender melhor os fenómenos que o compõem – “A pesquisa bibliográfica é primordial na construção da pesquisa científica, uma vez que nos permite conhecer melhor o fenómeno em estudo.” (Sousa, Oliveira & Alves, 2021, pp.65-66).

Outro instrumento utilizado no âmbito da metodologia de investigação, paralelamente aos três campos de intervenção, foi o Diário de Bordo (DB). Primeiramente, o DB trata-se de um instrumento metodológico, que, para além de adquirir extrema importância num processo investigativo, também potencia o pensamento/reflexão crítica. Além disso, o DB constitui-se enquanto um registo escrito, que acompanha o investigador ao longo de todo o processo, compilando inúmeros relatos acerca do posicionamento do investigador sobre determinado contexto e/ou situação (Simões et al., 2021). Deste modo, acaba por permitir que o investigador volte a mergulhar nas experiências que já viveu – “...o sujeito revisita o passado com vista a

um melhoramento do presente e a um planeamento mais fundamentado do futuro.” (Simões et al., 2021, p.54).“ -, e que lembre o que já esteve mais presente na sua memória.

3. Eixos de Intervenção do Estágio Curricular: Apresentação de Resultados

De seguida mencionar-se-ão os três eixos de intervenção em que a discente esteve envolvida ao longo do Estágio Curricular. Estes começam com o ponto correspondente à Intervenção Comunitária no CCR, onde serão abordados diferentes tópicos referente à composição e organização do mesmo. Em segundo lugar, dar-se-á a conhecer o ATL “Os Rostinhos”, onde esteve presente a intervenção com crianças entre os 6 e os 12 anos de idade, através de diversas atividades direcionadas à terceira infância. O terceiro e último eixo diz respeito ao projeto “Crescer entre Laços” e toda a sua envolvência, direcionado maioritariamente à população idosa do concelho de Torres Novas em situação de solidão e/ou isolamento social.

Além disso, ao longo dos três eixos de intervenção vão sendo apresentadas informações relevantes relativas às respostas sociais em questão e a linha de atuação do projeto referido, assim como os objetivos, funções e tipos de intervenção destas, recursos materiais e humanos, etc. Simultaneamente serão apresentados contributos teóricos que enquadram os temas apresentados, bem como métodos e técnicas utilizadas na intervenção em cada um dos eixos.

3.1. Intervenção Comunitária no Centro Comunitário Rosto

3.1.1. Resenha Histórica da Resposta Social

No que concerne à resposta social CCR, esta surge na continuidade do Projeto de Luta Contra a Pobreza, denominado de “Recuperar o Sorriso Transpondo Obstáculos (ROSTO)”, implementado entre os anos de 2001 e 2004, dando o atual nome ao centro comunitário (*CRIT - Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, s.d.*).

Este surge devido a uma preocupação com as questões de cidadania e perante as necessidades da população torrejana, através da solidariedade social. Assim, o CCR tem como objetivo organizar respostas direcionadas às necessidades da população,

através de uma função de caráter preventivo, fomentando, inclusive, a participação desta (pessoas, famílias, grupos sociais), na comunidade. Além disso, destina-se não só a famílias socioeconomicamente carenciadas, mas sim a todas as pessoas do concelho de Torres Novas, que, perante um problema de índole social, sintam a necessidade de ajuda (*CRIT - Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, s.d.*).

Atualmente, o CCR tem como localização a Rua Padre Amílcar Fialho, Bloco 1, Cave Direito, inserido num bairro de habitação social, em Torres Novas.

3.1.2. Intervenção Comunitária: um enquadramento teórico

No ponto anterior, refere-se de forma superficial as preocupações da intervenção voltada à comunidade, desenvolvida no Centro Comunitário. Porém, antes de se explicar o que é a Intervenção Comunitária, importa definir aquilo que se entende por comunidade. Tanto Idáñez (2001), como Ander-Egg (1995) partilham a ideia que, a comunidade consiste num agregado social de pessoas, que habitam entre si, num determinado espaço geográfico (*Ander-Egg, 1995 citado em Pereira, 2012*), estabelecendo redes de comunicação e interação, podendo desenvolver um sentimento de pertença e/ou identificação umas com as outras (*Idáñez, 2001 citado em Pereira, 2012*).

Resumindo e apropriando as palavras de Pereira (2012), a comunidade caracteriza-se enquanto um grupo de pessoas que se localizam na mesma área geográfica, compartilhando a sua participação social na mesma, ao mesmo tempo que vão mantendo relações uns com os outros, podendo ou não, compartilhar, inclusive, interesses e/ou ações em comum (Pereira, 2012).

Porém, atualmente existe uma visão mais ampla daquilo que se acredita ser a comunidade, indo além da dimensão territorial. Segundo o descrito na Enciclopédia Temática Universalis (2004), citado por Dias (2011), “*Nem todo o agrupamento de pessoas constitui necessariamente uma comunidade. A unidade de lugar e de tempo não são suficientes para criarem e definirem o que é uma comunidade.*” (*Enciclopédia Temática Universalis, 2004 citado em Dias, 2011, p.42*). Corroborando, Sodré (2007) afirma que não basta “*estar junto num território*” para se ser comunidade, mas sim as relações que estas estabelecem entre si, não se limitando a “*uma faixa*

contínua de terra” (Sodré, 2007 citado em Dias, 2011, p.42-23). Posto isto, uma comunidade centra-se num grupo de pessoas que podem partilhar, ou não, um conjunto de interesses, gostos, objetivos, preferências e/ou vocações em comum, podendo ou não se inserir no mesmo espaço geográfico. A título de exemplo, temos a Comunidade LGBTQIA+, que representa o coletivo de pessoas que não se identifica com a norma binária de género e/ou sexualidade, abrangendo pessoas homossexuais, bissexuais, transgénero, assexuais, intersexo, entre outras, em todo o mundo.

Contudo, a vida em comunidade apresenta os seus desafios, tendo em conta que existe uma grande pluralidade indivíduos que nela se inserem e, conseqüentemente uma pluralidade de diferenças e mudanças que vão surgindo nas comunidades em questão (Farto, 2021-2022). É graças a este fator que, *“A intervenção com a comunidade torna-se cada vez mais necessária nos dias de hoje...” (Farto, 2021-2022, p.6)*, aspeto que se tem tornado intrínseco à própria definição de Educação Social.

São várias as definições atribuídas à Intervenção Comunitária. Segundo Amaro (2018), esta diz respeito a *“um conjunto de ações, processos e dinâmicas promovidos numa comunidade por entidades individuais e coletivas, com vista a enfrentar e resolver os seus problemas e necessidades...” (Amaro, 2018 citado em Farto, 2021-2022, p. 6)*. Já na ótica de Antunes & Mendes (2022), *“A intervenção comunitária é, hoje, entendida como uma técnica ou prática social que tem como objetivo a melhoria das condições de vida e o desenvolvimento humano e comunitário, mediante a mobilização de recursos humanos e institucionais, estimulando e motivando à implicação e participação ativa...” (Antunes & Mendes, 2022, p. 59)*.

Por último, entre muitas outras as definições atribuídas, Mendieta, Martins & Espigares (2006), dizem-nos que *“...a Intervenção Comunitária tem como finalidade a mudança, no sentido de manter o equilíbrio, a partir da promoção da qualidade de vida e da redução dos problemas sociais, numa perspetiva positivista de intervenção participativa.” (Mendieta, Martins & Espigares, 2006 citado em Pereira, 2012, p. 16)*.

O que as definições apresentadas possuem em comum, no que diz respeito àquilo que caracteriza a Intervenção Comunitária, passa pelo desenvolvimento de ações, tais como atividades e dinâmicas na comunidade, com o auxílio de diversas instituições e entidades e ainda, dos recursos que estas disponibilizam, em conjunto

com a própria comunidade. Assim, esta atua em prol da resolução de diversas necessidades/problemáticas/fragilidades dos indivíduos, priorizando um aumento no bem-estar e qualidade de vida destes, assentando no pilar da participação ativa (Antunes & Mendes, 2022).

A principal razão pela qual a Intervenção Comunitária se focar tanto na participação ativa dos cidadãos, deve-se ao facto de promover junto dos mesmos a autonomia e responsabilidade, para adquirem ferramentas de combate às suas maiores fragilidades e necessidades. Em simultâneo, os indivíduos adquirem consciência das situações precárias e das suas vulnerabilidades e tornar-se-ão parte ativa na resolução das mesmas, através da *“...identificação das suas necessidades, interesses e potencialidades (...), tornando-se os protagonistas do seu processo de capacitação e desenvolvimento, em prol da melhoria das suas condições e qualidade de vida...”* (Antunes & Mendes, 2022, p.60) cumprindo-se assim um dos pilares da Educação Social.

Para além disso, uma participação ativa destes sujeitos permite que estes colaborem e articulem entre si, com vista ao alcance de objetivos e interesses potencialmente comuns (Farto, 2021-2022). Segundo Farto (2021-2022), *“A cooperação pode ser entendida como um sistema onde indivíduos se unem no sentido da realização do equilíbrio entre os interesses pessoais e os da comunidade, havendo ganhos para ambas as partes.”* (Farto, 2021-2022, p.10).

3.1.3. Centros Comunitários: uma resposta social polivalente

Como foi mencionado no ponto anterior, a Intervenção Comunitária, importa-se com a participação ativa dos cidadãos na comunidade em que se inserem, assim como em tornar estes indivíduos parte da solução dos seus problemas/fragilidades.

Porém, a própria sociedade apresenta, atualmente, uma grande variedade de públicos, assim como, um número elevado e complexo de problemas, fragilidades, necessidades a eles associados, sendo que estes não estão distribuídos uniformemente no território, o que requer uma polivalência de respostas sociais, obrigando a uma intervenção mais alargada, para além dos próprios envolvidos (Bonfim, et al., 2000). Ou seja, por mais que se pretenda que os indivíduos tenham autonomia, responsabilidade

e ferramentas para ser parte da fatia da resolução das necessidades, precisam em determinados momentos e contextos mais que outros de acompanhamento e apoio para o fazerem e é aí que entram os Centros Comunitários, que, instalados em territórios marcados por algum tipo de vulnerabilidade, desenvolvem “...ações tão diversificadas quanto as necessidades sentidas pela população...” (Bonfim, 2000, p.7).

Como afirma Bonfim (2000), “O centro comunitário é uma estrutura polivalente onde se desenvolvem serviços e actividades que, de uma forma articulada, tendem a constituir um pólo de animação com vista à prevenção de problemas sociais...” (Bonfim, 2000, p.7)

Os centros comunitários são assim entidades, construídas num ponto geográfico estratégico, sendo este, preferencialmente, num bairro ou freguesia, priorizando a proximidade da comunidade e dos problemas que se prevê atuar (Bonfim, 2000). Assim, apresenta um conjunto de respostas diversificadas, preparadas para ir ao encontro da multiplicidade de necessidades da comunidade, “...numa função de carácter preventivo e de minimização dos efeitos de exclusão social...” (Bonfim, 2000, p.5), ao mesmo tempo que trabalha na promoção da participação dos cidadãos neste processo, como foi analisado anteriormente.

Para além da sua localização, o próprio edifício deve conter espaços multifuncionais, podendo estar ou não, concentrados no mesmo edifício, adaptando-se às necessidades da comunidade em concreto, assim como facilitando o trabalho da equipa técnica. Esta última deverá ser multidisciplinar, uma vez que, serão as diferentes competências e perfis profissionais que se revelarão fulcrais e facilitadores na polivalência que um centro comunitário contém (Bonfim, 2000).

Para além disso, é este conjunto de profissionais, entre os quais, os Educadores Sociais, que irão prestar diferentes serviços à comunidade, tais como: Informação, através de esclarecimentos e encaminhamento para entidades parceiras apropriadas, isto é, “...deve permitir às pessoas a obtenção de uma adequada e atualizada informação e orientação sobre os recursos existentes, direitos e deveres, benefícios regulamentados e formas de procedimentos ou esclarecimentos de dúvidas.” (Bonfim, 2000, p.13); Animação Sociocultural, com o objetivo de promover um envolvimento ativo na comunidade, através de diversas atividades que realcem as potencialidades dos

indivíduos, reforçando o sentimento de pertença, a motivação para a mudança e a minimização de situações de exclusão social; e ainda, o Atendimento/Acompanhamento Social, que consiste no acompanhamento e orientação do utente no seu processo de mudança (Bonfim, 2000). Contudo, “...outras actividades que poderão ser desenvolvidas no âmbito do centro comunitário...” são o “trabalho de rua com crianças e jovens”; a “dinamização de grupos de jovens”; “actividades de tempos livres”; “ateliers ocupacionais”; “actividades de formação familiar”; “trabalho com idosos e outros grupos da comunidade”; “bibliotecas”; “videotecas ou ludotecas que se constituam como incentivo à participação alargada de todos os residentes.” (Bonfim, 2000, p.14). Além do mais, pode também possuir, como é o caso do centro que acolheu o estágio, serviços como Banco Alimentar, Loja Social, Acompanhamento Psicológico, Serviço de Apoio à Procura de Emprego (SAPE), entre outros.

Contudo, para que a intervenção dos centros comunitários seja tão eficaz como se pretende, é importante privilegiar o trabalho em rede e as parcerias, rentabilizando recursos e mobilizando outros da comunidade, que possivelmente, irão potenciar a intervenção junto dos utentes (Bonfim, 2000). Assim, é esta exploração de recursos conjunta e em rede, entre entidades e comunidade que constituiu uma mais-valia na resolução dos problemas, necessidades e/ou fragilidades sentidas.

3.1.4. Objetivos, Funções e Tipos de Intervenção do CCR

Ao considerar toda a informação disposta acima, o CRR surge como uma resposta de elevada importância e relevância, no sentido que pretende intervir junto dessa população mais frágil, minimizando e prevenindo as suas atuais situações, sendo estas as mais variadas tendo em conta que presta os seguintes serviços: Atendimento/Informação; Acompanhamento Psicológico e Social; Serviço de Apoio a Pessoas em Condição Sem-Abrigo; Serviço de Apoio no Combate às Dependências; Animação Sociocultural; Doação de Bens Alimentares; Serviço de Apoio à Procura de Emprego (SAPE); entre os demais (Regulamento Interno – Centro Comunitário ROSTO, 2023, p.2).

Assim, como é possível verificar, o CCR atua em múltiplas áreas de intervenção. No que concerne ao Banco Alimentar, observámos e participámos no decorrer do estágio que este serviço se encarrega da recolha, organização e posterior distribuição

de alimentos angariados, de modo a serem fornecidos às famílias acompanhadas no centro, mediante o diagnóstico levantado no Plano de Intervenção Social (PI) (anexo III) inicial do utente. Adicionalmente, contudo, presta também apoio ao nível da medicação, para além dos bens alimentares. Assim, além dos mencionados anteriormente, o CCR recebe frequentemente roupas, calçado, mobiliário, entre outros bens, sendo estes disponibilizados à comunidade, após a sua devida seleção e armazenamento, na Loja Social. Outro serviço é o SAPE, que presta auxílio na procura de emprego, através da articulação entre entidades, criação de currículos e/ou preparações para entrevistas de emprego. Existe também o Rosto Jovem e o Rosto em Família, em que o primeiro presta serviços de acompanhamento/apoio a jovens, como por exemplo, na elaboração dos trabalhos escolares, e o segundo, já se destina a adultos, através de acompanhamento psicológico, social e mediação familiar. Existe ainda, o Serviço de Apoio no Combate às Dependências, que faculta transportes para consultas, ao mesmo tempo que auxilia o utente a formular os seus projetos de vida, sempre acompanhado o mesmo ao nível psicossocial.

No documento referente ao Regulamento Interno do CRR, são enumerados diversos artigos que fornecem informações acerca dos objetivos; serviços; processo e critérios de admissão, assim como a priorização destes; do funcionamento; dos direitos e deveres dos clientes, da resposta social.

No que concerne ao processo de admissão, presente no Capítulo II, esta é *“...feita através de uma entrevista ao candidato a efetuar pelo Técnico Coordenador do CRR e na sua ausência, por uma técnica da Área Social.”* (Regulamento Interno – Centro Comunitário ROSTO, 2023, p.3). Contudo, tendo em conta o que foi observado, este tipo de entrevistas não possuem um guião previamente estruturado, como é o caso das entrevistas estruturadas e/ou semiestruturadas. Apesar de possuir alguns tópicos de abordagem comuns, como por exemplo, as informações pessoais do utente, necessárias para constituir processo (ex. nome; idade; estado civil; localidade; agregado familiar; situação económica, etc.), estas podem assumir-se enquanto entrevistas não-estruturadas, uma vez que, não possuem um guião, dando a liberdade ao entrevistado de ter uma conversa espontânea com o técnico responsável, ao mesmo tempo que o entrevistado se sente mais confortável e confiante perante a entrevista e entrevistador.

Os utentes só poderão ser beneficiários de determinados apoios, dependendo da avaliação do valor *per capita*, tendo em consideração os rendimentos/despesas dos mesmos (*CRIT - Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, s.d.*). Por fim, para além do utente ter que ser residente no concelho de Torres Novas, existem outros critérios de priorização, inscritos no Artigo 7.º, que são: baixos recursos económicos do agregado familiar; família monoparental ou numerosa; dependências; sem-abrigo; desemprego; criança/jovem e/ou família em situação de risco; doença; rendas atrasadas; violência doméstica; situação habitacional, entre outras (*Regulamento Interno – Centro Comunitário ROSTO, 2023*).

O CCR, para além de ser de frequência gratuita, funciona ainda diariamente, ajustando o seu horário às necessidades dos seus clientes, sempre que assim seja pertinente (*Regulamento Interno – Centro Comunitário ROSTO, 2023*).

Deste modo, em coerência com o previsto no Regulamento Interno, observámos que o processo habitual de acompanhamento de um indivíduo passa, inicialmente, por um atendimento social, em que se procede ao preenchimento da Ficha de Atendimento Social (anexo IV), onde são registadas todas as informações pertinentes para as técnicas sobre o caso particular de cada utente. Em segundo lugar, é necessário o preenchimento do Plano de Intervenção Social que, de um modo geral, contém uma listagem de serviços a prestar, que a entidade se compromete a cumprir, conforme o pedido de apoio solicitado (ex. alimentar e/ou monetário) e ainda, as ações a que o utente se compromete a cumprir perante a entidade, com validade de um ano. Agregado a este, encontra-se o Termo de Consentimento Informado (anexo V), onde o utente declara a sua autorização ao CCR para a recolha de informação de cariz pessoal (ex. Cartão de Cidadão). Por fim, existe ainda, na documentação fundamental do CCR, uma Ficha de Pedido de Consulta de Psicologia/Apoio Social (anexo VI).

De facto, o modelo de intervenção prevê uma lógica de reciprocidade, pois tanto os utentes como os colaboradores das respetivas respostas sociais apresentam direitos e deveres. Os clientes, possuem enquanto seus direitos: “*O respeito pela sua identidade pessoal e pelos seus usos e costumes, bem como o direito à reserva da intimidade privada e familiar*”; “*Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades do CCRosto*”; “*Participar nas atividades do CCRosto*” e “*Ter*

acesso à cafetaria mediante o pagamento das despesas efetuadas” (Regulamento Interno – Centro Comunitário ROSTO, 2023, p.4-5).

Já enquanto deveres, os utentes devem: “*Colaborar com a equipa Técnica do CCRosto na medida das suas possibilidades, não exigindo prestação de serviços para além do estabelecido*”; “*Observar o cumprimento das normas em vigor*”; “*Respeitar os horários de funcionamento*”; “*Manter um bom estado de conservação os documentos ou objectos que lhe forem facultados, bem como fazer bom uso das instalações e dos equipamentos ao seu dispor no CCRosto*”; “*Respeitar as indicações que lhe forem transmitidas pelos funcionários do Centro*”; “*Colaborar com o Centro, preenchendo os impressos que lhe forem fornecidos, para fins estatísticos e de gestão*”, e ainda, “*Contribuir para a tranquilidade, o bom funcionamento e o bem-estar necessários ao CCRosto*” (Regulamento Interno – Centro Comunitário ROSTO, 2023, p.5).

Porém, se o utente não vir respeitados os seus direitos e/ou se considerar que alguma situação foi contra a sua integridade, o CCR dispõe de um Livro de Reclamações, sempre que este considerar necessário (Regulamento Interno – Centro Comunitário ROSTO, 2023, p.5). Conta ainda com uma caixa de Sugestões/Reclamações (anexo VII), em que o próprio poderá sugerir ou reclamar de qualquer fator que considere pertinente. Por último, existe ainda, presente nos documentos afetos ao CCR, um Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Clientes (anexo VII), assim como um Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Colaboradores (anexo IX).

Em síntese, a par das informações recolhidas por observação e análise documental o Centro Comunitário caracteriza-se como uma resposta social que atua em diferentes frentes, com os mais variados públicos-alvo (crianças, adultos, pessoas com deficiência, pessoas com dependências, idosos, sem-abrigo, pessoas com dificuldades económicas...), através de um leque variado de serviços voltados à comunidade onde se insere, também com o auxílio de diferentes parcerias, articulações e protocolos. Alguns desses serviços passam por ateliers, programas de rádio, ações de sensibilização em escolas e doação de bens. Assim, graças à intervenção a que se propõe, ajuda na reconstrução de dezenas de processos de vida, através de um conjunto de ferramentas sociopedagógicas, mas também através do cuidado, a relação de proximidade e o investimento por parte de toda a equipa técnica

que o compõe. Posto isto, pode-se dizer que este aglomerado de características são o principal fator que leva à imagem positiva do centro, que se espelha por toda a comunidade, como nos é relatado nas entrevistas analisadas posteriormente.

3.1.5. Recursos Materiais e Humanos

Como foi mencionado anteriormente, para que qualquer instituição efetue o seu trabalho de modo eficaz, é necessário que existam recursos, sejam eles materiais ou humanos, para garantir um funcionamento e gestão da instituição.

No que afere aos recursos materiais, importa mencionar as instalações da própria entidade. Neste sentido, o CCR conta com uma receção; duas casas de banho, sendo uma delas destinada aos clientes e a outra destinada aos colaboradores; uma divisão multifacetada que serve diversas funcionalidades, com o nome de “Espaço Millennium”; uma arrecadação; três gabinetes e ainda, um pequeno espaço destinado ao armazenamento dos donativos alimentares e medicação. Somando aos anteriores, possui ainda, um espaço exterior, partilhado com o ATL e um espaço cedido à Loja Social.

Por outro lado, existem ainda outros recursos necessários ao funcionamento desta resposta social, alguns deles presentes nos espaços mencionados no parágrafo antecedente, como frigoríficos, arcas e cacifos para armazenar os donativos recebidos, impressoras e computadores que permitem o desenvolvimento do trabalho diário das técnicas e impressão de documentação essencial, entre tantos outros (ex. máquina do café; dossiers; secretárias; produtos de limpeza; micro-ondas...), não se justificando a sua enumeração exaustiva.

Do ponto de vista dos recursos humanos as necessidades da instituição são asseguradas “...por um conjunto de colaboradores do qual fazem parte nomeadamente: 1 Diretora Técnica, 1 Psicóloga, 1 Educadora Social, 1 Animadora Sociocultural, 1 Administrativa e outro Pessoal de Apoio julgado necessário para a eficiência dos mesmos.” (*Regulamento Interno – Centro Comunitário ROSTO, 2023, p.5*), que correspondem assim, aos recursos humanos afetos à respetiva resposta social.

Apesar do trabalho realizado pela equipa multidisciplinar, o CCR conta ainda com diversas parcerias, isto é, outro conjunto alargado de recursos na comunidade, de modo a atuar mais eficazmente junto das populações mais fragilizadas. Alguns exemplos de parcerias são: a Câmara Municipal de Torres Novas; o Centro Hospitalar do Médio Tejo; Equipa de Tratamento de Abrantes; Centro de Emprego e Formação Profissional; entre os demais.

Para além destes, existem ainda os utentes afetos à resposta social. Segundo o Relatório de Contas de 2022, o CCR prestava apoio, no ano de 2021 a 530 utentes, sendo que o ano de 2022 prestou apoio a 486 utentes, isto é, menos 156 do que o ano anterior. Apesar da aparente redução, corresponde à resposta social da instituição que continua a prestar apoio ao maior número de utentes, comparativamente às restantes (*Relatório e Contas 2022 – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, 2023*), o que remete para a abrangência e importância desta resposta social na comunidade.

3.1.6. Nota Metodológica: Centro Comunitário Rosto

Num capítulo anterior, indicou-se as metodologias de intervenção transversais às três grandes dimensões de atuação, contudo, algumas delas vão variando consoante a dimensão abordada. No que respeita às Técnicas de Recolha de Dados que nos permitiram conhecer e caracterizar o CCR estes foram a Observação: a Observação Participante e a Observação Não Participante, ambas com o intuito de captar momentos na altura em que os mesmos se produzem, de forma planeada e intencional (*Aires, 2015*).

No que respeita à Observação Participante, esta é onde o observador se torna parte da situação a observar, isto é, “*A Observação Participante é realizada em contacto directo, frequente e prolongado do investigador, com os actores sociais, nos seus contextos culturais, sendo o próprio investigador instrumento de pesquisa.*” (*Correia, 2009, p.31*). Fazendo recurso da definição de Bogdan e Taylor (1975), a observação participante, caracteriza-se num conjunto de interações, entre o investigador e os sujeitos, ao mesmo tempo que se vão recolhendo dados e informações da ação pertinentes para a pesquisa científica (*Bogdan & Taylor, 1975 citado em Correia, 2009*).

Marietto (2018) refere que, geralmente, “...a observação participante ocorre em ambientes comunitários ou em locais que se acredita ter alguma relevância para as questões de pesquisa.” (Marietto, 2018, p.8). Além disso, menciona inclusive que, “O pesquisador, na observação participante, coleta dados por meio da participação na vida cotidiana das pessoas que ele ou ela está estudando.” (Marietto, 2018, p.8). Posto isto, ao analisar estas duas citações, percebe-se o uso da observação participante, também, no CCR, pois, durante todo o período de estágio curricular, foi-se desenvolvendo um trabalho de pesquisa acerca da polivalência que alberga um centro comunitário, através da observação das rotinas que nele ocorrem.

Por oposição à anterior, apesar de possuírem o objetivo comum de recolha e tratamento de informação, na Observação Não Participante, o observador não faz parte da ação cujo observa, ou seja, este evita qualquer interação que possa intervir com o meio natural do objeto observado, permanecendo de fora (Gil, 2006 citado em Ferreira et. al, 2012).

Assim, a observação não participante foi constante ao longo do tempo passado no CCR, nos momentos em que foi permitido à estagiária assistir aos de atendimentos sociais, onde, apesar de não intervir diretamente com os utentes acompanhados, lhe era possível adquirir conhecimentos fulcrais à sua pesquisa.

Para aprofundar o conhecimento acerca do funcionamento do centro comunitário, entendeu-se ainda pertinente mobilizar a técnica da Entrevista, concretamente, a Entrevista Semi-Estruturada. Esta tem como principal objetivo um diálogo recíproco entre duas ou mais partes, de modo a obter informações relativas ao fenómeno de análise, através de um conjunto de perguntas e repostas, inseridas num guião flexível. Ao realizar esta técnica, pretende-se recolher e aprofundar as informações e conhecimentos relativos a determinada problemática (Vieira, 2017). Assim, revelou-se uma mais-valia, uma vez que permitiu recolher informação “realista” sobre os factos, através da narração de quem os comentou. Segundo Ribeiro (2008), a entrevista compõe a “...técnica mais pertinente quando o pesquisador quer obter informações a respeito do seu objeto...” (Ribeiro, 2008 citado em Júnior & Júnior, p.249), fazendo dela, “...um dos principais meios ou procedimentos para a coleta de dados e informações na pesquisa qualitativa...” (Vieira, 2017, p.5).

Neste caso, foram efetuadas duas entrevistas, sendo uma delas direcionada à Coordenadora da reposta social e outra destinada à Educadora Social do Centro Comunitário, de forma a obter um conhecimento mais profundado acerca do funcionamento da resposta social e a sua restante envolvência, através da narração dos factos de quem nela se insere.

Por fim, de modo a apoiar esta técnica metodológica, realizaram-se os devidos Guiões de Entrevista e Gelhas de Análise de Conteúdo, presentes em apêndice, nomeadamente apêndice XII e apêndice XIII. Além disso, também em anexo, encontra-se o Termo de Consentimento Informado, assinado pelas entrevistadas, dando conhecimento do teor das entrevistas (anexo XI).

3.2. O CCR na Perspetiva das Técnicas

3.2.1. Análise da Entrevista à Educadora Social do CCR

A primeira entrevista efetuada foi à Educadora Social da equipa do CCR. Neste sentido, a entrevista começa por conter perguntas relativas à caracterização da própria, concretamente, acerca do seu percurso académico e profissional, de modo que a entrevistadora pudesse traçar a linha do seu trajeto até às suas funções na atualidade.

Aferindo-se ao seu percurso académico, a entrevistada tem como formação base a Educação Social – *“...a minha formação é uma...é a licenciatura de Educação Social...”* –, tendo efetuado uma Pós-Graduação na área das dependências – *“Fiz um curso de frequência de Pós-Graduação na área das dependências...”*. No que concerne ao seu percurso profissional, mesmo antes de ter ingressado na Pós-Graduação anteriormente mencionada, já exercia funções no seu atual local de trabalho, desde 2001, inicialmente enquanto “Projeto de Luta Contra a Pobreza”, e a partir de 2005, enquanto centro comunitário, como o conhecemos hoje – *“...desde setembro de 2001 que estou ligada ao Rosto...inicialmente num “Projeto de Luta Contra a Pobreza” e a partir de 2005 (...) resposta social do CRIT...”* –, sendo a Pós-Graduação um acrescento e uma mais-valia às funções que já desempenhava – *“...já estava aqui no Rosto e inicialmente trabalhava muito com a população ao nível da adição.”*. Além disso, teve variadas experiências ao nível de estágios profissionais – *“Eu tive, portanto, várias experiências...”* –, sobretudo com crianças e jovens – *“Eu tenho experiência (...) com crianças e jovens,*

especialmente com crianças a nível de tempos livres e campos de férias...”. Além dos anteriores, a sua experiência com crianças e jovens estendeu-se ao colaborar num Centro de Acolhimento Temporário (CAT) – “Também tive uma experiência (...) num Centro de Acolhimento Temporário...”.

Logo após, surgiu o bloco de perguntas relativas às funções na resposta social, nomeadamente, as funções atuais da entrevistada, o seu dia-a-dia no Centro Comunitário, o trabalho com os utentes, entre outras categorias. Quanto às funções da entrevistada, atualmente, exerce funções enquanto “*...Educadora Social do Centro Comunitário...*”, onde parte das suas funções diárias passam pelo acompanhamento a nível social de famílias e pessoas que recorram ao serviço – “*...prende-se com o acompanhamento de situações (...) já em decurso, portanto, processos de pessoas que são famílias acompanhadas pelo Rosto a...a nível social...*” –, ajudando e orientando as mesmas – “*...ajudar a orientar ou encaminhar...*” –, atendo às suas especificidades – “*...e prende-se com o atendimento de novas situações (...) atendendo às especificidades de cada um...*”, ao mesmo tempo que atualiza, diariamente, os processos afetos a estes utentes – “*...trabalho de gabinete (...), a nível da atualização dos processos...*” e colabora nos serviços afetos ao BA e Donativos – “*...colaboro com (...) outras ações que se desenvolvem aqui, nomeadamente com a distribuição ao nível do Banco Alimentar e Donativos...*”. Posto isto, parte do seu trabalho é auxiliar as pessoas a envolver-se no seu próprio processo de mudança – “*...conseguir que elas percebem a importância das coisas e se envolvam (...), só assim é que se consegue o seu processo de mudança...*”.

Fora o seu trabalho diário, a entrevistada presta, inclusive, algumas funções no exterior – “*...com o seu acompanhamento para o exterior, com a articulação com outros serviços...*” –, como ações de sensibilização em escolas – “*...algumas ações que se desenvolvem pontualmente nas escolas (...), ações de sensibilização, formação, de acordo com as solicitações externas...*” –, articulação com outros serviços, Visitas Domiciliárias (VD), etc. A somar a estas, colabora ainda no programa de rádio quinzenal, iniciativa do centro comunitário, denominado de “Portal da Amizade” – “*...o Portal da Amizade, que é um programa de rádio, quinzenal (...) mas que já colaboro e desenvolvo há bastantes anos...*” –, e é ainda responsável pelo Atelier de Culinária, aberto ao público em geral, também ele quinzenal – “*E também tenho a questão, atualmente, da...da ação de culinária, que se desenvolve quinzenalmente...*”.

Posteriormente, à medida que a entrevistadora ia colocando as suas questões, obteve-se uma vasta informação sobre o Centro Comunitário, tanto ao nível das articulações e parcerias, da documentação afeta ao serviço, a percepção que a comunidade tem do mesmo, os projetos e atividades nele desenvolvidos e ainda, sobre a equipa que o compõe. Quando às articulações e parcerias, ficou-se a saber que o CCR articula, sempre que necessário, com os serviços de saúde – *“...temos acompanhamento e articulação com os serviços de saúde...”* –, assim como auxilia em determinados casos referentes à saúde do utente, como por exemplo, o acompanhamento e auxílio do pedido de Atestado de Incapacidade Multiusos (anexo XII), que poderá conferir ao utente determinados apoios – *“...submeter um pedido, o atestado de incapacidade multiusos...”*.

Quanto à percepção perante o centro, de um modo geral, a entrevistada crê que este tem uma boa percepção na comunidade – *“...de uma maneira geral, as pessoas têm uma boa visão do Centro Comunitário.”* –, embora exista sempre quem considere que se ajudem pessoas cujo não precisam de ajuda e vice-versa – *“O facto de acharem (...), que, por vezes, não são ajudadas as pessoas que precisam ou que são ajudadas pessoas que não precisam...”*. Porém, o Rosto tem desenvolvido um longo trabalho ao longo dos anos, para garantir que a percepção que transmite aos seus utentes e comunidade em geral, seja a mais positiva possível – *“Conseguiu (...), ao longo dos anos, fazer essa conquista e é um serviço que as pessoas, de facto, reconhecem.”*.

De modo a garantir que a intervenção seja, de tal modo, mais eficiente e eficaz para com o público-alvo, é necessária a criação de diferentes projetos e atividades. Como foi analisado anteriormente, a própria resposta social, como a conhecemos atualmente, deu continuidade a um projeto iniciado em 2001, chamado “Projeto da Luta Contra a Pobreza”, sendo que desde então, têm-se vindo a desenvolver diferentes projetos, com diferentes propósitos, mas todos eles com a primazia do bem-estar dos utentes que acompanham. Um dos projetos destacados pela entrevistada foi o Projeto “Recomeçar Saudavelmente”, com presença no Estabelecimento Prisional de Torres Novas – *“Nós tivemos aqui um projeto que era o Recomeçar Saudavelmente, que fizemos...desenvolvemos durante anos no Estabelecimento Prisional de Torres Novas...”*. Quanto às atividades, o Rosto possui várias atividades gratuitas – *“...atividades são viradas para a comunidade ao nível geral, portanto, não têm a barreira,*

digamos assim, a restrição da vertente económica... –, destinadas à população em geral – *“...nós vamos fazendo essas atividades, que eu também não referi, viradas para a comunidade...”*, *“...atividades de carácter mais recreativo...”* –, como o Atelier de Culinária (anexo XIII), o Atelier de Manualidades e eventuais passeios (anexo XIX) – *“...alguns passeios, algumas visitas, eventualmente alguns eventos intergeracionais...”* – que resultam do mesmo e ainda, as Caminhadas (anexo XX) – *“...temos (...) a questão das...das caminhas e de, à sexta-feira termos um espaço de...um atelier onde desenvolvem atividades de carácter mais...de artes decorativas...”*. Contudo, tanto as atividades como os projetos desenvolvidos no centro comunitário, só são exequíveis graças à equipa multidisciplinar que o compõe. Segundo as palavras da entrevistada, esta é uma das maiores potencialidades que o Centro possui – *“Uma potencialidade do Rosto tem sido, sem dúvida, ter uma equipa multidisciplinar...”* –, junto com a qualidade do acompanhamento diário aos utentes que procuram esta resposta social – *“...temos tido o privilégio de ter tido bons técnicos a trabalhar...”*.

Tendo em conta a menção dos utentes/público-alvo ao longo da entrevista e, sendo estes a essência do trabalho desenvolvido no centro comunitário, foi mencionado pela entrevistada diferentes tópicos associados aos mesmos, como as situações de dependência, os agregados familiares, as condições de acesso/admissão, a relação destes com a equipa, entre os demais.

Quanto às dependências, parte dos utentes acompanhados no Rosto são ou foram sujeitos com algum tipo de dependência – *“...resposta social, também se distinguiu pelo trabalho (...) com pessoas no âmbito das dependências, em especial, dependência de drogas...”* –, sejam ao nível do álcool, drogas ou até mesmo tabaco, entre outras – *“...continuamos a dar apoio a pessoas realmente com situação de dependência, de adições do álcool, de drogas, do tabaco também...”*. Outra grande parte dos utentes acompanhados são famílias multiproblemáticas – *“...famílias multiproblemáticas que têm dificuldade em fazer face às necessidades...”* –, sobretudo com carências económicas – *“...famílias com carências da ordem económica...”*. Associado a este prolema de cariz económico, associa-se a questão da integração profissional – *“...temos situações de pessoas que precisam apenas de um empurrãozinho a nível de integração profissional...”*. Além disso, outro tipo de utentes que chegam ao centro comunitário são utentes com as mais variadas questões de

saúde, isto é, com algum tipo de doença mental (ou outras) – “*Sempre tivemos população com situações de doença mental...*”.

A verdade é que o tipo de utentes acompanhados no centro é bastante variado, não existindo apenas um perfil de utente típico, pois, tal como a Doutora refere, trata-se de uma “*...população bastante heterógena...*”, que estão “*...sempre a surpreender...*”. Contudo, para serem utentes do Rosto, terão que possuir, todos eles, as mesmas condições de acesso, sendo a mais importante, pertencer ao concelho de Torres Novas – “*...têm de ser todos do concelho de Torres Novas...*”. Quanto à intervenção com estes, a entrevistada declara que é visível a mudança em alguns utentes, assim que estes conseguem recuperar/ganhar a sua autonomia, sobretudo económica – “*...existem outras mudanças visíveis, como o facto da pessoa também se conseguir autonomizar economicamente...*” –, mas também ao nível da organização e gestão doméstica, por exemplo, – “*...depois já gosta, de sentir aquele cheirinho, já percebem que depois é mais facilitador se as roupas estiverem mais organizadas...*”. Porém, esses feitos partem, inclusive, da relação que a entrevistada estabelece com estes sujeitos – “*...considero que tenho uma boa relação com os utentes, com as pessoas...*” – e da intervenção que efetua junto dos próprios – “*...ajudá-las a nível de algum tipo de organização, portanto, acompanhar de perto o seu percurso...*” –, priorizando uma relação de proximidade e respeito.

Ao longo da entrevista, um dos tópicos que se considerou pertinente abordar, tendo em conta a formação e profissão da entrevistada, foi a Educação Social. Ao iniciar esse tópico, a Educadora Social explica qual a sua perceção acerca da área da Educação Social. Mesmo antes de começar a exercer a sua profissão, esta achava ser uma profissão mais prática, mais do terreno, – “*Eu costumava dizer que o Educador Social era um técnico social mais prático, portanto, para mim era alguém mais do terreno...*”, “*...via o Educador Social nessa perspetiva de ser mais um técnico...muito mais na parte prática...*” –, mas a sua experiência demonstrou-se ligeiramente diferente. Contudo, quando se fala no Educador Social, existe um conjunto de características importantes que este deve possuir no exercício da sua profissão, tal como a humildade – “*Eu acho que a chave é a humildade...*” –, a sensibilidade – “*...humildade e sensibilidade...*” – e uma “*...relação de proximidade...*”.

Tal como o próprio nome sugere, um dos objetivos da Educação Social consiste em educar as pessoas socialmente – *“...o Educador Social, tem o objetivo de educar socialmente ou no fundo de, portanto, de ensinar (...) a nível social...”*, auxiliando as mesmas nos seus projetos de vida e prepará-las para a vida em sociedade – *“...ser Educadora Social é, como o próprio nome indica, significa educar a nível social, ou seja, educar as pessoas (...) saberem como viver em sociedade...”*, mas para isso, são necessárias um conjunto de ferramentas facilitadoras desse processo – *“...o Educador Social promove essas ferramentas para que sejam facilitadoras da intervenção do indivíduo na comunidade e na sociedade...”*, – que um Educador Social deve adquirir com a sua formação.

Quanto à intervenção na área social, esta não consiste num processo linear – *“...é um processo que não é linear, não podemos pensar que está agora a correr bem, está sempre a correr bem...”* –, pois vão existindo avanços e retrocessos ao longo do caminho, o mais importante é ajudar as pessoas com a sua realidade, através do diálogo, sensibilização e consciencialização, segundo a entrevistada – *“...ajudar neste processo de adaptação (...) através da sensibilização, do diálogo, da consciencialização...”* –, ao mesmo tempo que se vai balançando as expectativas tanto do utente, como do profissional, mantendo ambas realistas – *“Enquanto Educadora Social é, acima de tudo, sensibilizar as pessoas, muitas vezes, para a sua atual realidade, portanto, ajudá-las a adaptar a essas realidades...”*.

Seguidamente, com o decorrer da entrevista, foi perceptível à entrevistada perceber uma serie de desafios e necessidades sentidas, tanto por parte do centro comunitário, como dos utentes nele acompanhados, ao nível económico, social, entre outros. A entrevistada começa por confessar que os desafios estão sempre presentes, sejam eles novos ou repetentes – *“Os desafios repetem-se um pouco ao longo dos anos ou podem ser sempre novos...”*, contudo, um dos maioríssimos desafios que o Rosto enfrenta é o conseguir dar respostas às necessidades dos utentes que o integram – *“Conseguir dar resposta às necessidades...”* –, porque nem sempre existem os recursos desejados para o fazer, logo, existe a vontade e ambição de conseguir responder mais e melhor – *“...deveríamos ter capacidade para poder responder mais e melhor...”*.

Quanto aos utentes, por vezes, o desafio passa por fazer com que as famílias percebam que as suas expectativas, nem sempre conseguem ser cumpridas da forma

que idealizam, e fazer com que olhem para o problema de forma realista – *“...que estas famílias consigam perceber que nem sempre as necessidades vão ao encontro das suas expetativas, ou seja, poderão ter expetativas diferentes das suas necessidades reais...”* –, corroborando a ideia expressa nos parágrafos anteriores. Outra coisa que dificulta, muitas vezes, a vida destas pessoas deve-se ao facto de desconhcerem os direitos que possuem – *“As pessoas também desconhecem os seus direitos.”*. A juntar-se a estes problemas, surge os problemas económicos – *“...falta de capacidade económica...”* e de segurança. Como foi dito anteriormente, talvez a maior dificuldade dos utentes acompanhados no CCR são as carências económicas que possuem – *“...o principal problema das famílias é a condição económica...”* – sobretudo devido à dificuldade na integração profissional e desemprego – *“...famílias com necessidades mais económicas, mais de integração profissional...”* – e ainda, graças ao agravamento do estado do país, isto é, a inflação, o aumento das rendas, etc., que traz uma dificuldade acrescida à vida destes sujeitos – *“...os rendimentos são inferiores àquilo que precisam para subsistir...”* –, não conseguindo fazer face aos encargos que têm – *“...as pessoas estão a viver muitas dificuldades, pessoas que trabalham, que são organizadas, mas face aos aumentos, estão mesmo com muita dificuldade.”*. Quanto à questão da segurança, também ela associada à falta de condições dos agregados familiares, torna-se outro problema, no sentido que, muitas vezes, se verifica uma ausência de cuidados das necessidades básicas das crianças – *“...falta de condições para garantir a segurança e satisfação das necessidades básicas...”* –, onde esta mesma falta de condições coloca em risco a segurança destas famílias – *“...nem sempre os pais têm alguns cuidados em relação aos filhos (...), no cumprimento de consultas, vacinação...”*.

Ao longo do seu discurso, a entrevistada profere ainda inúmeros desabafos sobre os mais variados temas, conforme o fluir da entrevista, tais como: respeito, valores e crenças, a própria profissão, otimismo, etc. Como analisado em cima, ao abordar o tema da Educação Social, a profissional confessou que, para se estar numa área como esta, é necessário existir paixão e vocação pela mesma e continua a ter o mesmo fascínio pela área desde que ingressou na mesma – *“Continuo a ter a mesma paixão.”*.

Todavia, desabafa sobre o facto de ser necessário estar sempre alerta com o discurso por parte dos utentes com quem intervém – *“Costumo*

dizer que o primeiro pressuposto que devo sempre considerar é que posso ser enganada e que sou enganada, porque no dia que eu achar que não sou, é que vou mesmo ser.". Pois, tal como se tem vindo a perceber, a intervenção na área da Educação Social, sobretudo em contexto de centro comunitário, é bastante desafiadora, tenho em conta a pluralidade de casos que chegam ao mesmo diariamente, onde cada uma dessas pessoas é possuidora de valores e crenças diferentes – *"...temos valores e crenças diferentes, mas existem coisas que são comuns ou que deverão ser comuns e que fazem parte..."*. Neste caso, a entrevistada assume que, por termos personalidades, valores e crenças distintos – *"...nós próprios, na nossa personalidade, portanto, e na nossa criação temos os nossos próprios valores..."* –, não poderemos analisar a situação do outro à luz daquilo que foi a nossa educação – *"...com os meus valores, eu não vou conseguir percebê-la, porque somos pessoas diferentes."* Por isso há que priorizar o respeito, independentemente dos valores e crenças de cada um de nós – *"...estamos aqui para respeitar todos uns aos outros..."*.

Por último, na categoria dos desabafos, esta diz-nos que tem uma visão de vida bastante otimista, sendo que leva a vida a ver o "copo sempre meio cheio" – *"...é ver o copo sempre meio cheio, porque se partimos logo do pressuposto que o copo está meio vazio, nós já estamos a ser negativos..."* –, isto é, não partindo do pressuposto que se vai falhar, mas sim que tudo se irá resolver, por mais quebras que o ser humano possa ter na sua jornada – *"Costumo dizer que somos humanos, toda a gente pode ter quebras e é normal que assim seja e todos temos os nossos momentos, mas o importante, a seguir, é não sentir pena, levantar e andar..."*. Além disso, confessa também que as pessoas, de um modo geral, deveriam ver também a vida da mesma forma, de uma forma mais otimista – *"As pessoas têm de ter uma atitude otimista."* –, sendo que provavelmente é esta mesma atitude que a auxilia não só a nível pessoal, mas também a nível profissional.

Por fim, no concluir da entrevista colocou-se questões ao nível dos problemas sociais e/ou regionais, aos quais, dá a conhecer o seu parecer acerca dos mesmos, abordando sobretudo os problemas económicos e das relações entre pares. Tal como suprarreferido, um dos maiores problemas/desafios dos utentes acompanhados no CCR, são as carências económicas, transcendendo para um problema social regional, que impede determinados acessos – *"A nível económico, é um grande problema social"*

porque impede acessos...”, alguns mencionados anteriormente. Além deste, outro problema social existente, reflete-se na falta de relacionamentos saudáveis entre a comunidade, ou seja, o enfraquecimento dos laços sociais estabelecidos entre as pessoas acaba por refletir-se, muitas vezes, em comportamentos mais violentos e menos próprios – “...dificuldade de relacionamentos entre pessoas e que se reflete nomeadamente nos comportamentos mais violentos...” –, originados, inclusive, pela falta de civismo e respeito uns pelos outros, - “...ainda não nos compreendemos e respeitamos muito bem...” –, tornando-se uma barreira aos relacionamentos – “Esta falta de princípios, digamos assim, de valores humanos, acho que é um problema social, porque é uma barreira para os...os relacionamentos...”.

3.2.2. Análise da Entrevista à Coordenadora do CCR

A segunda entrevista realizada foi à Coordenadora do CCR. Tal como se verificou na entrevista anterior, também esta deu início ao levantamento de informações acerca do percurso académico e profissional.

Quanto ao percurso académico, a entrevistada efetuou a sua licenciatura em Psicologia, através da Faculdade de Psicologia de Lisboa – “...tenho muito orgulho em ter estudado na Faculdade de Psicologia, na altura denominada, e Ciências da Educação da Universidade de Lisboa.” –, tendo completado os seus estudos há cerca de 18 anos – “Foi lá que estudei, terminei e concluí os meus estudos há 18 anos...”. Contudo, além da sua licenciatura, procurou formar-se na área da Mediação Familiar, cujo concluiu com sucesso – “...também fiz a formação de Mediadora Familiar, no Instituto de Mediação Familiar de Lisboa, onde terminei também com 18 valores (...), que também foi uma experiência muito interessante...” –, ao contrário da sua formação em Psicoterapia, na Sociedade Portuguesa de Psicoterapias Construtivistas – “E frequentei 3 anos e meio a Sociedade Portuguesa de Psicoterapias Construtivistas, portanto, não tendo terminado a formação em questão, portanto, não me possa intitular enquanto Psicoterapeuta...” –, vendo-se obrigada a abdicar da sua permanência no mesmo, frequentando apenas até ao 3.º ano – “...apenas frequentei a formação e tenho até ao 3º. ano o percurso concluído, faltam-me os restantes dois, porque congelei...” –, pela dificuldade exigida em conciliar esta formação, com a formação mencionada anteriormente.

Passando para o seu percurso profissional, mesmo antes de iniciar funções onde se encontra atualmente, realizou um estágio profissional, durante 9 meses, na equipa do RSI do CRIT, onde iniciou as suas funções enquanto Psicóloga Clínica – *“...inicie aqui depois em outubro, funções enquanto Psicóloga Clínica na equipa do Rendimento Social de Inserção, onde realizei um estágio profissional pelo período de 9 meses. Foi uma experiência muito enriquecedora embora desafiante...”*. Mais tarde, após esse período, foi convidada a exercer funções na equipa do CCR, também enquanto Psicóloga Clínica – *“...fui convidada a ficar, mas na equipa do Rosto, enquanto Psicóloga Clínica...”* –, função que exerce desde 2013 até hoje – *“Depois permaneci cá enquanto Psicóloga Clínica até o ano de 2000 2013.”* –, acrescentando a responsabilidade de coordenação 2 outros setores (ATL e COJ), fazendo do centro comunitário o terceiro setor.

Deste modo, as suas funções atuais no CCR, passam pela coordenação dos setores anteriormente mencionados – *“...enquanto coordenadora, coordeno 3 setores ”* – e, por esse mesmo fator, a sua presença no centro comunitário é de 50%, por se dividir entre estas respostas sociais – *“No Centro Comunitário contamos com a minha presença a 50%, que me divido entre COJ e ATL, enquanto Psicóloga Clínica e então coordenadora da equipa...”* –, além de que, paralelamente, exerce funções enquanto Psicóloga Clínica – *“...aqui no Centro Comunitário, enquanto Psicóloga Clínica ”*. Assim, parte das suas funções diárias passam pela gestão dos serviços, tanto ao nível dos horários, dos períodos de férias, dos recursos humanos e materiais, etc. – *“ aquilo que também faço em termos de...de coordenadora do setor...do Centro Comunitário (), prende-se um bocadinho pela gestão do funcionamento inerente aos horários, às férias, às ausências, às necessidades sempre que há avarias...tentar contactar com as pessoas...participar as ocorrências...”* –, e toda e qualquer articulação necessária ao funcionamento dos setores – *“...ter que articular com esta ou aquela pessoa porque também há necessidade ”*. Somando-se a esta lista surge o trabalho no exterior, como por exemplo, as Visitas Domiciliárias, muitas vezes, em articulação com o SAAS do concelho, sempre que necessário – *“...deslocarmos por vezes às habitações para percebermos as reais condições que as pessoas vivem e também tentarmos fazer in loco no trabalho com as mesmas...”* – e ainda, a disponibilização de apoio económico aos utentes, através do pagamento de determinadas contas, como luz, água, medicação, entre outros – *“Disponibilizamos também o apoio económico em que*

podemos apoiar as pessoas através do pagamento ou da participação desse pagamento, sempre através de nós (...), de luz, de água ou de documentos...". De um modo geral, o grande objetivo da entrevistada, passa pela promoção da interação entre as três respostas sociais e os utentes que nelas se inserem ou procuram – *"...o nosso objetivo foi também...foi promover a interação entre a nossa população do Centro Comunitário, ATL e COJ..."*.

Uma vez abordadas as três respostas sociais do CRIT, considerou-se pertinente aprofundar mais acerca de cada uma delas, ao longo da entrevista. No que afere ao CCR, são vários os serviços disponibilizados para os, cerca de 500 utentes acompanhados, tais como: o SAPE, que auxilia as pessoas na sua procura ativa de emprego e todo o processo de preparação para essa procura e/ou contratação – *"...temos ainda também, encaminhamento e apoio no âmbito do SAPE, para formações, empregos, realização de currículos, cartas de motivação, preparação para o ato da entrevista..."*; o BA, que apoia utentes com géneros alimentares e o Banco Farmacêutico (BF), com o mesmo propósito do anterior, mas ao nível dos fármacos – *"...fazemos 2 recolhas para o Banco Alimentar de Abrantes e fazemos uma recolha para...no âmbito do Banco Farmacêutico..."*. Além disso, o CCR oferece ainda diversas atividades e ateliers à comunidade em geral, de forma gratuita – *"...depois temos também o Atelier das Manualidades que contempla também saídas para eventuais passeios ao longo do ano..."* –, o Atelier de Culinária, quinzenalmente, à quarta-feira e ainda, as caminhadas matinais – *"Levamos também ao público aqui a disponibilidade das caminhadas, à segunda-feira pelas 10h da manhã..."*. Outros serviços prestados pelo CCR são o – *"...acompanhamento e avaliação psicológica, (...) prestação de cuidados médicos, (...) como idas a consultas, realização de exames, idas à equipa de tratamento de Abrantes..."*. A par destes, também quinzenal, existe o Programa de Rádio, o "Portal da Amizade", também mencionado na entrevista com a Educadora Social da reposta social.

Outro serviço da responsabilidade do CCR, e que reabriu recentemente, num novo espaço, foi a Loja Social (anexo XXI) com o intuito de vender bens usados/doados, cujo dinheiro adquirido nas vendas, reverter-se-á para alimentos que irão compor os cabazes doados aos utentes – *"Esse dinheiro que realizamos na loja, em média, é convertido também mensalmente para comprarmos alimentos..."*. Contudo, além destas vendas, os utentes acompanhados no CCR têm também direito, dependendo do número

de elementos do agregado familiar a um número de peças de roupa ou outros bens – *“Faltou-me falar de um apoio que o Centro disponibiliza que tem a ver com a disponibilidade de bens móveis e roupas, mensalmente e podemos dispensar duas ou três peças...”* –, presentes na Loja Social, mensalmente, se assim lhes for conferido pelas técnicas – *“...para cada elemento do agregado familiar, mas podemos dispensar mais atendendo também às necessidades de cada família e de cada utente dentro dessa mesma família.”*. Esta encontra-se aberta às terças, quartas e sextas-feiras, entre as 9h30 e as 12h, contrariamente ao CCR que, à exceção de alguns dias (ex. feriados), encontra-se aberto ao público todos os dias do ano – *“...temos as portas abertas todos os dias do ano, à exceção dos dias feriado ou outra tolerância de 24 a 31 de dezembro (...) e dois dias por ano que fechamos para limpeza geral, em setembro...”*, mantendo-se em funcionamento até no período de pandemia – *“...o nosso Centro está sempre aberto...esteve sempre aberto, mesmo na pandemia, não fechámos um único dia...”*.

Relativamente ao ATL, esta é uma das respostas sociais do CRIT que conta com a capacidade para 30 crianças, desde o primeiro ao quarto ano de escolaridade – *“Temos aqui crianças, no ATL, entre os 6 e os 10/11 anos de idade, que integram desde o primeiro ao quarto ano de escolaridade...”* –, com a responsabilidade de assegurar as refeições destas e o seu acompanhamento nos tempos livres – *“...o ATL que é um setor que privilegia aqui enquanto equipamentos sociais, o acompanhamento e o assegurar das refeições ao longo do dia, nomeadamente almoço e lanche...”*. Por último, o COJ é o terceiro setor coordenado pela Doutora Sílvia, sediado na Escola Básica Manuel de Figueiredo e conta com capacidade para 100 jovens, entre os 10 e os 14 anos – *“...também acompanhamos um grupo de 100 jovens, com idades compreendidas entre os 10 e 14 anos, maioritariamente 13, mas temos alguns com 14 ainda, do 8.º, que fica sediado aqui na Escola Manuel de Figueiredo, e portanto, dá resposta aqui aos utentes, aos alunos que frequentam apenas a Escola Manuel de Figueiredo...”*.

Neste espaço são efetuadas diversas atividades lúdico-pedagógicas no período de férias e tempos livres destes jovens – *“...inclusive de férias (...), para que os pais também possam deixar os seus filhos entregues durante esses períodos...”*.

Desta forma, o número total de utentes, anual, dos 3 setores ronda os 630 utentes, dividindo-se entre 500 do CCR, 100 do COJ e 30 do ATL – *“...penso que os*

...nossos utentes, no total, portanto, entre 500 do Rosto, 100 do COJ, 30 de ATL, portanto, daqui dos 3 setores, completamos cerca de 630 utentes anualmente.”.

No entanto, a entrevista focalizou-se mais no CCR, tendo em conta que foi a entidade de estágio. Deste modo, a entrevistadora aproveitou o tópico dos utentes, suprarreferido, para colocar mais questões a esse respeito, ao nível do seu perfil, das suas faixas etárias, a intervenção com os mesmos, o seu circuito habitual de acolhimento, etc. A coordenadora confessa que, apesar da maioria dos utentes acompanhados rondar as idades dos 25 e 60 anos – *“A nossa faixa etária situa-se muito entre os 25, maioritariamente e os 60 anos...55, 58 anos.”* –, são várias as faixas etárias em intervenção no CCR – *“...o Rosto acompanha transversalmente várias faixas etárias.”* –, desde crianças até idosos, o que torna este centro bastante polivalente – *“O nosso público-alvo é realmente muito alargado, porque nós temos (...) desde crianças...bebés...crianças...jovens...adultos maioritariamente. (...) Temos depois também alguns idosos...”*. Por essa mesma razão, não se considera existir um tipo de utente habitual, apenas sujeitos que, face à situação que vivemos atualmente, apresentam algumas vulnerabilidades, sobretudo ao nível económico, procurando cada vez mais o serviço – *“Não há um perfil habitual...Neste momento sentimos que pessoas também com maior vulnerabilidade social e económica são as pessoas que mais recorrem ao serviço, mas já não é só aquele utente típico que não tem trabalho que vem.”*. Seguindo esta linha de pensamento, a entrevistada revela que, ainda assim, um dos perfis mais comuns de utentes acompanhados são agregados familiares, por vezes, com apenas um filho, mas onde só um elemento desse agregado consegue encarregar-se das despesas do dia-a-dia, face ao aumento das mesmas – *“O perfil de um utente que podemos chamar de mais habitual, portanto, que recorre aqui ao nosso serviço, no Centro Comunitário, (...) temos nos vindo a aperceber de que pessoas com o ordenado em que outra parte esteja realmente aqui sem receber e até a tem apenas um filho, mas que as despesas aumentaram de forma substancial, acabam por não conseguir, sozinhos, fazer face às despesas que sentem...”*.

Como foi analisado na entrevista anterior e por estes mesmos motivos, a intervenção pode ser longa e desafiadora, tanto para o utente como para o profissional, – *“E portanto, aqui o nosso trabalho com as famílias nesse aspeto, é gratificante, embora, às vezes, frustrante...”* – sobretudo em casos de reincidência, em que utentes

voltam a recorrer ao serviço mais do que uma vez, apesar de não ser a maioria, segundo a coordenadora do setor – *“Há alguns casos que continuam a ser recorrentes de utentes que já vinham há 5 anos ou há 6 ou 7 e que, pontualmente, ao longo do ano, vêm 3/3 vezes ao serviço e percebemos que a rotina ainda não mudou, que a forma de estar não mudou, mas não é a maioria, felizmente.”*.

Exemplo disso são alguns utentes acompanhados, numa situação de dependências – *“...neste momento temos aqui duas pessoas, atualmente, em consumo de haxixe diário e marijuana, uma delas...um jovem de 19 anos, que me preocupa muito, outro tem 32 e trabalha e são situações que nós queremos ajudar, que estamos a acompanhar...”*, embora sejam poucos nessas circunstâncias, felizmente – *“Portanto, não é o nosso utente tipo, temos poucos utentes neste momento consumidores...”*.

A respeito ao circuito habitual de acolhimento/atendimento de todos os utentes que procuram o CCR, este processa-se por etapas, isto é, a primeira fase de atendimento destes sujeitos passa pela marcação do mesmo e, logo após essa fase, são identificadas as necessidades de cada utente nesse primeiro atendimento, compondo a segunda etapa – *“...tentamos que todos os utentes façam marcações, (...) fazem marcação para atendimento social e depois é no âmbito desse atendimento que são identificadas as necessidades e expetativas daquela família ou daquele utente em particular. A partir daí, depois são feitos os devidos encaminhamentos...”*.

Em terceiro lugar, se assim for pertinente, analisar-se-á o valor *per capita*, sendo que é uma das condições a determinados apoios económicos – *“Mas depois as condições para serem admitidos tem a ver com o per capita, portanto, o per capita se for igual ou superior aos 245,27€, que é o valor da pensão de velhice social, nós poderemos admitir para apoio económico, apoio alimentar, banco farmacêutico...”* –, ao contrário do valor determinado para o apoio psicológico, que é de 300€ – *“Do ponto de vista de apoio psicológico, já consideramos os 300€ de per capita...”*.

Além disso, ao longo deste processo, existem alguns documentos essenciais, de preenchimento obrigatório, no início de cada atendimento, com os dados do utente, como a Ficha de Processo Individual, o Plano de Intervenção Social – *“Existe uma Ficha de Processo Individual, existe também o Plano de Intervenção Social...”* – e ainda o Termo de Consentimento Informado, onde o utente assina, autorizando o tratamento

dos seus dados pessoais pelo centro – “...quando são menores, um dos progenitores assina essa folha...”. Além destes, também o Serviço de Apoio Psicológico contém os seus próprios documentos a preencher pelas técnicas destinadas a esse serviço – “...no Apoio Psicológico, temos também (...) as nossas próprias fichas...impressos, para preencher...” – e ainda, vai sendo necessário, ao longo da intervenção, com determinados utentes, o preenchimento de alguns requerimentos, documentação para certas soluções – “...Atendimento e Acompanhamento Social, onde são preenchidos muitas vezes requerimentos e são elaboradas cartas para determinados serviços ou entidades...”.

Ao abordar-se acerca de outras entidades, um dos blocos de perguntas que a entrevistadora considerou pertinente colocar foi o das parcerias, articulações e protocolos estabelecidos com o CCR, de modo a conhecer mais pormenorizadamente o todo da intervenção efetuada por este setor. No que concerne às articulações entre o CCR e outras entidades, destacam-se, por exemplo a EMAT, CPCJ, IEFP, entre outras que implicam escrever – “...cartas para a CPCJ, para a EMAT, para tribunal, para Ministério Público, (...) Águas do Ribatejo, companhias de eletricidade, (...), serviços de informação e emprego, portanto IEFP...” –, já no que diz respeito às parcerias e protocolos, estes subdividem-se em formais e informais. Dentro das parcerias formais, o CCR estabelece uma com a Câmara Municipal de Torres Novas (CMTN) – “...onde nos são disponibilizados alguns apoios...”; além dessa, existe ainda outra com a Junta de Freguesia de Lapas, Ribeira Branca e São Pedro, cujo cede o espaço destinado à atividade da Loja Social – “...um protocolo estabelecido com a Junta de Freguesia Lapas, Ribeira Branca e São Pedro, em que nos é cedido um espaço físico para o...o desenvolvimento da atividade da Loja Social...”; um protocolo formal com o Centro de Solidariedade Social Padre José Filipe Rodrigues, na Zibreira – “...temos ainda outro protocolo intergeracional com o (...) Centro de Solidariedade Social Padre José Filipe Rodrigues, da Zibreira.”; um protocolo formal com o Banco Alimentar de Abrantes – “Também temos um protocolo com o Banco Alimentar de...de Abrantes, formal...também temos.” –; e por fim, através do COJ – “...há um protocolo para o COJ, formal, também com a Escola Manuel de Figueiredo...”.

Em relação às parcerias informais que colaboram com o CCR são – “...a entidade Krav Maga Kids, cá de Torres Novas, temos também da escola Manuel de Figueiredo,

Visconde São Gião e Santa Maria uma boa relação...” –; entidades como PSP, CAFAPT, RSI e Santa Casa da Misericórdia – *“...acabamos por ter também aqui com a PSP, com a CPCJ, informalmente, com a EMAT, com o CAFAPT, RSI...parcerias com o SAAS, com a Santa Casa da Misericórdia de Torres Novas...”*; e, não esquecendo as Cáritas de Torres Novas e da freguesia de Riachos – *“...também com a Câmara, com a parte da...da divisão da...da Ação Social e Saúde, (...) com a Cáritas de Torres Novas e Riachos...”*.

Introduzindo a perceção que os utentes/comunidade possuem acerca do centro, na perspetiva da entrevistada, considera que estes se sentem bem acolhidos, de um modo geral – *“...o Centro é um lugar onde as pessoas chegam e por norma se sentem bem. (...) acho que se sentem aqui acolhidas de um modo geral...”* –, tendo como comprovar esse fator, os Questionários de Satisfação, que são distribuídos aos utentes, de modo a verificar o grau de satisfação dos mesmos face aos serviços do CCR – *“...penso que os utentes são acolhidos de modo geral, eles poderão falar melhor que eu, mas pelos questionários que falava há pouco...pelos Questionários de Satisfação...os utentes sentem-se bem acolhidos neste espaço...”* –, embora, apesar de algo excecional, já tenha ocorrido casos de utentes que desafiaram a ordem do centro, obrigando as entidades policiais a intervir perante o desrespeito pela equipa técnica e pelo serviço – *“Já temos tido, muito excecionalmente, situações mais complexas...que há utentes que desafiam uma ordem, a ordem do espaço, a autoridade, pontualmente, e portanto, já tivemos que recorrer também, no passado, à polícia para intervir...”*. Após este relato, a entrevistada deixa ainda o desabado que o respeito é uma das características fundamenais em qualquer intervenção – *“...na vida é necessário haver esse respeito para que tudo se desenvolva.”*

Perante os desafios/necessidades e/ou dificuldades da resposta social, passam pela capacitação dos utentes para a sua autonomia – *“...capacitar cada vez mais os nossos utentes, no sentido de também se tornarem pessoas mais funcionais, mais autónomas...”* –; a questão da sustentabilidade – *“...vamos mantendo sempre a preocupação com a sustentabilidade...”* – e a autodeterminação dos utentes – *“...sobretudo ao nível da autodeterminação, que é um grande desafio para nós...”*. Incorporando esta lista surge a dificuldade em fazer jus às necessidades mensais das famílias, relativamente às géneses alimentares doadas – *“...aquilo que vai chegando do*

Banco Alimentar, mensalmente, não chega para fazer face às necessidades básicas das famílias que acompanhamos e que temos em...nessa modalidade do Banco Alimentar, em acompanhamento.” –, e a conseqüente instabilidade política vivida atualmente – “...instabilidade política que vivemos atualmente...”. Contrabalançando, uma das grandes potencialidades do centro é o trabalho colaborativo. De facto, como refere a entrevistada – “Sentimos que, de facto, a potencialidade ou a maior potencialidade do nosso Centro Comunitário é tentar em colaboração com os utentes, gerar alguma mudança positiva, também a partir do bem-estar...”. Outra potencialidade retrata-se na aceitação de toda e qualquer pessoa que procure o serviço, independentemente de etnia, religião, etc. – “...o facto de não excluirmos ninguém, (...) acho que se assuma uma mais-valia aqui no concelho...”. Quanto às necessidades/expetativas, a equipa tenta sempre ir ao encontro das mesmas, embora sempre com consciência que algumas dessas poderão não ser realistas – “...aqui no Centro tentamos agir em conformidade com aquilo que é o melhor para as famílias, tendo em conta as necessidades que nos trazem e também as expectativas, que às vezes, não são realistas...”.

Por fim, quanto à equipa do CCR, constitui-se uma equipa multidisciplinar, composta por uma Assistente Social, uma Animadora Sociocultural, apesar de elaborar a maioritária parte das suas funções em ATL – “...contamos com uma Assistente Social a 100%. Contamos também com...no nosso quadro, com a Animadora Sociocultural...” –, uma Administrativa e uma Auxiliar de Serviços Gerais – “...contamos também com uma Administrativa e com uma Auxiliar de Serviços Gerais.”. Além disso, conta ainda com uma Educadora Social, sendo que refere que – “A nossa Educadora Social, portanto, faz mais trabalho aqui e a animadora mais trabalho no ATL, (...) embora ambas participem na dinâmica do Centro Comunitário.”. Relativamente aos recursos materiais, apesar de serem os mais variados, impossibilitando a enumeração de todos eles, a coordenadora recorre ao exemplo dos transportes afetos aos 3 setores, destinado ao transporte das crianças, almoços, materiais, entre as demais utilidades – “Dos recursos materiais, portanto, temos este espaço físico e temos também uma carrinha de 9 lugares afeta aos 3 setores.”.

Quanto às limitações da intervenção, a entrevista partilhou algumas das suas preocupações, como por exemplo, o serviço de BA que, ao contrário da sua vontade,

nem sempre o que é dado nos cabazes, é o desejado, porém, proferiu a intenção de tentar ir mais além nos géneros doados, sempre que possível – *“Este mês vamos tentar apetrechar mais um bocadinho...mais também os cabazes...mas também é verdade que vai dependendo muito daquilo que são as necessidades da instituição no dia-a-dia e daquilo que nos chega, por outro lado.”*. A somar a esta, surgem as questões da sustentabilidade, tentando ao máximo, rentabilizar materiais – *“...arranjando forma de reutilizar materiais, rentabilizar transportes...No dia-a-dia tentamos fazer isso, nem sempre conseguimos, mas acho que de um modo geral, vai-se conseguindo.”* – e a questão da taxa de natalidade, verificando-se um decréscimo cada vez mais acentuado em Portugal – *“...embora tenhamos a consciência de que ano para ano temos uma taxa de natalidade cada vez mais reduzida e também é um fator que nos tem preocupado, que nos tem vindo a preocupar.”*. No que toca ao desemprego, mencionando outras vezes no percorrer da entrevista, esta afirma que, muitas vezes, o desemprego é das maiores causas para as dificuldades económicas de um agregado familiar – *“Às vezes, na família há alguém que trabalha, mas esse rendimento com o desemprego ou com o desemprego subsequente já não chega da outra parte...”*.

Outro tópico mencionado foi a necessidade sentida de desenvolver ações de sensibilização nas escolas e elas próprias reconhecerem a importância de recorrer ao serviço para a execução das mesmas – *“...no último ano, tivemos 16 ações de sensibilização realizadas (...), sentimos que as escolas estão a pedir para tentarmos chegar às faixas etárias mais precoces e que eu acho que é extremamente importante...”*. Por conseguinte, outra temática associada à anterior, é a questão das dependências e estas terem início, muitas vezes, nas camadas mais jovens – *“Outro problema que me preocupa muito é o aumento do consumo de álcool e substâncias psicoativas nas camadas mais jovens...”*. Posto isto, a entrevistada confessa que muitos jovens não entendem a gravidade e/ou consequências de experimentar algum tipo de substância – *“Às vezes as coisas podem começar por uma experiência e só o experimentar pode levar a outro tipo de caminhos, eles não têm esta noção, a maioria deles.”* –, ao mesmo tempo que desabafa o facto de lhe custar imenso ver estes jovens com ideias erradas acerca deste tipo de substâncias, deixando-se cair na dependência dessas, conseqüentemente – *“...custa-me muito saber de miúdos tão novinhos, como eu sei de alguns, que também se metem, por exemplo, nas pastilhas, que acham que é*

menos grave do que fumar haxixe ou marijuana e vão fazendo muito esse o seu dia-a-dia, e estão desejosos que esse momento dia chegue...”.

Por fim, a entrevistada dá ainda a conhecer à entrevistadora algumas histórias/exemplos, sendo algumas deles, precisamente, acerca das dependências de substâncias psicoativas. A própria conta ter acompanhado um jovem com dependência em cocaína e heroína, o que o levou a agredir psicologicamente e fisicamente a própria mãe, pondo em risco o seu acompanhamento no centro – *“...acompanhei um jovem que está neste momento em apartamento de reinserção por dependência de cocaína e heroína (...), por variadas vezes ter agredido, verbal, psicologicamente e também o ter feito fisicamente em relação à mãe e eu ter aconselhado que fosse participada a situação à irmã...a dizer que se as coisas não mudarem, se ele realmente não quiser ser ajudado, não fazia sentido continuar a vir aqui ao Centro...”* –, isto se, não fizesse nada para melhor a sua condição – *“Cheguei-lhe a dizer que o Centro fecharia portas para ele, se ele não reconhecesse o que teria feito e não quisesse mudar...”*. Outro exemplo utilizado pela entrevistada, de um jovem com dependência de heroína, teve como intuito abordar a dificuldade que as famílias sofrem nestas situações, podendo ter que recorrer a ultimatoss indesejados, embora necessários – *“Já tive um jovem também consumidor de heroína por 9 anos e os pais também tiveram que lhe fechar as portas, para ele se resolver tratar e infelizmente, às vezes, os pais precisam de chegar...ou as famílias...a esse ponto...”*. A coordenadora acaba este tema, confessando que a área das dependências é das áreas de intervenção que mais mexe consigo, comovendo-se até ao proferir estas palavras – *“Mas sim, todos os casos me tocam, sendo que a área das dependências é uma área que mexe muito connosco...mexe muito connosco.”*.

Por fim, o último bloco de questões colocado disse respeito aos problemas sociais e regionais, onde se abordou os temas do desemprego, transportes, novas tecnologias, saúde, habitação e imigração. Quanto ao desemprego, como analisado em parágrafos anteriores, simboliza um grande problema social – *“...o desemprego é um problema social que me preocupa muito...”* –, especialmente a nível regional (concelhia torrejana), tendo em conta que duas grandes empresas da indústria cerâmica encerram no concelho, desempregando centenas de pessoas – *“Localmente acho que a franja do desemprego se tem vindo a agravar...”*. Também a nível local, a rede de transportes do concelho é fraca e pouco compatível aos horários dos trabalhadores, o que dificulta os

acesos, especialmente, a quem vive longe do centro da cidade, associando-se assim também, à problemática anterior (desemprego) – “...*não há transportes, muitas vezes, compatível com os horários de trabalho aqui na zona também, sobretudo, para quem viva...para quem vive em aldeias...*”.

Não relacionado com as antecedentes, mas de igual preocupação, é o uso excessivo das novas tecnologias e permissividade dos pais/encarregados de educação em relação às mesmas, o que poderá originar, a seu ver, consequências negativas a diferentes níveis – “...*também me preocupa muito a questão da facilidade com que os pais encaram o uso das novas tecnologias junto dos filhos...é algo que também me preocupa muito, que acho que vai ter muito no futuro, e já está a ter, em muitos casos, consequências desastrosas (...), a vários níveis, desde psicológico, visual, mental...*”.

Seguidamente, outros dois grandes problemas sociais que nos deparamos diariamente são a saúde e a habitação – “*Outro problema prende-se com a área da saúde e outro com a habitação...*”. No que respeita à saúde, a entrevistada reconhece que é uma área que urge ser revista, tomando as devidas medidas – “...*acho que a saúde é uma área que é urgente e precisa ser revista pelo nosso Governo...*” –, priorizando o SNS – “...*é dar prioridade, pela parte do Governo, às reformas...à reforma estrutural do Sistema Nacional de Saúde. Concordo com esse aspeto...é uma das áreas que está mais em défice neste momento e que requer aqui uma atenção muito especial...*”. Relativamente à habitação, acaba por ocorrer uma grande crise em seu redor – “...*a habitação é um problema (...) que se está a agravar porque cada vez há menos habitações, menos quartos disponíveis...não só habitações, mas também quartos...*” –, pois, existe cada vez mais procura por parte das pessoas e menos oferta – “...*há aqui uma desregulação tão grande entre a lei da oferta e da procura em que a procura é muito superior à oferta que existe...*” –, tendo em conta que a oferta existente, contém preços elevadíssimos, cujo as pessoas não conseguem ou têm muita dificuldade em suportar.

Além das anteriores, outra das preocupações da entrevistada é sobre a imigração descontrolada no nosso país – “...*também me preocupa muito a questão da imigração...como as coisas estão a ficar (...), portanto, a regulação da imigração preocupa-me muito também...*” –, acabando por desabafar, inclusive, acerca do estado atual do mesmo, demonstrando algum descontentamento – “...*acho que o nosso país*

está a precisar de uma grande reviravolta.” –, porém, com fé nas organizações que nos tutelam em simultâneo – “Penso que a maioria de nós está com fé nas organizações que nos tutelam e portanto, tempos que acreditar que as coisas vão melhorar e ter...ter realmente aqui também alguma fé que isso seja para um curto/médio prazo.”.

3.3. Atuar num Centro Comunitário: Atividades Regulares e Quotidianas no CCR

Após a receção na instituição, foram várias as atividades quotidianas desenvolvidas em contexto de estágio. Em primeiro lugar, algo que é efetuado pela equipa multidisciplinar do Rosto, são os Acompanhamentos Sociais que se traduzem em Atendimentos Sociais. Estes são efetuados com bastante regularidade, tendo em conta que, é o dispositivo mais fiável para perceber as necessidades dos utentes que chegam à resposta social a necessitar dos mais diversos tipos de intervenção/orientação. Assim, houve a oportunidade de a estagiária assistir a alguns desses atendimentos, datados a 20 de novembro de 2023, 28 de novembro de 2023, 03 de janeiro de 2024 e 18 de março de 2024.

Um dos serviços que ficou à responsabilidade da estagiária enquanto o período de estágio decorreu, foi a Loja Social. Parte deste trabalho incluiu a triagem, organização, arrumação, etiquetagem e manutenção das roupas, calçado, louças, brinquedos, etc., que chegavam à loja (apêndice III). Este trabalho decorreu nos dias 7 de dezembro de 2023; 11 de dezembro de 2023; 12 de dezembro de 2023; 13 de dezembro de 2023; 16 de dezembro de 2023; 28 de dezembro de 2023; 4 de janeiro de 2024; 5 de janeiro de 2024 e por fim, 8 de janeiro de 2024, sendo a sua reabertura, no dia 9 de janeiro de 2024, mantendo-se aberta terças, quartas e sextas-feiras, das 9:30 horas às 12 horas, onde a estagiária esteve presente ao longo do Estágio. A primeira visita da estagiária ao espaço decorreu no dia 28 de novembro de 2023.

Fora isso, decorreu uma reunião, no dia 20 de dezembro de 2023, com a coordenadora da resposta social, onde se abordou aprofundadamente acerca do Projeto “Crescer entre Laços”, detalhado no ponto seguinte.

Outro dos serviços desenvolvidos no CCR diz respeito ao Banco Alimentar (BA), assim como a recolha e distribuição de donativos alimentares, nos quais, se prestou

colaboração ao longo do período de estágio. No caso do BA, o processo de entrega destes alimentos inicia-se com a recolha dos próprios, na sede do Banco Alimentar de Abrantes, todas as primeiras quintas-feiras de cada mês, seguido da montagem do cabaz a oferecer aos utentes. Alguns dos alimentos afetos ao BA são: pacotes de massa; pacotes de arroz, packs de leite; latas de atum; frascos de grão e feijão; pacotes de bolachas e cereais; garrafas de azeite; garrafas de óleo; latas de salsichas; etc. Já no que diz respeito aos donativos diários, estes correspondem a uma enorme variedade de produtos alimentares, entre os quais: carnes assadas; salgados; pães; legumes; produtos de pastelaria, etc., consoante aquilo que é doado à instituição.

Além disso, uma das atividades diárias da resposta social do CCR corresponde ao apoio ao estudo com as crianças inseridas na resposta social do ATL “Os Rostinhos”. No fim do período das aulas, estas crianças, regressam ao edifício onde se inserem ambas as respostas sociais, onde a estagiária acabava por prestar auxílio e apoio na realização dos trabalhos de casa/estudo destas crianças, diariamente. Neste sentido, as funções desempenhadas, para além da ajuda na realização dos trabalhos de casa, passou inclusive na estimulação destes jovens, como por exemplo, na motivação para o estudo, no interesse pelas matérias, etc.

Na última semana de estágio, devido à ausência de uma colaboradora, coube à estagiária assegurar os seus serviços, entre os quais: receção e atendimento ao público; a organização do BA e donativos, anteriormente mencionados; a redação dos registos diários dos utentes; entre outras tarefas, com o auxílio das restantes colaboradoras.

Em suma, a estagiária realizou outras tarefas pontuais, tais como; a colaboração na Festa de Natal do CRIT, no dia 21 de dezembro de 2023, ficando destacada ao auxílio na mesa das sopas (apêndice IV); prestação de auxílio na resposta social COJ, na ausência de uma das colaboradoras, nos dias 20 e 22 de março de 2024 e ainda, a presença em reuniões com entidades dispostas a colaborar com o projeto “Crescer entre Laços”, realizando-se a 8 de fevereiro de 2024 com a Junta da União de Freguesias de Brogueira, Parceiros de Igreja e Alcorochel; no dia 1 de março de 2024 no Pavilhão da Associação de Melhoramentos de Resgais (AMR); a 4 de março de 2024 no Centro Divino Espírito Santo da Meia Via; no dia 14 de março de 2024 no Centro de Saúde de Torres Novas e por último, a 19 de março de 2024 na Casa de São Jorge em Torres Novas.

No decorrer do estágio, foram ainda realizadas duas ações de voluntariado: Campanha do Banco Alimentar Contra a Fome (apêndice V) e 15.^a Jornada de Recolha de Medicamentos organizada pelo Banco Farmacêutico (BF), presente no apêndice VI.

Quanto à Campanha do Banco Alimentar Contra a Fome, esta realizou-se nos dias 1, 2 e 3 de dezembro de 2023, contando com a ajuda de 40 mil voluntários, localizando-se em mais de 2 mil superfícies comerciais (*FEBA, 2023*). A estagiária esteve presente em representação do CCR no dia 3 de dezembro, entre as 18h e as 19h, no supermercado “Intermaché” do concelho de Torres Novas.

Referente ao Banco Farmacêutico, este organiza anualmente a Jornada de Recolha de Medicamentos, com a ajuda de voluntários e farmácias aderentes (*Ordem dos Farmacêuticos, 2024*). No dia 16 de março de 2024, efetuou-se a 15.^a Jornada de Recolha de Medicamentos (*Banco Farmacêutico, 2024*), onde a estagiária esteve presente na “Farmácia da Terra”, no concelho de Torres Novas, entre as 12h e as 13h.

4. ATL “Os Rostinhos”

Apesar do ATL “Os Rostinhos” não ter sido a resposta social que acolheu o Estágio Curricular, e tendo em conta que, funciona nas mesmas instalações que o CCR, mostrou-se relevante no desenvolvimento das atividades de estágio, na medida em que se colaborou com na mesma, pelo que se considera relevante dar alguns detalhes sobre ela.

Como se referiu, o ATL “Os Rostinhos” foi inaugurado em 2003, sendo que no ano de 2021 acompanhava 30 crianças, entre os 6 e os 12 anos de idade (*Relatório e Contas 2022 – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, 2023*), mantendo-se o mesmo número nos anos de 2022, 2023 e 2024.

Alguns dos serviços prestados por esta resposta social são o fornecimento de almoços, lanches e deslocamento das crianças às suas devidas escolas, acrescentando variadas atividades lúdico-pedagógicas, desenvolvidas no decorrer dos dias. Outra função passa pelo auxílio à realização dos deveres escolares, caso necessário, função essa que a estagiária colaborou frequentemente (apêndice I).

Para melhor compreender a ação nesta resposta social entendeu-se necessário enquadrar teoricamente o público que nos foi proposto intervir.

4.1. Relações Interpessoais na Terceira Infância: enquadrar a intervenção em contexto de ATL

Como mencionado em pontos anteriores, parte da intervenção da estagiária foi em contexto de ATL, junto de crianças entre os 6 e os 12 anos de idade, fase correspondente à Terceira Infância, também conhecida como idade escolar (*Vilarinho et al., 2015*). Posto isto, nos parágrafos seguintes serão abordadas algumas características acerca desta fase, tal como, o que se entende por Relações Interpessoais.

Primeiramente, um Relacionamento Interpessoal caracteriza-se pela interação de duas ou mais pessoas, após um primeiro contacto entre ambas, envolvendo 3 componentes essenciais: o eu; o outro e o meio. Além disso, é através desta relação que se constroem diferentes conexões, entre as quais, a amizade, essenciais para qualquer ser humano (*FIA, 2022*). Santos (2016) faz recurso a diversos autores para explicar aquilo que entende por relações interpessoais, referindo que “...as relações interpessoais são consideradas essenciais para o bem-estar de pessoas em todas as faixas de idade (*Chaplin, 2009*), sendo associadas positivamente ao bem-estar e às habilidades sociais (*Sergin & Taylor, 2007*), favorecendo a aprendizagem além de oferecerem suporte e afeto (*Thompson, 2014*).” (*Santos, 2016, p.14*).

Resumindo, Rebelo (2022) menciona ainda que “As relações interpessoais são a mais importante fonte de gratificação e prazer para a maioria das pessoas de todas as idades, traduzindo-se em solidão e angústia a incapacidade de iniciar e manter essas relações.” (*Katz & MacClellan, 1997 citado em Vale, 2009 citado em Rebelo, 2022, p.7*).

Já a Terceira Infância corresponde a uma das várias fases do processo de crescimento de uma pessoa, encaixando-se na faixa etária descrita acima. Como todas as outras fases, esta divide-se em Desenvolvimento Físico e Desenvolvimento Cognitivo, com enfoque neste último. No que afere ao desenvolvimento físico, apesar deste se verificar mais lento nesta fase, é possível notar uma diferença considerável entre as crianças de 6 anos para as de 10 anos de idade. Todavia, as habilidades

motoras continuam a desenvolver-se e a melhorar nesta fase, embora se manifestem de forma distinta entre rapazes e raparigas, sendo que os rapazes tendem para brincadeiras mais físicas, enquanto as raparigas optam por brincadeiras que envolvam expressar-se (Papalia & Feldman, 2013). Quanto ao desenvolvimento cognitivo, Piaget foi uma das maiores influências e contribuições para o estudo deste, dividindo-o também em fases ou estágios. Um dos estágios que encaixa na terceira infância denomina-se de Estágio Operatório-Concreto que ocorre por volta dos 7 anos de idade. Neste estágio, tal como o nome sugere, as crianças começam a pensar de forma mais lógica, facilitando a sua capacidade de resolução de problemas concretos, ou seja, começam a adquirir um melhor entendimento das coisas e a retirar as suas próprias conclusões daquilo que observam (Papalia & Feldman, 2013). Como refere Papalia & Feldman (2013), corroborando a ideia expressa por Piaget, “O crescimento cognitivo que ocorre durante a terceira infância permite à criança desenvolver conceitos mais complexos e ganhar compreensão e controle emocional.” (Papalia & Feldman, 2013, p.357).

Outra das coisas que nos importa perceber são as relações entre pares na terceira infância. Existem vantagens e desvantagens quando se fala acerca das relações entre pares, entre as crianças destas faixas etárias, pois, por um lado, “Elas desenvolvem habilidades necessárias à socialização e à intimidade...”, por outro, “...os grupos de pares podem reforçar o preconceito: atitudes desfavoráveis para com os de fora...” (Papalia & Feldman, 2013, p.368). A verdade é que “As crianças procuram por amigos que sejam iguais a elas em idade, sexo e interesses.” (Papalia & Feldman, 2013, p.370), porém, de um modo geral, estas relações entre pares são fulcrais no desenvolvimento de qualquer criança, porque além de favorecerem a comunicação e cooperação entre elas, a carência destas relações poderá originar consequências graves a longo prazo (Papalia & Feldman, 2013).

Eileen Kennedy-Moore (2012) diz-nos que o “...psychologist Robert Selman offers a very useful 5-level framework for understanding developmental trends in children’s friendships.”, isto é, quando se aborda a questão da amizade na infância e destas relações entre pares, Selman apresenta uma perspetiva acerca do tópico, subdividido-o também em estágios/níveis. Os estágios que mais nos importam para a fase da infância que abordamos são o Estágio 1 e o Estágio 2. O primeiro estágio, visível entre os 5 e os 9 anos – “They define friends as children who do nice things for them—

such as sharing a treat, saving them a seat on the bus, or giving them nice presents— but they don't really think about what they themselves contribute to the friendship.” (Kennedy-Moore, 2012).

Este estágio unidirecional baseia-se na ideia que a criança tem que, “...um “bom amigo” é aquele que faz o que a criança quer que ele faça.” (Papalia & Feldman, 2013, p.371). Já o segundo estágio acaba por se sobrepor ao anterior, verificando-se entre os 7 e os 12 anos de idade – “*At this stage, children are very concerned about fairness and reciprocity, but they think about these in a very rigid, quid pro quo way. So, if they do something nice for a friend, they expect that friend to do something nice for them at the opportunity.*” (Kennedy-Moore, 2012).

Ao contrário do estágio anterior, este apresenta uma perspetiva mais bidirecional, onde apesar de envolver determinadas trocas “...ainda serve a muitos interesses próprios separados, em vez dos interesses comuns dos dois amigos.” (Papalia & Feldman, 2013, p.371).

Posto isto, em que medida, as relações interpessoais são importantes na terceira infância? Todos nós, enquanto ser humanos, somos seres sociais, cujo requer que tenhamos a capacidade de interagir e criar relações com aqueles que nos rodeiam – “...o homo sapiens distingue-se dos outros animais por sua capacidade de raciocinar e de se relacionar socialmente. O homo é um ser social.” (Nascimento et al., 2022, p.2). Como analisado anteriormente, é nesta fase que as crianças começam a criar habilidades sociais e a aprender as coisas de uma forma mais consciente, assim “Ao se relacionar com o outro abre-se espaço para conhecer o mundo que o cerca, mundo que é feito de relações e com isso a criança desenvolve habilidades.” (Nascimento et al., 2022, p.3). Desta forma, a carência de relações interpessoais nesta fase pode originar efeitos negativos a longo prazo, pois, se a criança demonstrar uma certa contenção/afastamento social, muito provavelmente, irá dar origem a uma “...dificuldade na interação em se relacionar com outras crianças, levando assim, esse problema para a vida adulta e muitas vezes se sentindo solitária.” (Nascimento et al. 2022, p. 4).

Apesar da terceira infância englobar diferentes idades (entre 6 e os 12 anos), que se manifestam de diferentes formas, aquilo que as relações interpessoais possuem em comum com todas elas, deve-se ao facto de serem um fator fulcral na formação de

personalidades e na aquisição de características como, a cooperação e compreensão (FIA, 2022). Rebelo (2022) declara que “...a cooperação para as crianças é importante, pois é desta forma que adquirem, progressivamente, capacidade de trabalhar em conjunto/grupo, através do desenvolvimento da sua relação com os pares.” (Rebelo, 2022, p.13), todavia, “Para que a cooperação entre pares exista, o papel do educador é fundamental, pois este deve direcionar e oferecer oportunidade para que existam interações e que para que haja momentos em que as crianças consigam cooperar entre si. (...) o educador deve ser atento e disponível, tendo em consideração quando deve intervir e como o poderá fazer...” (Azeres & Colaço, 2014 citado em Rebelo, 2022, p.13).

Em suma, segundo Thompson (2014) “As crianças nascem imensas em relacionamentos, e qualidade dessas relações influencia a sua vida...” (Thompson, 2014 citado em Santos, 2016, p.26), isto é, para que exista uma maior qualidade de vida nas crianças, importa que haja, inclusive, uma satisfação nos relacionamentos que vão possuindo.

4.2. Nota Metodológica: ATL “Os Rostinhos”

Também no ATL ocorreu a Observação Participante e a Observação Não-Participante. Relativamente à observação participante, foi visível, por exemplo, nos momentos da realização das atividades junto das crianças, uma vez que, ao mesmo tempo que a investigadora dinamizou as atividades com as mesmas, ia retirando informações importantes, de forma contínua, no decorrer destas dinâmicas. Por outras palavras, numa fase inicial, a estagiária tentou procurar alguns aspetos sociais, através das interações entre as crianças onde, mais tarde, fez recurso dos fenómenos analisados de forma mais focalizada (Correia, 2009). Contrariamente, a respeito da observação não-participante, esta ocorreu sempre que se observou as rotinas habituais das crianças do ATL, sendo nas suas horas de almoço, de recreio e/ou brincadeira, onde foi possível retirar conhecimentos acerca dos comportamentos e postura das crianças face ao seu meio envolvente.

Somando às anteriores, uma das técnicas utilizadas exclusivamente em contexto de ATL, no seguimento das atividades realizadas com as crianças que nele se insere, foi o *Focus Group*. Assim como outras técnicas anteriormente referidas, também o *Focus Group* tem o objetivo de recolher dados que se constam importantes para o

processo investigativo. Silva, Veloso & Keating (2014) fazem recurso da definição de Morgan (1996,1997) para explicar em que consiste esta técnica, posto isto, esta define-se enquanto “...*uma técnica de investigação de recolha de dados através da interacção do grupo sobre um tópico apresentado pelo investigador.*” (Morgan, 1996,1997 citado em Silva, et al., 2014, p.177).

São diferentes os autores que nos mencionam os diferentes e possíveis usos para a utilização desta técnica, porém, Stewart et al. (2007) refere que os mais comuns são: a “...*obtenção de informação sobre um tópico de interesse; gerar hipóteses de investigação; estimular novas ideias e conceitos criativos...*” (Stewart et al., 2007 citado em Silva, et al., 2014, p.178), entre os demais. Neste sentido, a estagiária optou por recorrer à utilização desta técnica, sobretudo, no seguimento de um conjunto de atividades, onde se introduziu o tema da igualdade de género, com o intuito de obter informação sobre o tema em questão, junto das crianças.

Seguidamente apresentar-se-á a descrição das atividades desenvolvidas no ATL “Os Rostinhos”, devido uma necessidade de trabalhar um leque de temáticas. Assim, no final de cada uma destas atividades, a dinamizadora preocupou-se em proceder à metodologia mencionada, de modo a perceber quais os conceitos e ideias preconcebidas já assentes na cabeça destes jovens relativas a este tópico, para facilitar uma futura intervenção e avaliação de resultados.

4.3. Atividades Desenvolvidas no ATL

Numa das reuniões de equipa, datada a 10 de janeiro de 2024, ficou acordado que todas as sextas-feiras, pelas 16h30, iriam começar a ser dinamizadas, com as crianças do ATL “Os Rostinhos”, um conjunto de atividades que fossem ao encontro das principais necessidades/problemáticas sentidas nesta resposta social. Neste sentido, os temas principais das atividades desenvolvidas integraram-se no âmbito das relações interpessoais, sobretudo as questões da resolução de conflitos e a igualdade de género, por terem sido apontados, pela equipa técnica, como as principais problemáticas a intervir com as crianças.

Assim, apesar desta resposta não ser a resposta social do estágio, as respostas sociais ATL e CCR, articulam entre si frequentemente, partilhando o mesmo edifício e a

mesma coordenação. Logo, a tarefa de desenvolver as variadas atividades/dinâmicas com estas crianças ficou cargo da estagiária, com o auxílio da Assistente Social do CCR, tendo sido entendida esta proposta como uma oportunidade para consolidar competências no trabalho com crianças e jovens. Por ter resultado de um pedido, não foi feito um diagnóstico autónomo, sendo apenas propostas atividades sobre temáticas previamente identificadas pela equipa. A planificação de todas as atividades posteriormente detalhadas encontra-se no apêndice VII.

À primeira dinâmica a desenvolver com as crianças do ATL deu-se o nome de “*Eu sou o/a...*” (apêndice VIII). O intuito desta passou pela criança contar simplesmente quem é (ex. “Eu sou o/a...; Sou bom/boa a...; A minha cor favorita é...; A comida que mais gosto é...”; “Eu não gosto quando...”), de forma a formular uma pequena história personalizada, sobre cada criança que participou na atividade. Assim, o trabalho da dinamizadora consistiu em registar, com o auxílio da Assistente Social, as informações/características pessoais de cada criança. Para efetuar qualquer atividade são necessários recursos humanos, assim como recursos materiais. No que se refere aos recursos humanos foram necessárias, as próprias crianças inseridas na resposta social, e ainda, a estagiária Patrícia Lopes e a Assistente Social. Quanto aos recursos materiais, foram necessários um caderno e uma esferográfica.

Tendo em conta que esta foi a primeira dinâmica a desenvolver com as crianças, registou-se uma boa adesão por parte das mesmas, demonstrando vontade de continuação. Desta forma, a dinâmica descrita foi subdividida em duas sextas-feiras, sendo que a primeira parte se desenvolveu no dia 12 de janeiro de 2024 e a segunda parte no dia 19 de janeiro de 2024. No que refere à avaliação de resultados, conseguiu-se retirar várias informações relevantes alusivas aos jovens, que foram uma mais-valia para a intervenção desenvolvida em contexto de estágio. Para além disso, os jovens descreveram a atividade como: “*bem divertida*”; “*divertida*”; “*incrível*”; “*legal*”; “*muito fixe*”; “*maravilhosamente boa*”; “*amei isso*”, etc.

Outra das primeiras atividades a ser desenvolvida intitula-se de “*Qual é o teu nome?*”. A respetiva atividade, realizou-se no dia 26 de janeiro de 2024, teve como objetivo que cada criança, num primeiro momento, mencione o seu nome à dinamizadora, sendo que esta vai registando os nomes de cada participante. De seguida, foi escrito o nome de cada participante, à vez, na vertical, numa folha. Por fim,

o intuito da atividade passa por atribuir uma característica pessoal da criança, com cada letra do seu nome (ex. Rui: R-isonho; U-nico; I-inteligente). Relativamente aos recursos materiais foram utilizadas folhas brancas e esferográficas; à semelhança da anterior.

A atividade proposta, no entanto, não obteve o resultado esperado, tendo em conta que as crianças facilmente perderam o interesse e concentração, devido a diversos fatores. Um deles deveu-se ao facto da dificuldade na perceção daquilo que era um adjetivo. Porém, após a explicação da estagiária, surgiu outro entrave, sendo este, a dificuldade em enumerar adjetivos correspondentes a cada letra do nome. Por fim, outro fator que contribuiu ao desfecho negativo desta atividade passou pelo impasse de atribuírem adjetivos positivos aos colegas, indo ao encontro justamente da problemática a intervir, já mencionada pela equipa técnica, a resolução de conflitos.

De forma a cativar a atenção e interesse dos jovens, achou-se por bem o desenvolvimento de outra atividade, seguida da anterior (26 de janeiro de 2024), com o objetivo primordial de encontrarem pontos comuns, de modo a facilitar as relações entre eles, ao mesmo tempo que, o grupo foi conhecendo curiosidades acerca uns dos outros. Deste modo, a dinamizadora começou por efetuar questões, como por exemplo, “Eu gosto de chocolate!”, seguidamente, os participantes tiveram que se dividir entre grupos, conforme as suas respostas/preferências, isto é, “Quem gosta de chocolate vai para a direita!” e “Quem não gosta de chocolate vai para a esquerda!”. Ao contrário da atividade antecedente, não foram necessários quaisquer recursos materiais para a execução desta atividade.

No que concerne à avaliação de resultados desta atividade, comprovou-se que foi inteiramente diferente da primeira (“*Qual é o teu nome?*”). Nesta, houve uma grande adesão por parte das crianças, demonstrando uma enorme vontade de continuar, quando o tempo de atividade estava a chegar ao fim. Verificou-se que a atividade, denominada de “*Eu gosto de...*” teve um resultado positivo, visto que os próprios jovens demonstraram vontade de eles mesmos colocarem questões aos colegas e ainda, lhes foi possível encontrarem vários pontos em comum, pontos esses que ficaram a abordar entre eles, no final da atividade. Por fim, também a dinamizadora ficou a conhecer melhor alguns gostos/interesses e/ou preferências destas crianças, informação que foi certamente útil para o processo de intervenção ao longo do estágio.

No dia 9 de fevereiro de 2024, introduzimos o tema da Igualdade de Género, desenvolvendo três atividades, relacionando-se estas entre si. Assim, a sequência de atividades começou com a atividade “*Eu posso? Sim ou Não?*”. Esta, como todas as restantes, iniciou-se com a devida preparação do espaço e explicitação da mesma. Num primeiro momento, a dinamizadora colocou questões aos participantes, tais como: “Achas que há coisas exclusivamente de meninos e exclusivamente de meninas?”; “Eu posso jogar à bola?”; “O João pode usar cabelo comprido?”, etc. A cada pergunta que a dinamizadora ia fazendo, foi pedido às crianças que respondessem “Sim” ou “Não”, conforme considerarem ser a resposta à pergunta colocada. Por último, procedeu-se a um momento de discussão entre a dinamizadora e as crianças inseridas na atividade, sobre as respostas dadas.

Inicialmente, a ideia seria a criação de duas placas, uma verde com a palavra “Sim” e uma vermelha com a palavra “Não”, com recurso a pauzinhos de gelado; cartolinas (verde e vermelha); marcador preto; tesoura e cola. Contudo, pela impossibilidade de construção destas placas, a atividade foi desenvolvida verbalmente, não sendo necessários quaisquer recursos materiais. Porém, este percalço não foi impedimento de um feedback positivo por parte das crianças, traduzindo-se no facto delas próprias mencionarem exemplos pertinentes à essência da dinâmica, tais como “Os meninos também podem usar brincos.”; “Os meninos podem andar no ballet.”; “As meninas podem jogar basquete.”, etc. Posto isto, as crianças estiveram atentas, participativas, entusiasmadas e com vontade de continuar a efetuar dinâmicas.

Atendendo a este último pedido, realizou-se em conjunto com a dinâmica anterior, a dinâmica “*Menino ou Menina?*”, interligando-se com a anterior. Em primeiro lugar, estava previsto a projeção de diversas imagens, com o auxílio de um computador e um projetor. Contudo, como esta atividade deu continuação à antecedente, deu-se seguimento de forma verbal. Assim, a dinamizadora expôs várias ações, como: um menino a cozinhar; uma menina de cabelo curto; um menino vestido de cor-de-rosa, entre as demais. O objetivo foi estimular o comentário das crianças a estas ações/situações consideradas socialmente “inversas”, discutindo-as no final da atividade.

Os resultados demonstrados pelos participantes foram bastante mais positivos do que a dinamizadora esperava. Posto isto, as crianças afirmaram prontamente não

haver coisas exclusivamente de menino e exclusivamente de menina, não demonstrando qualquer tipo de juízos de valor ou preconceito em relação aos casos/exemplos abordados. Assim sendo, pelo sucesso que as ambas as dinâmicas tiveram entre as crianças, de forma muito fluida e natural, acabou por se suceder a terceira e última atividade do dia.

A terceira e última atividade do dia, intitulada de “*Des(construir)*” tinha como planeamento original que, num primeiro momento, cada criança, mencionasse, em primeiro lugar, características tipicamente atribuídas a meninos e, posteriormente, características tipicamente atribuídas a meninas, ao mesmo tempo que a dinamizadora ia registando as mesmas. De seguida, era pretendido que a dinamizadora, juntamente com as crianças, desconstruísse o pensamento de que há características meramente femininas e/ou masculinas, promovendo a ideia de igualdade de género entre os participantes. Todavia, graças às atividades suprarreferidas, a dinamizadora já teria concluído que a ideia de equidade/igualdade de género, já estava consolidada na cabeça da maioria das crianças, comprovando-se, no geral, uma ótima receptividade e ainda melhor avaliação de resultados.

Na sexta-feira seguinte, dia 16 de fevereiro, retomou-se a temática das relações interpessoais, realizando a dinâmica “*Quem é quem?*”, onde também ela se subdividiu em duas partes complementares. Numa primeira, para melhor entender a segunda fase da respetiva atividade, foi entregue a cada criança, um pequeno papel com um nome de um colega, cujo não poderiam relevar em voz alta, apenas descrevê-lo usando características físicas e/ou de personalidade. Após este “quebra-gelo” inicial, iniciou-se a segunda parte da dinâmica. Esta iniciou-se com a dinamizadora a descrever alguém presente na sala, isto é, uma das crianças inseridas na mesma. Posto isto, o objetivo consistiu em identificar/adivinhar qual a pessoa da sala cujo dinamizadora descreveu. O participante que considerava ter adivinhado a pessoa descrita, deveria levantar o braço no ar e esperar que lhe dessem a palavra.

Assim, feita uma retrospectiva da atividade, verificou-se boa adesão por parte dos jovens, sendo cooperativos e participativos, demonstrando, conseqüentemente, interesse pela atividade do início ao fim. Após a descrição de uma série de crianças e estas terem adivinhado a quem pertenciam as mesmas, eles próprios mostraram vontade de descrever os seus pares. Após a permissão da dinamizadora e, ao contrário

do verificável em atividades anteriores, as crianças usaram palavras positivas e agradáveis para descrever os seus colegas. Tendo isto em conta, percebe-se que as relações interpessoais entre os jovens têm vindo a melhorar gradualmente, à medida que se vão dinamizando estas sessões de atividades.

Na sexta-feira seguinte (26 de fevereiro), com o auxílio da Assistente Social do CCR, realizou-se uma atividade denominada de “*A Teia*” (apêndice IX). Para a execução desta é necessário, prontamente, um fio de trapilho ou qualquer outro material que possa constituir um fio que se possa passar entre participantes. Num primeiro momento, as dinamizadoras explicaram às crianças o teor da atividade. Isto é, cada criança, à vez, teve que descrever um colega, recorrendo a características físicas e/ou de personalidade, gostos, etc. (de preferência, outrora analisados em dinâmicas antecedentes), sem revelar o nome da pessoa descrita, muito à semelhança da atividade da semana anterior, “*Quem é quem?*”. Desta forma, o fio ia sendo passado à outra criança, cujo a anterior descreveu e assim sucessivamente. Posto isto, com o continuar da atividade, começou-se a formar uma espécie de “teia” sobre a mesa, ficando todas as crianças interligadas entre si.

Por conseguinte, intentou-se que o objetivo da atividade passasse pela compreensão dos participantes de que todas as pessoas estão interligadas, não apenas na atividade, mas na vida, e que o movimento/comportamento de cada um de nós tem consequências/repercussões/impactos sobre os restantes sujeitos que se encontram envolta de nós, interligados a nós, através da introdução de questões/dilemas, etc., por parte das dinamizadoras. Estas crianças retiraram esta aprendizagem quando, no decorrer da atividade iam verificando que, se puxassem o fio na sua direção apenas, acabavam por magoar os restantes colegas interligados, contudo, se colaborassem todos juntos, através de uma comunicação calma e clara, conseguiam chegar aos movimentos certos sem que ninguém saísse lesado.

Por último, no final da atividade foi pedido aos participantes que ilustrassem um desenho alusivo àquilo que os próprios perceberam acerca da atividade, com recurso a folhas brancas e lápis, como visível em alguns exemplos no apêndice IX.

No dia 1 de março, por se considerar importante introduzir a temática da expressão corporal, relacionada às emoções e como estas são percebidas pelos

próprios, sugerida pela equipa técnica, efetuou-se a dinâmica do “*Semáforo do Toque*” (apêndice X). A dinâmica dá início com a distribuição de uma ficha a cada participante, com a ilustração de um rapaz e uma rapariga, com diversos círculos espalhados por várias zonas do corpo, por preencher. Deste modo, o objetivo desta dinâmica consiste que a criança pinte os respetivos círculos com a cor vermelha, amarela e verde, após uma breve explicação/introdução ao tema por parte das dinamizadoras, sendo que o vermelho corresponde a “Não tocar!”; o amarelo corresponde a “Atenção! Tome cuidado.”; e o verde corresponde a “Pode tocar.”. Pela complexidade do tema introduzido, achou-se por bem, dividir a seguinte dinâmica em duas partes. A primeira, baseando-se na pintura das respetivas fichas por parte das crianças, após uma breve introdução à temática e a segunda, efetuada no dia 08 de março, foi composta por um momento musical, seguido de um momento de discussão, de modo a abordar a importância do consentimento e em que este consiste. O intuito de abordar o tema através de um momento musical surgiu na sequência da ideia de juntar uma atividade previamente pensada, denominada de “*Vamos Cantar*”, de forma a recorrer à musicalidade para abordar certas temáticas de forma mais lúdica.

Relativamente à primeira parte, as dinamizadoras conseguiram perceber as noções de permissividade e também a intransigência, perante a análise da coloração das fichas distribuídas no início da atividade. Estes permitiram, inclusive transmitir às dinamizadoras, que, de uma maneira geral, a maioria das crianças tinha uma boa noção de onde podem ou não podem ser tocadas e em que situações isso pode ou não suceder. Apesar de não estar inteiramente relacionado com atividade em si, as crianças começaram a introduzir, ao longo da atividade, o hábito de levantar o dedo no ar, de modo a adquirirem permissão para falar, o que fez com que, de um modo geral, se comece a respeitar o espaço do outro. Numa segunda parte, através do momento musical, assim como da discussão final entre dinamizadora e participantes, percebeu-se que as crianças ficaram a perceber melhor os conceitos de consentimento e abuso.

No passado dia 15 de março de 2024, efetuou-se a atividade “*Saco das Curiosidades*”. Em primeiro lugar, foram escritas, numa folha de papel branca, diversas afirmações/questões/ações (ex. “Diz uma qualidade sobre ti mesmo”; “Enumera 3 coisas que gostas”; “Quando for grande quero ser...”; “Eu fico triste quando...”; etc.). O

processo repete-se, contudo, com algumas afirmações/questões/ações afetas a colegas (ex. “Enumera uma qualidade de um colega teu”; “Dá um abraço ao colega do lado”; “Descreve um colega à tua escolha”; “Diz um adjetivo positivo ao teu colega da direita”, etc.). Após estas serem escritas, foram cortadas, enroladas e colocadas dentro de um saco de plástico, separadamente. Posto isto, numa fase seguinte da dinâmica, cada criança retirou um papel, de cada um dos sacos. Por último, os participantes responderem, à vez, às afirmações/questões/ações contidas em cada pedaço de papel.

O objetivo desta atividade passou pela tentativa de tentar perceber as relações entre pares destas crianças, analisando a afetividade entre elas, de modo, recolher informação de como melhor intervir no futuro, entre aqueles que se verificou mais atritos/conflitos e/ou falta de afetividade. Assim, apesar de nesta atividade se ter verificado alguma falta de concentração por parte das crianças, a dinamizadora conseguiu ir ao encontro do objetivo inicial e perceber quais são as relações entre estas crianças que demonstram mais ou menos empatia/afetividade entre os mesmos. Contudo, analisou-se ainda que o conceito de “amizade” / “amigo”, é ainda muito geral nas crianças destas faixas etárias, considerando-se um conceito importante a trabalhar em atividades posteriores.

Por último, no dia 22 de março de 2024 efetuou-se a última atividade com as crianças inseridas no ATL, antes do período final de estágio, intitulada de “*Até já...*”. Assim, propôs-me a realização de uma atividade de despedida, que culminasse um pouco com todas as anteriores efetuadas até então. Posto isto, mesmo antes desta dar início, foram construídas umas fichas com diversas questões, com o intuito de serem respondidas pelas crianças ao longo da atividade, presentes no apêndice XI. Para esta atividade, foi necessário um computador, uma impressora, folhas de papel brancas; lápis de carvão e/ou caneta e ainda, lápis de cor. Além das questões, nessa mesma ficha, foi pedido às crianças que elaborassem um desenho para cada uma das sete atividades realizadas. Em primeiro lugar os participantes teriam que escrever 3 palavras que descrevessem as atividades e 3 palavras que descrevessem as dinamizadoras. Após esse feito, teriam que efetuar os seus desenhos na ficha, no espaço destinado aos mesmos, enumerado de 1 a 7. De seguida, havia um conjunto de 5 questões: “*Como me senti?*”; “*O que achei das atividades?*”; “*O que aprendi?*”; “*O que mudei?*” e por fim, “*Para que serviram estas atividades?*”.

Contudo, apesar da impossibilidade de todas as crianças preencherem a ficha, de um modo geral, analisando as que foram entregues, o somatório das atividades verificou-se maioritariamente positivo entre as crianças, sendo que algumas das palavras escolhidas para as descrever foram: “incríveis”; “importantes”; “divertidas”; “fixes”; “boas”, etc. Já para descrever as dinamizadoras foram eleitas palavras como: “boas”; “bom trabalho”; “importantes”; “divertidas”; “fixes”; “gosto muito delas”, entre outras. Por último, no que concerne às cinco questões finais, apesar possuírem respostas mais redundantes, quanto à pergunta “Como me senti?”, as crianças responderam: “Me senti muito bem porque as atividades eram fixes”; “Bem”; “Me senti bem”; “Bom”. Na seguinte pergunta, “O que achei das atividades?”, foram dadas respostas como: “Boas”; “Muitas atividades boas”; “Mais ou menos boas”; “Eu assisti apenas à última atividade, mas gostei muito”; “Eu achei as atividades muito bonitas porque eu aprendi muito”. Relativamente à terceira questão, “O que aprendi?”, obteve-se as seguintes respostas: “Eu aprendi muito porque a Ticha devia ser professora porque ela ensina muito bem”; “A não deixar as pessoas tocarem no meu corpo”; “Algumas coisas”; “Tudo”. Em quarto lugar, a questão “O que mudei?”, contou com as respostas: “Não sei”; “Tudo”; “Nessa atividade fiquei muito feliz”; “Eu mudei muito quando a Ticha entrou no ATL e as atividades dela.”. Em suma, a última pergunta dizia “Para que serviram estas atividades?”, cujo as crianças responderam: “Boas”; “Aprendermos”; “Para aprender como funciona”; “Para nos deixar felizes”; “Estas atividades serviram para aprender.

5. Projeto “Crescer entre Laços”

Ao longo do período de Estágio Curricular, uma das linhas de ação focou-se no desenvolvimento do Projeto “*Crescer entre Laços*”. Este foi pensado no sentido de combinar sinergias, de modo a ajudar mais e melhor a população torrejana, em especial, a população idosa, uma vez que, a resposta social (CCR), não tinha ainda, um projeto direcionado diretamente a esta.

Quando este foi pensado pela equipa técnica, colocou-se em hipótese o nome de “*EntreLaços: Conhecer e Estar para Integrar*”, contudo, com o culminar das reuniões e conversações entre equipa, chegou-se à conclusão de que o nome antecedente não

possuía o impacto pretendido para o projeto, deduzindo-se que o projeto se intitularia de “*Crescer entre Laços*”, sendo um título mais claro e objetivo, tal como se pretendia.

Assim, o Projeto “Crescer entre Laços” tinha (e tem) como objetivo geral o combate à solidão e/ou isolamento social da população sénior ou outra, do concelho de Torres Novas que se encontre numa situação análoga. Além disso, os objetivos específicos prendiam-se com: minimizar os sintomas de exclusão social; combater a solidão e/ou isolamento social das pessoas que se encontrem nesta situação; reforçar o papel destas pessoas na comunidade e aumentar a qualidade de vida de todos os beneficiários envolvidos.

Este tinha como destinatário os idosos do concelho de Torres Novas e/ou qualquer pessoa numa situação de solidão e/ou isolamento social, onde, juntamente com os jovens voluntários das respetivas zonas geográficas, com 16 ou mais anos de idade, desenvolvessem diferentes atividades entre eles, tais como: limpeza e/ou organização de espaços; acompanhamento e deslocação a locais e/ou serviços; atividades de cariz socio-emocional estimulação cognitiva e motora e ainda, ateliers criativos, mobilizando uma perspetiva intergeracional para uma próxima etapa.

A outra fase da planificação deste projeto consistia na deslocação às freguesias, onde se justificasse uma intervenção mais próxima junto da população, num espaço possivelmente cedido para a execução das atividades pensadas.

Porém, também esta ideia inicial sofreu algumas alterações, tendo em conta que a resposta social carece de algum tipo de recursos, tanto físicos como materiais, para execução destes planos. Além disso, tendo em conta a longa duração que um diagnóstico eficaz exigia, a juntar ao período de estágio restante, impossibilitou a aluna de aprofundar e aperfeiçoar os respetivos tópicos. Posto isto, a equipa constatou que seria apenas exequível o levantamento de dados e pesquisa bibliográfica afeta ao projeto, focando-se apenas na população idosa, vendo-se obrigadas a deixar de lado a perspetiva intergeracional suprarreferida.

Em primeiro lugar, procedeu-se a um diagnóstico da concelhia torrejana, explanado no ponto 2, de modo a comprovar a necessidade deste projeto no concelho. De seguida, efetuou-se também uma pesquisa bibliográfica com o intuito de recolher

informações pertinentes acerca das temáticas a abordar, referidas posteriormente. Por fim, efetuaram-se também reuniões com diversas entidades dispostas a colaborar, tendo sido enviado um Ofício prévio (anexo X) e ainda, um Inquérito por Questionário, presente no apêndice II, com o intuito de justificar a problemática da solidão e/ou isolamento social no concelho de Torres Novas.

5.1. Envelhecimento e Envelhecimento Ativo e Saudável

Perante os dados descritos no capítulo referente à contextualização do concelho, torna-se evidente que Torres Novas corresponde a um concelho especialmente envelhecido assim como muitas zonas do interior de Portugal. Posto isto, urge haver um maior cuidado e atenção com este público-alvo, o que justifica que este seja um dos focos do projeto. Justifica-se inclusive, pelo facto de ao longo dos anos se verificar um aumento significativo da população idosa, muito graças à globalização, ou seja, às consequências da mesma, como o declínio da taxa de fertilidade, a inserção das mulheres no mercado de trabalho e ainda, a migração (*Pinto et al., 2009*). Outros fatores contributivos passam pelas transformações económicas e sociais, pela melhoria das condições de saúde, assim como o avanço da tecnologia nesta área, e ainda, o crescimento dos rendimentos de trabalho que trouxeram às pessoas melhores condições de higiene, habitação, alimentares, aumentando assim, a esperança média de vida (*Capucha, 2014*).

O envelhecimento é um processo natural, onde ocorrem mudanças biopsicossociais (*Frazão et. al., 2013*), entre outras, associadas à passagem do tempo, podendo variar de pessoa para pessoa, sendo um “...*processo heterógeno e diferenciado (...) portador(a) de vivências e projetos de vida idiossincráticos.*” (*Carneiro et. al., 2012, p.18*), embora possa surgir, habitualmente, uma “...*progressiva perda de eficiência física, psicológica e de autonomia para o desempenho das tarefas comuns do quotidiano, à medida que a idade avança.*” (*Carvalho, 2012; Barreto, 2005, citado em Capucha, 2014*). Porém, estas mudanças podem ser consequência da influência do estilo de vida, das características do ambiente, ou ainda, das condições de saúde de cada indivíduo. Como nos menciona Mauritti (2004) citado por Capucha (2014), “*Há entre idosos diferenças de classe social, de níveis de rendimento, de género, de tipo de agregado familiar, de zona de residência, de densidade e afetividade dos laços sociais,*

de condições de saúde e de autonomia (...), de modos de vida de tal forma diversificados que definitivamente nos obrigam a abandonar a ideia de que a situação se possa conjugar no singular.” (Mauritti, 2004 citado em Capucha, 2014, p.115).

Contudo, há que pensar no envelhecimento como algo que não é tão distante como se tende a crer, pois, na verdade, os idosos não são apenas os outros, são também os nossos, e inclusive, seremos nós num futuro próximo. Tendo isto em conta, há que romper as ideias pré-concebidas acerca daquilo que se considera que o idoso necessita e dar voz ao próprio, para que seja ele mesmo a afirmar o que precisa (Frazão, Chagas & Samora, 2013), ou seja, “*É fulcral olhar para os idosos de modo diferente...*” (Frazão, Chagas & Samora, 2013, p.44), colocando um fim à discriminação, preconceitos e conotações negativas, ainda vinculados a esta população (Carneiro, et. al., 2012).

Apesar da Organização Mundial de Saúde (OMS) definir o início da velhice aos 65 anos (idade cronológica), existe ainda uma idade biológica, caracterizada pelas alterações corporais e mentais que ocorrem ao longo do processo de envelhecimento (Dardengo e Maíra, 2018). Contudo, seja qual for o termo dado a esta população (terceira idade; seniores; idosos; mais velhos, etc.), são indivíduos indispensáveis à sociedade, uma vez que, possuem experiência e sabedoria adquiridos ao longo da vida, sendo até reconhecidos, em algumas sociedades “*...como repositórios de valores e conhecimentos indispensáveis à vida coletiva.*” (Giddens, 2004 citado em Capucha, 2014).

Contudo, a maioria das respostas que se conhece estão muito voltadas para a dependência, sendo necessário que se alargue o leque de possibilidades para aqueles que ainda se encontram autónomos, o que não invalida que necessitem de um acompanhamento especializado. Assim, a OMS, no ano de 2002, preocupou-se em adotar um novo conceito de Envelhecimento, denominado de Envelhecimento Ativo (EA), que tinha como objetivo um melhoramento da qualidade de vida dos sujeitos à medida que estes envelhecem, promovendo uma visão positiva da população idosa (Carneiro, et. al., 2012).

Porém, no ano de 2012, Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre Gerações, foi proposta uma nova e mais atualizada definição de

Envelhecimento Ativo, mais abrangente e multidimensional (José & Teixeira, 2014), baseada na solidariedade e cooperação entre gerações (Kastler, 2012 citado em Parlamento Europeu, 2012).

José e Teixeira (2014), fazem análise de duas definições de EA, uma delas por parte da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) e outra por parte da OMS. Segundo a definição da OCDE (2000), o EA refere-se à “...*capacity of people, as they grow older, to lead productive lives in society and the economy. This means that people can make flexible choices in the way they spend time over life – learning, working, and partaking in leisure activities and giving care...*” (OCDE, 2000 citado em José & Teixeira, 2014, p.35).

Nesta análise, os autores mencionam as subcategorias: “*capacidade individual*”; “*autonomia individual*”, e ainda, “*atividades produtivas*”, sendo estas parte da categoria: “*responsabilidade individual*”, isto é, a “...*capacidade individual para realizar escolhas e para realizar atividades produtivas.*” (José & Teixeira, 2014, p.35). Quanto à definição dada pela OMS (2002), diz-nos “*Active ageing is the process of optimizing opportunities for health, participation and security in order to enhance quality of life as people age. (...) Active ageing applies to both individuals and population groups. It allows people to realize their potential for physical, social, and mental well being throughout the life course and to participate in society according to their needs, desires and capacities, while providing them with adequate protection, security and care when they require assistance...*” (OMS, 2002 citado em José & Teixeira, 2014, p.36).

Ao contrário da anterior, este excerto abarca as subcategorias: “*otimização de oportunidades*”; “*facilitação da realização do potencial individual*”; “*prestação de apoios*” e ainda, a “*abordagem baseada nos direitos das pessoas idosas*”, inseridas na categoria da “*responsabilidade coletiva*”. (José & Teixeira, 2014, p.36).

Posto isto, é perceptível que a definição atribuída pela OMS é mais “...*sensível aos contextos de vida*” (*familiares e socioeconómicos*) que determinam o processo de EA, na medida em que atribui importância às relações intergeracionais e às desigualdades de recursos e de oportunidades.” (José & Teixeira, 2014, p.41). Por isso, urge pensar numa abordagem mais inclusiva, de responsabilidade coletiva, no sentido que, pessoas que possuem menos recursos que outras, poderão usufruir dos potenciais

benefícios de um EA. Ou seja, “...ao incluir as atividades não produtivas (ex.: atividades espirituais) na categoria “ativo” está a contribuir para que mais pessoas possam fazer parte do grupo dos “ativos”, prevenindo assim a exclusão social das pessoas mais desprovidas de recursos e de oportunidades que não conseguem realizar atividades produtivas.” (José & Teixeira, 2014, p.44).

Além disto, são exemplo, os idosos que por motivos de locomoção reduzida, condições habitacionais desfavoráveis, isolamento, entre outros, cujo não é da sua inteira responsabilidade o exercício de um envelhecimento bem-sucedido.

Contudo, no ano de 2015, presente no Relatório Mundial de Envelhecimento e Saúde, definiu-se o conceito de Envelhecimento Saudável (ES), sendo “o processo de desenvolvimento e manutenção da capacidade funcional que permite o bem-estar em idade avançada” (OMS, 2015 citado em Serra, 2019, p. 26). Todavia, por se considerar estes conceitos insuficientes, optou-se por juntar ambos, surgindo o conceito de “Envelhecimento Ativo e Saudável”, usado atualmente. Este, “...surge recentemente com o processo de otimização das oportunidades para a saúde, participação e segurança à medida que as pessoas envelhecem, assim como o processo de maximização e manutenção da capacidade funcional que contribui para o bem-estar das pessoas, sendo que a capacidade funcional resulta da interação das capacidades intrínsecas (físicas e mentais) da pessoa com o meio...” (DGS, 2017 citado em Serra, 2019, pp. 26-27).

Além do mais, foi publicado em Janeiro de 2024, o primeiro Plano de Ação para o Envelhecimento Ativo e Saudável, contemplando 83 medidas e 135 atividades, com foco na saúde e bem-estar, autonomia, nos rendimentos e aprendizagem, assim como no mercado de trabalho e participação ativa na sociedade (PORTUGAL.GOV.PT, 2024).

Contudo, como foi anteriormente mencionado existem várias diferenças entre a população idosa, entre as quais: diferenças de classe social, de rendimentos, de condições de saúde, de autonomia, entre as demais. Tal como afirma Caradec (2007), o envelhecimento apresenta-se enquanto um “desafio” que “...é enfrentado de formas diferentes dado que as pessoas possuem diferentes recursos pessoais (saúde, capacidades cognitivas e emocionais, etc.) e sociais (ajudas técnicas e humanas, oportunidades de engajamento, etc.)” (Caradec, 2007 citado em José & Teixeira, 2014,

p.31). Posto isto, importa frisar “...que a ideia de “envelhecer ativamente” tem um suporte teórico limitado, e que o ideal de “ser produtivo”, presente nas diferentes conceções de envelhecimento ativo, tem uma fraca correspondência na realidade.” (José & Teixeira, 2014, p. 27), pois, nem todo o idoso tem a mesma capacidade.

Posto isto, as pessoas não devem ser consideradas como “inativas” ou “improdutivas” só porque envelhecem e perdem um lugar no mercado de trabalho (Capucha, 2014), isto é, a entrada na reforma (Franzão et. al., 2013), entre outras coisas, pelo contrário, devem ser estimuladas, reaproveitando as suas culturas e competências, provenientes dos seus longos e experientes anos de vida, ao mesmo tempo que se promove uma continuação de conhecimentos, a educação, a capacitação e o bem-estar (Carneiro, et. al., 2012). Com isto, importa pensar e repensar novas respostas centradas nesta problemática, de modo a combater todas as pressuposições que se tem acerca deste período de vida, enaltecendo todas as possibilidades que estas pessoas têm ainda diante de si, independentemente da sua idade, ou até mesmo criar novas possibilidades, o que se pode apresentar um grande desafio à sociedade (Carneiro, et. al., 2012).

De modo a colmatar as necessidades e problemáticas referidas, “Portugal dispõe duma invejável malha de instituições de solidariedade social...” (Carneiro et. al., 2012, p.28), tal como o CRIT, disponíveis e preparadas a adotar estratégias inovadoras de atuação, através dos mais diversos recursos (Carneiro et. al., 2012).

Assim, percebe-se que “...os “idosos” constituem uma categoria com peso cada vez maior na sociedade” (Almeida et al., 2007 citado em Capucha, 2014), uma vez que diversos fatores acabaram por contribuir para que, antigamente, um “...privilégio de poucas pessoas, hoje é comum, mesmo em países subdesenvolvidos.” (Dardengo e Mafra, 2018, p.2). Contudo, não basta limitar-nos pela teoria, mas sim agir perante a problemática, com os conhecimentos de base outrora adquiridos. Para isso, importa conhecer os sujeitos, criar espaços onde estes tenham uma voz ativa e se sintam sobretudo incluídos, contrariando a representação negativa, de decadência e declinação associada ao envelhecimento, sendo apenas a fase que antecede a morte, carregada de fragilidades e angústias (Dardengo e Mafra, 2018). Porém, o processo de envelhecimento passa por um processo natural, carregado de ganhos e perdas (Dardengo e Mafra, 2018), vivido de uma forma não singular (Capucha, 2014).

5.2. Solidão e Isolamento Social

Como foi mencionado anteriormente, o processo de envelhecimento, pode caracterizar-se por uma perda progressiva de faculdades, independentemente deste processo ser individual e depender de idoso para idoso (Carvalho, 2012; Barreto, 2005, citado em Capucha, 2014). Contudo, ainda é muito comum e associado a este, uma maior limitação social, assim como é comum ocorrer na primeira infância (Diogo, 2011). Porém, importa frisar que, ao contrário do que o senso comum possa crer, a população idosa não “volta a ser criança”, tendo que se evitar, a todo o custo, a sua infantilização.

Neste sentido, uma rede de apoio que rodeie o idoso é fundamental, especialmente o seu seio familiar, que assume uma máxima importância em todo o processo de envelhecimento e nos desafios que dele advêm (Diogo, 2011). A família, para além de ser o primeiro vínculo de qualquer indivíduo, é também nela que o idoso se apega quando deixa de ocupar um papel ativo na sociedade, isto é, entrada na reforma. Consequentemente, é esta última, juntamente com outros vários fatores, tais como: “...*dificuldade de audição, que leva ao afastamento da pessoa idosa, porque não consegue estabelecer um diálogo com os outros; sentir que as suas opiniões são desconsideradas; que é um estorvo para os outros; (...) sentir que já não serve para nada; viuvez pela perda de uma relação íntima muito particular; ausência, afastamento ou até mesmo inexistência de família; viver sozinho...*” (Diogo, 2011, p.19), que levam ao isolamento social desta população.

Contudo, também a família, graças aos fenómenos da globalização, alguns explanados em parágrafos anteriores, se modificou, isto é, a família alargada, que outrora se conhecia passa a dar lugar à família tradicional ou nuclear, onde “...*as pessoas idosas deixam de fazer parte do núcleo familiar e são afastadas para “segundo plano”.*” (Diogo, 2011, p.17). Com o surgimento desta nova realidade, os filhos destes idosos começam a ter outras tarefas, outras responsabilidades e preocupações, como os seus próprios filhos, descuidando e/ou descurando os cuidados com os próprios pais (população idosa), sendo conhecidos como a *geração sanduíche*. Assim, faz com que se vá carecendo da disponibilidade ideal para os próprios e, consequentemente, a fragilização dos cuidados que estes possam precisar e/ou sentir (Sousa, Figueiredo & Cerqueira, 2004, citado em Diogo, 2011).

Antes de abordar a temática sobre a solidão e isolamento social, importa perceber o que distingue estes termos. Segundo Perlman & Peplau (1982), citado por Diogo (2011), a solidão caracteriza-se enquanto “...*uma experiência desagradável que ocorre quando a rede de relações sociais de uma pessoa é deficiente nalgum aspecto importante...*” (Perlman & Peplau, 1982, citado em Diogo, 2011, p.18). Já o isolamento, afirma-se como outro problema distinto, subdividindo-se. Este pode ser involuntário, no sentido que foge ao controlo do próprio sujeito, por exemplo, quando este se vê incapaz de se envolver socialmente e ainda, o isolamento voluntário, quando é opção do sujeito viver uma vida inativa e abster-se da participação e envolvimento na sociedade (Diogo, 2011).

Para além disso, também a solidão se divide em dois tipos: a solidão social e a solidão emocional. Enquanto a solidão social “...*é sentida pela falta de uma rede de amizade ou de pessoas conhecidas...*” (Ribeiro, 2012 citado em Barão, 2015, p. 20), a solidão emocional acaba por estar “...*associada ao descontentamento causado por uma relação pessoal ou íntima...*” (Barão, 2015, p.20).

Como resume Beach et al. (2014), citado por Kinsella (2015), “*Isolation is being by yourself. Loneliness is not liking it.*” (Beach et al., 2014 citado em Kinsella, 2015), enquanto o isolamento se baseia no facto da pessoa estar sozinha, sendo que qualquer sujeito pode encontrar-se neste tipo de situação, embora a população idosa apresente riscos mais significativos, a solidão é caracterizada pelo sentimento individual de cada um em resposta ao fenómeno de estar sozinho. Como refere Kinsella (2015), “...*loneliness is stigmatizing and individual experience, which can make it difficult to identify people experiencing it...*” (Kinsella, 2015, p.6).

Também o Serviço Nacional de Saúde (SNS) faz a distinção entre isolamento social e solidão. Enquanto o isolamento social se caracteriza como a falta de contacto social, a solidão retrata o sentimento associado a esta falta de contacto. Apesar de representarem coisas distintas, o isolamento pode ou não desencadear o sentimento de solidão e, para além disso, apresentam fatores de risco comuns, tais como: situação financeira; institucionalização; debilitação ao nível da saúde física e mental; luto; localização geográfica, etc. (SNS, 2023).

É importante que se distinga os termos anteriormente abordados, porque apesar de virem muitas vezes associados, significam duas coisas diferentes, ou seja, mesmo que uma pessoa se encontre isolada, não significa que esta se sinta necessariamente só, assim como uma pessoa que se sinta só, não é sinónimo de estar socialmente isolada. Porém, existem casos em que ambas as situações se verificam.

Contudo, no dia 17 de novembro de 2023, pelas 21 horas e 26 minutos, o canal televisivo “TVI” transmitiu uma reportagem com o título de “*OMS declara solidão ameaça premente à saúde. Estar só mata tanto como fumar 15 cigarros por dia.*”. No mesmo dia, a revista semanal “Sábado”, publica um artigo, escrito por Débora Lourenço, com o nome “*OMS declara solidão uma preocupação global de saúde pública*”, seguindo-se de outras tantas notícias com o mesmo índole (Lourenço, 2023).

Nesta reportagem, o sentimento de solidão é referido como “*uma das grandes epidemias da sociedade atual*”, sendo declarada pela OMS como uma ameaça premente à saúde global. A informação primordial que esta reportagem tinha intenção de transmitir consiste, no facto da solidão ter consequências negativas graves ao nível da saúde mental, e, conseqüentemente, na física, sendo até comparada ao efeito da nicotina, podendo aumentar o risco de demência em 50% e da doença arterial e AVC em 30%, ainda segundo artigo da revista “Sábado” (Lourenço, 2023). Por fim, outro dos dados a reter da seguinte reportagem diz respeito à solidão e/ou isolamento social na população idosa onde 1 em cada 4 idosos no mundo, encontram-se numa situação de isolamento social.

A verdade é que o número de pessoas idosas tem vindo a aumentar gradualmente ao longo dos anos, assim como o número das que vivem sozinhas e/ou isoladas, pelos mais variados motivos entre os quais frequentemente a sua própria vontade, alguns deles listados anteriormente. Neste sentido, urge a necessidade de “*...reconhecer que todas as idades são complementares...*” (Palmeirão, 2008, p.85), e que, “*Todas as pessoas, sem exceção, possuem valor e potencial a desenvolver, independentemente das experiências negativas que marcam a sua história de vida...*” (Baptista, 2007, citado em Palmeirão, 2008, p.85).

Dessa forma, é importante haver um suporte no envolvimento destas pessoas na comunidade, trazendo benefícios para a própria, assim como os próprios sujeitos,

fomentando um conjunto de sentimentos, entre os quais: o otimismo, a satisfação, realização, pertença, entre os demais, associados a uma saúde mental positiva, tal como afirma Kinsella (2015), “...*positive mental health which includes a feeling of optimism, life satisfaction, people realizing their own abilities, having a purpose in life and a sense of belonging and support (NIHCE, 2008).*” (NIHCE, 2008 citado em Kinsella, 2015, p. 4).

Contudo, não basta fomentar estas ideias e sentimentos na população sénior sem antes abraçar uma mudança de atitude e mentalidade em relação aos mais velhos. Pois, por mais que o processo de envelhecimento possa ter uma componente individual, caracterizada pela preparação do sujeito para as alterações que este acarretará, e ainda, a valorização e aceitação destas, urge também, uma componente social, cuja função da comunidade passa por valorizar e respeitar o que estas têm para oferecer, descartando os estereótipos comuns. Posto isto, importa que haja uma troca/envolvimento entre estas duas partes, auxiliando-se mutuamente, para que se priorize a qualidade de vida destes sujeitos (Rodrigues, 2008) e, possivelmente, contrariar algumas das situações anteriormente referidas.

5.3. Nota Metodológica: Projeto “Crescer entre Laços”

Por fim, no que diz respeito a uma das metodologias utilizadas em contexto de estágio, concretamente, afeta ao Projeto “Crescer entre Laços”, foi o Inquérito por Questionário. Esta metodologia de estudo foi eleita, tendo em conta o interesse em justificar a problemática da solidão e isolamento social no concelho de Torres Novas.

O Inquérito por Questionário caracteriza-se enquanto um instrumento de recolha de dados, efetuado a um conjunto de inquiridos, com o propósito de recolher, analisar e interpretar informações acerca da população eleita para investigação. Este baseia-se num aglomerado de questões escritas (em formato digital ou papel) podendo adquirir respostas abertas/fechada ou mistas, com vista à sua resposta: de forma direta, quando a responsabilidade da redação de respostas fica ao encargo do inquirido; e de forma indireta quando estas são ditadas pelo inquirido, embora redigidas pelo investigador (Santos & Henriques, 2021).

Desta forma, o inquérito por questionário elaborado foi distribuído, de forma presencial às entidades (Juntas de Freguesia de Brogueira, Parceiros de Igreja e Alcorochel e Pavilhão de Melhoramentos de Resgais) ou seja, de forma direta aos destinatários, optando-se pelo formato em papel. Além disso, no que respeita à organização do mesmo, inclui questões mistas (abertas e fechadas).

No ponto seguinte, será elaborada uma análise dos inquéritos por questionários realizados, no decorrer da elaboração do Projeto “*Crescer entre Laços*”.

5.3.1. Inquéritos por Questionário: Análise de Resultados

Primeiramente, com o auxílio da União de Juntas de Freguesia de Brogueira, Parceiros de Igreja e Alcorochel, foram fornecidos alguns dados recolhidos em inquérito por questionário, efetuados em anos anteriores (não efetuadas pela estagiária). Perante os dados recolhidos nos inquéritos mencionados, são 18 os inquiridos da localidade de Alcorochel, todos na faixa etária daqueles com mais de 65 anos (idosos). Para além disso, entre eles, encontram-se 15 mulheres e 3 homens. Quando ao estado civil, percecionou-se que existe um maior número de mulheres viúvas, onde 10 mulheres são viúvas; 4 mulheres são casadas e apenas 1 mulher está divorciada. Quanto aos homens, estes dividem-se de igual forma pelos três estados civis, onde 1 homem é casado; 1 homem é viúvo e 1 homem é divorciado. Outra informação prestada diz respeito à tipologia, ou seja, com quem estes indivíduos residem. Desta forma, observou-se que 1 homem vive sozinho; 1 homem vive com a sua esposa e 1 homem vive com a namorada. No que respeita as mulheres, 7 delas vivem sozinhas; 4 mulheres vivem com os cônjuges e 3 mulheres vivem com familiares.

Ao analisar estes dados, vemos que existe um maior número de mulheres a morar sozinhas, comparativamente às mulheres que moram com os cônjuges ou até mesmo aquelas que vivem com familiares. Apesar de existir sujeitos que possam viver com os seus familiares, muitos deles já não têm a companhia dos seus cônjuges, o que pode associar sentimentos de tristeza e solidão, mesmo rodeando-se de pessoas da sua afetividade.

Outra informação considerada relevante, e, que nos foi explanada nestes inquéritos, foi a questão do apoio institucional. Deste modo, percecionou-se que 2

mulheres recebem apoio institucional, enquanto 13 delas não recebem qualquer apoio e, quanto aos homens, 3 deles não recebem qualquer tipo de apoio institucional. Por último, não nos foi possível recolher informação afeta ao meio de transporte destes inquiridos, não constando nos inquéritos cedidos.

Por conseguinte, efetuou-se também inquéritos por questionário a 14 pessoas, da localidade de Resgais, realizados pela estagiária, com base naqueles anteriormente cedidos. Perante os dados recolhidos, foi possível perceber que existe um maior número de mulheres viúvas entre os inquiridos, porém, existe um maior número de homens casados entre estes. Para além disso, 14 destes estão dentro da faixa etária de maiores de 65 anos.

Quanto à pergunta “*Sente-se sozinho?*”, as respostas foram maioritariamente de cariz positivo. Entre as mulheres inquiridas, 3 mulheres casadas responderam “*Às vezes*”; 3 mulheres viúvas responderam “*Sim*”; 2 mulheres viúvas responderam “*Às vezes*” e apenas 1 mulher casada respondeu “*Não*”. A mesma situação se revelou nos homens inquiridos, onde 2 homens casados responderam “*Às vezes*”; 2 homens viúvos responderam “*Sim*” e somente 1 homem casado respondeu “*Não*”. A conclusão que retiramos destes dados é que a maioria das pessoas idosas (+ 65 anos) se sente sozinha em algum momento das suas vidas, sobretudo as pessoas viúvas. Contudo, a solidão parece manifestar-se tanto em homens como em mulheres, sejam eles viúvos ou casados. Ou seja, o matrimónio, a companhia de um cônjuge, nem sempre está relacionado com a ausência de solidão.

De seguida, à pergunta “*Que impacto tem a solidão na sua vida?*”, novamente, verifica-se uma maioria de respostas indicativas à solidão sentida por estes inquiridos. Relativamente às respostas fornecidas pelo grupo de homens casados, foram: “*Sinto-me muitas vezes sozinho, principalmente de manhã*”; “*Quando me sinto sozinho, tenho muitos pensamentos negativos*” e apenas um respondeu “*Para já, ainda me sinto ativo*”, transmitindo a ideia que ainda não se sente afetado pelo sentimento de solidão. Quanto aos restantes, a palavra “sozinho” predomina nas suas respostas, demonstrando que, muitas vezes, não basta a companhia de um cônjuge para eliminar este tipo de “pensamentos negativos”, indo ao encontro da ideia estabelecida no parágrafo anterior.

Quanto às respostas dos homens viúvos, como era previsto, tendo em conta as respostas dadas na pergunta anterior, foram: *“Sinto-me muitas vezes sozinho e triste”* e *“Desde que fiquei viúvo, sinto-me muito triste, nem saía de casa, agora que vou para o centro dia, ando melhor”*. Posto isto, mesmo que a presença de um cônjuge não seja um fator eliminatório dos sentimentos de solidão e/ou tristeza, porém, estes são mais comuns quando se faz o luto de um deles. Isto é, a pessoa viúva, enfrentará o luto do cônjuge, o que lhe trará uma sensação de mal-estar, tristeza, solidão e, conseqüentemente, o isolamento social, como podemos verificar na última resposta *“...nem saía de casa...”*. No que concerne às respostas das mulheres casadas, uma delas optou por não responder a essa questão. Todavia, as restantes deram respostas como: *“Quando me sinto sozinha, a minha depressão vem logo atrapalhar”*; *“Quando me sinto sozinha só penso em desgraças”* e ainda, *“Muito mau, como já não tenho irmãos, nem filhos, se não for a associação passava os dias em casa”*.

Nos últimos dois parágrafos deparamo-nos com a menção da “associação” e do “centro de dia”, entidades que prestam algum tipo de apoio a estes indivíduos da localidade de Resgais. Posto isto, o apoio do mais variado tipo de entidades, demonstra-se fulcral no acompanhamento e intervenção junto destas pessoas, de modo combater, e/ou aliviar os sentimentos de solidão/tristeza. Por fim, relativamente às respostas dadas das mulheres viúvas, todas elas mencionaram que a solidão tinha um grande impacto nas suas vidas, manifestada de diferentes formas. As respostas foram: *“Torna-me mais triste e menos sociável”*; *“Muito. Durante a semana passo mais tempo sozinha, porque os meus familiares que vivem comigo, trabalham durante o dia”*; *“Muito grande. Passo o dia sozinha”*; *“Sinto-me sempre triste”*; e ainda, *“Muito grande, desde que fiquei viúva sinto-me constantemente sozinha”*. Assim, considera-se pertinente a intervenção de instituições/projetos que atuem perante esta problemática, sobretudo nesta faixa etária, porque, analisando as respostas anteriores, percebe-se que as pessoas idosas passam os últimos anos das suas vidas, maioritariamente tristes, sozinhas, afetando conseqüentemente a saúde mental destas.

Neste sentido, procurou-se perceber, junto destes inquiridos o que estes gostariam de fazer/ter acesso, que ainda não têm ou não considerem suficiente. Quanto aos homens casados, as respostas foram: *“ginástica”*; *“jogos em grupo e culinária”*; e *“jogos de cartas”*. Já os homens viúvos, respondem: *“jogar sueca”* e *“dançar”*. Passando

para as mulheres, as mulheres casadas optam por: “bordar, passeios, ginástica”; “costurar e fazer culinária”; “bordar em grupo” e “atividades em grupo, de forma a ter a mente ocupada e ao mesmo tempo podem ajudar os que mais precisam”. Por último, as mulheres viúvas responderam: “exercícios físicos adequados às minhas necessidades”; “atividades lúdicas e ateliers criativos”; “atividades em grupo”; “ginástica e croché” e ainda, “atividades em grupo com fim a ajudar os mais carenciados”. Analisando estas respostas percebe-se que aquilo que estes idosos mais sentem necessidade de ter acesso são atividades em grupo, sobretudo a ginástica, que é comum, tanto nos homens como nas mulheres. Contudo, os jogos de cartas, são uma atividade maioritariamente masculina (homens casados e homens viúvos), e o bordar, culinária e costura são atividades maioritariamente femininas (mulheres casadas e mulheres viúvas).

Desta forma, questionou-se, inclusive, “Quais as atividades que lhe despertam mais interesse?”, em que 6 mulheres responderam “Ateliers criativos”; 4 mulheres responderam “Estimulação cognitiva”; 7 mulheres responderam “Estimulação motora”; 2 mulheres responderam “Ações de sensibilização”; e por fim, 1 mulher não respondeu a esta questão. Quando aos inquiridos do sexo masculino, 0 homens assinalaram a opção dos “Ateliers criativos”; 5 homens responderam “Estimulação cognitiva”; o mesmo número de homens (5) respondeu “Estimulação motora”; e apenas 1 homem assinalou as “Ações de sensibilização”. Analisando esta informação, percebe-se que os “Ateliers criativos” são mais populares entre as mulheres, enquanto os homens preferem atividades de “Estimulação cognitiva”. Contudo, em ambos os sexos predominam as atividades de “Estimulação motora”, indo ao encontro das respostas dadas na questão anterior. Para além disso, comprova-se ainda que, as “Ações de sensibilização” são as menos desejadas entre os inquiridos.

Para além disso, considerou-se importante questionar se estes indivíduos recebem algum tipo de apoio institucional. Assim, comprovámos que 1 homem recebe apoio institucional e 4 deles, não recebem qualquer tipo de apoio. Quanto às mulheres, 1 delas recebe este tipo de apoio, enquanto 8 mulheres não recebem apoio institucional.

Pelo conhecimento da fraca rede de transportes do concelho e, possível dificuldade em ingressar determinadas atividades em diversas instituições devido a esse mesmo motivo, sentiu-se a necessidade de perceber, junto destes inquiridos acerca do

tipo de transporte que utilizam. Assim, percebeu-se que 3 mulheres têm carro próprio; 6 mulheres não têm meio de transporte e 1 delas, tem transporte ocasional com a família. Já os homens, 3 deles têm carro próprio, 1 não tem meio de transporte e também 1 deles, pelo facto de já não conduzir, recorre a transporte ocasional com a família. Assim, apesar de haver mais mulheres do que a homens a não terem carro próprio, logo, a não possuir meio de transporte, existe uma maioria de inquiridos a não possuir meio de transporte, de forma a deslocar-se para usufruir das atividades, projetos, ações, etc., efetuadas pelas mais diversas entidades, mesmo que assim o desejem. E, mesmo que alguns deles possam ter transporte ocasional com membros da sua família, nem sempre esta poderá estar disponível para assegurar esse transporte.

Em suma, ao fazer-se uma análise geral de toda a informação recolhida e exposta nos parágrafos anteriores, considera-se haver dados que justifiquem iniciativas como o Projeto “Crescer entre Laços”, na cidade de Torres Novas, tentando colmatar a solidão e/ou isolamento social na população idosa. Contudo, no futuro, de modo a dar continuidade a este projeto, será necessário um aprofundamento destas informações através de um diagnóstico mais detalhado, efetuando diferentes técnicas de recolha de dados, além dos inquéritos por questionário, tais como entrevistas ou *focus group*, possivelmente com o auxílio de outras entidades dispostas a colaborar neste sentido. De igual modo, havendo um eixo de intervenção intergeracional, será pertinente auscultar a população jovem no sentido de aferir as suas perceções e disponibilidades para participar num projeto desta natureza. Assim, neste seguimento, seriam pensadas e realizadas atividades adequadas às informações recolhidas junto desta população. A título de exemplo, sendo as atividades de estimulação motora as mais requisitadas entre os inquiridos anteriores, uma possível linha de atuação a tomar seria a procura de entidades parceiras, de modo a dinamizar sessões que promovam este mesmo objetivo, por exemplo, com a colaboração de uma academia de pilates, com aulas e/ou sessões adaptadas à população sénior, onde poderiam estimular tanto a parte motora, como o convívio social. Igualmente pertinentes poderiam ser atividades ao ar livre, uma vez que os inquiridos referem com frequência não sair de casa. Mobilizando o eixo intergeracional, poderá fazer sentido criar condições para o desenvolvimento de atividades que conectem os jovens e idosos para momentos de conversação, entendidas como oportunidades de aprendizagem e apoio emocional recíproco, com benefícios para ambos os grupos.

6. Perspetivas da Educação Social e do Educador Social em Contexto de Centro Comunitário

Terminado o relato do estágio importa refletir sobre o papel do Educador Social em contexto de centro comunitário é difícil de definir. De facto, é frequente falar-se da polivalência do Educador Social, sendo que talvez em nenhum outro contexto de intervenção esta característica seja mais necessária e mobilizada. Correia et al. (2014) abordam a “...*polivalência dos contextos de trabalho e populações...*” (Correia et al., 2014, p.113) com as quais este profissional interage. Num outro documento, da autoria de um dos autores do artigo suprarreferido, afirma-se ainda que “...*a Educação Social desenvolveu-se a partir de um modelo polivalente...*” (Azevedo, et al., 2017 citado em Correia, 2021, p.13).

Para além disso, referem que “*Pela sua polivalência e índole inovador e emancipatório, é uma profissão envolta em grande complexidade.*” (Azevedo & Correia, 2013, p.1) e voltam a reforçar que “*A identidade do Educador é marcada pela sua polivalência técnica, pela pluralidade de funções e pela diversidade de contextos de trabalho...*” (Azevedo & Correia, 2013, p.9).

Por fim, Gueifão et al. (2021) declaram que “*A polivalência técnica, a refletividade, a criatividade e o dinamismo são características essenciais (...) da Educação Social, o que faz com que este profissional assumira uma pluralidade de funções numa multiplicidade de contextos...*” (Gueifão et al., 2021, p.4), rematando com o reconhecimento do Educador Social, “...*com um perfil polivalente, crítico, reflexivo e consciente...*” (Gueifão et al., 2021, p.5).

Concluiu-se que as palavras “polivalente” e/ou “polivalência” são muitas vezes usadas para descrever o perfil do profissional de Educação Social, tendo sido esta a competência que mais foi mobilizada ao longo do estágio, tendo em conta as múltiplas tarefas e atos profissionais desempenhados. Considera-se ainda assim pertinente explanar, em parágrafos seguintes, o que é a Educação Social, assim como a sua resenha histórica de modo a compreender de que forma se construiu o perfil profissional e as esfericidades da atuação deste técnico.

Foi por volta dos anos 80 que esta profissão começou a ganhar o seu destaque em Portugal, porém, ao longo dos tempos, a formação a ela associada foi apresentando diferentes formas, “*inicialmente enquanto formação técnico-profissional, depois como bacharelato e, mais tarde, como licenciatura...*” (Correia, 2021, p.13). Todavia, foi graças à Declaração Universal dos Direitos do Homem, a Declaração dos Direitos da Criança e por fim, a Convenção dos Direitos da Criança, reforçando e completando a anterior, que veio impulsionar a Educação Social (Díaz, 2006 citado em Correia, et al., 2014), uma vez que vieram assegurar os direitos de igualdade, educação, segurança, proteção, entre os demais (Azevedo & Correia, 2013).

Contudo, comparativamente a outras profissões, a Educação Social é ainda considerada uma profissão recente em Portugal, no sentido que apresenta algumas dificuldades em afirmar a sua identidade profissional (Correia, 2021), precisamente pela sua “*...multiplicidade de papéis e pluralidade de competências...*” (Correia et al., 2014, p.117) e ainda, “*...pela confusão com áreas profissionais similares e com outros profissionais com maior tradição na ação social.*” (Correia, 2021, p.11). Posto isto, apesar da sua polivalência ser uma mais-valia no exercício da sua profissão, é também ela uma razão contributiva para a legitimação da profissão (Correia, 2021). De facto, foi apenas no ano de 2008 que surgiu a Associação dos Profissionais Técnicos Superiores de Educação Social (APTSES) com o intuito de auxiliar estes profissionais no processo de legitimação profissional e conseqüentemente, na sua inserção no mercado de trabalho (Correia, 2021).

A Educação Social caracteriza-se assim enquanto uma profissão que, tal como o próprio nome indica, apresenta uma dualidade interventiva: o social e o educativo, ou seja, “*O exercício profissional da Educação Social, situada na convergência entre o educativo e o social, procura ajudar cada sujeito a viver em sociedade.*” (Gueifão et al., 2021, p.4), logo, “*Os âmbitos da Educação Social são, por isso, todos aqueles nos quais se desenvolve a vida do ser humano.*” (Gueifão et al., 2021, p.4). Neste caso, a polivalência atribuída à Educação Social advém da sua intervenção com: crianças, jovens, adultos e idosos; com situações de consumos de substâncias psicoativas e/ou prostituição; com pessoas em situação de sem-abrigo; reclusos; famílias; pessoas com deficiência, entre os demais públicos-alvo. Para além disso, atua em contexto escolar, centro de dia, centros de atividades de tempos livres, e ainda, intervém em várias áreas

educativas, como a educação ambiental, a educação especializada, e área da saúde. (Timóteo, 2015, Serrano, 2003, Parcerisa, 1999 & Carvalho e Batista, 2004 citado em Gueifão et al., 2021) – “Tudo isto faz com que o seu domínio de intervenção “não apresente limites bem definidos” (Capul & Lemay, 2003, p.7).” (Capul & Lemay, 2003, p.7 citado em Correia et al., 2014, p.117).

Nesta perspetiva, a Educação Social caracteriza-se enquanto uma profissão permeável, envolta numa realidade complexa, em constante mudança (Correia, 2021), que necessita de estar em busca permanente de respostas, graças aos dilemas e interrogações que vão surgindo ao longo dos tempos. Esta é uma das muitas razões pelas quais se deve apostar numa formação contínua, “...pois é por meio dela que o profissional vai incorporando novos saberes e posturas para se adaptar a novos desafios e realidades.” (Correia et al., 2014, p. 120), assim como exige “...uma ruptura com os processos assistencialistas da intervenção...” (Azevedo & Correia, 2013, p.2).

Isto faz do Educador Social um profissional ético, com o princípio de respeitar e acompanhar os seus utentes, sem que meta em causa a sua dignidade e/ou cause dano a estes, cujo quais tem responsabilidades (APTSES, 2022).

Posto isto, dentro da ética à qual está obrigado pelo Código Deontológico do Técnico Superior de Educação Social, existem alguns valores (Azevedo & Correia, 2013), como por exemplo: o respeito, a empatia, a educação, a hospitalidade, entre os demais, que devem ser apanágio deste profissional, algo que se torna particularmente pertinente em contexto de Centro Comunitário. No que concerne ao respeito, este caracteriza-se enquanto a consideração face ao outro, isto é, ter em consideração as diferenças, os sentimentos, as formas de agir e pensar do outro. Relativamente à empatia, esta é, talvez, uma das principais capacidades a que o Educador Social deve recorrer, pois permite perceber o outro, concretamente, colocar-nos no lugar do outro (Correia, 2021), para um melhor entendimento e melhor relação com o mesmo (Mateus, 2012). Já quando falamos em educação, referimos-nos à ideia de agir cordialmente, na base da compreensão e amabilidade, por outras palavras, é o saber conviver com outras pessoas diferentes de nós e, ainda assim, agir com gentileza. Por último, a hospitalidade relaciona-se com o ato de hospedar, de receber o outro de “braços abertos”, transmitindo-lhe um sentimento de pertença e segurança (Bonifácio & Baptista, 2020).

Para além dos valores mencionados, os Educadores Sociais privilegiam a sua intervenção pela proximidade e pela relação de confiança que estabelece entre profissional e sujeito de intervenção (Correia, 2021), algo que é exatamente o que acontece num centro comunitário, que é uma resposta com porta aberta, onde qualquer um pode entrar, independentemente do problema ou situação. Ser Educador Social é acreditar nas potencialidades de cada sujeito e auxiliando o mesmo na construção do seu projeto de vida, ou seja, ser Educador Social é “...acreditar que todos os indivíduos podem crescer, pessoal e socialmente...” (Gueifão et al. 2021, p.6), algo que foi particularmente visível nos discursos das técnicas entrevistadas. A crença na educabilidade e na mudança dos sujeitos é central na motivação para exercer neste tipo de contextos.

De modo geral, e tal como se pode observar no CCR, algumas das funções que este assume, passam pelo “*Diagnóstico e análise dos problemas sociais e suas causas (...)*”; “*Relação de diálogo com os sujeitos de educação*”; “*Organização e participação na vida quotidiana e comunitária dos sujeitos de educação*”; “*Animação Comunitária*”; “*Prestar informação e orientação de recursos e serviços*”; “*Planificar a intervenção e a investigação*”; “*Prevenir a exclusão social*”; “*Trabalhar com a comunidade como agente ativo da mudança potenciando os recursos*”; “*Dinamizar as relações de convivência: promove-las, reforça-las e potenciar os seus aspetos positivos*”; “*Respeitar a obrigatoriedade de sigilo profissional*”; “*Defender a dignidade e o respeito da pessoa humana, salvaguardando o bem-estar dos sujeitos de intervenção*”, entre outras. (Gueifão et al., 2021, pp. 9-10).

Em síntese, a Educação Social, assim como o Educador Social, visa proteger, inserir e garantir os direitos das pessoas, em vulnerabilidade social, situação de risco ou excluídas da comunidade, utilizando um conjunto de diversas ferramentas pedagógicas, com o primordial objetivo de emancipar os sujeitos nos contextos suprarreferidos e dar-lhes a autonomia para se tornarem pessoas ativas socialmente. Assim, é possível afirmar que as funções desenvolvidas por um centro comunitário, são a tradução exata destes princípios, sendo, portanto, plenamente justificado que nele intervenham Educadores Sociais, especialmente habilitados para lidar com a diversidade de problemáticas, que exigem a tal “polivalência”, que é uma das competências essenciais destes profissionais.

Considerações Finais

O presente Relatório de Estágio dividiu-se em diferentes pontos essenciais, nomeadamente, CRIT, CCR, ATL e Projeto “Crescer entre Laços”, como verificado. Porém, este finda com as presentes Considerações Finais, através de uma reflexão relativa ao percurso delineado.

Ao longo da redação do relatório, juntamente com a pesquisa e recolha de informação que o envolveu, percebeu-se a polivalência que interliga e associa o Educador Social e um Centro Comunitário. Tanto o Educador Social como um centro comunitário, acabam por partilhar dos mesmos objetivos de intervenção, tais como proteger, integrar e garantir os direitos das pessoas em situação de exclusão, vulnerabilidade social e/ou situação de risco, alargando-se a todas as faixas etárias, ao mesmo tempo que recorrem a um conjunto de ferramentas específicas para o fazer. Assim, ao partilharem os mesmos princípios de atuação, justifica-se que a intervenção de um, se integre na intervenção de outro.

Contudo, apesar da polivalência que os une, esta tem as suas dificuldades e potencialidades, em simultâneo, que foi possível presenciar através da experiência vivida em estágio, enquanto Técnica Superior de Educação Social, em contexto de centro comunitário e também ATL.

Enquanto Técnica Superior de Educação Social, e por ser uma profissão que, como já foi mencionado em momentos anteriores, está associada à sua polivalência, acaba por intervir junto de um leque bastante extenso de pessoas, assumindo assim, uma enorme pluralidade de funções coincidentes. Este fator pode ser tanto uma vantagem como uma desvantagem na intervenção em centro comunitário. Apresenta-se enquanto vantagem, no sentido que existe um profissional capaz e preparado para intervir nas mais distintas situações, tendo ferramentas especializadas para intervir de modo eficaz em todas as elas; e verifica-se uma desvantagem, ao adaptar a sua intervenção a cada utente acompanhado, tendo em conta que não existe uma linha de atuação que seja modelo para intervenção com todos eles, pois, cada caso é um caso, necessitando de intervenções individualizadas.

Ainda em volta das dificuldades sentidas em contexto de estágio, encontra-se a conciliação de tarefas. Como referido no parágrafo anterior, o Educador Social possui um conjunto de funções alargado ao qual tem que dar resposta contínua, ao invés de um acompanhamento pontual. Isto faz com que se acompanhe, por um longo período de tempo, diferentes casos, em diferentes contextos, diariamente e em simultâneo. Para além dos acompanhamentos sociais mencionados, o centro comunitário oferece uma variedade de serviços adicionais, voltados à comunidade que precisam de igual dedicação e trabalho. Todavia, por mais serviços que o CCR se dedique a levar à comunidade, infelizmente, são cada vez mais os utentes a necessitar destes serviços, o que origina um desequilíbrio nos recursos, onde a procura acaba por ser superior à oferta.

Quando se trabalha num local que prioriza a intervenção comunitária devemos ter em atenção que poderemos vir a intervir com as mais variadas pessoas e as suas realidades, isto é, um conjunto de personalidades completamente diferentes umas das outras. Posto isto, é possível afirmar que todos esses processos irão ter múltiplos caminhos, assim como, cada um deles necessitará de tempos distintos. Haverá utentes cooperantes, assim como haverá sujeitos que tentarão falsear informações, como foi desabafado numa das entrevistas acima. Contudo, é aí que entra uma das grandes potencialidades do Educador Social, verificável em contexto de estágio, isto é, a relação de proximidade e escuta ativa junto dos utentes, o que facilita o processo de mudança na vida dos mesmos, sendo que se criam laços de confiança entre utente e profissional. Se o utente sentir que tem um profissional em que pode confiar, disposto a caminhar ao seu lado, seja qual for a sua jornada, acreditando nas suas potencialidades, também o utente sentirá incentivo e autonomia para tomar as rédeas da sua própria vida e modificar a sua condição.

Resumidamente, ao longo do período de estágio foram várias as conquistas e desafios observados pela estagiária, porém, a nível pessoal, uma das maiores dificuldades enfrentadas pela estagiária foi o levantamento de dados necessário para dar início ao Projeto “Crescer entre Laços”. Para o iniciar deste projeto, era necessário a colaboração de diferentes entidades da concelhia torrejana, contudo, apesar de reuniões, e-mails e planeamentos, foi desafiador encontrar entidades dispostas a colaborar no processo de levantamento de dados. Outro impasse à continuação do

desenvolvimento do projeto mencionado foi a questão da escassez de recursos que permitissem a sua continuidade ou a sua realização da forma ambicionada.

Em suma, a Educação Social e Intervenção Comunitária são fulcrais ao desenvolvimento de qualquer Centro Comunitário, mesmo que haja desafios e fragilidades associadas, uma vez que as potencialidades que oferece acabam por colmatar/sobrepôr-se aos resultados menos positivos. De um modo geral, a experiência de Estágio Curricular demonstrou-se de extrema importância e totalmente gratificante, pois foi possível somar um conjunto de aprendizagens afetas ao funcionamento desta resposta social, como também da partilha de histórias e experiências de vida dos sujeitos acompanhados na mesma, assim como permitiu a experiência com outras respostas sociais e entidades, e conseqüentemente com outros públicos-alvo que não aqueles acompanhados no Centro Comunitário, o que enriqueceu, não só enquanto profissional social, mas também enquanto pessoa.

De modo a comprovar a riqueza de conhecimentos que o Estágio Curricular ofereceu à aluna, encontra-se no último apêndice, um Cronograma de Estágio, onde mostra a quantidade e diversidade de tarefas/atividades efetuadas pela própria, que permitiram um acrescentar à sua futura carreira enquanto Técnica Superior de Educação Social, como para a realização deste Relatório de Estágio.

Referências Bibliográficas

Aires, L. (2015). Paradigma Qualitativo e Práticas de Investigação Educacional. (1st ed.). Universidade Aberta.
[https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/2028/4/Paradigma_Qualitativo%20\(1a%20edição_atualizada\).pdf](https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/2028/4/Paradigma_Qualitativo%20(1a%20edição_atualizada).pdf)

Antunes, M. & Mendes, D. (2022). (Re) construindo vidas: intervenção comunitária e desenvolvimento humano. *Revista de Educación*, 2(32), 57-69.
<https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/80511/1/Espacios%20en%20Blanco%20Revista%20de%20Educación%28Re%29construindo%20vidas%20intervenção%20comunitária%20e%20desenvolvimento%20humano.pdf>

APTSES – Associação dos Profissionais Técnicos Superiores de Educação Social. (s.d.). Logo APTSES – Cores. <http://www.aptses.pt>

APTSES. (2022). Código Deontológico do Técnico Superior de Educação Social. <http://www.aptses.pt/codigo-deontologico/>

Azevedo, S. & Correia, F. (2013). A Educação Social em Portugal: evolução da identidade profissional. *RES Revista de Educación Social*, 17, 1-11.
https://www.eduso.net/res/pdf/17/ascport_res_17.pdf

Banco Farmacêutico. (2024, fevereiro, 4). *Jornada de Recolha de Medicamentos 2024, já tem cartaz!*. <https://bancofarmaceutico.pt/2024/02/04/jornada-de-recolha-de-medicamentos-2024-ja-tem-cartaz/>

Barão, D. (2015). Solidão, relações sociais e qualidade de vida. Um estudo sobre idosos da Freguesia de Cachopo. *[Unpublished master's thesis]*. Universidade do Algarve.
<https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/8143/1/DINA%20BARÃO%2036936%20-%20DISSERTAÇÃO.pdf>

Bonfim, C., Saraiva, M., Curto, M., Abrantes, M. & Ferreira, S. (2000). *Centro Comunitário*. Segurança Social. https://www.seg-social.pt/documents/10152/13331/Centro_comunitario/a0a29948-aba9-446b-afc0-8561ad725e37

Bonifácio, E. & Batista, I. (2020). As Narrativas Dos Educadores Sociais: Reflexão Sobre Dilemas Éticos Como Prática (Trans)formativa. *Revista (Sorocaba)*, 6, 27-37. https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/33581/1/519_Texto_do_Artigo_700_1_10_20201206.pdf

Cabral, M., Ferreira, P., Silva, P., Jerónimo, P. & Marques, T. (2013). *Processos de Envelhecimento em Portugal – Usos do tempo, redes sociais e condições de vida*. (s.e.). Fundação Francisco Manuel dos Santos. https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/24456/1/ICS_MVC_Envelhecimento.pdf

Capucha, L. (2014). Envelhecimento e Políticas Sociais em Tempos de Crise. *Sociologia, Problemas e Práticas*, (74), 113-131. DOI:10.7458/SPP2014743203

Carneiro, R., Chau, F., Soares, C., Fialho, J. de S., & Sacadura, M. J. (2012). O envelhecimento da população: dependência, ativação e qualidade. *Povos E Culturas*, (16), 13-32. <https://doi.org/10.34632/povoseculturas.2012.8899>

Carvalho, A. & Batista, I. (2004). *Educação Social – Fundamentos e estratégias* (s.e.). Porto Editora.

CHMT – Centro Hospitalar Médio Tejo. (s.d.). *Apresentação*. <https://www.chmt.min-saude.pt/instituicao/>

Conselho Local de Ação Social de Torres Novas – CLASTN. (2017). *Diagnóstico Social do Conselho de Torres Novas e Plano de Desenvolvimento Social 2017-2021*. Torres Novas Município. https://cm-torresnovas.pt/images/documents/AcaoSocial/DiagnosticoSocial_2017_2021.pdf

Correia, F. (2021). Atores-Chave do Processo de Construção da Identidade Profissional dos Educadores Sociais em Portugal. *Interações*, 56, 11-30. <https://doi.org/10.25755/int.21163>

Correia, F., Martins, T., Azevedo, S. & Delgado, P. (2014). *A Educação Social em Portugal: Novos Desafios para a Identidade Profissional*. *Interfaces Científicas – Educação*, 3, 112-124. <http://www.aptses.pt/wp-content/uploads/2019/09/1627-5741-1-PB.pdf>

Correia, M. (2009). A Observação Participante Enquanto Técnica de Investigação. *Pensar Enfermagem*, 13(2), 30-36.
https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/23968/1/2009_13_2_30-36.pdf

Coutinho, C., Sousa, A., Dias, A., Bessa, F., Ferreira, M. e Vieira, S. (2009). Investigação-Ação: Metodologia Preferencial Nas Práticas Educativas. *Psicologia, Educação e Cultura*, 8(2), 355-380.
https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/10148/1/Investigação_Ação_Metodologias.PDF

CRIT – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano. (2023). *Relatório e Contas 2022*.
<https://www.crit.pt/2023/05/24/relatorio-e-contas-2022/>

CRIT – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano. (s.d.). *Historial*.
<https://www.crit.pt/quem-somos/historial/>

CRIT – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano. (s.d.). *Missão, Visão e Valores*.
<https://www.crit.pt/quem-somos/missao-visao-e-valores/>

CRIT – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano. (s.d.). *Política de Gestão de Recursos Humanos*. <https://www.crit.pt/politica-de-gestao-de-recursos-humanos/>

CRIT – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano. (s.d.). *Projetos e Parcerias*.
<https://www.crit.pt/respostas-sociais/projetos-e-parcerias/>

CRIT – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano. (s.d.). *Relatórios*.
<https://www.crit.pt/categorias/relatorios/>

CRIT – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano. (s.d.). *Respostas Sociais*.
<https://www.crit.pt/respostas-sociais/valencias/>

Dardengo, C. & Mafra, S. (2018). Os conceitos de velhice e envelhecimento ao longo do tempo: contradição ou adaptação?. *Revista de Ciências Humanas*, 18(2), 12-18.
https://periodicos.ufv.br/RCH/article/view/8923/pdf_1

Decreto-Lei n.º 172-A/2014 do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social. (2014). Diário da República: I série, n.º 221. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/172-a-2014-58900566>

Dias, D. (2011). O Termo Comunidade Visto Sob Três Vertentes: a Teórica, a da Extensão da UCB e a da Cooperativa Reciclo. *Revista Diálogos: Contribuições da extensão para a consideração dos direitos humanos*, 16(2), 41-53. <https://portalrevistas.ucb.br/index.php/rdl/article/view/3172>

Diogo, S. (2011). *Projecto de Intervenção Social: Desenvolvendo o Centro Comunitário do Centro Paroquial de Paderne*. [Unpublished master's thesis]. Universidade do Algarve. <https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/5562/1/MESTRADO%20GERONTOLOGIA%20SOCIAL.pdf>

Direção Geral da Segurança Social. (2023). *Instituições Particulares de Solidariedade Social registadas*. Segurança Social. <https://www.seg-social.pt/documents/10152/864429/IPSS.pdf/89d091d7-a4b9-472e-95c9-c9f86b5198cc>

Farto, M. (2021-2022). “*Ás Claras*” *Projeto de Intervenção Comunitária* [Master's thesis, Escola Superior de Educação de Lisboa]. <https://repositorio.ipl.pt/handle/10400.21/15831>

Federação Europeia de Bancos Alimentares. (2023, novembro 28). *Banco Alimentar Realiza Nova Recolha de Alimentos*. <https://www.bancoalimentar.pt/quem-somos/pagina-noticias/noticias-federacao/>

Ferreira, L., Torrecilha, N. & Machado, S. (2012, setembro 22-26). *Técnica de Observação em Estudos de Administração* [Conference session]. XXXVI ENANPAD, Rio de Janeiro. https://arquivo.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=MTQ2OTA=

FIA. (2022, Setembro 26). *Relacionamento Interpessoal: o que é e como melhorar na vida profissional?*. <https://fia.com.br/blog/relacionamento-interpessoal/>

Frazão, A., Chagas, D. & Samora, S. (2013). Envelhecimento: Uma Preocupação Social. *Internacional Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(2), 43-50. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349852060003.pdf>

Fundação Francisco Manuel dos Santos. (2022). População residente segundo os Censos: total e por grandes grupos etários. INE, PORDATA. <https://www.pordata.pt/municipios/populacao+residente+segundo+os+censos+total+e+por+grandes+grupos+etarios-22>

Fundação Francisco Manuel dos Santos. (2023). Família segundo os Censos: total e por número de indivíduos. INE, PORDATA. <https://www.pordata.pt/municipios/familias+segundo+os+censos+total+e+por+numero+de+individuos-1065>

Fundação Francisco Manuel dos Santos. (2023). População residente segundo os Censos: total e por sexo. INE, PORDATA. <https://www.pordata.pt/municipios/populacao+residente+segundo+os+censos+total+e+por+sexo-17>

Fundação Francisco Manuel dos Santos. (2024). Índice de envelhecimento e outros indicadores de envelhecimento segundo os Censos. INE, PORDATA. <https://www.pordata.pt/municipios/indice+de+envelhecimento+e+outros+indicadores+d+e+envelhecimento+segundo+os+censos-1055>

Fundação Francisco Manuel dos Santos. (2024). Número de indivíduos em idade ativa por idoso segundo os Censos. INE, PORDATA. <https://www.pordata.pt/municipios/numero+de+individuos+em+idade+ativa+por+idoso+segundo+os+censos-352>

GEE – Gabinete de Estratégias e Estudos. (s.d.). Ministério da Economia e Mar. <https://www.gee.gov.pt/pt/documentos/publicacoes/estatisticas-regionais/distritos-concelhos/santarem/torres-novas/3212-torres-novas/file>

Gueifão, R., Correia, F. & Azevedo, S. (2021, Janeiro). *Educação Social: Contextos e Funções*. APTSES. <http://www.aptses.pt/wp-content/uploads/2021/02/Livro-Educação-Social-Funções-e-Contextos.pdf>

José, J. & Teixeira, A. (2014). Envelhecimento ativo: contributo para uma discussão crítica. In Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa (Ed.), *Análise Social* (pp. 28-54). <https://sapiencia.ualg.pt/bitstream/10400.1/4441/1/Artigo%20Publicado.pdf>

Júnior, A. & Júnior, N. (2011). A utilização da técnica da entrevista em trabalhos científicos. *Evidência, Araxá*, 7(7), 237-250. <https://madmunifacs.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/09/britto-e-feres-a-utilizac3a7c3a3o-da-tc3a9cnica-da-entrevista.pdf>

Kennedy-Moore, E. (2012, Fevereiro 26). Children's Growing Friendships. *Psychology Today*. <https://www.psychologytoday.com/us/blog/growing-friendships/201202/childrens-growing-friendships>

Kinsella, S. (2015). *Older people and social isolation: A review of evidence*. Wirral Intelligence Service. https://www.wirralintelligenceservice.org/media/1076/older_people_social_isolation_2015_final.pdf

Lei n.º 11-A/2013 da Assembleia da República. (2013). Diário da República: I série, n.º 19. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/11-a-2013-373798>

Lei n.º 22/2012 da Assembleia da República. (2012). Diário da República: I série, n.º 105. <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/2012-107669086>

Lei n.º 39/2021 da Assembleia da República. (2021). Diário da República: I série, n.º 121. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/39-2021-165723198>

Lei n.º 76/2015 da Assembleia da República. (2015). Diário da República: I série, n.º 145. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/76-2015-69879421>

Lourenço, D. (2023, Novembro, 17). *OMS declara solidão uma "preocupação global de saúde pública"*. Sábado. <https://www.sabado.pt/ciencia---saude/detalhe/oms-declara-solidao-uma-preocupacao-global-de-saude-publica>

Marietto, M. (2018). Observação Participante e Não Participante: Contextualização Teórica e Sugestão de Roteiro Para Aplicação Dos Métodos. *Revista Ibero-Americana de Estratégia*, 17(4), 5-18. <https://www.redalyc.org/journal/3312/331259758002/html/>

Mateus, M. (2012). O educador social na construção de pontes socioeducativas contextualizadas. *Revista de educação. EDUSER: revista de educação*, 4(1), 60-71. <https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/7726/1/87-335-1-PB.pdf>

Melo, J. (2020). O paradigma da investigação qualitativa e a forma de garantir a validade e a fidelidade nos estudos científicos de natureza qualitativa. *Revista Multidisciplinar e de Psicologia*, 14(52), 549-557. <https://doi.org/10.14295/online.v14i52.2730>

Nascimento, T, Oliveira, K., Junior, R. & Silva, K. (2022, dezembro 07-12). *As Relações Interpessoais no Ambiente Escolar: A Importância na Aprendizagem* [Conference session]. Anais VIII CONEDU, Brasil. https://editorarealize.com.br/editora/anais/conedu/2022/TRABALHO_COMPLETO_EV_174_MD1_ID12516_TB4143_03102022220443.pdf

Ordem dos Farmacêuticos. (2024, fevereiro 14). *15.ª Jornada de Recolha de Medicamentos a 16 de março*. <https://www.ordemfarmaceuticos.pt/pt/noticias/15-jornada-de-recolha-de-medicamentos-a-16-de-marco/>

Palmeirão, C. (2008). *A Educação Intergeracional no horizonte da Educação Social: compromisso do nosso tempo*. *Cadernos de Pedagogia Social*, (2), 81-100. <https://revistas.ucp.pt/index.php/cpedagogiasocial/article/view/1926>

Parlamento Europeu. (2012, Janeiro, 12). *2012: Ano Europeu do Envelhecimento Activo e da Solidariedade entre Gerações*. <https://www.europarl.europa.eu/topics/pt/article/20120106STO34946/2012-ano-europeu-do-envelhecimento-activo-e-da-solidariedade-entre-geracoes>

Pereira, L. (2012). *Centros Sociais e Intervenção Comunitária: Um reatar de laços do passado* [Master's thesis, Instituto Superior Miguel Torga]. <https://repositorio.ismt.pt/server/api/core/bitstreams/8d07e55b-2a09-44d2-84b2-f7ad22724c38/content>

Pinto, T., Hatton-Yeo, A. & Marreel, I. (2009). Guia de Ideias para Planear e Implementar Projetos Sociais (s.e.). Teresa Almeida Pinto - Associação Valorização Intergeracional e Desenvolvimento Activo, Portugal. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED507358.pdf>

Portaria n.º 196-A/2015 do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social. (2015). Diário da República: I série, n.º 126. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/196-a-2015-67666075>

Portaria n.º 218-D/2019 do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social. (2019). Diário da República: I série, n.º 133. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/218-d-2019-123183032>

PORTUGAL.GOV.PT. (2014, Janeiro, 12). *Publicado o primeiro Plano de Ação para o Envelhecimento Ativo e Saudável*. <https://www.portugal.gov.pt/pt/gc23/comunicacao/comunicado?i=publicado-o-primeiro-plano-de-acao-para-o-envelhecimento-ativo-e-saudavel>

Rebelo, B. (2022). *Relações Interpessoais entre Crianças no Jardim de Infância* [Master's thesis, Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida]. Repositório do ISPA. <https://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/8795/1/27904.pdf>

Regulamento Interno. (2023). *Centro Comunitário ROSTO*. CRIT.

Rodrigues, L. (2008). *Qualidade de Vida no Idoso e Envolvimento Comunitário* [Master's thesis, Instituto Superior de Psicologia Aplicada]. ISPA. <https://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/866/1/DM%20RODR-L1.pdf>

Santos, B. (2016). *Bem-Estar Subjetivo Infantil e Relações Interpessoais* [Doctoral dissertation, Universidade Federal do Rio Grande do Sul]. Repositório Digital LUME UFRGS. <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/163937/001025673.pdf?seque>

Santos, J. & Henriques, S. (2021). *Inquérito por Questionário: Contributos de Conceção e Utilização em Contextos Educativos*. Universidade Aberta. <https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/10696/3/Inquérito%20por%20Questionário.pdf>

Segurança Social. (2023). *Instituições particulares de solidariedade social*.
<https://www.seq-social.pt/ipss>

Serra, O. (2019). *Promoção do Envelhecimento Ativo e Saudável – Um Projeto de Intervenção Comunitária* [Master's thesis, Escola Superior de Enfermagem de Lisboa].
Repositório Comum.
<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/29969/1/PromoçãoEAS.pdf>

Silva, I., Veloso, A. & Keating, J. (2014). *Focus group: Considerações teóricas e metodológicas*. *Revista Lusófona de Educação*, 26, 175-190.
https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/32357/1/Silva%2c%20Veloso%20%26%20Keating%20%282014%29_Focus%20group_RLE.pdf

Simões, C., Valente, P., Torres, R. & Santos, S. (2021). A (In)Existência do Pensamento Crítico em Diários de Bordo: Uma Análise Categorical no Contexto de Investigação Qualitativa. *INTERNET LATENT CORPUS JOURNAL*, 11(2), 50-65.
<https://proa.ua.pt/index.php/ilcj/article/view/25321>

SNS 24. (2023, Maio, 10). *A solidão e o isolamento social*.
<https://www.sns24.gov.pt/guia/a-solidao-e-o-isolamento-social/#o-que-e-o-isolamento-social>

Sousa, A., Oliveira, G. & Alves, L. (2021). A Pesquisa Bibliográfica: Princípios e Fundamentos. *Cadernos da Fucamp*, 20(43), 64-83.
<https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/cadernos/article/view/2336>

Torres Novas Município. (s.d.). *Freguesias*. <https://cm-torresnovas.pt/index.php/municipio/historia-torres-novas#freguesias>

Torres Novas Município. (s.d.). *História*. <https://cm-torresnovas.pt/index.php/municipio/historia-torres-novas>

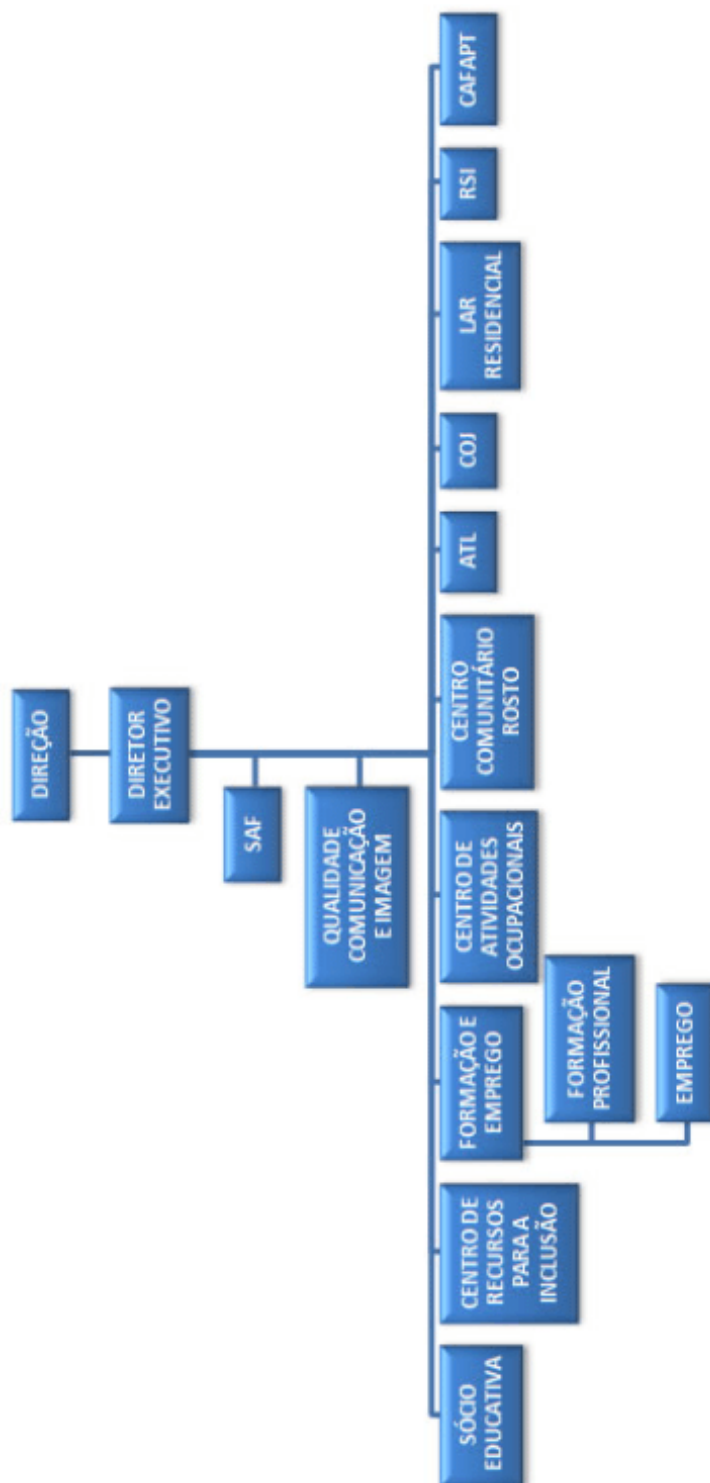
Torres Novas Município. (s.d.). *Transportes Urbanos Torrejanos*. <https://cm-torresnovas.pt/index.php/tut/linhas-horarios-tarifarios?highlight=WyJ0dXQiXQ==>

Vieira, F. (2017). Ensino de Marketing por meio de entrevista semi-estruturada. *Revista Espaço Acadêmico*, (195), 1-8. https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Vieira-12/publication/319019096_Ensino_de_Marketing_por_meio_de_entrevista_semi-estruturada/links/598b808f0f7e9b07d21f69c2/Ensino-de-Marketing-por-meio-de-entrevista-semi-estruturada.pdf

Vilarinho, J., Faria, K., Bastos, F., Vergílio, C. & Abbud, R. (2015). Desenvolvimento Físico e Psicológico na Terceira Infância e sua Relação com a Obesidade. *Anais do Fórum de Iniciação Científica do UNIFUNEC*, 6(6). <https://seer.unifunec.edu.br/index.php/forum/article/view/1881/1810>

Nunes, M. (2015, Setembro 07). Geração Sanduíche. Cuidar dos pais quando ainda se toma conta dos filhos. *Observador*. <https://observador.pt/especiais/geracao-sanduiche-cuidar-dos-pais-ainda-toma-conta-dos-filhos/>

Anexo II – Organigrama da Instituição



Anexo III – Plano de Intervenção Social



Processo n.º ____/____

Data de vigência: de ____/____/____
a ____/____/____

Plano de Intervenção Social

Entre **Centro Comunitário Rosto**, Resposta Social do Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, adiante designado por CRIT, com NIF 500984573, com sede na Avenida do Bom Amor, 2350-679 Torres Novas, representado por Álvaro Brites, adiante designado como entidade, e _____, documento de identificação n.º _____ (Cartão de cidadão/BI) com o NISS _____ e NIF _____ residente em _____, adiante designado por cliente/utente, é celebrado o presente Plano de Intervenção Social, o qual se rege pelas seguintes ações:

- 1) O CRIT representado pela resposta social Centro Comunitário Rosto, compromete-se a confirmar a veracidade da informação facultada pelo cliente/utente.
- 2) O cliente/utente compromete-se a prestar toda a informação e documentos solicitados com veracidade à entidade.
- 3) A entidade compromete-se a prestar os seguintes apoios/serviços ao cliente:
 - _____
 - _____
 - _____
- 4) O cliente/utente compromete-se perante a entidade a cumprir com:
 - _____
 - _____
 - _____
- 5) O cliente/utente deverá apresentar-se a esta entidade sempre que seja marcado o seu atendimento pela mesma. Caso não o faça deverá justificar, sempre que possível atempadamente, a sua não comparência, tendo que apresentar um comprovativo/justificação da sua ausência até 3 dias úteis após a falta à marcação.
- 6) O cliente/utente deverá aguardar a visita dos técnicos desta entidade na sua habitação, sempre que a mesma seja previamente agendada. Caso não o possa fazer deverá sempre que possível, informar atempadamente, tendo de comprovar/justificar a sua ausência até 3 dias úteis após a falta à marcação.



- 7) Este plano poderá ainda ser revisto antes da data prevista, caso tal seja solicitado por uma das partes.
- 8) A qualquer momento este plano poderá ser rescindido, caso se verifique o incumprimento de uma das partes (entidade e cliente/utente). Caso o plano seja rescindido por incumprimento comprovado do cliente/utente são cessados os apoios/obrigações facultados pela entidade.
- 9) A entidade obriga-se a manter o sigilo relativo a toda e qualquer informação sobre o cliente/utente e seu agregado familiar quando aplicável.
- 10) O presente plano é assumido pelas duas partes, seguindo-se a assinatura de ambos, representante da entidade (gestor do processo do(a) cliente/utente e cliente/utente)



Entidade (CRIT representado pela resposta social Centro Comunitário Rosto)

(Dra. Sílvia Inverno/Dra. Rute Geraldes)

Cliente/utente

()

Anexo IV – Ficha de Atendimento Social

Nº de Inscrição Provisória: _____
 Data de Entrada: ____/____/____

Nº PI: _____

Ponto de Situação da Inscrição: _____

Renovação: _____

Admitida
 Não admitida e anulada por não respeitar requisitos

Dados a preencher para a inscrição do cliente na valência Centro Comunitário ROSTO

A. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

A.1. Dados Pessoais

Nome: _____
 Data Nascimento ____/____/____ Idade: _____

Estado Civil: _____ Habilitações Literárias: _____

B.I. _____ Validade: _____
 C.C. _____
 Nº Seg Social _____ NIF _____ ID _____

Morada _____
 Localidade _____ Freguesia _____

Contacto Telefónico _____

Entidade Sinalizadora _____

A.2. Composição do Agregado Familiar

	Nome	NISS	NIF	Habilitações Literárias	Parentesco	Data de Nascimento
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						

A.3. Situação Profissional do Agregado Familiar

	Habilitações Profissionais	Profissão	Situação Profissional Actual
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

 Observações:
 A.4. Situação Económica do Agregado Familiar

	Rendimentos	Valor	Despesas	Valor
1			Habituação	
2			Água	
3			Electricidade	
4			Gás	
5			Saúde	
6			Educação	
7			Transportes	
8			Outros Encargos	
9				
10				
Tot				
al				


 Rendimento per Capita: $(R-D = X/N^{\circ} \text{ elementos agregado familiar} = \text{RPC})$ **Tipo de Habitação**

 Vivenda
 Andar
 Parte de casa Qual?
 Quarto
 Outro

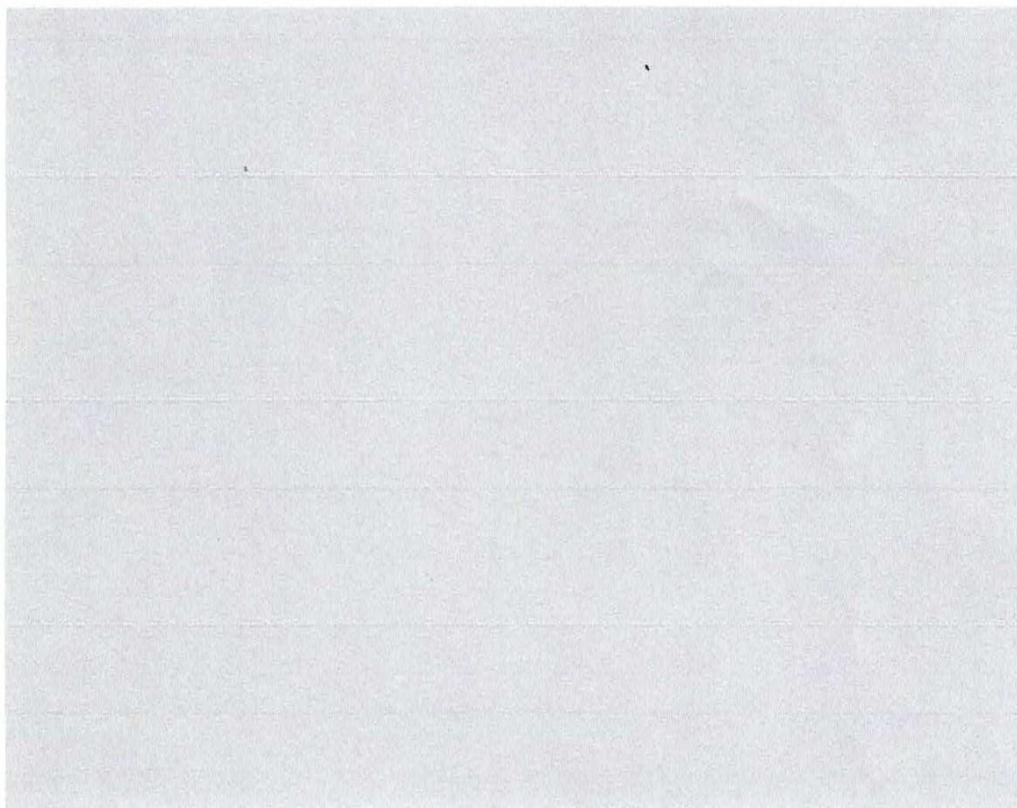
Propriedade
 Própria
 Alugada
 Outrém
 Obs.:

 Condições de Habitabilidade segundo o Cliente:

A.6 Critérios de Selecção por ordem de Prioridades

- 1 Pertencer ao Concelho de Torres Novas
- 2 Baixos recursos económicos do agregado familiar
- 3 Criança/Jovem/Família em situação de risco
- 4 Violência Doméstica
- 5 Sem Abrigo
- 6 Família Monoparental ou Numerosa
- 7 Dependências (Drogas, álcool, jogo...)
- 8 Doença
- 9 Desemprego
- 10 Rendas Atrasadas
- 11 Situação Habitacional
- Outra Qual? 

A.6. Situação Social e Apoio solicitado



Anexo V – Termo de Consentimento Informado CCR

TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

Eu, _____,

declaro que autorizo por parte do Centro Comunitário Rosto, a proceder à recolha de informação de natureza pessoal, nomeadamente, a constante no meu Cartão de Cidadão, autorizando igualmente que proceda à fotocópia do mesmo para efeitos de arquivo em processo e/ou envio para o Centro de Emprego de Torres Novas e para o sector da Formação e Emprego do CRIT para efeitos de inscrição.

Data

___/___/___

Assinatura

Anexo VI – Ficha de Pedido de Consulta de Psicologia/Apoio Social



Ficha de Pedido de Consulta de Psicologia /Apoio Social

Consulta de Psicologia

Apoio Social

Nome	
Data de Nascimento	
Quem faz o pedido	
Data do Pedido	
Contacto/Disponibilidade	

Motivo do Pedido

Outras Informações Relevantes

Torres Novas, ___ / ___ / ___

A preencher pela Técnica Responsável pelo Encaminhamento

Entidade a que pertence	
Contacto da Entidade/Técnica	
Grau de Urgência do Pedido (1-Muito urgente; 2-Urgente; 3- Pouco Urgente)	

Torres Novas, ___ / ___ / ___

A Técnica

Anexo VII – Reclamações/Sugestões



Nº de Processo: _____/201__

RECLAMAÇÃO

SUGESTÃO

VALÊNCIA/SERVIÇO	
Valência E. / CRI	<input type="checkbox"/>
CAO	<input type="checkbox"/>
F. Profissional	<input type="checkbox"/>
Centro Comunitário	<input type="checkbox"/>
ATL	<input type="checkbox"/>
COJ	<input type="checkbox"/>
RSI	<input type="checkbox"/>
Lar Residencial	<input type="checkbox"/>
CAFAPT	<input type="checkbox"/>
Outro	<input type="checkbox"/>

Nome do Colaborador: _____

Função: _____

Data: ____/____/____

INFORMAÇÃO A PREENCHER:		
<input type="checkbox"/> Cliente	<input type="checkbox"/> Colaborador	<input type="checkbox"/> Outros
Nome: _____		
Morada: _____		Localidade: _____
Código Postal: _____ - ____		
Tel ou Telm.: _____ e mail: _____		Fax: _____
Assinatura: _____		Data: ____/____/____
DESCRIÇÃO:		

DESPACHO DA DIRECÇÃO:






Anexo VIII – Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes








Questionário de avaliação do grau de satisfação dos clientes

O presente questionário é anónimo pretende avaliar a satisfação dos Clientes com os diversos serviços prestados ao longo do ano. As suas respostas são imprescindíveis para podermos melhorar os serviços que disponibilizamos. Agradecemos, desde já, o seu contributo.

Utiliza o seguinte código e coloca uma cruz no item que considerares mais adequado:

 (1)	 (2)	 (3)	 (4)	 (5)	N.A.
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	completamente satisfeito	Não se aplica

		 (1)	 (2)	 (3)	 (4)	 (5)	N.A.
Organização dos Serviços prestados							
5 e 8	Estou satisfeito com a informação que me é disponibilizada – regulamento interno, serviços existentes, outras informações solicitadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Estou satisfeito com o calendário anual – períodos de atividades, férias e interrupções letivas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Estou satisfeito com o horário de funcionamento do sector/valência/serviço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Estou satisfeito com as instalações – condições físicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64	Estou satisfeito com a localização das instalações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prestação de serviços							
5 e 56	Estou satisfeito com as respostas/apoios prestados/ atividades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 e 56	Estou satisfeito com o apoio de:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 e 56	Estou satisfeito com os horários dos apoios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 e 56	Estou satisfeito com os transportes do CRIT – horários e locais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 e 56	Estou satisfeito com a alimentação fornecida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Participação, envolvimento e empowerment							
5 e 56	Estou satisfeito com a minha participação nos serviços que me são prestados – avaliação das necessidades, definição do plano individual, avaliação dos resultados alcançados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	Estou satisfeito com as pessoas que me representam (técnico, gestor de caso, representante de clientes)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	Estou satisfeito com a disponibilidade dos colaboradores que me apoiam para me escutarem e ajudarem a resolver os problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cumprimento ético							
42	Estou satisfeito com o respeito pela minha privacidade e pela confidencialidade das minhas informações (comportamento ético)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42	Estou satisfeito com o respeito pelos meus bens (comportamento ético)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42	Estou satisfeito com o respeito pelo meu bem-estar físico e emocional (comportamento ético)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sugestões:

Muito obrigado pela sua colaboração!

Data: ___/___/___

Anexo IX – Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Colaboradores



Página 1 de 4

No âmbito do respeito pelas normas de proteção de dados pessoais (Lei nº 67/98 de 26 de Outubro) os dados aqui apresentados apenas poderão ser divulgados junto do CRIT, ISS, MTSS, ME, IEFP, POPH para efeitos de visitas de acompanhamento e avaliação dos serviços. Apenas serão divulgados os resultados globais e sem qualquer identificação.

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Colaboradores

Numa perspetiva de melhorar continuamente os nossos serviços, gostaríamos de obter a sua opinião relativamente às questões abaixo identificadas. Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer um dos itens.

Este questionário é de natureza **confidencial e anónima**, sendo facultativa a sua identificação.

Grupo/Setor a que pertence:

VSE	<input type="checkbox"/>	CAO	<input type="checkbox"/>	FE	<input type="checkbox"/>	Lar	<input type="checkbox"/>	C. C. Rosto	<input type="checkbox"/>
COJ	<input type="checkbox"/>	RSI	<input type="checkbox"/>	CAFAPT	<input type="checkbox"/>	CRI	<input type="checkbox"/>	ATL	<input type="checkbox"/>
SAF (Transportes)	<input type="checkbox"/>	SAF (Limpeza, cozinha, secretaria)	<input type="checkbox"/>	CLDS	<input type="checkbox"/>	Chefias	<input type="checkbox"/>		

Questão	Escala	Escala					Não sei (NS)	Não se Aplica (NA)
		Nada Satisfeito (1)	Pouco Satisfeito (2)	Satisfeito (3)	Muito Satisfeito (4)	Completamente Satisfeito (5)		
P1. No que respeita à imagem do CRIT no exterior, considero-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P2. Relativamente ao desempenho global do CRIT, estou:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P3. No que concerne ao prestígio, solidez e sustentabilidade futura do CRIT, estou:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P4. Quanto às instalações disponibilizadas para o exercício das minhas funções, sinto-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P5. Quanto aos equipamentos disponibilizados para o exercício das minhas funções, encontro-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P6. Quanto ao conforto e bem-estar físico do posto de trabalho, considero-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P7. Quanto ao ambiente de trabalho (forma como me sinto):	No CRIT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	No setor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P8. Quanto aos mecanismos de consulta e diálogo, utilizados no CRIT, considero-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P9. Quanto à receção, acesso e partilha da informação no CRIT, encontro-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P10. Quanto à proteção dos meus dados por parte do CRIT, sinto-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P11. Quanto à informação e comunicação do meu desempenho, sinto-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P12. No que respeita ao conhecimento do contributo da minha função para a missão e objetivos da Instituição, estou:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P13. Relativamente à informação e comunicação dos resultados da organização, considero-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CRIT-11-02-2019

versão 07

IMP11.CRIT

No âmbito do respeito pelas normas de proteção de dados pessoais (Lei nº 67/98 de 26 de Outubro) os dados aqui apresentados apenas poderão ser divulgados junto do CRIT, ISS, MTSS, ME, IEFP, POPH para efeitos de visitas de acompanhamento e avaliação dos serviços. Apenas serão divulgados os resultados globais e sem qualquer identificação.

Questão	Escala						Não sei (NS)	Não se Aplica (NA)
		Nada Satisfeito (1)	Pouco Satisfeito (2)	Satisfeito (3)	Muito Satisfeito (4)	Completa- mente Satisfeito (5)		
P14. Quanto ao meu nível de envolvimento no CRIT e na respetiva Missão, estou:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P15. No que respeita ao meu envolvimento nos processos de tomada de decisão, sinto-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P16. No que respeita ao meu envolvimento no processo de planeamento, sinto-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P17. Relativamente ao meu envolvimento em atividades de melhoria, encontro-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P18. No que concerne à possibilidade de apresentar/propôr ações de melhoria e inovação no CRIT, considero-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P19. No que respeita à abertura do CRIT às sugestões dos colaboradores e integração das mesmas na sua atividade, considero-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P20. No que concerne à promoção, estímulo e apoio à criatividade dos colaboradores, por parte do CRIT, estou:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P21. No que respeita ao modo como a organização recompensa os esforços individuais, sinto-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P22. Relativamente às oportunidades e facilidades para o desenvolvimento das minhas competências pessoais e profissionais, estou:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P23. No que respeita ao trabalho desenvolvido, enquanto oportunidade para a minha progressão na carreira, sinto-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P24. No que respeita à autonomia para planejar, executar e avaliar o meu trabalho, enquanto colaborador, sinto-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P25. Relativamente à realização pessoal e profissional com a função que desempenho, sinto-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P26. Relativamente à remuneração, regalia e benefícios atribuídos pela organização, estou:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

No âmbito do respeito pelas normas de proteção de dados pessoais (Lei nº 67/98 de 26 de Outubro) os dados aqui apresentados apenas poderão ser divulgados junto do CRIT, ISS, MTSS, ME, IEPF, POPH para efeitos de visitas de acompanhamento e avaliação dos serviços. Apenas serão divulgados os resultados globais e sem qualquer identificação.

Questão	Escala	Escala						
		Nada Satisfeito (1)	Pouco Satisfeito (2)	Satisfeito (3)	Muito Satisfeito (4)	Completamente Satisfeito (5)	Não sei (NS)	Não se Aplica (NA)
P27. Relativamente às condições de higiene no CRIT, sinto-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P28. Relativamente às condições de segurança do CRIT, sinto-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P29. No que respeita à Informação recebida sobre Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, considero-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P30. No que concerne à Formação sobre Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, considero-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P31. Quanto ao serviço da Medicina no Trabalho, considero-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P32. Quanto às condições de iluminação, estou:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P33. Quanto às condições de climatização, estou:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P34. Quanto à sinalização de segurança, estou:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P35. No que respeita às medidas de combate a incêndios, primeiros socorros e evacuação, sinto-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P36. Relativamente aos serviços de refeitório do CRIT, sinto-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P37. No que respeita ao Serviço de Bar do CRIT, estou:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P38. No respeitante à aptidão para gerir os conflitos e interesses dos colaboradores, encontro-me:	Gestão de topo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Chefia Direta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P39. No respeitante à estimulação da ajuda, colaboração e cooperação entre todos os colaboradores, sinto-me:	Gestão de topo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Chefia Direta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P40. No que respeita à orientação, apoio e cooperação por parte das chefias, sinto-me:	Gestão de topo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Chefia Direta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P41. No que respeita à promoção e estímulo do trabalho em equipa, considero-me:	Gestão de topo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Chefia Direta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P42. Quanto à capacidade de liderança das chefias, estou:	Gestão de topo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Chefia Direta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

No âmbito do respeito pelas normas de proteção de dados pessoais (Lei nº 67/96 de 26 de Outubro) os dados aqui apresentados apenas poderão ser divulgados junto do CRIT, ISS, MTSS, ME, IEPP, POPH para efeitos de visitas de acompanhamento e avaliação dos serviços. Apenas serão divulgados os resultados globais e sem qualquer identificação.

Questão	Escala	Escala					Não sei (NS)	Não se Aplica (NA)
		Nada Satisfeito (1)	Pouco Satisfeito (2)	Satisfeito (3)	Muito Satisfeito (4)	Completa-mente Satisfeito (5)		
P43. Quanto à prioridade dada pelo CRIT à Orientação para o Cliente (avaliação de necessidades e expectativas, satisfação do cliente, envolvimento do cliente como parceiro ativo, etc.), encontro-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P44. No que respeita à qualidade global e valor acrescentado para o cliente, através do serviço prestado pela Instituição, sinto-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P45. No que concerne à forma como o sistema de avaliação de desempenho é implementado, sinto-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P46. Relativamente ao modo como as competências e os objetivos individuais de desempenho são fixados, encontro-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P47. Quanto ao modo como o CRIT valoriza a melhoria contínua, sinto-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P48. No que concerne ao modo como o CRIT trata as sugestões/reclamações, sinto-me:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

P55. Propostas/sugestões que possam contribuir para a melhoria do seu nível de satisfação e melhoria do serviço prestado pelo CRIT

Muito obrigado pela sua Colaboração!

Anexo X – Ofício para Entidades



Exma. Sr.ª Presidente da Associação de Reformados e Pensionistas



<i>Ofício/Circular n.º 450/2023</i>	<i>Torres Novas, 20 de Dezembro de 2023</i>
Assunto: Informação Atividade “Crescer Entre Laços”	
<i>Exma. Senhora Liliana Mineiro</i>	
<p>O Centro Comunitário Rosto, uma das Respostas Sociais do CRIT, vem por este meio apresentar-lhe uma nova atividade que pretende implementar intitulada “Crescer Entre Laços” no sentido de concertarmos sinergias para ajudarmos mais e melhor a população do nosso concelho, sobretudo a população sénior ou outra que se encontre numa situação de solidão ou isolamento social.</p>	
<p>A referida atividade tem como objetivo geral o combate à solidão e ao isolamento de qualquer dos seniores ou outras pessoas do Concelho de Torres Novas que se encontrem numa situação análoga. Como objetivos específicos pretende-se:</p>	
<ul style="list-style-type: none">- Combater a solidão e o isolamento dos seniores ou pessoas que se encontrem nessa situação;- Melhorar a qualidade de vida dos seniores ou pessoas que se encontrem nessa situação;- Valorizar os conhecimentos dos seniores e reforçar o seu papel na comunidade (empoderando-os);- Aumentar a autoestima de todos os beneficiários envolvidos;- Minimizar os sintomas de exclusão social.	
<p>Para efeitos da implementação prática da presente atividade, por um lado, pretende-se lançar o desafio aos jovens (pelo menos com 16 anos de idade) e adultos que pretendam colaborar com as pessoas que precisem em pequenas atividades tais como por exemplo: limpeza de pequenos quintais e/ou jardim, organização de locais de arrumos, acompanhamento a compras alimentares ou outras mensais, ida aos CTT, deslocação a farmácias para adquirir medicação e/ou outros serviços. No caso de se tratar de um menor, será sempre assegurado o acompanhamento por parte de uma pessoa adulta do serviço.</p>	
<p>Por outro lado, pretendemos deslocar-nos às freguesias onde se justifique uma intervenção mais próxima junto da população, nomeadamente por via da dinamização de atividades de cariz socio-emocional e num espaço possivelmente cedido pretendemos dinamizar alguns ateliers criativos, promover a estimulação cognitiva (por via da realização de jogos, partilha de vídeos, conversas, momentos digitais) assim como a estimulação motora.</p>	
<p>Face ao exposto, vimos por este meio procurar saber se Vossa Excelência tem conhecimento de pessoas que possam beneficiar da integração nesta atividade, podendo usufruir dos benefícios da mesma.</p>	



Nesta primeira fase, agradecemos, assim, a Vossa colaboração por via do levantamento do nº de pessoas potencialmente interessadas em integrar a atividade apresentada assim como a sua caracterização (nomeadamente, nome completo, morada, contacto, principais problemáticas identificadas).

O levantamento realizado deverá ser enviado até ao dia 10 de janeiro de 2024, para o email ccrosto@crit.pt. Poderão depois continuar a proceder às sinalizações que julguem pertinentes para o mesmo contacto.

Com o presente levantamento de necessidades, poderá também o Centro Comunitário Rosto tomar conhecimento de outro tipo de necessidades essenciais para o bem-estar dessas pessoas, apoiando-se, assim, sempre que possível, na resolução do problema.

Grata pela atenção disponibilizada, ao dispor.

Com os melhores cumprimentos,

A Coordenadora Centro Comunitário Rosto

(Sílvia Inverno, Psicóloga Clínica e Mediadora Familiar,
Céd., Profissional nº 1016)

Anexo XI – Termo de Consentimento Informado - Entrevistas

Termo de Consentimento Informado

NOME DO ESTUDO: Relatório de Estágio

Nome e contacto do(a) coordenador(a) do estudo: Patrícia Lopes

Contactos do(a) coordenador(a) do estudo: 914214967

Descrição do estudo: Sou aluna do 2º ano do Mestrado de Educação Social e Intervenção Comunitária, da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Santarém. No âmbito da realização do Relatório de Estágio Curricular, pretendo realizar entrevistas, em conjunto com as técnicas da resposta social do Centro Comunitário Rosto. Este trabalho tem por objetivo compreender mais profundamente o modo de atuação de um Centro Comunitário, através do testemunho pessoal da equipa técnica que nele se insere.

Metodologia do estudo: Para o levantamento de dados relevantes para o respetivo Relatório, serão desenvolvidas um conjunto de entrevistas, com intuito de entender o quotidiano e a intervenção efetuada num Centro Comunitário.

A entrevista tem a duração prevista de 1h, podendo alongar-se ou não este período consoante a fluidez da mesma. Esta será utilizada para fins académicos da aluna Patrícia Lopes, sendo que os dados recolhidos nesta entrevista, poderão ser utilizados no Repositório da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Santarém.

A participação é voluntária, e a qualquer momento os participantes podem pedir para retirar a sua informação do estudo.

A recolha dos dados será efetuada num único momento, através da gravação de áudio, para posterior realização da transcrição das entrevistas.

Por favor, leia atentamente o consentimento informado apresentado a seguir.

CONSENTIMENTO INFORMADO, ESCLARECIDO E LIVRE PARA PARTICIPAÇÃO EM ESTUDO DE INVESTIGAÇÃO

De acordo com o regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu do Conselho Europeu de 27 de abril de 2016, e as suas especificidades nacionais - Lei nº 58/2019 de 8 de agosto e Lei nº 59/2019 de 8 de agosto.

1. Confirmo que li a folha informativa e que compreendo em pleno o que é esperado nesta investigação.
2. Confirmo que tive a oportunidade de colocar questões e de obter resposta sobre o estudo.
3. Tomei conhecimento que não sou obrigado a participar neste projeto e posso desistir a qualquer momento.
4. Tomei conhecimento que as respostas dadas serão utilizadas para fins académicos da aluna Patrícia Lopes.
5. Tomei conhecimento que as informações recolhidas durante a entrevista, poderão constar o Repositório da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Santarém.
7. Dou o meu consentimento para que as informações recolhidas durante a entrevista possam ser usadas em relatórios do estudo, conferências e/ou projetos de índole social.

PARTE FINAL EM CASO DE CONSENTIMENTO ESCRITO

Participante:

Nome: Rute Sobral do Nascimento Esteves Gabriel

Assinatura: Rute Sobral Gabriel

Email ou telefone: rute.gabriel@cpit.pt

Data: 07/03/24

Coordenador do estudo:

Confirmo que este consentimento informado foi entregue ao participante:

Nome (coordenador): Patrícia Maria Silva Branco Lopes

Assinatura: [Assinatura]

Data: 07/03/24

Termo de Consentimento Informado

NOME DO ESTUDO: Relatório de Estágio

Nome e contacto do(a) coordenador(a) do estudo: Patrícia Lopes

Contactos do(a) coordenador(a) do estudo: 914214967

Descrição do estudo: Sou aluna do 2º ano do Mestrado de Educação Social e Intervenção Comunitária, da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Santarém. No âmbito da realização do Relatório de Estágio Curricular, pretendo realizar entrevistas, em conjunto com as técnicas da resposta social do Centro Comunitário Rosto. Este trabalho tem por objetivo compreender mais profundamente o modo de atuação de um Centro Comunitário, através do testemunho pessoal da equipa técnica que nele se insere.

Metodologia do estudo: Para o levantamento de dados relevantes para o respetivo Relatório, serão desenvolvidas um conjunto de entrevistas, com intuito de entender o quotidiano e a intervenção efetuada num Centro Comunitário.

A entrevista tem a duração prevista de 1h, podendo alongar-se ou não este período consoante a fluidez da mesma. Esta será utilizada para fins académicos da aluna Patrícia Lopes, sendo que os dados recolhidos nesta entrevista, poderão ser utilizados no Repositório da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Santarém.

A participação é voluntária, e a qualquer momento os participantes podem pedir para retirar a sua informação do estudo.

A recolha dos dados será efetuada num único momento, através da gravação de áudio, para posterior realização da transcrição das entrevistas.

Por favor, leia atentamente o consentimento informado apresentado a seguir.

CONSENTIMENTO INFORMADO, ESCLARECIDO E LIVRE PARA PARTICIPAÇÃO EM ESTUDO DE INVESTIGAÇÃO

De acordo com o regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu do Conselho Europeu de 27 de abril de 2016, e as suas especificidades nacionais - Lei nº 58/2019 de 8 de agosto e Lei nº 59/2019 de 8 de agosto.

1. Confirmando que li a folha informativa e que compreendo em pleno o que é esperado nesta investigação.
2. Confirmando que tive a oportunidade de colocar questões e de obter resposta sobre o estudo.
3. Tomei conhecimento que não sou obrigado a participar neste projeto e posso desistir a qualquer momento.
4. Tomei conhecimento que as respostas dadas serão utilizadas para fins académicos da aluna Patrícia Lopes.
5. Tomei conhecimento que as informações recolhidas durante a entrevista, poderão constar o Repositório da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Santarém.
7. Dou o meu consentimento para que as informações recolhidas durante a entrevista possam ser usadas em relatórios do estudo, conferências e/ou projetos de índole social.

PARTE FINAL EM CASO DE CONSENTIMENTO ESCRITO

Participante:

Nome: Silvia Maria Fernandes Inverno

Assinatura: [Assinatura]

Email ou telefone: silviainverno@gmail.com

Data: 03/04/24

Coordenador do estudo:

Confirmando que este consentimento informado foi entregue ao participante:

Nome (coordenador): Patrícia Maria Silva Branco Lopes

Assinatura: [Assinatura]

Data: 03/04/24

Anexo XIII – Atelier de Culinária



ATELIER DE COZINHA



PÚBLICO EM GERAL

GRATUITO

QUARTAS- FEIRAS

10H - 11H | QUINZENALMENTE

Rua Padre Amílcar Fialho bl 1 cave/dto
Torres Novas
ccrosto@crit.pt
249825721 | 911090226



CRIT
Centro de Reabilitação
e Integração Torrejano

Anexo XIX – Atelier de Manualidades “Ponto de Encontro”



**PONTO DE ENCONTRO
MANUALIDADES,
FESTIVIDADES, PASSEIOS
E LANCHE CONVÍVIO**

PÚBLICO EM GERAL

GRATUITO

TODAS AS SEXTAS- FEIRAS

DAS 10H - 11H30

Rua Padre Amílcar Fialho bl 1 cave/dto
Torres Novas
ccrosto@crit.pt
249825721 | 911090226



CRIT
Centro de Reabilitação
e Integração Torrejano



CAMINHADA

PÚBLICO EM GERAL

GRATUITO

TODAS AS SEGUNDAS- FEIRAS

DAS 10H - 11H



ccrosto@crit.pt

249825721 | 91109022

Rua Padre Amílcar Fialho bl 1 cave/dto
Torres Novas



CRIT
Centro de Reabilitação
e Integração Torrejano

Anexo XXI - Cartaz da Loja Social



**VENHA
VISITAR-NOS**

LOJA SOCIAL

CENTRO COMUNITÁRIO ROSTO

**HORÁRIO DE
FUNCIONAMENTO**
3ª, 4ª e 6ª Feira
9h30 às 12h00

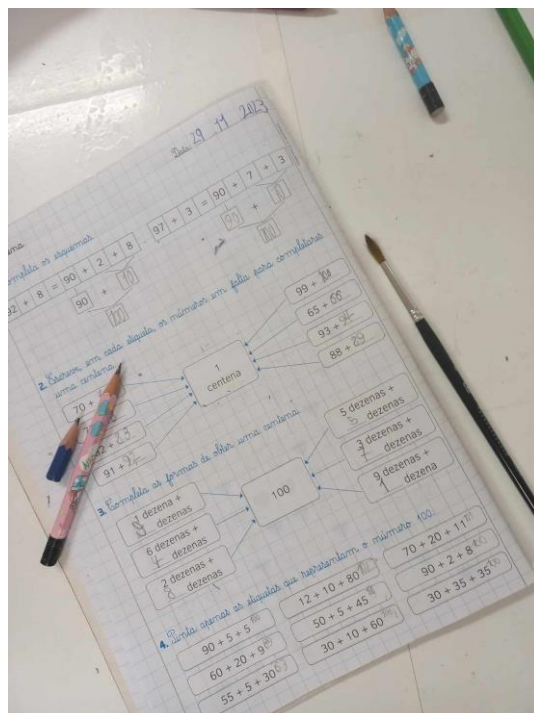
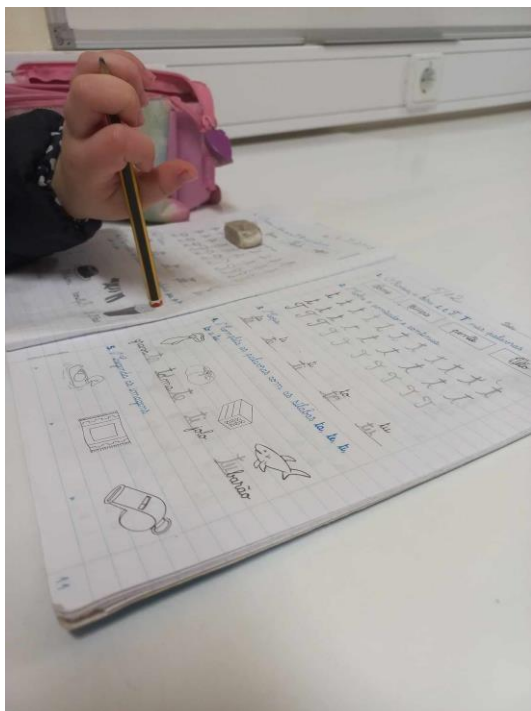
**Rua Manuel José,
Bloco 2, Entrada A e B
TORRES NOVAS**

 **CRIT**
Centro de Reabilitação
e Integração Torrejano

 **ROSTO**
Associação de Lutas
Transpessoais Orladas

Apêndices

Apêndice I – Trabalhos de Casa – ATL “Os Rostinhos”



Apêndice II – Inquérito por Questionário



Inquérito por Questionário 2024 – Projeto “Crescer entre Laços”

Centro de Reabilitação e Integração Torrejano - Centro Comunitário ROSTO

1. Sexo

Marcar apenas uma cruz.

Masculino

Feminino

2. Localidade

3. Contacto (facultativo)

4. Estado Civil

Marcar apenas uma cruz.

Casado(a)

Solteiro(a)

Viúvo(a)

Divorciado(a)

União de facto

Outro:

5. Sente-se sozinho(a)?

Marcar apenas uma cruz.

Sim

Não

Às vezes

6. Que impacto tem a solidão na sua vida?

7. O que gostaria de fazer/ter acesso, que ainda não tem ou que não considere suficiente?

8. Quais atividades lhe despertam mais interesse?

Marcar apenas uma cruz.

Ateliers criativos (ex. artes plásticas, fotografia, etc.)

Estimulação cognitiva (ex. realização de jogos, partilha de vídeos conversas, momentos digitais, etc.)

Estimulação motora (ex. classes de movimento, etc.)

Ações de sensibilização

Outro:

9. Atualmente, usufrui de algum apoio institucional?

Marcar apenas uma cruz.

Sim

Não

10. Que tipo de transporte utiliza?

Marcar apenas uma cruz.

Carro próprio

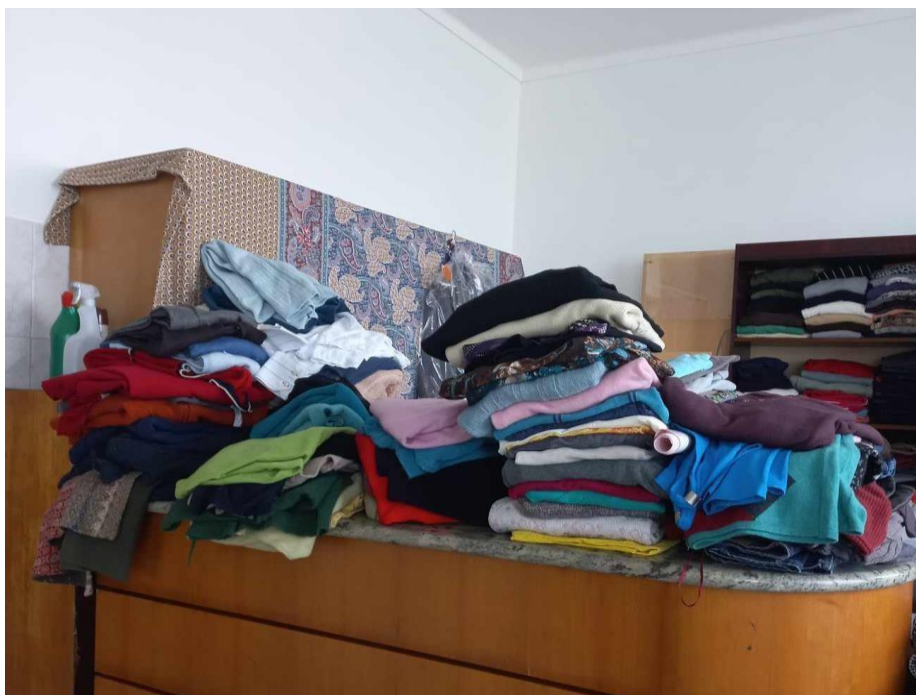
Transportes públicos

Não tenho meio de transporte

Tenho necessidade de utilização de ambulância

Outro:

Apêndice III – Loja Social



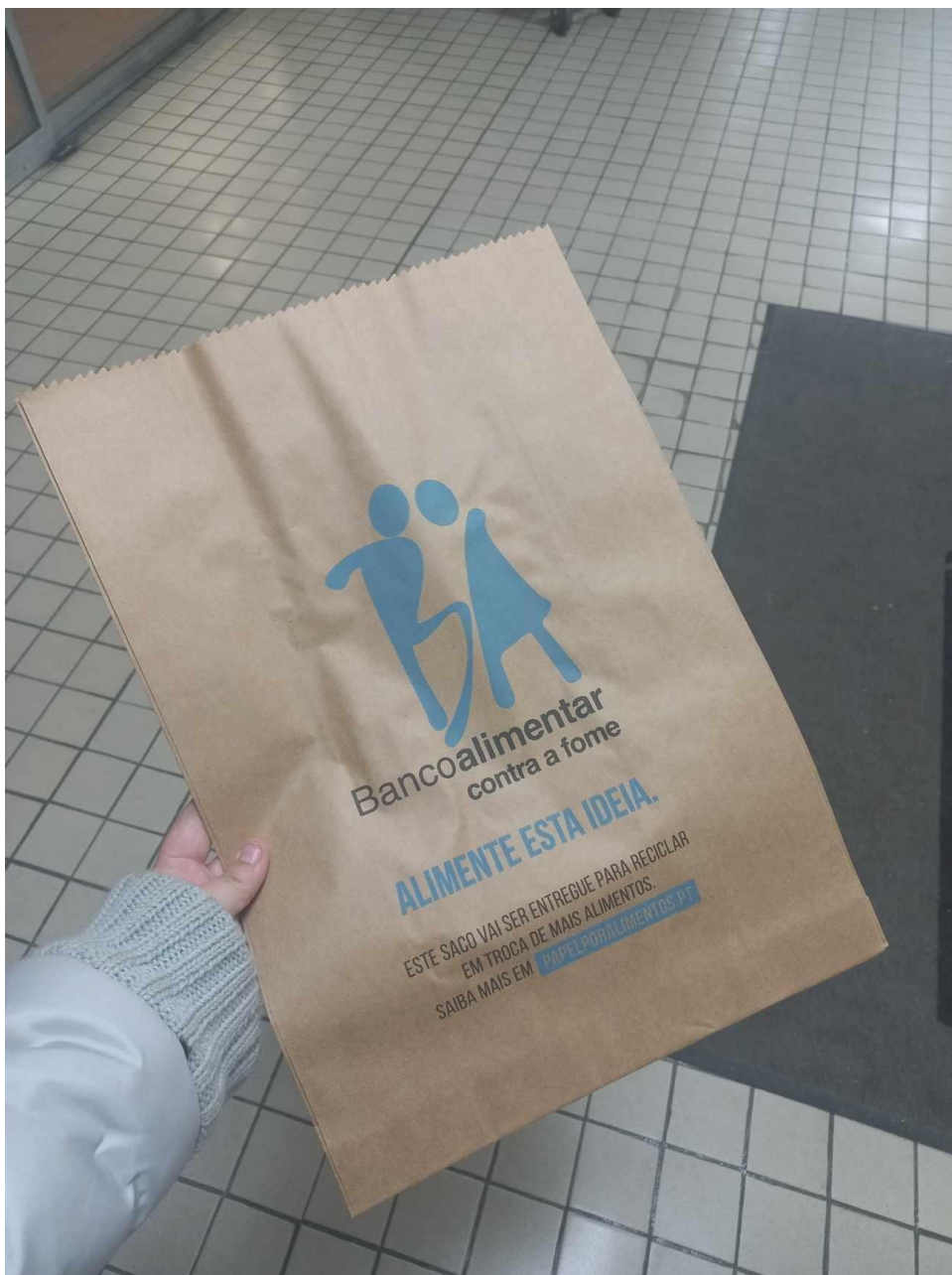




Apêndice IV – Festa de Natal do CRIT



Apêndice V – Voluntariado Banco Alimentar Contra a Fome



Apêndice VI – Voluntariado Banco Farmacêutico



Apêndice VII – Planificação das Atividades

ATIVIDADE 1

Atividade	<i>“Eu sou o/a...”</i>
Destinatários	Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos”.
Descrição da atividade	O objetivo da seguinte atividade passa pela criança contar simplesmente quem é (ex. “Eu sou o/a...; Sou bom/boa a...; A minha cor favorita é...; A comida que mais gosto é...; Eu não gosto quando...), de forma a formular uma pequena história personalizada, sobre cada criança que participará na atividade. Assim, o trabalho do dinamizador, será registar as informações/características pessoais de cada criança, para a criação de uma história posterior.
Recursos Humanos	Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos”.
Recursos Materiais	Caderno; Canetas.
Observações	O objetivo passa por esta atividade dar início ao leque das que se seguem, de forma a, primeiramente, as crianças reconhecerem-se a si mesmas, assim como os colegas poderem adquirir um conhecimento mais aprofundado das restantes, antes de começar a trabalhar com elas as relações interpessoais e a resolução dos conflitos.

ATIVIDADE 2

Atividade	<i>“Qual é o teu nome?”</i>
Destinatários	Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos”.

Descrição da atividade

A atividade tem como objetivo que cada criança, num primeiro momento, mencione o seu nome ao dinamizador, sendo que este vai registando os nomes proferidos. De seguida, irá ser escrito o nome de cada participante, à vez, na vertical, numa folha ou quadro branco. Por fim, o intuito da dinâmica passa por atribuir uma característica pessoal da criança, com cada letra do seu nome (ex. Rui: R-isonho; U-nico; I-nteligente).

Recursos Humanos

Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos” e Estagiária Patrícia Lopes (Educação Social e Intervenção Comunitária).

Recursos Materiais

Folhas brancas e/ou Quadro branco; Canetas e/ou Marcadores.

ATIVIDADE 3

Atividade

“Eu gosto de...”

Destinatários

Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos”.

Descrição da atividade

A seguinte dinâmica tem como objetivo encontrar pontos comuns entre as crianças inseridas na mesma, ao mesmo tempo que todo o grupo, vai conhecendo curiosidades acerca uns dos outros. Deste modo, o dinamizador começa por efetuar questões, por exemplo, “Eu gosto de chocolate!”, de seguida, os participantes terão que se dividir entre grupos, conforme as suas respostas/preferências, ou seja, quem gosta de chocolate vai para uma ponta e quem não gosta de chocolate dirige-se a outra ponta, ficando em lados opostos.

Recursos Humanos

Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos”.

Recursos Materiais

ATIVIDADE 4

Atividade

“Eu posso? Sim ou não?”

Destinatários

Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos”.

Descrição da atividade

A seguinte dinâmica inicia-se prontamente com a devida preparação do espaço e explicitação da mesma.

Num primeiro momento, o dinamizador irá colocar questões aos participantes, tais como: “Achas que há coisas exclusivamente de meninos e exclusivamente de meninas?”; “Eu posso jogar à bola?”; “O João pode usar cabelo comprido?”, etc. A cada pergunta que o dinamizador vai fazendo, pede-se aos jovens que, sem fazer muito ruído, levantam uma placa com as palavras “Sim” e/ou “Não”, conforme considerem ser a resposta à pergunta colocada. Por fim, proceder-se-á a um momento de discussão entre o dinamizador e as crianças inseridas na atividade sobre as respostas dadas.

Recursos Humanos

Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos” e Estagiária Patrícia Lopes (Educação Social e Intervenção Comunitária).

Recursos Materiais

Pauzinhos de gelado; Cartolinas (vermelha e verde); Canetas e/ou Marcadores pretos; Tesoura.

ATIVIDADE 5

Atividade

“Menino ou Menina?”

Destinatários

Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos”.

Descrição da atividade

A devida atividade começa com a devida preparação do espaço e uma breve explicação acerca do que a mesma irá consistir. Em primeiro lugar, com recurso a um computador e um projetor, serão projetadas na parede de uma sala diversas imagens, como por exemplo: um menino a cozinhar; uma menina de cabelo curto; uma menina a jogar à bola; um menino vestido de cor-de-rosa, etc. Posto isto, o objetivo da atividade passa pelo jovem comentar as respetivas imagens consideradas “inversas”. Por fim, proceder-se-á a um momento de discussão entre todos os participantes.

Recursos Humanos

Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos” e Estagiária Patrícia Lopes (Educação Social e Intervenção Comunitária).

Recursos Materiais

Computador; Projetor.

ATIVIDADE 6

Atividade

“Des(construir)”

Destinatários

Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos”.

Descrição da atividade

A atividade tem como objetivo que cada criança, num primeiro momento, mencione, em primeiro lugar, características tipicamente atribuídas a meninos e, posteriormente, características tipicamente atribuídas a meninas, ao mesmo tempo que o dinamizador, registando as mesmas. De seguida, pretende-se que as dinamizadores, juntamente com as crianças, desconstruam o pensamento que há características meramente femininas e meramente masculinas, promovendo a ideia de igualdade entre géneros junto das crianças.

Recursos Humanos

Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos” e Estagiária Patrícia Lopes (Educação Social e Intervenção Comunitária).

Recursos Materiais

Folhas brancas e/ou Quadro branco; Canetas e/ou Marcadores.

ATIVIDADE 7

Atividade

“Quem é quem?”

Destinatários

Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos”.

Descrição da atividade

A seguinte dinâmica inicia-se com o dinamizador a descrever alguém presente na sala, isto é, uma das crianças inseridas na mesma. Posto isto, o objetivo consiste em identificar/adivinhar qual a pessoa da sala cujo dinamizador descreveu. O participante que considera ter adivinhado quem é a pessoa que o dinamizador descreveu, deverá levantar o braço no ar e esperar que lhe deem a palavra.

Numa fase seguinte, cada criança irá retirar de dentro de um saco, aleatoriamente, um papelinho com o nome de um colega (irá existir um saco com o nome de todos os colegas), sendo esse mesmo colega que irá ter que descrever, da mesma forma que o dinamizador demonstrou num momento anterior.

Recursos Humanos

Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos”.

Recursos Materiais

Saco de pano; Caneta; Papel; Tesoura.

ATIVIDADE 8

Atividade

“A Teia”

Destinatários

Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos”.

Descrição da atividade

Para a seguinte atividade é necessário um fio de tecido, corda, linha, etc. Numa primeira fase, as dinamizadoras explicam às crianças em que irá consistir a atividade. Cada criança, à vez, terá que descrever um colega, recorrendo a características físicas, de personalidade, gostos, etc., à semelhança do “*Quem é quem?*”, sem revelar o nome da pessoa descrita. Cabe aos restantes colegas adivinhar a pessoa descrita. O fio vai começar na primeira criança a descrever outro colega, sendo que este deve ser passado à criança cujo a anterior descreveu, após os restantes colegas acertarem quem era, e assim sucessivamente. Posto isto, aos poucos, o fio irá formar uma espécie de uma “teia” sobre a mesa, ficando as crianças, automaticamente ligadas entre si. Por último, as dinamizadoras vão introduzindo várias questões, dilemas, observações, etc., de modo a que as crianças entendam a importância de estarmos todos ligados e as consequências/impactos que isso traz.

Recursos Humanos

Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos”.

Recursos Materiais

Fio de tecido, lã, corda, etc.; Mesa; Cadeiras.

Observações

O objetivo desta atividade passa por dar a entender às crianças que, na vida, todos nós estamos conectados, mesmo que não seja por um fio. Que o que fazemos ou não fazemos, pode ter impacto nos outros, mesmo estando distantes deles. Que todos somos uma rede, todos temos importância e impacto na “teia”.

ATIVIDADE 9

Atividade	“Semáforo do Toque”
Destinatários	Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos”.
Descrição da atividade	Num primeiro momento, após impressas as fichas com o desenho pretendido, estas serão entregues a cada um dos participantes. Nessa mesma ficha encontram-se as figuras de um menino e uma menina, com diversos círculos por preencher por cima de diversas partes do corpo das figuras. Deste modo, o objetivo consiste que a criança, pinte os respetivos círculos com a cor vermelha, amarela e verde, sendo que o vermelho corresponde a “Não tocar!”; o amarelo corresponde a “Atenção! Tome cuidado.”; e o verde corresponde a “Pode tocar.”. Assim o intuito da seguinte atividade passa pelos jovens identificarem as zonas do seu corpo que são ou não são apropriadas de serem tocadas. No final da dinâmica, surgirá um momento para abordar o assunto, discutindo com os participantes, a importância do consentimento e o que o próprio consiste.
Recursos Humanos	Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos” e Estagiária Patrícia Lopes (Educação Social e Intervenção Comunitária).
Recursos Materiais	Folhas brancas; Impressora; Lápis de cor; Lápis de carvão.

ATIVIDADE 10

Atividade	“Vamos cantar!”
------------------	------------------------

Destinatários

Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos”.

Descrição da atividade

A atividade tem como objetivo pegar nas aprendizagens já adquiridas pelas crianças acerca das temáticas da sexualidade e igualdade de género e, com o auxílio do dinamizador, formular uma música sobre os respetivos temas. Esta atividade tem o intuito de recorrer à musicalidade, para a fixação de determinadas ideias e/ou desconstrução das mesmas, junto dos jovens participantes.

Recursos Humanos

Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos” e Estagiária Patrícia Lopes (Educação Social e Intervenção Comunitária).

Recursos Materiais

Instrumentos musicais; Caderno; Canetas e/ou Lápis de carvão.

ATIVIDADE 11

Atividade

“Saco das curiosidades”

Destinatários

Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos”.

Descrição da atividade

Em primeiro lugar, numa folha branca de papel, deverão ser escritas diversas afirmações/questões de cariz pessoal (ex. “Diz uma qualidade sobre ti mesmo”; “Enumera 3 coisas que gostas”; “Quando for grande quero ser...”; “Diz um ponto forte sobre ti”; “Eu fico triste quando...”; etc.) e noutra folha de papel, algumas afirmações/questões afetas aos colegas da sala (ex. “Enumera uma qualidade de um colega teu”; “Dá um abraço ao colega do lado”; “Descreve um colega à tua escolha”; “Diz um adjetivo positivo ao teu colega da direita”, etc.). Após as anteriores serem escritas, deverão ser cortadas, enroladas e

colocadas dentro de um saco de pano, separadamente. Posto isto, numa fase seguinte da dinâmica, cada criança deverá retirar do saco, um papel, de cada um dos sacos, de cada vez e ler o que cada um contém. À vez, os participantes deverão responder às questões/afirmações contidas em cada pedaço de papel.

Recursos Humanos

Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos”.

Recursos Materiais

Folhas brancas; Canetas; Tesoura; Saco de Pano.

ATIVIDADE 12

Atividade

“Até já...”

Destinatários

Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos”.

Descrição da atividade

Esta atividade consiste numa atividade de despedida, que culmine um pouco com todas as anteriores planificadas até então. Posto isto, mesmo antes desta dar início, serão construídas umas fichas com diversas questões, com o intuito de serem respondidas pelas crianças ao longo da atividade. Além dessas questões, será pedido às crianças que elaborem um desenho para cada uma das sete atividades realizadas anteriormente. Em primeiro lugar os participantes terão que escrever 3 palavras que descrevam as atividades e 3 palavras que descrevam as dinamizadoras. Após isso feito, terão que efetuar os respetivos desenhos na ficha, no espaço destinado aos mesmos, enumerado de 1 a 7. De seguida, haverá um conjunto de 5 questões: “Como me senti?”; “O que achei das atividades?”; “O que aprendi?”; “O que mudei?” e por fim, “Para que

Recursos Humanos

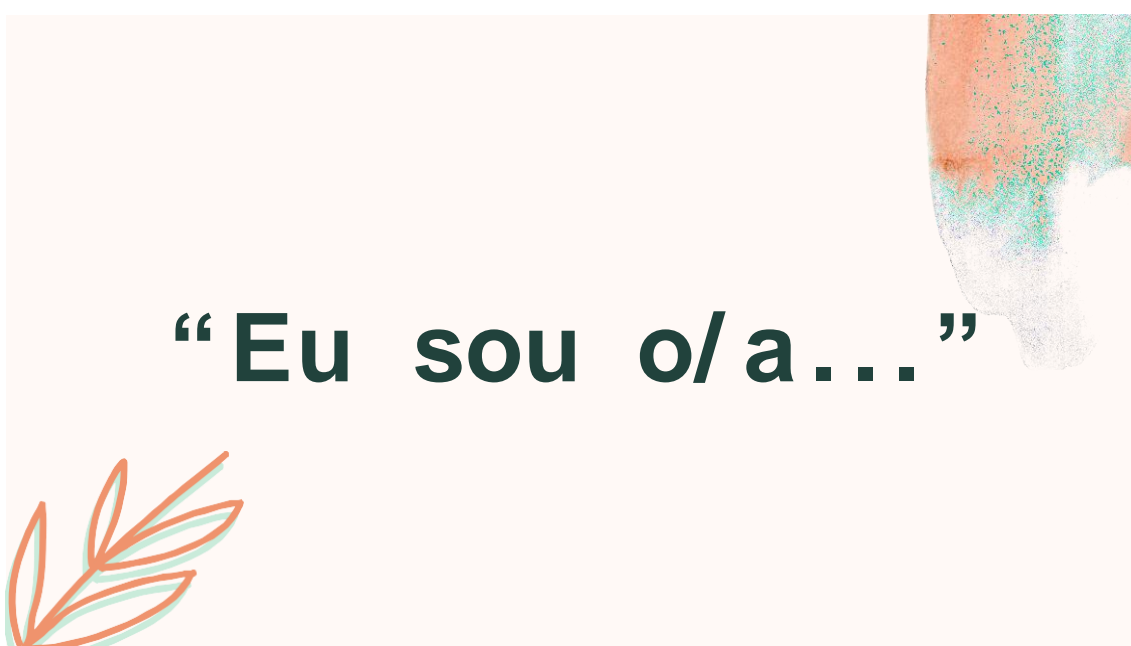
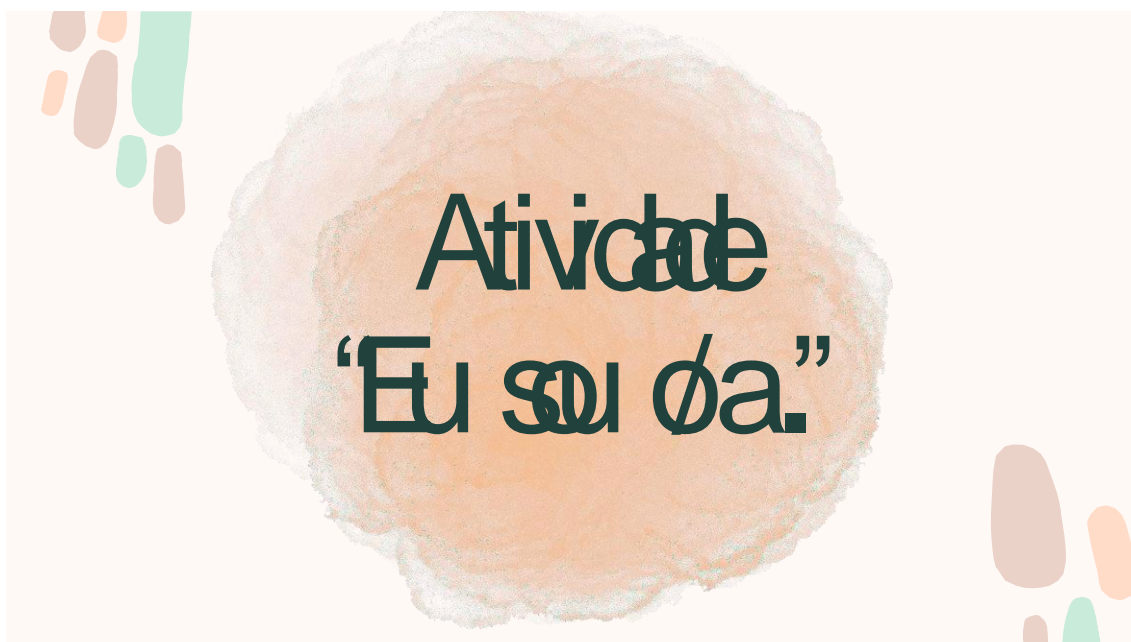
Recursos Materiais

serviram estas atividades?”, às quais terão que responder, também na ficha entregue.

Crianças inseridas na resposta social ATL “Os Rostinhos”.

Computador; Impressora; Folhas de papel brancas; Lápis de carvão e/ou caneta; Lápis de cor.

Apêndice VIII – Atividade “Eu sou o/a...”





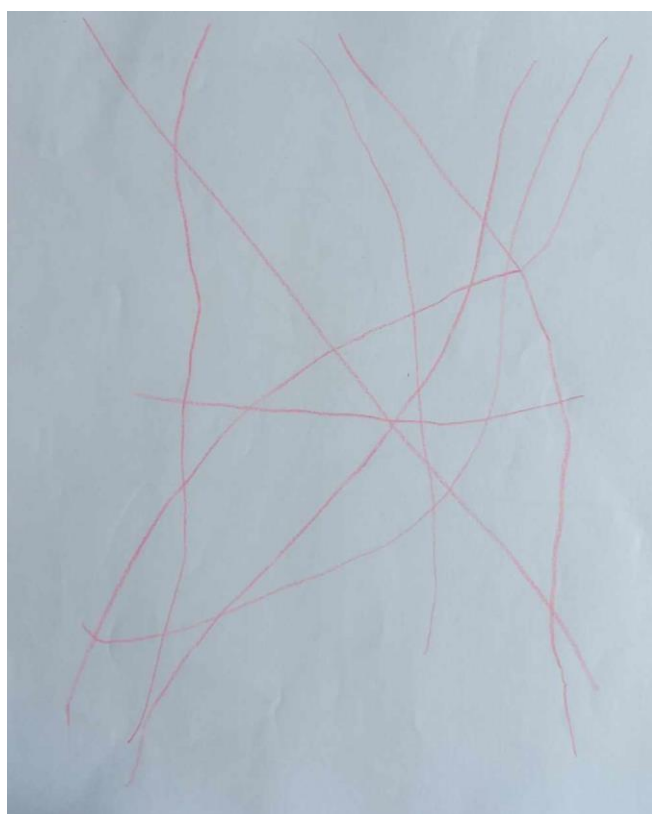
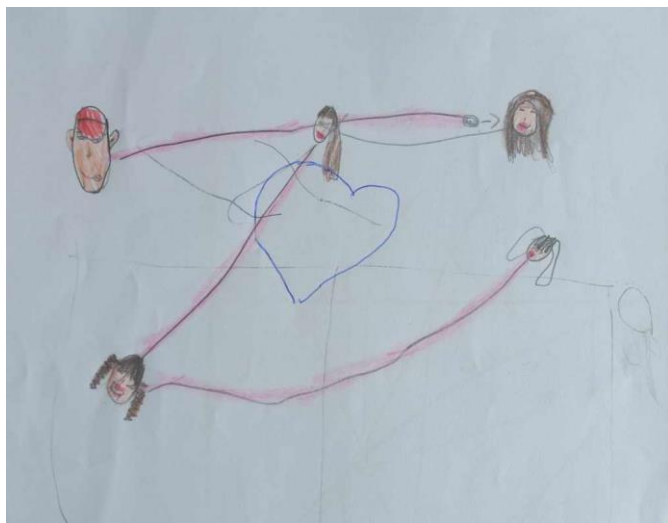
“Sou bom/boa a...”



**“A minha cor favorita
é...”**



Apêndice IX – Atividade “A Teia”



Apêndice X – Atividade “Semáforo do Toque”

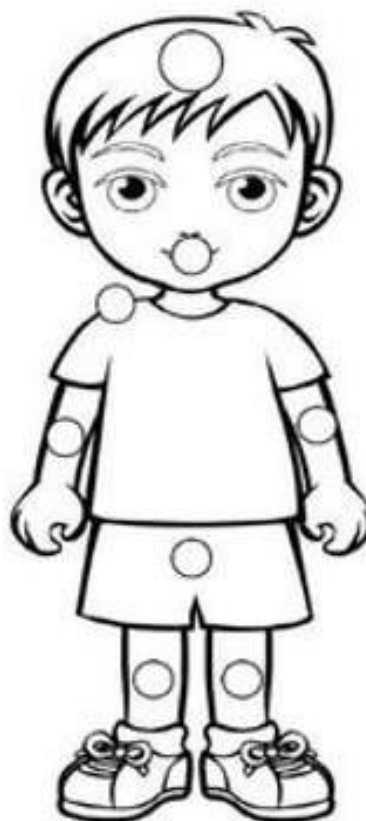
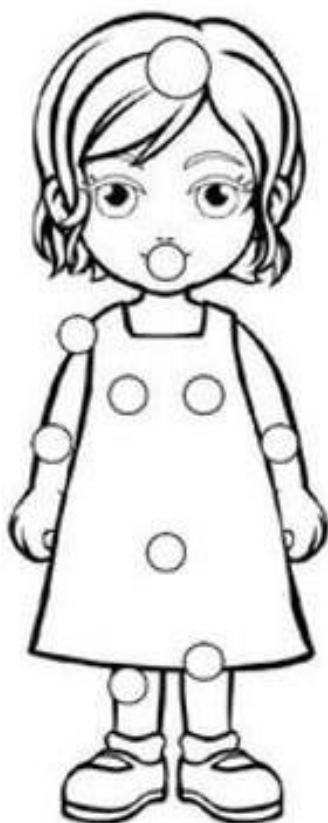
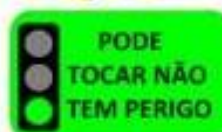
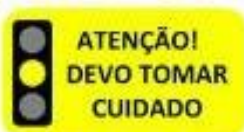
Nome: _____

Os Rostinhos



Atl - Crit

SEMÁFORO DO TOQUE





Semáforo do Toque

- Música: O meu corpo!



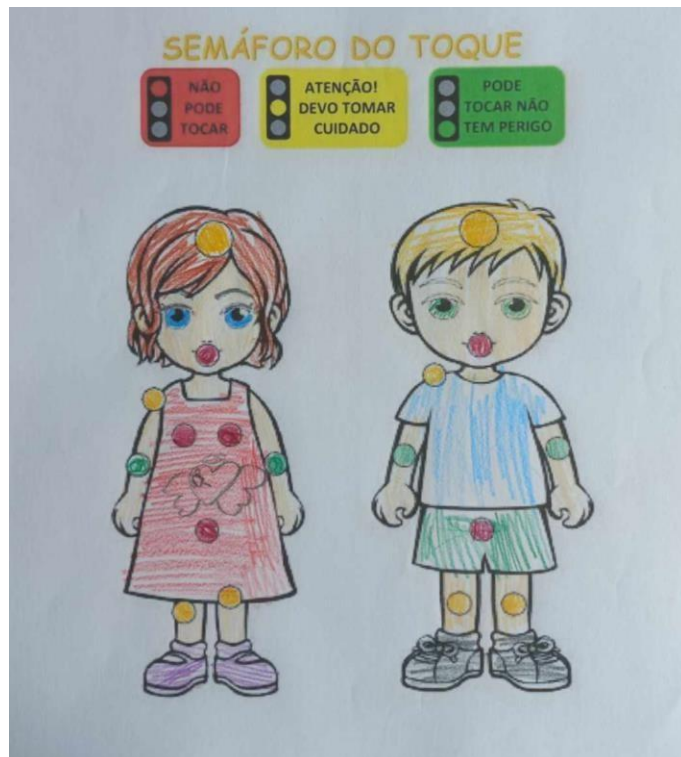
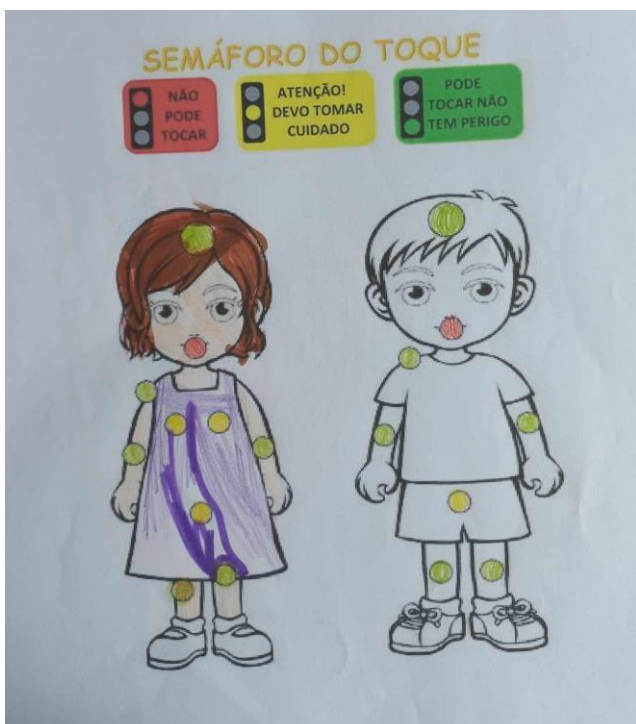
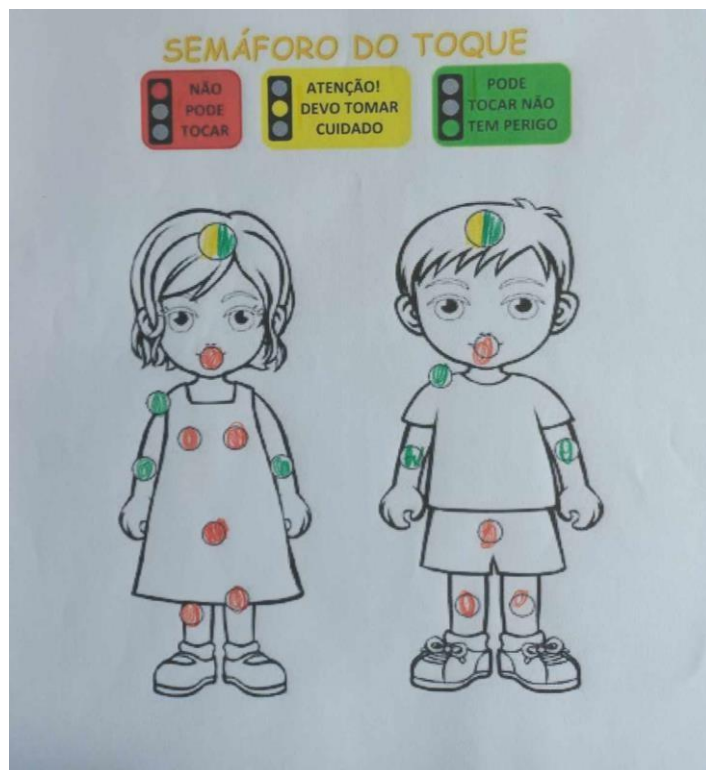
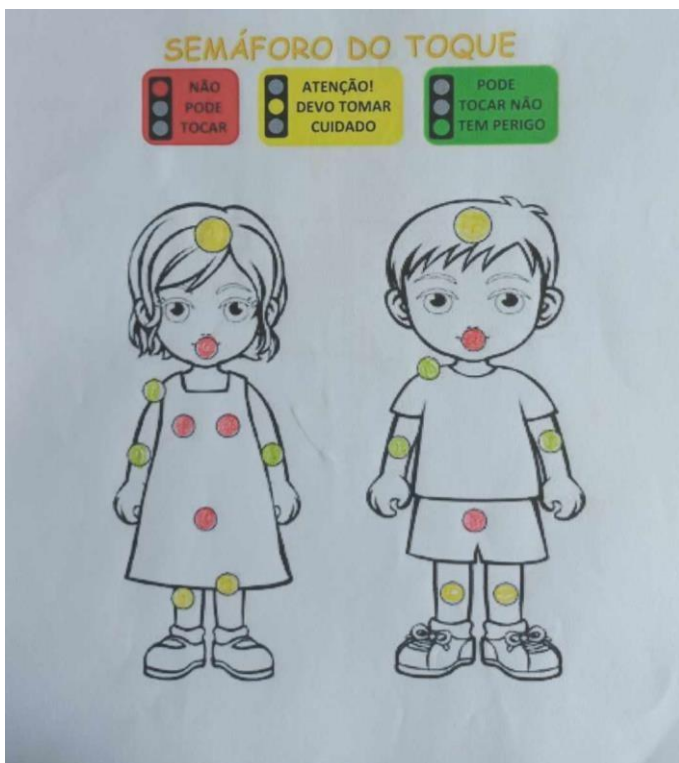
“Várias partes o meu corpo tem,
Cabeça. Braços, pés e pernas também,
Algumas partes ficam bem escondidinhas,
E uma delas em abaixo da minha barriguinha.

Nelas, ninguém pode tocar, não!
São as minhas partes íntimas e eu não deixo, não!
Se desobedecer e nelas tocar,
Eu vou correr à mãe contar.

Se não resolver, tenho que pensar,
Quem é a pessoa que me pode ajudar?
O pai, a tia, o professor ou a avó,
Eu sei que com um deles, nunca estarei só.


Nas minhas partes íntimas não podes tocar, não!
Se não fores da minha rede de proteção.
E esse toque tem que ser bem rapidinho,
Para limpar ou passar um remédiazinho.





Apêndice XI – Atividade “Até já...”



Atividade do “Até já...” 



Nome 

.....

Data 

.....

1. Escreve 3 palavras que...

Descrevam as atividades...

.....

.....

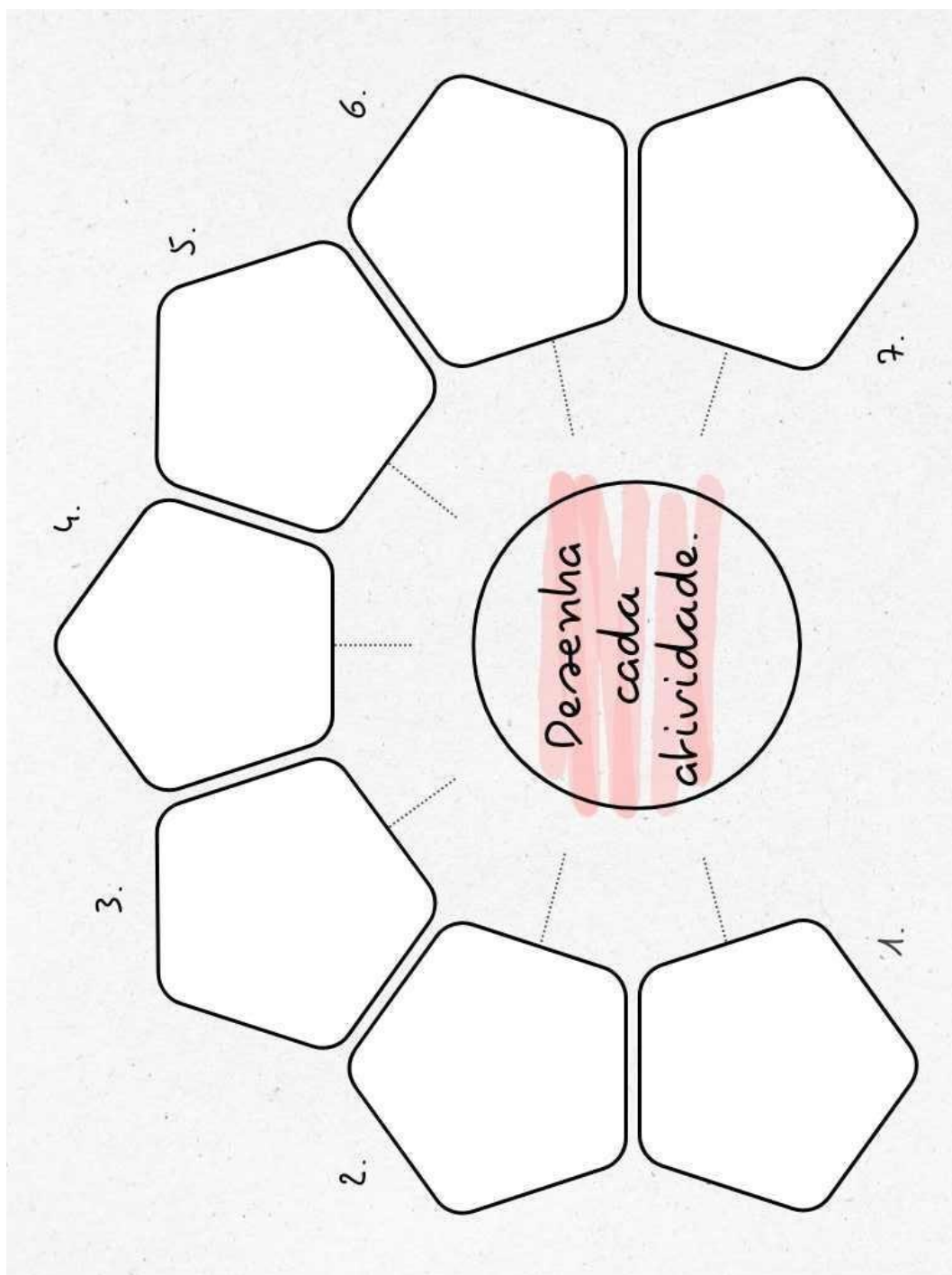
.....

Descrevam as dinamizadoras...

.....

.....

.....



Como me senti?

O que achei das
atividades?

O que aprendi?

O que mudei?

Para que serviram
estas atividades?



Apêndice XII – Guiões de Entrevista

Guião de Entrevista – Educadora Social do Centro Comunitário ROSTO

Caracterização do Entrevistado:

- Habilitações Académicas;
- Experiência Profissional;

Situação Profissional Atual:

1. Como descreve o seu dia-a-dia enquanto Educadora Social no Centro Comunitário ROSTO?
2. Que desafios enfrenta atualmente enquanto Educadora Social nesta resposta social?

Funções na Resposta Social:

3. Como é que se inseriu no ROSTO?
4. Quais as funções que desempenha, enquanto Educadora Social, na resposta social?
5. O que diferencia o profissional de Educação Social de outros perante estas áreas de intervenção (em termos de competências específicas, saberes, práticas...)? Pode dar exemplos?

Público-Alvo/Utentes:

6. Fale-me um pouco do público-alvo desta resposta social (em termos de características, problemas, necessidades, potencialidades).
7. Que perceção tinha antes e depois dos públicos-alvo após ingressar na resposta social?
8. Após algum tempo de intervenção, considera que existam alterações nos utentes? Se sim, quais as principais?
9. Como considera que a comunidade perceciona o Centro? E como gostava que o Centro fosse percecionado pela comunidade?
10. Como caracteriza a sua relação de Educadora Social com os utentes?

Resposta Social:

11. Pode falar-me um pouco da sua chegada aqui? Como foram os primeiros tempos no Centro Comunitário?

12. Que transformações têm sido visíveis desde o início?
13. De momento, quais são os maiores desafios que o ROSTO enfrenta?
14. Quais são as principais dificuldades/obstáculos/potencialidades que o ROSTO possui?

Perceção dos Problemas Sociais da Comunidade:

15. Quais considera ser os problemas sociais, a nível local?
16. Quais considera ser os problemas sociais, a nível regional?
17. De que modo a resposta social poderia atuar no sentido de intervir nesses problemas?
18. De que modo, enquanto Educadora Social, poderia intervir nestas problemáticas?
19. Quais considera serem as prioridades desses problemas?
20. Quais considera serem as principais dificuldades em resolvê-los?

Educação Social:

21. O que é para si a Educação Social?
22. O que significa para si, ser Educadora Social?

Guião de Entrevista – Coordenadora do Centro Comunitário ROSTO

Caracterização do Entrevistado:

- Habilitações Académicas;
- Experiência Profissional;

Situação Profissional Atual:

1. Como descreve o seu dia-a-dia enquanto coordenadora no Centro Comunitário ROSTO?
2. Que desafios enfrenta atualmente enquanto coordenadora nesta resposta social?

Resposta Social:

3. Pode falar-me um pouco da sua chegada aqui? Como foram os primeiros tempos no Centro Comunitário ROSTO?
4. Que transformações têm sido visíveis desde o início?
5. De momento, quais são os maiores desafios que o ROSTO enfrenta?
6. Quais as principais dificuldades/obstáculos/potencialidades que o ROSTO possui?

Serviços prestados e Público-Alvo:

7. Quais são os grupos-alvo?
8. Quais são os serviços prestados na resposta social? Como caracterizaria o modelo de intervenção?
9. Qual o perfil habitual dos utentes? Pode dar-me alguns exemplos?
10. Após algum tempo de intervenção, considera que existem alterações nos utentes? Se sim, quais as principais?

Parcerias:

11. Existem projetos/serviços integrados em parcerias? Se sim, quais?
12. Como se articula o ROSTO com outras respostas sociais?
13. Quais as parcerias do ROSTO com outras instituições da comunidade?

14. Qual o papel de cada parceiro?

Acolhimento/Condições de Acesso:

15. Pode descrever-me qual é o circuito habitual de um utente aqui no Centro?

16. Como é efetuado o acolhimento às pessoas na resposta social?

17. Existe documentação afeta a este acolhimento? Se sim, qual?

18. Existem condições de acesso para estes utentes? Se sim, quais?

19. Como caracterizam a vossa relação de resposta social com os utentes?

20. Fazem encaminhamentos para outras respostas? Se sim, em que circunstâncias?

Recursos da Reposta Social:

21. Que tipo de recursos físicos existem na resposta social?

22. Que tipo de recursos materiais e logísticos que existem na resposta social?

23. Qual é o número atual de funcionários e as suas categorias profissionais? Qual a estrutura organizativa (organograma)?

24. Quais as suas funções na resposta social?

25. Como percebe a articulação entre os diversos perfis profissionais?

26. Como é que a equipa funciona entre si? Como distribuem as suas tarefas?

27. Quantos utentes são acompanhados atualmente no ROSTO? Como se distribuem em termos de problemáticas?

Perceção dos Problemas Sociais da Comunidade:

28. Quais considera ser os problemas sociais, a nível local?

29. Quais considera ser os problemas sociais, a nível regional?

30. De que modo a resposta social poderia atuar no sentido de intervir nesses problemas?

31. Quais considera serem as prioridades desses problemas?

32. Quais considera serem as principais dificuldades em resolvê-los?

Apêndice XIII – Grelhas de Análise de Conteúdo

Grelha de Entrevista – Dra. Rute Geraldês



Dimensão	Perguntas	Informação Pretendida
Caracterização do Entrevistado	Habilitações académicas; Experiência profissional;	Conhecer o percurso formativo e profissional do entrevistado.
Situação Profissional Atual	1. Como descreve o seu dia-a-dia enquanto Educadora Social no Centro Comunitário Rosto? 2. Que desafios enfrenta atualmente enquanto Educadora Social nesta resposta social?	Perceber quais as rotinas de uma Educadora Social em contexto de Centro Comunitário e que desafios esta posição encara na mesma.
Funções na Resposta Social	3. Como se inseriu no Rosto? 4. Quais as funções que desempenha, enquanto Educadora Social, na resposta social? 5. O que diferencia o profissional de Educação Social de outros perante estas áreas de intervenção (em termos de competências específicas, saberes, práticas...)? Pode dar-nos exemplos?	Compreender acerca da função de uma Educadora Social, num Centro Comunitário e, em que ponto, esta profissão se diferencia das restantes da área social.
Público-Alvo/Utentes:	6. Fale-me um pouco do público-alvo desta resposta social (em termos de características, problemas, necessidades, potencialidades)? 7. Que perceção tinha antes e depois dos públicos-alvo após ingressar na resposta social? 8. Após algum tempo de intervenção, considera que existam	Perceber o tipo de perfis acompanhados no Centro Comunitário Rosto, desde os seus problemas às suas potencialidades. Compreender se a perspetiva enquanto profissional no ativo é igual ou diferente de uma perspetiva analisada de fora.

<p>Resposta Social</p>	<p>alterações nos utentes? Se sim, quais as principais?</p> <p>9. Como considera que a comunidade percebe o Centro? E como gostava que o Centro fosse percebido pela comunidade?</p> <p>10. Como caracteriza a sua relação de Educadora Social com os utentes?</p> <p>11. Pode falar-me um pouco da sua chegada aqui? Como foram os primeiros tempos no Centro Comunitário?</p> <p>12. Que transformações têm sido visíveis desde o início?</p> <p>13. De momento, quais são os maiores desafios que o Rosto enfrenta?</p> <p>14. Quais são as principais dificuldades/obstáculos/potencialidades que o Rosto possui?</p>	<p>Compreender se a intervenção com os utentes é, de um modo geral, eficaz.</p> <p>Conhecer as opiniões/perspetivas que os utentes têm do Centro, assim como se estabelece a sua relação com os profissionais nele inseridos.</p> <p>Perceber a evolução e funcionamento da resposta social, assim como os seus principais desafios e potencialidades.</p>
<p>Perceção dos Problemas Sociais e da Comunidade</p>	<p>18. Quais considera ser os problemas sociais, a nível local?</p> <p>19. Quais considera ser os problemas sociais, a nível regional?</p> <p>20. De que modo a resposta social poderia atuar no sentido de intervir nestes problemas?</p> <p>21. De que modo, enquanto Educadora Social, poderia intervir nestas problemáticas?</p> <p>22. Quais considera serem as prioridades desses problemas?</p>	<p>Perceber quais os principais problemas sociais da comunidade para entender como estes se relacionam com a intervenção da resposta social.</p>

<p>Parcerias</p>	<p>10. Após algum tempo de intervenção, considera que existem alterações nos utentes? Se sim, quais as principais?</p> <p>11. Existem projetos/serviços integrados em parcerias? Se sim, quais?</p> <p>12. Como se articula o Rosto com outras respostas sociais?</p> <p>13. Quais as parcerias do Rosto com outras instituições da comunidade?</p>	<p>Entender se existem parcerias com este tipo de resposta social e qual o seu papel.</p>
<p>Acolhimento/Condições de acesso</p>	<p>14. Pode descrever-me qual é o circuito habitual de um utente aqui no Centro?</p> <p>15. Como é efetuado o acolhimento às pessoas na resposta social?</p> <p>16. Existe documentação afeta a este acolhimento? Se sim, qual?</p> <p>17. Existem condições de acesso para estes utentes? Se sim, quais?</p> <p>18. Como caracterizam a vossa relação de resposta social com os utentes?</p> <p>19. Fazem encaminhamentos para outras repostas? Se sim, em que circunstâncias?</p>	<p>Compreender qual o processo de condição, assim como as condições de admissão dos utentes no Centro Comunitário, e também, as etapas que estes envolvem.</p>
<p>Recursos da resposta social</p>	<p>20. Que tipo de recursos físicos existem na resposta social?</p>	<p>Entender quais os recursos inseridos na resposta social e como é que estes se articulam entre si.</p>

<p>Perceção dos problemas sociais na comunidade</p>	<p>21. Que tipo de recursos materiais e logísticos que existem na resposta social?</p> <p>22. Qual é o número atual de funcionários e as suas categorias profissionais? Qual a estrutura organizativa (organograma)?</p> <p>23. Quais as suas funções na resposta social?</p> <p>24. Como é que a equipa funciona entre si? Como distribuem as suas tarefas?</p> <p>25. Quantos utentes são acompanhados atualmente no Rosto? Como se distribuem em termos de problemáticas?</p> <p>26. Quais considera ser os problemas sociais, a nível local?</p> <p>27. Quais considera ser os problemas sociais, a nível regional?</p> <p>28. De que modo a resposta social poderia atuar no sentido de intervir nesses problemas?</p> <p>29. Quais considera serem as prioridades desses problemas?</p> <p>30. Quais considera serem as principais dificuldades em resolvê-los?</p>	<p>Perceber a capacidade que a resposta social tem ao nível de utentes, respetivos acompanhamentos e como estes se distribuem entre serviços.</p> <p>Compreender quais os principais problemas sociais da comunidade para perceber se se relacionam com a intervenção da resposta social.</p>
---	---	---

Apêndice XIX – Cronograma de Estágio Curricular

CRONOGRAMA DE ESTÁGIO CURRICULAR

	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR
Solicitação de pedido de Estágio Curricular									
Reenvio da solicitação									
Resposta positiva à solicitação									
Pedido de reunião presencial no CCR									
Resposta positiva ao pedido de reunião									
Reunião c/ a Coordenadora do CCR									
Início do Estágio Curricular									
Reunião c/ a Professora Orientadora Lia Pappámikail									
Assistência a Atendimento Social									

CRONOGRAMA DE ESTÁGIO CURRICULAR

	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR
Reunião c/ a Professora Orientadora Lia Pappámikail									
1.ª Visita à Loja Social									
Assistência a Atendimento Social									
Voluntariado Banco Alimentar									
Organização da Loja Social									
Ida ao Banco Alimentar de Abrantes									
Reunião sobre Projeto "Crescer entre Laços"									
Festa de Natal CRIT									
Assistência a Atendimento Social									

CRONOGRAMA DE ESTÁGIO CURRICULAR

	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR
Abertura da Loja Social									
Reunião de Equipa CCR									
Atividade "Eu sou o/a.."									
Continuação da Atividade "Eu sou o/a.."									
Reunião c/ a Professora Orientadora Lia Pappámikail									
Atividade "Qual é o teu nome?"									
Atividade "Eu gosto de.."									
Reunião c/ União de Juntas de Freguesia de Brogueira, Parceiros de Igreja e Alcorochel									

CRONOGRAMA DE ESTÁGIO CURRICULAR

	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR
Atividade "Eu posso? Sim ou Não?"									
Atividade "Menino ou Menina?"									
Atividade "Des(construir)"									
Atividade "Quem é quem?"									
Reunião de Equipa CCR									
Atividade "A Teia"									
Reunião no Pavilhão AMR									
Reunião c/ a Professora Orientadora Lia Pappámikail									
Atividade "Semáforo do Toque"									

CRONOGRAMA DE ESTÁGIO CURRICULAR

	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR
Reunião no Centro Divino Espírito Santo (Meia Via)									
Entrevista a Dra. Rute Geraldes									
Continuação da Atividade "Semáforo do Toque"									
Reunião no Centro de Saúde de Torres Novas									
Atividade "Saco das Curiosidades"									
Voluntariado Banco Farmacêutico									
Assistência a Atendimento Social									
Auxílio no COJ									
Reunião na Casa de S. Jorge (TN)									

CRONOGRAMA DE ESTÁGIO CURRICULAR

	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR
Atividade do "Até já.."									
Reunião de Equipa CCR									
Auxílio na Recepção (substituição de colega)									
Último dia de Estágio Curricular									
Entrevista à Dra. Sílvia Inverno									