

Universidade do Minho
Instituto de Educação

Joana Rita Henriques Pereira

**Vulnerabilidade Social: um olhar sobre
uma cantina social**

outubro de 2014



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Joana Rita Henriques Pereira

Vulnerabilidade Social: um olhar sobre uma cantina social

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

Trabalho realizado sob orientação da
Professora Doutora Custódia Martins

outubro de 2014

Declaração

Nome: Joana Rita Henriques Pereira

Endereço eletrónico: joana.rita.pereira88@gmail.com

Número do bilhete de identidade: 13426575

Título do relatório de estágio: Vulnerabilidade Social: um olhar sobre uma cantina social

Orientadora: Professora Doutora Custódia Martins

Ano de conclusão:

2014

Designação do Mestrado:

Mestrado em Educação – Educação de Adultos e Intervenção Comunitária

É autorizada a reprodução integral deste relatório apenas para efeitos de investigação, mediante declaração escrita do interessado, que a tal se compromete.

Universidade do Minho: _____/_____/_____

Assinatura: _____

Agradecimentos

O presente relatório representa a concretização de um objetivo académico, o qual não seria possível sem o apoio e colaboração de algumas pessoas, que agradeço imenso.

À minha orientadora, Prof. Doutora Custódia Martins, pelo saber partilhado, o contínuo encorajamento e entusiasmo que me transmitiu ao longo de todo este processo. As palavras amigas e experientes foram fundamentais neste percurso.

À instituição de estágio, sobretudo ao meu acompanhante, Doutor Nuno Rodrigues, por todo o apoio e dedicação para comigo. As palavras amigas e motivadoras foram bastante importantes e deram-me força para efetuar um bom trabalho, mas sobretudo fizeram-me crescer enquanto profissional de educação.

A minha gratidão a todos os profissionais da instituição de estágio que me acompanharam nesta etapa e deram-me conselhos sábios.

Quero agradecer também a todos os beneficiários da cantina social e do centro de alojamento, uma vez que sem eles este estágio não seria possível. Todas as conversas que tivemos fizeram-me ter uma melhor noção da realidade do nosso país, mas sobretudo das problemáticas que vos caracterizam. Sem dúvida que aprendi bastante convosco.

Agradecer também aos meus pais por todo o apoio. Graças ao vosso esforço e sacrifício possibilitaram-me tirar o mestrado em Braga e concretizar este objetivo.

Ao Carlos e aos pais dele por todo o apoio que me deram durante dois anos.

Por fim aos meus amigos e familiares pelo apoio demonstrado durante todo o estágio.

A todos o meu muito obrigada!

Vulnerabilidade Social: Um olhar sobre uma Cantina Social

Joana Rita Henriques Pereira

Relatório de Estágio

Mestrado em Educação – Educação de Adultos e Intervenção Comunitária

Universidade do Minho

2014

Resumo

O presente relatório surge no âmbito do Mestrado em Educação, na área de especialização de Educação de Adultos e Intervenção Comunitária. Tem como base um estágio efetuado numa Equipa de Intervenção Social Direta, mais propriamente numa Cantina Social.

A grave conjuntura económica que Portugal enfrenta nos dias de hoje, conduz indivíduos e famílias a situações de grande vulnerabilidade social e económica. A pobreza entra na vida dos indivíduos como uma epidemia, levando-os a diversas carências, sobretudo económicas, conduzindo-os a necessidades alimentares. As cantinas sociais entram nesta perspetiva como uma resposta de emergência alimentar que visa colmatar esta primeira necessidade, oferecendo aos indivíduos, todos os dias da semana, refeições adequadas e equilibradas. À pobreza associamos sempre a exclusão social. Sendo o público-alvo das cantinas sociais toxicodependentes, alcoólicos, prostitutas, sem-abrigos e desempregados, tornam-se o grande alvo desta prática.

Estando as Cantinas Sociais associadas apenas em responder às necessidades alimentares dos indivíduos, pretendeu-se com este projeto, inculcar uma nova filosofia atribuída a esta resposta social. Com base numa investigação-ação-participativa e com a ajuda de técnicas da Animação Sociocultural, desenvolveram-se atividades de acordo com as necessidades dos clientes desta valência, levando-os a ocupar os seus tempos livres de forma útil, aumentando a sua autoestima, autoconfiança e autonomia, bem como diminuindo os seus hábitos consumistas.

As políticas existentes não respondem às verdadeiras necessidades da população pauperizada, tornando-se imperioso lutar por uma sociedade inclusiva que crie condições, medidas e políticas devidas, com base no ajustamento económico e justiça social.

Social vulnerability: a look at a Social Canteen

Joana Rita Henriques Pereira

Professional Practice Report

Master in Education – Adult Education and Community Intervention

University of Minho

2014

Abstract

The next report arises as an extent to my Masters degree in Education, in the special field of Adults Education and Community Intervention. It is based on a internship made within a team of Direct Social Intervention, specifically around Social Canteen.

The serious economical conjuncture that Portugal faces nowadays, leads individuals and families to major social and economical vulnerability states. Poverty spreads through individuals like an epidemic disease, carrying them to several shortages, especially economical ones, leading to feeding necessities.

Social canteens introduce themselves as an answer to this feeding emergency, trying to putty this basic necessity, offering individuals appropriate and balanced meals every day of the week. We always relate poverty and social exclusion. Being drug addicts, alcoholics, prostitutes, homeless and unemployed people the main target of social canteens, they are also the major victim of social exclusion.

Social canteens have the role to feed individuals, with this project we intended to imbue a new philosophy to this known social answer. Taking an active-action-intervention and with the help of techniques from Socialcultural Animation, we developed accordingly activities to the needs of the clients, letting them to usefully occupy their free time, augmenting their self-esteem, self-confidence and autonomy, reducing their consuming habits as well.

The existing policies do not answer to the true needs of the bareness population, turning imperious to fight for an inclusive society that can create the right conditions and policies with economical and social justice at his core.

Índice Geral

Declaração	ii
Agradecimentos.....	iii
Resumo.....	v
Abstract.....	vii
Índice de Gráficos.....	xiii
Índice de Quadros	xv
Siglas e Abreviaturas	xvii
1. Introdução	1
2. Enquadramento Contextual do Estágio	3
2.1. Caraterização da Instituição.....	3
2.2. Caraterização do público-alvo	7
2.3. Apresentação da problemática de intervenção	9
2.4. Identificação e justificação da integração na instituição	11
2.5. Identificação do diagnóstico de necessidades, motivações e expetativas.....	12
2.6. Finalidade e objetivos do projeto.....	19
3. Enquadramento Teórico da Problemática do Estágio.....	21
3.1. Apresentação de outras experiências sobre o tema e sua relevância.....	21
3.2. Exploração das correntes teóricas que constituíram referências importantes na exploração da problemática de estágio.....	22
3.3. Identificação dos contributos teóricos mobilizados para a problemática específica de intervenção.....	47
4. Enquadramento Metodológico do Estágio	49
4.1. Apresentação e fundamentação da metodologia de intervenção	49
4.2. Identificação dos recursos mobilizados e das limitações do processo	60
5. Apresentação e Discussão do Processo de Intervenção / Investigação	65

5.1.	Apresentação do trabalho de intervenção / investigação desenvolvido em articulação com os objetivos definidos	65
5.2.	Descrição das atividades	69
5.3.	Evidenciação dos resultados obtidos	86
5.4.	Discussão dos resultados em articulação com os referenciais teóricos mobilizados ..	91
6.	Considerações Finais	93
6.1.	Análise crítica dos resultados e das implicações dos mesmos	93
6.2.	Evidenciação do impacto do estágio	95
7.	Bibliografia Referenciada	99
8.	Apêndices e Anexos	107
	Apêndice I - Inquérito por questionário sobre áreas profissionais e voluntariado	109
	Apêndice II - Questionário psicossocial	115
	Apêndice III - Inquérito por questionário sobre gostos e interesses	121
	Apêndice IV - Planificação das atividades programadas	127
	Apêndice V - Inquérito de satisfação relativo ao placar informativo	155
	Apêndice VI - Folha de sugestões / reclamações	159
	Apêndice VII - Inquérito por questionário sobre gostos cinematográficos	161
	Apêndice VIII - Cartazes das sessões de cinema	169
	Apêndice IX - Inquérito de satisfação das sessões de cinema	175
	Apêndice X - Materiais para Peddy-Paper	179
	Apêndice XI - Inquérito de satisfação sobre Peddy-Paper	183
	Apêndice XII - Convocatórias para reuniões	187
	Apêndice XIII - Inquérito de satisfação da primeira reunião	191
	Apêndice XIV - Frases para a segunda reunião	195
	Apêndice XV - Inquérito de satisfação da segunda reunião	199
	Apêndice XVI - Inquérito de satisfação da terceira reunião	203
	Apêndice XVII - Convocatória para assinatura de contratos	205
	Apêndice XVIII - Cartaz relativo à caminhada das Terças em Movimento	209

Apêndice XIV - Questionário de avaliação feito ao Dr. Nuno Rodrigues sobre desempenho da estagiária	211
Anexo I - Folha de registo de presença nas atividades	217
Anexo II - Contrato de Prestação de Serviços da Cantina Social	219
Anexo III - Nota de Encomenda	225

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Situação profissional dos inquiridos.....	8
Gráfico 2 – Tempo de desemprego dos inquiridos.....	8
Gráfico 3 – Problemas de saúde dos inquiridos.....	9
Gráfico 4 – Doenças predominantes dos inquiridos.....	9
Gráfico 5 – Felicidade dos inquiridos.....	14
Gráfico 6 – Infelicidade dos inquiridos.....	14
Gráfico 7 – Orgulhos dos inquiridos.....	15
Gráfico 8 – Impulsividade dos inquiridos.....	15
Gráfico 9 – Impaciência dos inquiridos.....	15
Gráfico 10 – Vergonha do passado.....	16
Gráfico 11 – Pelo que passei, hoje faria tudo igual.....	16
Gráfico 12 – Vontade de mudar a situação atual.....	17
Gráfico 13 – Vontade de trabalhar.....	17
Gráfico 14 – Ocupação do dia-a-dia.....	17
Gráfico 15 – Gostos e interesses.....	18
Gráfico 16 – Satisfação do placar informativo.....	87
Gráfico 17 – Sente-se mais informado sobre assuntos da cantina.....	87
Gráfico 18 – Considero importante a prática destas atividades.....	88
Gráfico 19 – Sente-se mais apoiado.....	88
Gráfico 20 – A cantina social tem tido melhorias.....	88
Gráfico 21 – Moral retirada do filme.....	88
Gráfico 22 – O que mais gostaram durante o dia do peddy-paper.....	89
Gráfico 23 – Razão para gostarem de atividades ao ar livre.....	90

Índice de Quadros

Quadro 1 – Análise Swot.....	13
Quadro 2 – Técnicas de investigação.....	54
Quadro 3 – Técnicas de intervenção.....	58
Quadro 4 – Técnicas de avaliação.....	60
Quadro 5 – Recursos Humanos.....	60
Quadro 6 – Recursos materiais.....	61
Quadro 7 – Recursos físicos.....	62
Quadro 8 – Recursos financeiros.....	63
Quadro 9 – Atividades realizadas na fase de sensibilização.....	65
Quadro 10 – Atividades planeadas e realizadas na fase de implementação.....	66
Quadro 11 – Atividades extra plano realizadas na fase de implementação.....	68
Quadro 12 – Atividades realizadas na fase de avaliação.....	69

Siglas e Abreviaturas

EISD – Equipa de Intervenção Social Direta

RSI – Rendimento Social de Inserção

FEANTSA – Federação Europeia de Serviços para Pessoas Sem-abrigo

PNAI – Plano Nacional de Ação para a Inclusão

MAC – Método Aberto de Coordenação

CNPV – Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado

1. Introdução

O projeto *Vulnerabilidade Social: um olhar sobre uma cantina social*, surgiu no âmbito do estágio curricular de nove meses inserido no Mestrado de Educação: Educação de Adultos e Intervenção Comunitária. É um projeto que, tal como o nome indica, se concretiza numa cantina social e que nos mostra a vulnerabilidade social com que os clientes desta resposta social se deparam.

Esta valência recebe indivíduos e famílias associadas à pobreza extrema, que hoje em dia afeta milhares de cidadãos. Pobreza que desde sempre é associada à toxicodependência e alcoolismo, mas que hoje em dia, também se deve bastante à conjuntura económica que Portugal enfrenta, levando inúmeros indivíduos a pedir ajuda a diversos níveis, e no extremo da sua consequência a situações de sem-abrigo. Situações que levam muitas vezes o indivíduo a excluir-se da sociedade e a ser excluído. A exclusão social, hoje em dia é praticada por diversos motivos. O desemprego, seja de curta ou longa duração, tornou-se em mais um motivo que conduz o indivíduo à exclusão social em todas as suas óticas. Pode levá-lo a ter posturas e atitudes negativas, e conduzi-lo a um abismo difícil de sair. O indivíduo vê-se perdido numa sociedade que se caracteriza por haver precarização social e económica, abrindo-lhe caminhos que por vezes não são os mais apropriados. As políticas sociais existentes para com a população pauperizada são bastante escassas, conduzindo indivíduos e famílias a situações de grande risco social, devido à vulnerabilidade económica que apresentam.

Estamos perante um contexto associado a uma problemática grave, com clientes de características complexas, e uma realidade que nos dias de hoje é falada e noticiada como uma resposta social que tem vindo a aumentar em grande escala os seus números de beneficiários.

Nos dias de hoje, o voluntariado apresenta-se como uma medida que traz bastantes benefícios ao indivíduo. Não só o auferir de conhecimentos práticos, como também sociais e pessoais. É uma medida que proporciona às instituições uma ajuda única, mas sobretudo leva a que o trabalho dos voluntários seja reconhecido e possa ser levado a um novo patamar, isto é, à inserção profissional e consequentemente inserção social.

No que diz respeito à estrutura do relatório, encontra-se organizado por secções, respeitando a seguinte ordem: Enquadramento contextual do estágio; Enquadramento teórico da problemática de estágio; Enquadramento metodológico do estágio; Apresentação e discussão do processo de intervenção; e por fim as considerações finais.

Na primeira secção que diz respeito ao enquadramento contextual do estágio é efetuada a caracterização da instituição e do público, bem como apresentada a problemática de intervenção, o diagnóstico de necessidades e os objetivos do projeto. Esta primeira secção permite-nos conhecer o contexto de intervenção dando-nos uma noção das problemáticas do nosso estágio.

Numa segunda secção que se domina pelo enquadramento teórico da problemática de estágio, serão apresentadas algumas experiências efetuadas com o público-alvo das cantinas sociais, bem como iremos debruçar-nos sobre alguns temas teóricos relevante para um maior conhecimento teórico da nossa realidade. Ou seja, abordaremos conteúdos relativos à sociedade atual como via à vulnerabilidade e exclusão social, sendo o desemprego, as famílias carenciadas, e os sem-abrigo, alvo do nosso pensamento; à pobreza e exclusão social, que teremos em conta os números associados a Portugal; às cantinas sociais como uma realidade cada vez mais atual; ao voluntariado; e por fim ao papel dos profissionais de Educação de Adultos e Intervenção Comunitária numa cantina social.

A metodologia será apresentada numa terceira secção, onde será definido o paradigma de intervenção; o modelo; o método; e as técnicas de educação e intervenção. Ainda nesta secção terá conhecimento dos recursos mobilizados para a nossa intervenção, bem como as limitações que condicionaram o nosso trabalho.

De seguida, e numa quarta secção, será apresentada a nossa intervenção através da descrição de todas as atividades efetuadas, planeadas e extra plano, bem como a avaliação de todo o projeto tendo em conta os resultados obtidos.

Para finalizar, poderá encontrar as considerações finais, onde fazemos uma análise crítica dos resultados e as implicações dos mesmos, bem como o impacto do estágio a nível pessoal, institucional e dos conhecimentos na área de especialização.

Consideramos que o tema e o contexto onde foi efetuado o estágio, são de extrema relevância e pertinência. Sendo escassos os materiais teóricos relativamente a cantinas sociais e a intervenções efetuadas nesta resposta social, esta investigação/intervenção alargam os nossos horizontes e pode conduzir a que, futuramente, os nossos caminhos continuem a passar por uma investigação e intervenção nesta área.

2. Enquadramento Contextual do Estágio

O enquadramento contextual do estágio é fundamental para se compreender a realidade e a problemática que nos é esperada de modo a efetuar-se uma estratégia de intervenção adequada ao contexto que estamos inseridos. Neste sentido, esta fase apresentará conteúdos relativos à caracterização da instituição (2.1.); caracterização do público-alvo (2.2.); apresentação da problemática de intervenção (2.3.); identificação e justificação da integração na instituição (2.4.); identificação do diagnóstico de necessidades, motivações e expectativas (2.5.); e finalidade e objetivos do projeto (2.5.).

2.1. Caracterização da Instituição

Jean Henri Dunant é considerado o pai desta organização. Em 1859, após testemunhar a batalha de Solferino, que vitimou milhares de combatentes, Dunant procurou criar serviços que colmassem diversas situações consequentes da guerra, nomeadamente a prestação de socorro a feridos. Foi através de formação de sociedades voluntárias que se começou a desenhar a organização que viria a surgir em 1963. Nesse ano, Dunant foi nomeado para um Comité, criando assim esta organização que ajuda milhares de cidadãos por todo o mundo.

De acordo o decreto-lei nº 281/2007 de 7 de Agosto, foi a 11 de Fevereiro de 1865 que José António Marques fundou esta organização portuguesa, com a designação de “Comissão Provisória para Socorros a Feridos e Doentes em Tempo de Guerra”. A 13 de julho de 1887 a presente organização foi reconhecida pelo Comité Internacional da Cruz Vermelha sob designação de “Sociedade Portuguesa da Cruz Vermelha”, tornando-se a 28 de Maio de 1919, inserida na Liga Internacional das Sociedades da Cruz Vermelha e Crescente Vermelho.

Estando presente em 186 países, é considerada uma instituição humanitária não-governamental. O que a distingue de outras instituições do setor social é o facto de ser a maior rede humanitária à escala global que trabalha desde 1863 com a missão de prestar assistência humanitária e social, em especial aos mais vulneráveis, prevenindo e reparando o sofrimento, e contribuindo para a defesa da vida, da saúde e da dignidade humana. Neste sentido, todos os dias é efetuado um trabalho de prestação de cuidados e serviços em diversas áreas - ação social, saúde, emergência, formação, entre outras - contribuindo para a defesa da vida, saúde e dignidade humana. Para que as mesmas cheguem a todo o território nacional e internacional, são várias as

delegações que esta entidade apresenta. Braga, contém este serviço agindo em conformidade com as normas do Direito Internacional Humanitário, de modo a garantir a dignidade do indivíduo, a promover a paz, a minimizar efeitos negativos de conflitos, e a proteger a vida e saúde das populações. Neste sentido, a grande finalidade desta delegação passa pela intervenção junto de pessoas que se encontram em situações de vulnerabilidade, tais como ausência de condições sociais e económicas. Para que todo o trabalho seja efetuado com rigor e ética profissional, a presente instituição atua sempre em conformidade com sete princípios fundamentais a nível nacional e internacional: Humanidade, Imparcialidade, Independência, Neutralidade, Voluntariado, Unidade e Universalidade.

É neste seguimento que surgem algumas valências de modo a garantir a prestação de cuidados e serviços a todos os clientes que necessitam dessa ajuda, tais como:

- Serviço de Apoio Domiciliário;
- Creche;
- Centro Local de Apoio à Integração de Imigrantes – CLAI;
- Equipa de Atendimento Social à População da Freguesia de S. José de S. Lázaro;
- Equipa de Rua “Aproximar”;
- Formação de Socorrismo;
- Lar de Idosos;
- Juventude Cruz Vermelha Local;
- Voluntariado Local;
- Centro Comunitário;
- Ponto Vermelho;
- Posto de Enfermagem;
- Estrutura Operacional de Emergência;
- Centro de Alojamento Temporário Dr. Francisco Alvim (C.A.T.);
- Equipa de Intervenção Social Direta (EISD).

A EISD, valência em que decorre o estágio, é uma resposta social desenvolvida em equipamento, erigida no ano 2000, e coordenada pela Delegação de Braga da Cruz Vermelha. Esta valência tornou-se possível através de um acordo de cooperação entre a Cruz Vermelha e o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Braga. Está localizada no Centro de Alojamento Temporário Dr. Francisco Alvim, situado na freguesia de Nogueira, na rua da Cruz

Vermelha Agrinha. A grande finalidade desta valência passa por oferecer apoio à população em situação de vulnerabilidade social, dando ênfase à população sem-abrigo. A nível de recursos humanos, a equipa é constituída por um técnico superior de serviço social, uma socióloga, e uma técnica de animação sociocultural. No que refere a recursos materiais, a equipa dispõe de uma carrinha, um gabinete de apoio logístico e um espaço para atelier.

Através de atividades que implicam a participação assídua do público-alvo, pretende-se reabilitar as capacidades e competências sociais dos mesmos. Neste sentido, são traçados como objetivos principais:

- Reabilitar capacidades de trabalho, socialização e de autonomia;
- Promover a inserção social/profissional;
- Recuperar hábitos de trabalho;
- Satisfazer necessidades básicas e de saúde;
- Promover a motivação e envolver o utente no processo de mudança;
- Sensibilizar e envolver a comunidade;
- Integrar uma rede de parceria;
- Reinsere ao nível familiar e socioprofissional.

Com este trabalho pretende-se desenvolver um projeto de vida contribuindo para a inclusão social do cliente.

Para o cumprimento dos objetivos são desenvolvidas atividades que contribuem para a melhoria da qualidade de vida e bem-estar social. Em parceria com a equipa de rua “Aproximar” e a Câmara Municipal de Braga, são efetuadas rondas noturnas e diurnas, no centro histórico, bairros sociais e zonas periféricas, de forma a acompanhar e a sinalizar as situações de sem-abrigo e/ou em risco. Outro tipo de atividades realizadas vão ao encontro de:

- Satisfação das necessidades básicas, nomeadamente a nível da alimentação (cantina social) e higiene;
- Encaminhamento/ acompanhamento para os serviços sociais e saúde;
- Acompanhamento individual e apoio psicossocial;
- Atelier ocupacional de artes, horticultura e jardim;
- Apoio na obtenção de documentos pessoais.

No que diz respeito ao trabalho desenvolvido a nível da inserção socioprofissional, a equipa da EISD procura através do atelier de transformação de alimentos, a integração progressiva

na realidade social, promovendo a inclusão socioprofissional. Para isso são estipulados objetivos, tais como;

- Promover a reaprendizagem de capacidades e aptidões sociais e relacionais;
- Promover a reaprendizagem de capacidades de trabalho, de socialização e autonomia;
- Criar espaços e momentos de partilha;
- Estimular a criatividade e imaginação.

Relativamente à intervenção efetuada na EISD, o trabalho desenvolvido assenta em duas fases distintas para o cumprimento dos objetivos. Numa primeira fase, após sinalização de situações sem-abrigo, a equipa desloca-se ao local de modo a efetuar um diagnóstico social da situação. Caso seja detetado motivação do cliente em sair da situação em que se encontra, é encaminhado para alojamento e para a satisfação das necessidades básicas como higiene e alimentação. Nesta fase pretende-se criar uma relação de empatia do técnico com o sem-abrigo, de modo a dar a conhecer todo o trabalho que se realiza, os direitos e deveres do cliente, e acima de tudo, ouvir as necessidades de cada um. Assim, utilizando a mediação social como estratégia de intervenção, pretende-se capacitar o cidadão de informação e instrumentos, e aproximá-lo da rede de recursos, de modo a autonomizá-lo para o processo de mudança. Numa segunda fase, juntamente com o cliente, é elaborado um projeto de vida que contém três áreas fulcrais: cidadania e direitos sociais; saúde; e aquisição de competências para ingressar no mercado de trabalho. Pode ainda ser efetuado um plano de acompanhamento que favorece a inclusão social, contendo áreas como a saúde, habitação, e higiene.

De forma a diminuir as carências alimentares que são sinalizadas em sem-abrigos e famílias, derivadas fundamentalmente da falta de emprego e consequente pobreza, esta valência em colaboração com o Instituto de Segurança Social, criou uma Cantina Social. Esta resposta foi criada em dezembro de 2012 no âmbito do Protocolo de Colaboração e no seguimento da Convenção da Rede Solidária de Cantinas Sociais para o Programa de Emergência Alimentar entre esta instituição e o Instituto de Segurança Social, IP. Destinada a famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade, este apoio tem como objetivos:

- Garantir alimentação a população carenciada;
- Promover a autoestima através da prática de hábitos de higiene;
- Sinalizar e diagnosticar situações, tendo em vista o encaminhamento.

Estando a nossa sociedade em crise económica e consequentemente a propiciar o aumento de situações de vulnerabilidade social, esta Cantina Social alargou o número de clientes num período de um ano, passando de 65 refeições para 120, durante 7 dias por semana e 12 meses por ano, de forma gratuita. Em conformidade com a equipa técnica da EISD, o cliente poderá ir buscar a refeição no período da manhã, entre as 11:30 horas e as 12:00 horas, ou no período da noite, entre as 17:30 horas e as 18:00 horas. Em qualquer um dos períodos, o cliente leva a refeição do almoço e jantar, e sempre que possível um reforço alimentar. Contudo podem optar por efetuar a refeição na cantina, sendo o horário estipulado para o almoço das 12:00 horas às 13:00 horas, e para jantar das 18:00 horas às 19:00 horas.

Ao longo de todo o trabalho desenvolvido, a EISD procura sempre incutir no indivíduo uma procura ativa de trabalho, nomeadamente na inscrição no IEFP, Empresas de Trabalho Temporário e Gabinetes de Inserção Socioprofissional.

2.2. Caraterização do público-alvo

A caraterização do público-alvo é importante para se definir o caminho que se pretende adotar. Mostra-nos o ponto de partida que nos deparamos, bem como as metas a atingir.

Sendo a cantina social um projeto recente, inicialmente foi elaborado uma ficha diagnóstica em conjunto com a EISD para conhecimento do público-alvo. Esta ficha serviu para efetuar uma reavaliação social de cada cliente, uma vez que a equipa já apresentava um conhecimento de toda a história de vida dos mesmos.

A Cantina Social contém um total de 120 clientes, sendo que, 88 representam o agregado familiar na folha de registo de presenças. Neste sentido, dos representantes, conta-se com 16 elementos do género feminino e 72 elementos do género masculino. As idades dos clientes são compreendidas entre os 22 anos e os 83 anos. É um público caraterizado pela problemática do desemprego, pelo consumo de estupefacientes e álcool, e pela pobreza. Características que levaram e levam alguns dos clientes a viverem em situação de sem-abrigo.

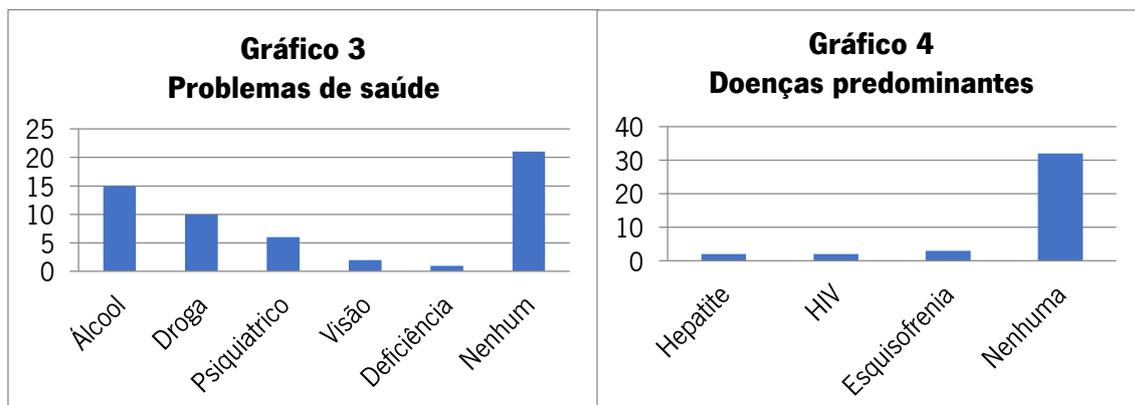
Tendo em conta a ficha diagnóstica utilizada para reavaliação da situação dos clientes, foi efetuado também, durante a fase de diagnóstico, um inquérito por questionário (Apêndice I) de modo a ficarmos a conhecer um pouco da realidade do público-alvo.

Oriundos de várias culturas, temos clientes de nacionalidade portuguesa, angolana, russa, ucraniana e brasileira. Na cidade de Braga, a maioria dos clientes reside na freguesia de S.Lázaro e S.Victor. Relativamente à situação familiar, a maioria não apresenta relações familiares, nem uma vida em comum, sendo o estado civil solteiro ou divorciado, o mais evidente no público em questão. Após familiares se depararem com problemas como a droga e álcool e relativas consequências, acabam por se despreocupar com o indivíduo, deixando-o nas mãos da sociedade. Este facto leva a que muitos clientes tenham passado por situação de sem-abrigo, acabando por fugir para outras localidades, arrastando consigo conflitos, dependências, e sentimentos negativos. Apesar de haver situações em que existem filhos, poucas são as relações que têm com eles, ora porque lhes foram retirados, ora porque estão ao encargo da figura materna ou paterna. Contudo, alguns clientes não demonstram vontade em querer participar na vida dos filhos, estando meses e anos sem procurarem qualquer notícia dos mesmos. Sobre a razão de não o fazerem, alguns clientes alegam vergonha devido à situação de pobreza, uma vez que não podem dar qualquer bem material aos filhos e netos, nem querem que os filhos se preocupem e os vejam naquela situação.



Como é perceptível nos gráficos 1 e 2, a maioria dos inquiridos, e podemos estender a todos os que usufruem da cantina social, apresentam situação de desemprego superior a um ano, tornando as carências sociais e económicas bastante diminutas. A nível económico, a maioria dos clientes recebe o Rendimento Social de Inserção (RSI), cerca de 178 €, ou reforma (muitos por invalidez), que ronda os mesmos valores. Contudo, há indivíduos que não recebem qualquer tipo de rendimento e outros que recebem ou subsídio de desemprego ou pensão de sobrevivência. Alguns indivíduos fazem a gestão desse rendimento para suprir as despesas habitacionais. Porém, os rendimentos a que estão sujeitos, das reformas e do RSI, ou a falta desse mesmo valor, conduzem a situações de grande carência social e, por vezes, a situações de sem-abrigo. Neste sentido,

é perceptível os apoios que necessitam a todos os níveis, sendo a Cantina Social uma grande ajuda para diminuir a carência alimentar.



No que diz respeito à área da saúde, devido a problemas no passado relativamente ao consumo excessivo de drogas e/ou álcool, alguns clientes apresentam problemas de Hepatite, HIV, cardíacos e psiquiátricos (esquizofrenia), como é evidenciado nos gráficos 3 e 4, sendo a maioria acompanhado no Hospital de Braga. Atualmente alguns clientes têm consumos esporádicos de álcool e droga, uma vez que fazem tratamento com metadona, no entanto, quando consomem chegam a estados bastante preocupantes, como agressividade, perda de equilíbrio, perda da noção temporal e espacial, entre outros. Sendo a maioria acompanhado na área da psiquiatria, consomem estupefaciente que começam a degradar física e mentalmente o indivíduo, levando muitas vezes a diagnósticos de esquizofrenia.

Estamos portanto perante um público-alvo complicado e com vulnerabilidades e problemáticas diversas muito derivadas da situação económica que apresentam. A nossa problemática de intervenção é assim bastante complexa, mas passaremos a explica-la no ponto seguinte.

2.3. Apresentação da problemática de intervenção

Desde sempre, e especialmente nos dias de hoje, a educação de adultos constitui uma importante estratégia para o desenvolvimento de pessoas e comunidades.

Tendo vindo a consolidar-se gradualmente em projetos de cariz social, o desenvolvimento comunitário contribui para o bem-estar e desenvolvimento integral das comunidades e dos indivíduos que a ela pertencem. Neste sentido, incide nas condições de emancipação e de

liberdade levando em consideração o princípio metodológico da participação, mobilização e implicação da própria comunidade (Garcia & Sánches, 1997).

A intervenção comunitária posta em ação neste projeto pretende oferecer uma resposta à necessidade social encontrada através de uma ação organizada, envolvendo os destinatários, motivando-os e implicando-os em todo o processo. Neste sentido, utilizando os recursos do território, foi desenvolvida uma intervenção considerando a realidade territorial e humana e as características do contexto a que estão envolvidos. Esta intervenção colocada em prática reveste-se de uma natureza social, com o objetivo de incrementar o esforço voluntário, dialógico, participativo e cooperativo por parte dos clientes da Cantina Social, impulsionando a educação de adultos, nomeadamente no desenvolvimento integral do indivíduo.

Estamos perante uma problemática associada a carências económicas, consumo de drogas e álcool, situações de sem-abrigo e sobretudo grande vulnerabilidade social. Uma problemática que exige grandes cuidados na sua intervenção e um olhar diferente sobre a realidade que é apresentada. As cantinas sociais são uma resposta social que tem vindo a aumentar o seu número de beneficiários, estando cada vez mais associada a público carenciado de diversos contextos sociais. Isto porque já não é associada apenas à toxicodependência ou públicos sem-abrigo. Há bastante procura de indivíduos que um dia tiveram tudo e que acabaram por perder. Para estes, o facto de irem pedir ajuda alimentar, por vezes, ainda é uma vergonha social, e não aceitam a sua situação, sendo necessário ter bastante cuidado e atenção nestes casos. São indivíduos que tentam passar despercebidos, sendo a única intenção buscar produtos alimentares e seguirem diretos para casa, de modo a não serem vistos naquela condição social.

O educador de adultos e comunitário é um agente de mudança a todos os níveis. Deve intervir na realidade com dinâmica própria, fornecer ferramentas e estruturas necessárias aos indivíduos para que consigam enfrentar os seus problemas, reforçarem a sua inserção social, e fortalecerem os laços de solidariedade e ajuda mútua. Deste modo, promove-se melhor qualidade de vida à população incidente, estabelecendo uma relação com os agentes sociais de mediação, diálogo, interação e intercâmbio, onde as diferenças devem ser entendidas como potenciadoras de inovação (Lillo & Roselló, 2004, citado por Antunes, 2008).

2.4. Identificação e justificação da integração na instituição

Optando-se por frequentar mestrado na Universidade do Minho, achou-se por bem procurar uma instituição em Braga, uma vez que facilitava a comunicação com a orientadora de estágio, bem como permitia efetuar uma melhor pesquisa bibliográfica, visto que a biblioteca da Universidade do Minho, está muito bem apetrechada.

Este estágio surgiu por meio da Prof. Dr.^a Maria da Conceição Pinto Antunes, que recebeu uma proposta da Dr.^a Paula Rodrigues, da Cruz Vermelha Portuguesa de Braga, para receber um estagiário da área de educação de adultos e intervenção comunitária, para efetuar intervenção numa cantina social. Por a professora saber do meu interesse por áreas de risco e bons desafios, sugeriu-me esta oportunidade, a qual agarrámos, mas com algum receio, uma vez que não fazia a mínima ideia que tipo de intervenção poderia fazer sem ser oferecer produtos alimentares. Tinha presente a ideia de uma cantina onde os clientes iam apenas satisfazer a sua necessidade alimentar, levando-me a interrogar que tempo teria para efetuar intervenção.

Contudo foi efetuado contato com a instituição, e foi marcada uma reunião com a Dr.^a Paula Rodrigues, o Dr. Nuno Rodrigues, que viria a ser o meu acompanhante de estágio, e a minha orientadora Prof. Dr.^a Custódia Martins. Nesta reunião foram retiradas dúvidas, definido o papel da estagiária na instituição, o que lhe esperava, e definição de horários. Apesar das incertezas daquele momento e a motivação inicial ser pouca, graças ao Dr. Nuno e à Prof. Dr.^a Custódia Martins, que me deram sempre apoio e força, a motivação foi aumentando.

Os primeiros dias de estágio, serviram para conhecer a instituição, os profissionais que nela trabalham e acima de tudo o público-alvo. Considero que fui bem recebida pela equipa que iria colaborar, principalmente pelo Dr. Nuno Rodrigues que sempre se disponibilizou para me ajudar e apoiar. A equipa da cozinha também me recebeu bastante bem, e apoiaram-me sempre que precisei. Com o público-alvo também considero que foi fácil a integração, uma vez que não fui com medos nem receios. Facilmente se iniciaram conversas informais que permitiram existir conhecimento mútuo entre mim e os clientes, favorecendo a troca de impressões e conversação sobre algum tipo de ajuda que necessitassem. Este interesse e empenho da minha parte levou a que os clientes também mostrassem interesse em querer saber quem eu era e qual a minha função, o que facilitou bastante a integração e posterior intervenção.

Neste sentido, e de um modo geral, faz-se uma avaliação positiva relativamente há integração na instituição, pois considero que se efetuou de forma bastante rápida, e

consequentemente contribuiu para uma maior facilidade na investigação diagnóstica que apresentaremos de seguida.

2.5. Identificação do diagnóstico de necessidades, motivações e expetativas

Elaborar um diagnóstico de necessidades eficaz para garantir a eficácia do projeto de intervenção é fundamental. De acordo com Guerra (2002), a fase de diagnóstico diz respeito ao conhecimento científico dos fenómenos sociais e à capacidade de definir intervenções que alcancem a causa dos fenómenos. Ou seja, pretende-se identificar a causa dos problemas e efetuar uma caracterização detalhada dos mesmos.

O processo de diagnóstico tratou-se de um processo de investigação-ação-participativa, efetuada sobre aproximadamente cinquenta indivíduos, sendo que as necessidades sentidas resultaram do confronto entre as expetativas, e das dificuldades e problemas sentidos num contexto social determinado, ou seja, surgem da realidade presente que se identifica, para a realidade desejada.

De modo a compreender a realidade e as suas necessidades, o diagnóstico foi elaborado numa fase inicial do projeto, através de técnicas como análise documental, nomeadamente processos individuais e regulamentação da cantina social; técnica da entrevista social, efetuada a alguns clientes com o acompanhante de estágio de modo a efetuar-se um novo diagnóstico social dos clientes e entender as novas problemáticas existentes; inquéritos por questionários de modo a conhecer-se os gostos e interesse do público-alvo; conversas informais com técnicos e clientes da cantina social, observação participante e não participante.

Nesta fase, é importante avaliar aspetos positivos e negativos da instituição, de modo a esboçar-se os objetivos que irão orientar a ação. Para isso foi realizada uma análise swot, que apresentamos de seguida no quadro 1.

Quadro 1 – Análise swot.

	Ajuda	Atrapalha
Interna	<ul style="list-style-type: none"> - Boa localização; - Boas instalações; - Instituição aberta a contacto exteriores; - Voluntariado; - Horta; - Seguranças. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ausência de sala de estar para os clientes do centro; - Ausência de refeitório/ sala de estar para os técnicos na pausa para almoço; - Falta de técnicos especializados em educação social/animação sociocultural; - Falta de dinamização da Cantina Social.
Externa	<ul style="list-style-type: none"> - Espaços verdes; - Escola; - Projeto Homem; - Pavilhão desportivo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ausência de farmácia; - Ausência de centro de saúde.

Podemos verificar que, a nível da ajuda, a instituição encontra-se bem localizada, no sentido em que, é importante estar num local onde há pouco movimento e onde os clientes se sintam à vontade sem serem olhados de lado. Isso permite que a privacidade deles seja salvaguardada. O facto de haver a possibilidade de se efetuar voluntariado é uma mais-valia e uma grande ajuda para o técnicos, pois é possível através dos voluntários colmatar diversas situações e ajudar em vários processos, como equipas de rua (rondas), projeto *housing first*, ajuda alimentar, entre outros. O facto de existirem seguranças também é bastante importante neste tipo de população, uma vez que alguns clientes vêm armados e dopados, e por vezes existem complicações dentro da instituição sendo necessária a intervenção destes profissionais. Como aspetos negativos o que mais salientamos é o facto de haver poucas atividades que motivem e sejam do encontro dos interesses do público-alvo. O mesmo acontece com o pouco trabalho que é efetuado com os clientes no sentido de os motivar e incentivar a sair da situação problemática que os caracteriza.

Perante a realidade social e individual que podemos constatar através de entrevistas sociais e histórias de vida associadas a situações problemáticas, muitas vezes existe dificuldade em incluir estes indivíduos - em situação de exclusão social - no mercado de trabalho. A inserção socioprofissional, muitas vezes esbarra na discriminação das entidades patronais que, ao serem informadas pela pessoa do seu percurso de vida (associado ao consumo de opiáceos e a um

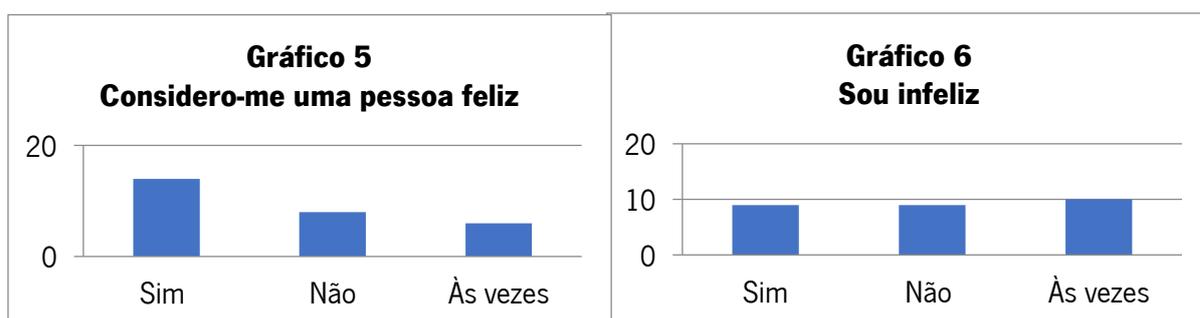
percurso de sem-abrigo), o acesso ao emprego acaba por ser negado. A baixa escolaridade é outro fator que também favorece o desemprego, tal como problemas dentários comuns a quase todos os clientes, levando-os a sentimentos negativos de autoestima e motivação.

Com base nas conversas informais, outra necessidade sentida é a nível ocupacional, ou seja, a maioria dos clientes não ocupa o seu dia de uma forma positiva. A isto junta-se a necessidade de mudança de mentalidades, no sentido dos clientes começarem a ter uma visão diferente relativamente à cantina social. Isto é, mostrar que esta resposta não serve apenas para a satisfação das necessidades alimentares, mas também para práticas educativas e ocupacionais.

A questão das relações sociais é outra necessidade sentida. Aquando observação do levantamento das refeições, foi detetado rivalidades entre utentes no sentido de respeitar a ordem de levantamento.

Através dos questionários efetuados, elaborou-se um que dizia respeito à forma como o indivíduo se vê e se sente a nível pessoal e social, ou seja, fez-se uma abordagem psicossocial de modo a obtermos mais elementos que nos ajudassem a efetuar uma intervenção mais adequada (Apêndice II). A maioria dos questionários foram preenchidos pelos intervenientes de modo a não haver condicionamentos de resposta, contudo, houve clientes que necessitaram de ajuda, sendo necessária a intervenção por parte da estagiária para ler o questionário e preencher de acordo com a resposta dos inquiridos.

Foram aplicados 28 questionários, a indivíduos dos 25 aos 60 anos, sendo que a maioria se encontrava em idades entre os 36-40 anos, com 8 elementos; 46-50 anos, com 7 elementos; e 51-55 anos com 5 elementos.



Nos gráficos 5 e 6, é bastante interessante analisar os resultados. Numa primeira questão, que dizia respeito se o indivíduo se sentia feliz, a grande maioria respondeu que sim, com 14 respostas. Contudo, se analisarmos o gráfico “sou infeliz”, 10 inquiridos respondem-nos que “às vezes”, e 9 inquiridos com sim e não. Podemos notar alguma incerteza em definir sentimentos de felicidade /infelicidade, típica em público com as problemáticas que já apresentámos. Ao longo

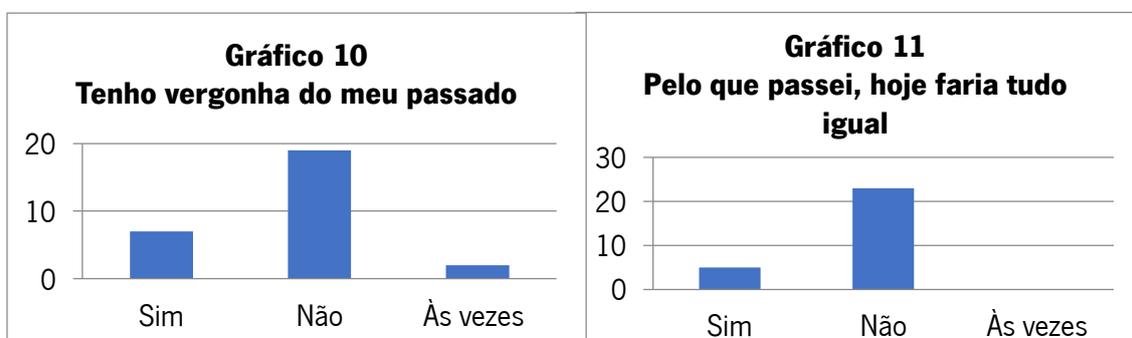
do questionário e de conversas informais que se iam desenrolando, houve a sensação que este público gosta de mostrar que está bem, que não necessita de ajuda, e que apesar da sua situação são felizes. Todavia, quando temos conversas mais profundas em que tocamos na palavra “família”, nota-se bastante tristeza e angústia por estarem separados da mesma, uns por desleixo, outros porque foram renegados/ abandonados pela família, outros porque se sentiram magoados com determinadas atitudes e quiseram quebrar os laços familiares.



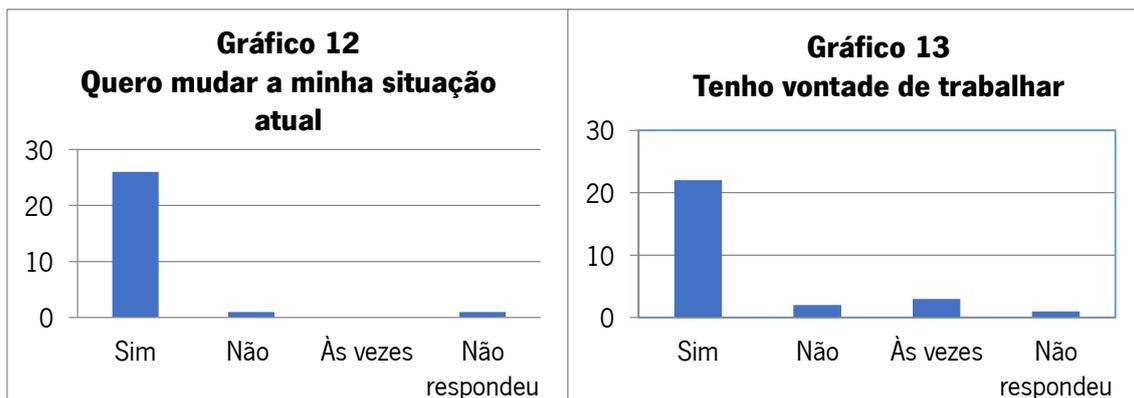
Com base no que foi referido nos gráficos anteriores, grande parte das perdas de laços sociais e familiares que estes indivíduos sofrem, é devido ao orgulho extremo que possuem. Como é visível nos gráficos 7 e 8, a maioria admite ser orgulhoso e impulsivo. Contudo, já no gráfico 9, em relação à impaciência os resultados são opostos, havendo uma contradição relativamente à impulsividade. Neste público, a impaciência e impulsividade são duas características que se relacionam. É devido a estes dois fatores que a perda de laços se efetua, bem como alguns atritos que se originam. Não são indivíduos de ouvir algumas palavras que os incomodam e nada fazerem, ou seja, há sempre uma retribuição com palavras ou ações. O mesmo acontece com o orgulho. Este, quando metido em causa, muitas vezes leva-os a ter atitudes que não são as mais adequadas e corretas. A questão familiar é um exemplo que damos que explica a questão do orgulho. Isto é, apesar de existir grande vontade de ter a família por perto, e de haver a noção de que a família é o grande apoio que necessitam, muitos consideram que não foram eles que erraram, mas sim a família por terem dito palavras menos próprias, ou por os terem posto fora de casa. Não compreendem o sofrimento familiar nem as tomadas de decisão por parte da família, e por isso preferem manter-se distantes.

Relativamente à autonomia, a maioria considera-se autónomo. Esta é uma realidade que se aplica relativamente a cuidados de higiene, no entanto a maioria necessita de ajuda dos técnicos para resolver situações sociais, como tratar do cartão de cidadão, marcar consultas médicas, preenchimento de papéis para aquisição do RSI, entre outros. Existe um trabalho de

equipa que tenta que essa autonomia seja uma realidade, no entanto, sempre que se dá confiança para o individuo marcar as suas consultas médicas ou outro tipo de apoio, pede-se a comprovação, não só para os relembrar do dia da consulta, como também para se ter a certeza que realmente compareceu em determinado local.



A vergonha do passado, que é associado a drogas, tráfico, furtos, homicídios, cumprimento de penas em estabelecimentos prisionais diversos, entre outros, é algo que não os incomoda, como é visível no gráfico 10, com 19 respostas. É uma fase da vida que a maioria aceita e que muitos ainda a praticam, não tendo qualquer problema em admiti-lo. Contudo, e passamos para o gráfico 11, quando questionados se fariam tudo igual, a grande maioria afirma que não, com 23 respostas. Aqui é um pouco contraditória a resposta, uma vez que, se não sentem vergonha do passado, por que razão se faria alguma coisa diferente? Houve oportunidade de questionar alguns clientes sobre esta questão, sendo que a resposta de alguns foi que fariam as coisas de modo a não serem apanhados. Nesta ótica, as respostas deixam de ser contraditórias e fazem todo o sentido, contudo, também ouvimos respostas de “tinha tido mais cuidado com amigos, amigos falsos”, “não me tinha deixado levar por esta vida”, “tinha tido mais juízo”, e aqui entramos novamente nas questões familiares. Grande parte dos inquiridos referem que a maior tristeza que têm é terem-se afastado da família e dos filhos. É uma situação que é bastante falada, uma vez que referem que não conseguem dar um bom exemplo aos filhos, nem castigá-los quando fazem algo de errado, uma vez que levam com respostas do género “quem és tu para dizer o que posso ou não fazer quando já roubaste, traficaste e fumas?”. Ou seja, acabam por se tornar cidadãos iguais ou piores que os pais.

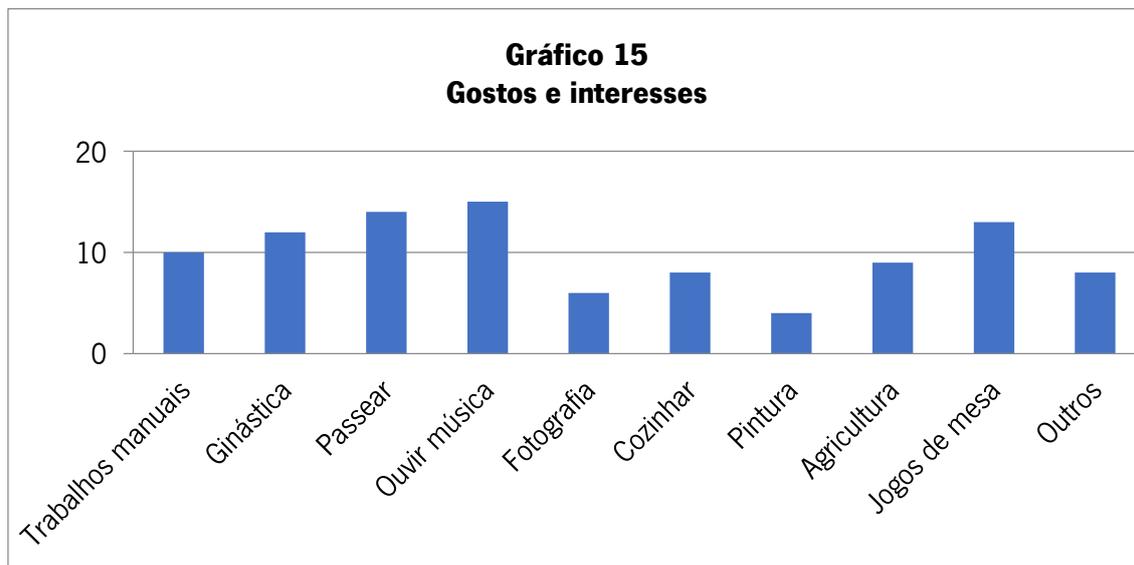


No que diz respeito à mudança e vontade de trabalhar, gráficos 12 e 13, a maioria tem vontade de mudar a sua situação e de trabalhar. Contudo, apesar de, por vezes, fazerem esforços nesse sentido, são rejeitados por entidades patronais devido ao passado, e às vezes presente, que os caracteriza. Contudo existem indivíduos em que essa mudança não está nos planos, o mesmo se aplica à vontade de trabalhar. Muitos afirmam que já não saem mais da vida que têm, que sempre o fizeram e que vão morrer assim. Trata-se de indivíduos com idades superiores a 45 anos, que não vêm qualquer futuro risonho na vida deles. Outros, devido a reformas de invalidez dizem que já não querem trabalhar, no entanto têm vontade de melhorar a sua situação, querendo ajudar os técnicos em pequenas tarefas institucionais.



Ao longo de várias conversas informais, a maioria dos clientes da cantina social afirma que não tem nenhuma ocupação. Este facto é comprovado pelo gráfico 14, que nos mostra que a maioria fica em casa ou vai passear. Relativamente a outras opções, referem como principal ocupação “arrumar carros”, ajudar no centro, fazer artesanato, e procurar trabalho. Durante a fase de diagnóstico, através da técnica de observação não participante, eram observadas conversas discretas relativas à combinação de trabalhos ilícitos. Várias vezes ouviam-se frases como “preciso da tua ajuda” ou “anda cá que quero falar contigo”. Quando as ouvimos, sem dúvida que são frases banais que não representam qualquer problema, no entanto, após alguma confiança obtida com outros clientes, eram várias as vezes que alguns diziam “olha já estão a

combinar cenas”, “dali vai sair asneira”, entre outras. Tentava-se aprofundar a questão, sendo que alguns admitiam que era para o tráfico ou consumo, furtos, e outros preferiam não dizer nada.



Devido à falta de ocupação que a maioria dos clientes possui, houve a preocupação de tentar perceber quais os gostos e interesses que mais lhes agradam, de modo a ser possível contornar a situação (Apêndice III). Deste modo, com base no resultado do gráfico 15, os gostos dos inquiridos vão na ordem de, ouvir música, passear e praticar jogos de mesa. Relativamente a outros gostos e interesses, os inquiridos falam em artesanato, cozinha, ver televisão, ou mesmo não fazer nada. Muitos inquiridos afirmaram que mudaria tudo caso tivessem uma ocupação. Sentiam-se mais úteis, com mais autoestima e estabilidade, bem como não pensariam tanto nos problemas, e os hábitos de consumo também diminuiriam.

Na fase de diagnóstico foi igualmente importante perceber a opinião dos clientes sobre a prática de voluntariado, bem como as áreas profissionais que mais se identificam. Sobre o voluntariado, todos sabiam em que consistia, achando interessante, uma vez que era uma via à inserção social e profissional. Como motivos que sustentem as afirmações, foram dadas respostas como “valorização do trabalho”, “abrir portas”, e “incentivo a aprender”. A maioria também se mostrou interessado em efetuar trabalho voluntário. Relativamente à atividade profissional que mais se identificam, a área de construção civil, comercial, agricultura e restauração, foram as atividades mais nomeadas pelos inquiridos (Apêndice I).

Tendo em conta todo o diagnóstico social e individual efetuado, foi pensado efetuar um projeto de voluntariado, no sentido em que para além de conseguirmos manter os clientes ocupados, apesar de não terem remuneração, haveria a possibilidade de serem contratados para trabalho remunerado. Contudo, este é um projeto que exige bastante tempo, pois primeiro é

necessário efetuar um trabalho com os indivíduos. Neste sentido, visto ser um projeto que pode ser demorado, foi pensado efetuar atividades que minimizassem situações, lhes agradassem, os ocupassem, diminuindo assim hábitos de consumo, favorecendo as relações interpessoais/intergrupais, e acima de tudo que os fizessem sentir úteis e apoiados.

Efetuada o diagnóstico de necessidades, é necessário estabelecer prioridades e definir objetivos, que delinearemos no ponto seguinte.

2.6.Finalidade e objetivos do projeto

Sendo a Cantina Social estigmatizada pela sociedade como um local que apenas serve refeições aos mais carenciados, a grande finalidade deste projeto, passa por inculcar uma nova filosofia a esta valência, combatendo o sedentarismo e a exclusão social.

De acordo com Espinoza (1986), citado por Serrano (2008), os objetivos são os pressupostos que se pretendem alcançar com a execução de uma ação. Neste sentido, os projetos, sejam ou não educativos, devem ter objetivos previamente definidos (Guerra,2002). Esta posição é justificada com a vantagem que advém para a aprendizagem em geral e para todos os intervenientes que participam no projeto.

A definição dos objetivos é uma das partes mais complexas na elaboração de um projeto educativo uma vez que guiam a ação, determinam a escolha dos métodos, meios e estratégias, e permitem a avaliação.

Os objetivos podem ser diferenciados como objetivos gerais e objetivos específicos.

“(...) objectivos gerais, descrevem grandes orientações para as acções e são coerentes com as finalidades do projecto, descrevendo as grandes linhas de trabalho a seguir. (...) Definidos para todo o projeto são globalizantes e geralmente não são datados nem localizados com precisão sendo, no entanto, formulados em termos de verbos de acção” Guerra (2002:163-164).

Os objetivos específicos são propósitos que exprimem os resultados que se esperam atingir e que detalham os objetivos gerais. São formulados em termos operacionais, quantitativos ou qualitativos, de forma a tornar possível analisar a sua concretização.

“Distinguem-se dos objectivos gerais porque não indicam direcções a seguir mas estádios a alcançar e, assim, são, geralmente, expressos em termos mais descritivos de situações a

concretizar. É com base nestes objectivos que se procede à avaliação sumativa final, pelo que se torna necessário pensar que de devem formulados com clareza e precisão” Guerra (2002:164).

Neste ótica os objetivos gerais e específicos de intervenção para este projeto vão ao encontro de:

Objetivos Gerais

- Atribuir uma nova filosofia à Cantina Social;
- Promover momentos de socialização;
- Sensibilizar a comunidade para práticas voluntárias.

Objetivos Específicos

- Reforçar a autoestima, motivação e autonomia dos clientes da cantina social;
- Realizar atividades de ocupação de tempos livres;
- Impulsionar o diálogo através de partilha de saberes, experiências e vivências;
- Facilitar o acesso a informações da cantina social.
- Mediar a relação entre cliente e instituição;
- Criar momentos de cidadania através da participação em atividades voluntárias;
- Dotar os voluntários de conhecimentos práticos na área que efetuarem voluntariado;
- Contribuir para o aumento da qualidade de vida e inserção social;
- Diminuir hábitos de consumo.

Conhecendo o nosso enquadramento contextual, é fundamental conhecer fundamentos teóricos sobre a nossa realidade. Na secção seguinte, será apresentado o enquadramento teórico da problemática de estágio, que nos ajuda a ter conhecimento da realidade teórica da nossa problemática e consequentemente dá-nos apoio à nossa intervenção.

3. Enquadramento Teórico da Problemática do Estágio

Nesta fase, serão apresentados um conjunto de itens relativos a outras experiências e investigações sobre o tema e sua relevância (3.1); exploração teórica que se tornou referência na exploração da problemática (3.2); e por fim a importância dos percursos teóricos para a compreensão da problemática (3.3).

3.1. Apresentação de outras experiências sobre o tema e sua relevância

De forma a nos enquadrarmos com o tema e podermos abrir horizontes, é sempre importante ter em consideração outros projetos efetuados na mesma área de intervenção. Contudo, após uma pesquisa efetuada em diversos meios, e contatos com profissionais da área, não se identificou qualquer projeto idêntico ou no mesmo âmbito, nem na valência de intervenção. Este facto deve-se essencialmente ao tema de cantinas sociais, como apoio e ajuda social, ser bastante recente, no sentido de haver pouca informação relativa ao tema. Só recentemente, devido à conjuntura económica que atravessamos, é que se começam a noticiar e a surgir algumas publicações sobre a temática, nomeadamente através de debates públicos e noticiários a alertar para os dados quantitativos.

Ao longo da pesquisa encontrámos informações teóricas sobre cantinas sociais, mas relativas a instituições escolares. No que diz respeito a cantinas sociais como uma ajuda social a indivíduos, é como já referimos, uma informação bastante escassa e com pouca intervenção.

O mesmo acontece relativamente ao voluntariado. Após pesquisa sobre o tema, e de projetos que apliquem esta prática social, foram encontrados vários projetos, mas na ótica hospitalar ou em IPSS com público idoso. Com o público sem-abrigo e toxicodependente, são muito escassos os projetos de voluntariado existentes, no sentido de serem eles os principais intervenientes.

Contudo, no que diz respeito a projetos efetuadas com o público-alvo desta resposta social, foram encontrados alguns que destacamos de seguida.

Um dos projetos elaborados com população sem-abrigo foi através da Comunidade Vida e Paz, com a criação de um mapa de apoio à pessoa sem-abrigo, que é entregue pelas equipas de rua assim que encontram novas situações. Este projeto consiste na informação sobre várias respostas da comunidade e a localização geográfica de diversos serviços prestados por

instituições, nomeadamente alojamentos, comunidades de inserção, distribuição alimentar, atendimento, cantinas, e equipas de rua.

Na área do voluntariado, com população sem-abrigo, temos de exemplo o projeto “Raise Your Cause”, que é um projeto de distribuição de alimentos e outros bens essenciais à população sem-abrigo do Porto. Os beneficiários são 120 sem-abrigo, sendo o principal objetivo contribuir para a melhoria das condições de vida, através das equipas de voluntários que confeccionam os alimentos e distribuem à população-alvo, pelas várias ruas do Porto.

O projeto “Casas Primeiro”, é visto como um projeto de inclusão social que tem tomado alguma dimensão em Portugal. Surgiu através das medidas previstas pela Estratégia Nacional para a Integração das pessoas Sem-Abrigo 2009-2015, e incide em três áreas específicas: prevenção, intervenção e acompanhamento. Este projeto visa realojar população sem-abrigo, dando-lhes uma habitação. Este apoio para além de melhorar a qualidade e situação de vida do indivíduo, ajuda-o a ter mais autonomia através da mobilização e de todos os recursos disponíveis de acordo com o diagnóstico e as necessidades individuais. Em Braga, é um projeto bastante recente mas que tem tido um grau de sucesso bastante satisfatório. Os indivíduos vão para apartamentos T0 ou T1. Os financiamentos deste projeto são através de atividades de diversos âmbitos. Damos como exemplo Braga que organizou um concerto solidário, em parceria com o Salão Mozart, a Câmara Municipal e o Theatro Circo, baseado na obra do maestro António Victorino D’Almeida.

3.2. Exploração das correntes teóricas que constituíram referências importantes na exploração da problemática de estágio

3.2.1. Sociedade atual como via à vulnerabilidade e exclusão Social

Hoje em dia assistimos a um ritmo alucinante de aumento da vulnerabilidade social, marcado fundamentalmente pelo desemprego e conseqüente elevado índice de pobreza, levando à exclusão social. De forma a esmiuçar melhor esta temática, procederemos de seguida à abordagem de alguns conceitos que ajudam na sua compreensão.

a) O Desemprego

Hoje em dia, a sociedade tem sido marcada pelo avanço das novas tecnologias, provocando mudanças na economia, na cultura, na saúde, no comércio, na indústria, na

educação, entre outros. Neste sentido, o conhecimento ganha mais importância, a ponto de vários autores afirmarem que se vive numa sociedade do conhecimento.

As regras e valores já não apresentam a mesma rigidez que há anos atrás, vivendo-se num momento de quebra de modelos e paradigmas. Coutinho & Lisboa (2011:5), afirmam que a internet e as tecnologias digitais trouxeram um novo paradigma social, descrito por alguns autores como “sociedade da informação (Castells, 2003), sociedade do conhecimento (Hargreaves, 2003), ou sociedade da aprendizagem (Poza, 2004)”.

A sociedade do conhecimento, como é descrita por Squirra (2005:255), trouxe a “velocidade do tempo real”, ou seja, a possibilidade de aceder a inúmeras informações num curto espaço de tempo. Neste sentido, a aprendizagem, ao contrário de outros tempos que era efetuada apenas na escola, hoje em dia, com o avanço tecnológico, com um simples “click” é possível ter ensino à distância e contato com inúmeras informações que proporcionam múltiplas aprendizagens ao longo da vida, em qualquer contexto social. A humanidade tem contribuído para a redução da mão-de-obra nas empresas, dando ênfase ao trabalho efetuado pela máquina. Este facto provoca uma redução de custos e melhora a qualidade de produção, dois objetivos muito valorizados na economia contemporânea (Costa, 1998). Como afirma Carneiro (2001), citado por Coutinho & Lisboa (2011), atualmente vive-se numa sociedade de incerteza, incerteza na economia, na política, na cultura e na educação. Uma sociedade que se encontra frequentemente em mudança social, e onde a informação se tornou primordial.

“A sociedade atual é modelada pelo medo: medo da fome, medo do desemprego, medo da pobreza, medo do terrorismo, medo da guerra, medo das alterações de clima, medo de epidemias e medo de estranhos. Medos de inimigos visíveis e invisíveis, alguns reais e outros criados e impingidos à nossa sociedade. Sob o medo da fome, milhares são obrigados a emigrar, deixando para trás o seu país e, por vezes, a sua cultura, em nome da abundância e prosperidade que nem sempre correspondem à realidade. Sob o medo do desemprego, as pessoas são levadas a aceitar empregos degradantes, tanto para a mente como para o corpo, tornando-se quase escravos dessa parca fonte de rendimentos, que poderá cessar quando já não servir os interesses dos patrões” (Pedro Cipriano, in A sociedade atual é modelado pelo medo).

Portugal é hoje um país de medos. Sabendo-se que, segundo dados do Instituto Nacional de Estatística, a taxa de desemprego em Portugal, no 1º trimestre de 2014, é de 15.1%, estão criadas todas as condições para que esta situação seja cada vez mais intensa e severamente

penalizadora para a população portuguesa, a ponto de ser bastante difícil conseguir fazer erguer Portugal da situação que se encontra hoje em dia.

O desemprego constitui uma forte área de interesse, uma vez que ao longo dos anos, tem sido uma realidade que tem aumentando em grande escala. As primeiras investigações feitas por sociólogos sobre o desemprego ocorrem no ano de 1930, estando o seu contexto marcado pelo aumento rápido das taxas de desemprego e pela falência de muitas empresas. Contudo, o interesse pelo desemprego foi descontinuo, devido ao aumento de pesquisas a partir de meados de 1980. No decorrer desse ano, a categoria do desemprego de longa duração impõe-se na França e de forma global, nos países do Ocidente, sendo lançada por instituições administrativas, empresas de políticas do emprego e produtoras estatísticas. Keynes (s/d), citado por Giddens (2001a), acreditava que o desemprego provinha da falta de poder de compra de bens, que conduzia à falta de produção e consequentemente redução da mão-de-obra. Indo ao encontro do que refere o autor anterior, Marques (2000:139), explica o aumento do desemprego, através dos “desajustamentos crescentes ao nível da insuficiência e inadequação da formação e qualificação da mão-de-obra face às necessidades das empresas, (...) destinadas a aumentar o nível de qualificação dos jovens e dos desempregados de longa duração”.

De acordo com Demazière (2008), os sociólogos afirmam que o desemprego não é apenas uma condição económica ou uma privação para trabalhar. Implica um reconhecimento e construção social, de modo que faça parte de uma categoria social e se consiga obter um emprego. Segundo Marques (2000), a análise do desemprego tem em atenção métodos de referência como dados estatísticos, descrições etnográficas, registos de vivências do desemprego e das suas representações, entre outros. Nas pesquisas sociológicas para entender a realidade dos desempregados, os profissionais integram-se no terreno onde se verifica essa problemática, de modo a constatarem todas as reações e atitudes dos indivíduos, bem como consequências que esta problemática trouxe nas suas vidas. Como refere Lazarsfeld et al (1932:24), citado por Demazière (2008:114), “ trata-se de ir e ver, de entrar em contato com a população, de descrever como ela reage ao desemprego, de compreender “a experiência do desemprego” ”.

A privação de um emprego implica uma rutura na vida social e uma alteração nas condições e qualidade de vida dos desempregados. Existe a necessidade de reconstruir os modos de vida, efetuando mudanças económicas e sociais que garantam a sustentabilidade pessoal e social, isto é, traz consequências materiais relativamente ao orçamento familiar, à estrutura das despesas, ao poder de compra, podendo levar a situações de pobreza e exclusão social

(Demazière, 2008). O desemprego provoca uma desorganização dos ritmos sociais e do tempo livre, ou seja, os desempregados sentem-se desorientados e perdidos, ficando com “tempos mortos” que lhes produzem sentimentos de frustração. A rede de relações da pessoa desempregada fica mais limitada, perdendo grande parte da sua identidade social e um dos principais meios para a integração social, o trabalho. Estar desempregado, de acordo com a linha de pensamento de Costa (1998), é estar privado de muito mais do que apenas a fonte de rendimentos, ou seja, perdem-se os principais vínculos que nos inserem na sociedade, bem como a rede de relações interpessoais.

De acordo com Demazière (2008:122), o emprego de longa duração conduz a sentimentos de “identidade socialmente negativa”, sendo apresentado como “uma experiência monolítica que imprime sua marca sobre as pessoas e que impede toda a possibilidade de interpretação (de re - ou de contra-interpretação) da situação”. Em 1960, estudos feitos por Ledrut, citado por Demazière (2008:124), definem o desemprego como uma “ “queda de estatuto” vivida como uma verdadeira “decadência social” e afetada pelo estigma da “humilhação””. O autor afirma que o desemprego contém duas componentes, uma de “incómodo social” e outra de “vergonha social”. Relativamente à primeira, o sociólogo refere que o desempregado tem medo de ser visto como um pedinte e preguiçoso, ou seja, apresenta receio de ter um reconhecimento social que não merece. No que diz respeito à segunda componente, “vergonha social”, o desempregado sente-se à margem social, com sentimentos de culpa por se encontrar naquela situação.

Ledrut (1966:406-416), citado por Demazière (2008:128-129), distingue seis tipos de desempregados. O “desempregado de transição”, pouco ou nada inferiorizado e com curto tempo de desemprego; o “desempregado de reserva”, pouco ou nada inferiorizado e com tempo médio de desemprego; o “desempregado de depressão”, pouco inferiorizado e com um tempo longo de desemprego; o “desempregado intermitente”, inferiorizado com tempo médio de desemprego; o “desempregado vulnerável”, inferiorizado com longo tempo de desemprego; e o “desempregado crónico”, muito inferiorizado e com tempo longo de desemprego. Estes tipos de desempregado não classificam pessoas, mas descrevem mundos vividos no desemprego. Cabe ao desempregado combater estas designações, incitando em si mesmo uma atitude autónoma, positiva e de esperança, de modo a encontrar estratégias que incitem o sucesso para o emprego. O desemprego é vivido de forma positiva quando o sujeito aplica em si atividades de vocação, e está integrado socialmente, inclusive em redes sociais, que hoje em dia são uma oportunidade para a procura e

oferta de emprego. “O desempregado é então “toda pessoa que atravessa esse mundo social, independentemente do olhar que dirigem sobre ela as instituições”.” (Schehr, 1989:33, citado por Demazière, 2008:144).

Em pleno século XXI, pode-se retornar às implicações do desemprego citadas ao longo deste documento, na vida pessoal e social dos desempregados. O trabalho é fundamental para a existência humana. Como é referido por Freire (2001), o trabalho foi, é, e será sempre uma realidade social primordial, através da qual o trabalhador tem assegurada a subsistência material e a qualidade de vida de si mesmo e dos seus, contribuindo nas suas relações sociais, interagindo e integrando-se na sociedade, bem como promovendo a mudança em domínios da vida social, como o consumo, valores e política.

b) Famílias carenciadas: uma realidade nos dias de hoje

“A nova realidade não é saturada de possibilidades. Ao contrário. É saturada de carência” (José de Souza Martins, citado por Gomes & Pereira (2005)).

Seguindo a ótica do desemprego, como já foi abordado anteriormente, veio trazer consequências graves nas famílias por todo o mundo. Portugal, podemos dizer que assiste em vários locais a extrema pobreza, no sentido em que, a crise económica veio afetar inúmeras famílias, levando-as a pedir ajuda a diversos níveis. Muitas vezes, fala-se de famílias numerosas, todos desempregados, ou com algum dos membros que usufrui do RSI, ou do subsídio de desemprego e de abono familiar. Ou seja, vivemos numa era de responsabilidades, onde famílias que têm pouco ou nenhum rendimento, vivem em condições de grave degradação, e consequentemente carência a diversos níveis.

Devido ao processo de globalização da economia, têm vindo a acontecer diversas mudanças sociais, económicas e culturais, que interferem na dinâmica da estrutura familiar. No imaginário social, caracteriza-se família como um grupo de pessoas ligados por laços de sangue que habitam na mesma casa; ou um conjunto de indivíduos que têm relações sociais no seu quotidiano e que por isso trocam vários sentimentos e emoções entre si. Seguindo esta perspetiva torna-se difícil encontrar um conceito de família, uma vez que depende do contexto sociocultural em que a mesma está inserida. Para Gomes & Pereira (2005), a família é caracterizada como uma construção social que varia segundo épocas, contendo emoções e ações pessoais, familiares e culturais.

Para Kaloustian & Ferrari (1994), citado por Gomes & Pereira (2005:358), “a família é o espaço indispensável para a garantia da sobrevivência e da proteção integral dos filhos e demais membros, independentemente do arranjo familiar ou da forma como vêm se estruturando”. Isto é, a família contém os suportes para o bem-estar dos indivíduos, desempenhando um papel fundamental na educação formal e informal, nomeadamente na transmissão dos valores éticos e morais. Neste sentido, o conceito de família, está associado a lembranças, emoções, identidade, amor, ódio, entre outros. Ou seja, um significado único para cada indivíduo que, como ser biopsicossocial, insere-se num determinado meio ambiente, adaptando-se à cultura e ao grupo de pertença.

Para uma família pobre, a casa pode representar um espaço de privação e de instabilidade. Gomes (2003), citado por Gomes & Pereira (2005), refere que nestas condições, a casa pode significar um espaço de conflito, uma vez que a família não dispõe de uma rede de apoios aos obstáculos que vão aparecendo, resultando numa desestruturação.

Indo ao encontro do tópico anterior sobre o desemprego, esta carência veio trazer famílias com elevados níveis de pobreza, trazendo escassez de acesso a condições mínimas de dignidade e cidadania. De certo modo, vivemos num *apartheid* social (Véras, 2003, citado por Gomes & Pereira, 2005), onde existem os ricos e os pobres, isto é, numa condição económica que privilegia a classe alta e escasseia cada vez mais a classe baixa.

Ao longo das pesquisas sociológicas e de vários estudos realizados sobre a temática do desemprego no seio familiar dos desempregados, foram detetados diferentes comportamentos que distinguem as famílias. De acordo com Demazière (2008), classifica a primeira classe como “famílias estáveis”, ou seja, são requintados, cuidam bem dos filhos, possuem sentimento de bem-estar, alegria de viver, têm atividades e projetos de vida futuro, e persistem na procura de emprego. Numa segunda classe, encontram-se as “famílias resignadas”, isto é, famílias que possuem falta de projetos de vida e relações com o futuro, falta de esperança, organização na casa e cuidados com os filhos, e conservam o sentimento de bem-estar de forma relativa. A terceira classe, o autor definiu como “famílias desesperadas”, ou seja, famílias que controlam a organização da casa e dos filhos, mas não possuem esperança, têm casos de depressão, falta de perspectivas, sentimentos de insignificância e desespero, e falta de motivação para a procura de emprego e melhorar a qualidade de vida. Por fim, a última classe designa-se de “famílias apáticas”, sendo caracterizadas por falta de organização e cuidado da casa e das crianças,

inexistência de projetos de vida e esperança, discussões familiares constantes, atos de furto, e gasto do pouco dinheiro que possuem em bens materiais sem pensarem no dia de amanhã.

A questão da família pobre aparece associada à desigualdade social. É urgente a mudança para a implementação de programas sociais que olhem mais para a família, sem a descontextualizar dos seus membros.

c) Sem-abrigo e Identidade Social

O fenómeno da pobreza está cada vez mais visível na nossa sociedade, estando evidenciada fundamentalmente em públicos de risco, como toxicodependentes, desempregados, pensionistas, sem-abrigos, entre outros. Os sem-abrigo começam a ser uma realidade chocante no nosso país, uma vez que hoje em dia já não está associada apenas à toxicodependência, mas sobretudo à falta de emprego, conduzindo indivíduos e famílias a ações de despejo habitacional e consequentemente vivência na rua. Moura (2000), apresenta de um modo bastante particular os sem-abrigo, afirmando que:

“O nosso quotidiano civilizado está cheio desses seres que mantendo uma similar aparência física, se afastaram de tal maneira da humanidade que perderam o laço comum. Pelo que estão reunidas as condições objectivas e morais para a chacina dos homens-lixo. E essa é já uma prática quotidiana. Imposta pelas autoridades, desculpadas pela moral pública, exigida pela economia”
(*Idem*, 2000:14).

A realidade dos indivíduos sem-abrigo em Portugal é um fenómeno pouco explorado cientificamente, acabando quase por inexistir estudos relativos a este público. O mesmo acontece quanto à definição desta minoria, que acarreta algumas dificuldades num conceito único e universal. O termo sem-abrigo utilizado hoje em dia, assenta a sua problemática na habitação, num sentido restrito, e na pobreza e exclusão social num sentido mais alargado. Para a Federação Europeia de Serviços para Pessoas Sem Abrigo (FEANTSA), definem este público como uma pessoa incapaz de manter um alojamento pessoal, ou incapaz de manter o alojamento mesmo com ajuda de serviços sociais (Munoz & Vasquez, 1998). Alves (1996:29) utiliza a definição de sem-abrigo como “todo o indivíduo que vive efectivamente na rua, sem ter condições de, sem recorrer a um apoio social, pagar um alojamento”.

Uma vez que não há uma definição concreta sobre pessoas sem-abrigo, são várias as hipóteses que os representam. Segundo os mesmos autores, quando falamos em sem-abrigos, falamos de situações como:

- os que vivem na rua;
- os que ocupam, legal ou ilegalmente, casa abandonadas, barracas, etc.;
- os que se encontram alojados em refúgios ou centros de acolhimento;
- os que vivem em pensões;
- os que vivem com amigos ou familiares;
- os que habitam em instituições, prisões, hospitais psiquiátricos, e que não têm habitação ao sair destas instituições;
- os que possuem casa mas não está devidamente cuidada, convertendo-se em pessoas mal alojadas.

Com base na rede de investigação CUHP, citado por Silva (2007:16), é importante distinguir a pessoa sem-abrigo do fenómeno sem-abrigo – “The homeless are not a social group distinct from the rest of the population: they are people who find themselves, at a given time or for a given period, in a situation called homelessness”. A pessoa sem-abrigo é considerada como alguém que, por qualquer motivo, ficou privado de um teto por um determinado período de tempo, que pode ir de dias, a meses ou anos. Quando falamos do fenómeno sem-abrigo, teremos que ter uma visão global, e portanto uma visão mais macro, dos sem-abrigo, avaliando o contexto, histórias de vida, entre outros.

Este tipo de população é sujeita a trabalhos pouco qualificados com contratos temporários que a tornam muito vulnerável ao desemprego de longa duração. A isto, acrescentam-se problemas de falta de habitação, familiares, sociais, económicos e uma saúde frágil. Relativamente à saúde, Lebas e Chauvin (1998), abordam a questão na área de patologias mentais, nomeadamente a incidência de esquizofrenias, distúrbios de personalidade, psicoses, e acima de tudo sofrimento psicológico.

Rivlin (1986), descreve os sem-abrigo de acordo com o tempo que permanecem na rua e o seu grau de vulnerabilidade. O autor encontra quatro graus de sem-abrigo: crónico, associado ao alcoolismo e toxicodependência, onde parte da sua vida é passada na rua e pode manter uma rede de contatos sociais com pessoas na mesma situações que ele; periódico, que tem casa mas quando é alvo de pressão decide ir para a rua ou para uma pensão, contudo sempre que a tensão

abranda poderá voltar a casa; temporário, quando é alvo de uma situação inesperada que o obriga a ir para a rua, mas a sua autonomia em conseguir ter e manter uma casa mantém-se estável; e total, caracterizado quando o indivíduo não tem nenhuma casa nem consegue manter qualquer relação comunitária sendo bastante difícil tornar-se autónomo para conseguir encontrar e manter uma casa.

Quando falamos de sem-abrigo, temos que ter em conta um conjunto de situações que têm em comum a falta de laços sociais ou comunitários (exclusão social), e a falta de recursos (pobreza), para obterem uma habitação. Para Costa (1998), a situação de sem-abrigo representa “(...)uma das formas mais extremas de exclusão social, por vezes uma das mais visíveis, aquela em que o carácter de privação múltipla é patente e, por vezes, contrasta fortemente com o meio ambiente em que se apresenta(...)” (*idem*: 1998: 80). A exclusão social aparece neste seguimento como um porta fácil de entrar, uma vez que todo o público dependente e carenciado, oprimido como diria Freire, é alvo de marginalização social. Castel, citado por Costa (1998:10), explica o termo exclusão social como “a fase extrema do processo de “marginalização”, entendido este como um percurso “descendente” ao longo do qual se verificou sucessivas rupturas na relação do indivíduo com a sociedade”.

Ser sem-abrigo é estar na última escala de padrão de vida, ausente de todos os recursos materiais e simbólicos, do poder de exercer ativamente a sua cidadania, tornando-o num ser isolado, fechado e excluído do meio social. O indivíduo poderá perder a sua identidade social, e construir uma outra resultante da sua vivência na rua, criando estratégias de sobrevivência num meio constantemente sujeito à mudança. Xiberras (1996) define a identidade social como uma operação de classificação. Para o autor,

“A sociedade estabelece categorias, ou quadros sociais, que permitem a qualquer indivíduo, face ao desconhecido, classificar os objectos em categorias conhecidas. Assim, qualquer indivíduo é susceptível de prever a categoria à qual pertence e, da mesma maneira, classificar outro numa categoria” (Xiberras, 1996: 137).

A identidade social não é estática, está sempre sujeita a mudanças ocorridas na nossa sociedade, emergindo de práticas sociais. Diariamente o indivíduo é confrontado com inúmeras questões que o obrigam a tomar decisões e a obter respostas que vão ao encontro da sua identidade. Giddens (2001b), aborda a questão afirmando que é algo que é constantemente criado e sustentado na atividades reflexivas do dia-a-dia, que são influenciadas por diversos fatores externos, e assim, escolhido para a “estória contínua do self” (Giddens, 2001b:51). O autor

(2001:51) refere ainda que “a identidade de uma pessoa não se encontra no comportamento, nem – por muito importante que o sejam -, nas reações dos outros, mas na capacidade de manter a continuidade de uma narrativa”. A identidade estando sujeita a diversos fatores e contextos que influenciam direta ou indiretamente os pensamentos e decisões do ser humano, há autores que afirmam que de acordo com os diferentes contextos e situações que o indivíduo vai passando, a sua identidade também se vai adaptando ao mesmo, nem que seja temporariamente. Hall (2002:75), intensifica esta ideia afirmando que as diferentes identidades que o indivíduo pode ser conduzido, fazem um apelo às diferentes partes do mesmo, ou seja,

“Quanto mais a vida social se encontra mediada pelo mercado global de estilos, lugares e imagens, pelas viagens internacionais, pelas imagens dos média e pelos sistemas de comunicação globalmente interligados, mais as identidades se tornam desvinculadas-desalojadas de tempos, lugares, histórias e tradições específicos e parecem «flutuar livremente»” (*Idem*, 2002:75).

A identidade é assim produzida por trajetórias pessoais e sociais, na relação com os outros, na interação com o meio social e no reconhecimento efetuado. A identidade grupal é feita pelo reconhecimento dos outros, sendo de extrema importância esse reconhecimento para o indivíduo conseguir-se afirmar (Taylor, 1994).

Ao falarmos de perda de identidade, também poderemos falar de estigma, sendo bastante associado ao público sem-abrigo. Nestes casos, o indivíduo incorpora o seu self tal como a sociedade o caracteriza, levando-o a ter a chamada identidade social negativa (Goffman, 1982).

Morgado (1996:8), diz que “para as pessoas de grande vulnerabilidade, põe-se o problema da relevância dos direitos sociais já que, estando em risco o próprio direito de cidadania, a questão que antes se coloca é a do direito aos direitos”. Aqui a autora toca na questão principal quando falamos dos sem-abrigo: os seus direitos, ou falta deles. A autora continua afirmando que:

“Se a exclusão social, pela sua dimensão e carácter multidimensional, exige a participação dos próprios no combate à sua exclusão e, se, por outro lado, a perda daquele direito os incapacita de participar, bem pode dizer-se que, nesta medida, a exclusão social se apresenta como causa própria da sua perpetuação (...) Assim, não estamos já perante a necessidade pura e simples da aplicação de programas específicos em função de contextos e de grupos sociais, úteis sem dúvida, mas, também e paralelamente, perante a exigência de apostar-se na convergência das políticas socio-económicas e consequentemente na adopção de medidas e acções coordenadas e coerentes à integração social” (*Idem*, 1996:9).

Sem dúvida que as políticas e respostas sociais que podem colmatar algumas situações de sem-abrigo ou de famílias em situação de desemprego, são bastantes escassas. As políticas sociais devem fazer cumprir o que é definido na Declaração Universal dos Direitos do Homem:

“Toda a pessoa tem direito a um nível de vida suficiente para lhe assegurar e à sua família a saúde e o bem-estar, principalmente quanto à alimentação, ao vestuário, ao alojamento, à assistência médica, e ainda quanto aos serviços sociais necessários, e tem direito à segurança no desemprego, na doença, na invalidez, na viuvez, na velhice ou noutros casos de perda de meios de subsistência por circunstâncias independentes da sua vontade” (Declaração dos Direitos do Homem, artigo 25º, nº1).

Como políticas, para além do RSI, o acesso a formação profissional aparece como uma estratégia para aumentar os níveis de habilitação e de empregabilidade. De acordo com Silva (2010:11), o recurso ao RSI não se adequa aos sem-abrigo não só “pelas condicionantes expressas na própria legislação como a inscrição no centro de emprego da área de residência”. Pimenta (1992), considera que a falta de proteção social é um caminho que conduz à marginalização social, estando os sem-abrigo e outros indivíduos e famílias carenciadas excluídas dos benefícios sociais, mesmo quando se encontram em situação laboral.

“Não só enquanto activas não beneficiam dos subsídios de desemprego e de doença, como também quando passam à condição de inactivas, por idade ou invalidez, apenas têm acesso às prestações do regime não contributivo (pensão social) cujos montantes são mais reduzidos” (Idem, 1992:47).

Contudo, também não podemos ignorar algumas medidas tomadas. Os Centros de Acolhimento, as Equipas de Rua, as IPSS, e os serviços de ação social de instituições públicas são respostas sociais e serviços dirigidos à população sem-abrigo.

O Instituto de Segurança Social (ISS, 2005:25-29), apresentou no ano de 2005 uma proposta para a criação de respostas para com a população sem-abrigo, das quais de destacam algumas áreas como:

- **Saúde:** criação de residências protegidas, para os doentes de saúde mental crónicos, com atividades ocupacionais e de emprego protegido; articulação com o Instituto da Droga e Toxicodpendência (IDT), facilitando o acesso a programas de desintoxicação e de inserção; articulação com o Ministério da Saúde no apoio aos alcoólicos; garantir apoio médico continuado e interface entre serviços sociais e de saúde;

- **Alojamento:** criação de alojamento assistido e de um programa de habitação social; experimentação de modelos de *housing first*;
- **Emprego/ Formação:** promoção de projetos de requalificação e integração profissional de inserção faseada, adequados aos perfis e faixa etária das pessoas;
- **Prestações Sociais:** revisão da atribuição da prestação do RSI; garantir a transparência nos critérios de atribuição dos diferentes tipos de apoio;
- **Imigração:** potenciação de uma plataforma de apoio aos sem-tecto imigrantes, com problemas de legalização e discriminação social;
- **Informação:** criação de centros sociais de triagem, que centralizem um conjunto de informações e serviços em diferentes áreas (saúde, emprego, formação, segurança social, apoio jurídico, entre outras);

Por outro lado e numa visão mais macro de combate a situações de sem-abrigo e de pobreza e exclusão social, não podemos deixar de nomear o Plano de Lisboa, que foi uma iniciativa da Câmara Municipal de Lisboa, que se traduziu em, uma vez por mês, reunir várias instituições que trabalham com os sem-abrigo, com o objetivo de encontrarem soluções para colmatar a problemática. Por outro lado, o Plano Nacional de Ação para a Inclusão (PNAI), que pretende encontrar medidas de combate à pobreza e a todas as formas de exclusão social.

Apesar destas medidas, estamos sem dúvida ainda com um longo caminho pela frente no que toca ao combate da pobreza e exclusão social, e conseqüentemente eliminação ou minimização dos indivíduos sem-abrigo.

3.2.2. Pobreza e Exclusão Social

Hoje em dia existe uma nova sociedade. Uma sociedade em que se repensa toda a economia, uma vez que foram exigidos novos postos específicos de trabalho; houve a substituição do trabalho humano pela máquina, o que veio provocar mais desemprego; diminuição das horas de trabalho, e conseqüentemente diminuição do salário. A falta de emprego é a vertente mais preocupante que a sociedade de hoje enfrenta, contendo das maiores taxas de desemprego dos últimos anos. Neste sentido, verifica-se mais exclusão social; emigração; enfraquecimento do vínculo familiar; aumento da violência e da criminalidade social, muitas vezes associadas a níveis de toxicod dependência; fome, que neste caso trouxe percentagens bastante elevadas de pedidos de ajuda, nomeadamente ao banco alimentar e cantinas sociais; entre outras conseqüências.

Quando falamos de pobreza, existem pessoas que experimentam a pobreza temporária em determinada etapa do seu ciclo de vida, porém, outras enfrentam-na como um problema permanente uma vez que nasceram em famílias pobres e continuam a ser empobrecidas ao longo da vida (Costa, 1998).

A pobreza tem sido um fenômeno social muito estudado ao longo dos últimos anos. Vista como uma realidade multifacetada não existe uma definição única para a caracterizar. Costa (1998) caracteriza-a como uma privação de várias necessidades, resultante da falta de recursos. No entanto ser pobre significa também a vivência de perdas simbólicas, como a autoestima, a perda de sentimentos de presença, perda da identidade social e pessoal; e perda de poder. O mesmo autor (1998:32), considera a pobreza como uma perda de cidadania, afirmando que "(...) associando as duas perspectivas, a da exclusão dos sistemas sociais básicos e a perda de poder, creio que somos necessariamente levados a concluir que a pobreza (...) constitui, além do mais, um problema de cidadania".

Vários autores estudam sobre o fenômeno da pobreza e fazem uma relação entre o capitalismo, a exclusão e a pobreza, como Moura (1996), Husson (1999), citado por Santos (2005). Estes autores defendem que "o capitalismo funciona como uma enorme máquina de exclusão, exercendo uma triagem sistemática entre as camadas sociais e as zonas geográficas para rejeitar tudo o que não pode integrar na sua lógica, designadamente o desemprego e as exclusões nos países ricos (...)" (Husson, 1999, citado por Santos, 2005). O capitalismo dispensa setores que não conseguem submeter à sua lógica, mesmo que existam necessidades para satisfazer, ou seja, é preferível não produzir do que produzir sem lucro (Husson, 1999, citado por Santos, 2005). Os fatores de risco social são próprios da ordem capitalista. Têm na produção de desigualdades a sua essência e a incapacidade de produzir bem-estar para a maioria da população (Hespanha, 2000).

No sistema capitalista, o excluído é uma aberração (Moura, 1996, citado por Santos, 2005). Diariamente surgem novos casos de exclusão social, uma vez que alguns indivíduos apresentam dificuldade em se adaptar às regras rígidas da concorrência (Martins, 1996). Para Santos (2005), as sociedades de risco estão relacionadas com diversos fatores de ordem social e psicológica. Ou seja, a competitividade que cada vez mais se verifica nos locais de trabalho, as agressividades dos meios de comunicação social e as constantes transformações estruturais, são fatores que provocam alterações comportamentais a nível social e psicológico nos indivíduos.

Contudo, outros, como Castel (1997), ao falar de pobreza aborda a questão como uma precarização, vulnerabilidade e marginalização. O autor chama a atenção de que as situações marginais têm origem no processo de afastamento em relação ao trabalho e inserção social. Neste duplo processo, podem ser distinguidas três formas de degradação que originam três zonas: zona de integração, isto é um trabalho estável e de forte inserção relacional; zona de vulnerabilidade, que se traduz num trabalho precário e fragilidade dos apoios relacionais; e zona de desafiliação, que nos indica uma ausência de trabalho e isolamento reacional.

Investigadores como Castel (1997), Costa (1998), Silva (1999), Amaro (2001), e outros, partilham a ideia de que a exclusão e pobreza nem sempre se encontram lado a lado e estão relacionadas uma com a outra (Castel, 1997). Ou seja, o conceito de exclusão social, abarca muito mais que a noção de pobreza, incluindo situações que se caracterizam fundamentalmente pela rutura de laços sociais. Clavel (2004), refere mesmo que se passa de uma situação de pobreza para exclusão social quando a situação de pobreza começa a afetar várias áreas da vida do indivíduo, como a falta de emprego, comportamentos desadequados e por vezes marginais, e perda de laços sociais. Estes fatores conduzem o indivíduo a estar excluído levando-o a ter uma imagem de impotência social, sem utilidade para a sociedade e sem conseguir construir projetos para o seu futuro.

Quando falamos em exclusão social, obrigatoriamente teremos que nos questionar sobre o que se está excluído, ou seja, tem sempre presente um contexto do qual se é ou está excluído, para o qual devemos ter um olhar especial.

O fenómeno da exclusão social não é recente, no entanto, o seu enquadramento tem vindo a tomar contornos específicos de cada época e conjuntura político-social. Os conflitos que existiam entre a classe operária e a burguesia estão em transformação, levando as sociedades tradicionais que assentavam no capital e no trabalho também a desaparecer. De acordo com Gaulejac (2012:15), “na sociedade contemporânea, a luta por um lugar na sociedade tende a substituir a luta de classes”. Não significa que as classes sociais não existam mais, porque existem, apenas a luta por um lugar começa a tornar-se, isto se já não se tornou, num conflito social.

Atualmente o termo exclusão social é alvo de grande interesse nas ciências sociais tornando-se numa “ferramenta de diagnóstico dos problemas, de elaboração dos meios de luta e de avaliação dos efeitos” (Rullac, 2012:96). Contudo, Paugam, citado por Rullac (20012), afirma que o termo exclusão social tornou-se familiar, e a ser visto de forma banal, uma vez que é muito utilizado em debates políticos, comentários da atualidade, e no próprio terreno onde se investiga.

Para Bento *et al* (2002), a exclusão social caracteriza-se como um processo de sucessivas rupturas do indivíduo com os vários sistemas sociais básicos, tais como social, económico, institucional, territorial e das referências simbólicas. Gaulejac (2012), aborda a questão enfatizando bastante o caráter simbólico, na medida em que é definida por normas e valores que tornam o indivíduo reconhecido pela sociedade e que estão na base da sua identidade social. Silva (1999), refere ainda que a sociedade marginaliza e exclui os indivíduos ou grupos sociais da participação económica e social, inviabilizando o direito humano a que têm direito.

Todos, em determinada altura das nossas vidas, sentimo-nos por qualquer motivo vítimas de exclusão, contudo, existem indivíduos em que essa exclusão é sentida diariamente e de diferentes formas. Costa (1998), fala em exclusões sociais, no plural, uma vez que afirma tratar-se de um fenómeno complexo e heterogéneo. Distingue as causas imediatas das intermédias e refere vários tipos de exclusão para os quais nos devemos debater. A exclusão económica, que trata fundamentalmente da pobreza e conseqüentemente de uma privação múltipla, está associada a más condições de vida, baixos níveis de instrução, emprego precário, entre outros. Quando se trata de uma pobreza de longa duração, pode conduzir a casos de sem-abrigo, sendo esta a consequência mais grave e complexa da pobreza e exclusão social. A exclusão social, é associada à perda dos laços sociais, caracterizada pelo isolamento e falta de autonomia pessoal. Este tipo de exclusão, nem sempre está associado à falta de recursos, mas sim ao estilo de vida do seu grupo social, ou de uma cultura mais individualista e pouco dada à solidariedade. A exclusão cultural, é associada a fenómenos na ordem do racismo e xenofobia, dificultando o processo de inclusão social de grupos mais desfavorecidos ou minorias étnicas. A exclusão de origem patológica, nomeadamente de natureza psicológica ou mental, muitas vezes deriva das rupturas familiares e/ou problemas associados à pobreza e situações de sem-abrigo, bem como aos seus problemas associados, como toxicod dependência e alcoolismo. A exclusão social provocada por comportamentos autodestrutivos, está relacionada com a toxicod dependência, o alcoolismo e a prostituição. Contudo existem casos de sem-abrigo que face à sua situação, apresentam comportamentos deste género por não aceitarem a sua situação.

Atualmente são vários os autores que abordam o tema exclusão social como uma realidade processual e multidimensional, que tem vindo a sofrer bastantes transformações. Ou seja, hoje em dia, este fenómeno afeta indivíduos que estavam inseridos socialmente, e portanto tinham um lugar na sociedade, contudo, por diversas razões perderam esse lugar. Gaulejac

(2002), aborda a questão da exclusão, afirmando que hoje em dia este termo foi alargado a diversos tipos de indivíduos. Nas suas palavras,

“O termo excluído, utilizado no início da década de setenta para designar aqueles que eram esquecidos do crescimento, serve, hoje, para designar populações tão diversas como os pobres e os «novos pobres», os jovens das periferias degradadas, os desempregados de longa duração, os imigrantes, os iletrados, os idosos mais desmunidos, os deficientes, os toxicod dependentes, os doentes de Sida, etc.” (*Idem*, 2012:16).

A exclusão social sendo um problema relacionado com a cidadania, devendo ser uma das preocupações da sociedade colmatar situações de exclusão, deve ser um princípio da sociedade tentar reverter algumas situações de exclusão social, levando-nos, assim, para um conceito de inclusão social.

Uma forma de inclusão social, é debatermo-nos sobre medidas de combate à pobreza e exclusão social. Costa (1998), levantou algumas premissas que merecem o nosso destaque. Devemos distinguir o que é privação e pobreza, ou seja, entender que a privação diz respeito a situações de carência, sendo necessárias medidas de emergência, e a pobreza diz respeito a situações de falta de recursos, sendo nossa prioridade levá-lo a uma situação de autossuficiência de recursos. Outra distinção a fazer diz respeito à intervenção curativa ou preventiva da ação. Isto é, a primeira resolve três problemas: a privação (carências); as consequências da pobreza (perdas psicológicas e sociais, hábitos, entre outras); e as causas da pobreza. A prevenção, tal como o nome indica, trata de eliminar por antecipação as causas da pobreza, como o emprego, qualificações, acesso a cuidados de saúde, entre outras. A privação, na maior parte dos casos, é de caráter múltiplo, devendo existir especial atenção na sua intervenção, que deve ser multidimensional. A luta contra a pobreza deve dispor de uma equipa multidisciplinar, assumindo-se como agentes de mudança social. É importante transmitir e devolver aos indivíduos pobres o poder que perderam derivado das suas situações (*empowerment*), de modo a recuperarem os seus direitos como cidadão no sentido de efetuarem na sua plenitude a sua cidadania. Quando falamos de pobreza espacial, devemos ter em conta toda uma região, onde devem ser dirigidas ações a pessoas e famílias, visando o progresso da região e conseqüentemente um plano de desenvolvimento local.

Como se verifica ao longo da discussão, o termo exclusão e pobreza são realidades distintas, embora se possam relacionar em determinados casos. Ou seja, a exclusão social radica maioritariamente da pobreza, contudo não se resume a esta, uma vez que há pobres que são

excluídos socialmente dos seus contextos sociais, e há excluídos que são ricos do ponto de vista material. Assim, a exclusão resulta de uma desarticulação entre os indivíduos e as diferentes categorias da sociedade, resultando na falta de participação ativa do cidadão na mesma (Capucha, 1998).

a) Pobreza em Portugal

A pobreza em Portugal tem vindo a evidenciar-se cada vez mais, tornando-se o país da Europa com a mais elevada taxa de risco de pobreza. Segundo o jornal “Público”, de 24 de março de 2014, baseado no Instituto Nacional de Estatística, a taxa de risco de pobreza aumentou em 2012 para 18,7%, sendo os menores de 18 anos, as famílias com filhos a seu cargo e os desempregados os mais afetados. Segundo o mesmo jornal, com base no Eurostat, em 2011 Portugal tinha 25,3% da população em risco de pobreza ou exclusão social, ou seja, 2,7 milhões de pessoas.

Segundo o PNAI (2006), o carácter persistente das situações de pobreza é significativo. Em 2001, aproximadamente 15 % da população vivia abaixo do limiar de pobreza. A persistência da pobreza no nosso país verifica-se nomeadamente do processo de desenvolvimento e da desigualdade. De facto, o grau de desigualdade na distribuição de rendimentos continua o mais elevado da UE.

Em março de 2000, através da Estratégia de Lisboa, criada pelo Conselho Europeu, declarou-se um objetivo estratégico de que a União Europeia deveria tornar-se numa “economia baseada no conhecimento mais dinâmica e competitiva do mundo (...) com maiores e melhores empregos e uma maior coesão social”. O método aberto de coordenação (MAC), foi criado no âmbito da política do emprego e foi definido como instrumento da Estratégia de Lisboa (2000), intervindo nos diversos domínios da competência dos Estados-Membros como o emprego, a proteção social, a inclusão social, a educação, a formação e a juventude.

3.2.3. Cantina Social: uma realidade cada vez mais atual

Hoje em dia, a problemática denominada “fome” está presente em grande parte da população por todo o mundo. Portugal não foge à regra, e nos dias de hoje, enfrenta graves situações de subnutrição. São vários os pedidos de ajuda feitos por diversos grupos sociais, que chegam a instituições. Falamos de famílias e indivíduos diversificados. A fome, sendo uma

necessidade que deve ser satisfeita através da ingestão de alimentos, algo universal e portanto que deve estar ao alcance de qualquer cidadão, efetivamente não é uma prática comum e universal.

As cantinas sociais são uma resposta de intervenção no âmbito do Programa de Emergência Alimentar, que têm como objetivo suprir as necessidades alimentares dos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade socioeconómica, através da disponibilização de refeições. Assim, permitem que indivíduos sujeitos a diversas vulnerabilidades consigam ter uma alimentação saudável e equilibrada, contribuindo para o seu bem-estar físico, mental e social.

De acordo com um fórum realizado pelo locutor Manuel Acácio, na rádio TSF, no dia 28 de abril de 2014, intitulado “Combate à pobreza e aposta nas cantinas sociais”, foram debatidas, por vários ouvintes, algumas questões importantes relativamente a cantinas sociais, que nos debruçaremos de seguida. Hoje em dia, há cada vez mais indivíduos a recorrer a esta resposta social. Segundo dados fornecidos pelo fórum, no ano de 2013 foram servidas perto de cinquenta mil refeições por dia, o que é um aumento de 33% relativamente ao ano de 2012.

Críticos denunciam a falta de regras claras e de fiscalização, colocando em causa uma estratégia que alimenta mas que humilha as pessoas e não as ajuda a sair da sua situação de pobreza. Colocam muitas vezes a questão se não estaremos a trocar o apoio social por caridade e assistencialismo. O professor de sociologia, Eduardo Rodrigues, abordou a questão neste debate dizendo que é necessário avaliar a história de vida das pessoas para entender a sua realidade, e que os políticos não sabem de tudo nem conseguem trabalhar em todos os domínios. Sublinha ainda que muitos indivíduos afirmam que as ideologias não são importantes, o que é um pensamento errado. Todos os indivíduos são moldados ao longo da vida, pelo que são as ideologias, como crenças religiosas, ideologias políticas, concepções sobre a vida, que nos fazem ter um olhar concreto sobre a realidade. O professor refere ainda que “ quem tentar olhar para a realidade e lê-la fora do quadro ideológico, está a assumir uma ideologia que é a própria ideologia tecnocrática, muitíssimo mais perigosa que parece não ser dominada pela maior parte dos cidadãos” (Eduardo Rodrigues, 2014, minuto 7.18, *in* TSF).

As políticas sociais devem ser emancipadoras, ou seja, não podem ser basicamente assistencialistas, uma vez que não alteram a condição social do beneficiário da política. Os problemas sociais que os indivíduos têm, são multidimensionais, isto é, estes indivíduos não têm apenas fome, têm também desânimo perante a vida, baixa autoestima, alguns saúde fragilizada, entre outros *handicaps* adicionados. Neste sentido, as cantinas sociais cumprem um papel

importante no que é uma dinâmica assistencialista, no sentido em que para muitos indivíduos a fome é a primeira necessidade.

As cantinas sociais devem ser olhadas como uma resposta social que não deve ser desprezada, uma vez que, em diversas situações tem que vir inicialmente o assistencialismo e só depois, após a confiança ganha com o beneficiário, é que é possível efetuar um trabalho maior com ele. Quem assume este facto não só assume que os problemas sociais são diversificados, como as respostas também têm que ser diversificadas.

O presidente das misericórdias, Manuel Lemos *in* TSF, aborda a questão das cantinas sociais como uma medida que teve um grande sucesso, no sentido em que, quem beneficia dela sabe bem as dificuldades por que passaria caso não tivesse esta ajuda, aumentando inclusivamente a sua fragilidade social.

Segundo o Ministério da Saúde (2006:13), “uma alimentação saudável deve estar baseada em práticas alimentares que assumam a significação social e cultural dos alimentos como fundamento conceitual”. Sem uma alimentação adequada, em quantidade e variedade equilibradas, o organismo acaba por não se desenvolver corretamente nem cria anticorpos resistentes, acabando por enfraquecer a saúde do indivíduo. No entanto, a alimentação equilibrada não chega para ter uma saúde fértil.

Em situações de HIV, uma das consequência a nível orgânico, é a dificuldade no processo de digestão. As cantinas sociais tornam-se numa ajuda fundamental e numa mais-valia para indivíduos que possuem o vírus do HIV, em situação de vulnerabilidade social, permitindo-lhes todos os dias da semana, refeições variadas e equilibradas. O mesmo acontece com todos os indivíduos que se encontrem em situação de vulnerabilidade social. O facto de este grupo não apresentar uma situação económica favorável, não lhes permite obter os bens essenciais para viver de forma saudável, mas sim para sobreviver.

As cantinas sociais são um grande apoio e ajuda a indivíduos e famílias, permitindo todos os dias colmatar situações de fome. Através do trabalho efetuado por técnicos especializados, que devem ser promotores e agentes do desenvolvimento, ajudam a que estes indivíduos recuperem, ainda que lentamente, a vontade de olhar o futuro com esperança, a ganhar mais otimismo, autoestima, autoconfiança, e vontade de lutar por eles.

3.2.4. Voluntariado

O voluntariado é um fenómeno complexo e diversificado, que não pertencendo à nossa era, traz consigo uma longa história que é importante conhecer. De acordo com a lei nº71/98 de 3 de novembro, o voluntariado é considerado como um

“Conjunto de acções de interesse social e comunitário, realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projectos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade, desenvolvidos sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas” (Lei nº71/98 de 3 de novembro, capítulo I, artigo 2º).

Com base na definição, o voluntariado é assim uma prática social em que os indivíduos atuam por vontade própria sem terem qualquer recompensa económica pelo seu contributo. A maior recompensa atribuída ao voluntário, é saber que ajudou de alguma maneira o indivíduo.

Amaro (2002), traz uma perspetiva histórica do voluntariado, dando ênfase a marcos significativos para a sua conceção nos dias de hoje. Segundo o autor, esta prática social pode ser analisada através de quatro fases: a pré-industrial, a industrial, o Estado Providência e a pós-industrial.

No contexto pré-industrial, o autor explica que a principal característica do voluntariado é o facto de não “concorrer” com o trabalho remunerado, afirmando mesmo que não tinha um reconhecimento social como apresenta nos dias de hoje. No entanto, para o autor,

“Não quer dizer que o tipo de acções, tarefas e serviços actualmente atribuíveis ao voluntariado, não se encontrem, factual e objectivamente, em vários momentos e sociedades que estão incluídas neste período, mas tão somente que não há, por enquanto, uma evidência do seu reconhecimento e valorização social generalizada” (*Idem*, 2002:15).

No contexto industrial, assistiu-se de forma paradoxal, a uma conquista e perda de visibilidade do reconhecimento social. As transformações sociais e as mudanças que resultaram da Revolução Industrial, vieram contribuir para novos modos de vida, nomeadamente para a organização do trabalho e para a solidariedade através do voluntariado. Contudo, o voluntariado era desvalorizado em comparação ao mercado de trabalho. A lógica de mercado assente na compra e venda de força de trabalho eram fatores que vigoravam na era industrial, havendo uma desvalorização do voluntariado face ao crescente sistema de profissionalização da época. Ou seja, o mercado social originava a profissionalização das relações sociais através “(...) da crescente

especialização de competências utilizadas na produção de bens e serviços, especialização essa que assenta não só na divisão técnica do trabalho, como no aprofundamento dessas competências” (*Idem*, 2002:17).

Na era do Estado Providência, nomeadamente em países capitalistas e após a Segunda Guerra Mundial, surgiram novas realidades face a consumos individuais e coletivos de natureza social. O processo de constituição da segunda geração de direitos, nomeadamente direitos sociais, veio a reconhecer a importância de um conjunto de bens e serviços fundamentais para a qualidade de vida do indivíduo, exigindo novas respostas universais que abrangessem grupos sociais de um determinado território nacional (*Idem*, 2002). Contudo, o voluntariado não caminhou lado a lado na constituição do desenvolvimento do Estado de Providência. Começou por ser visto como desajustado, não dando conta das necessidades sociais existentes. Este facto levantou para além de um descredito relativamente à eficácia da intervenção, a uma desconfiança de uma ordem de Estado Social, vista numa esfera assistencialista motivada pela religião. Apesar desta realidade, o voluntariado quando associado ao papel do Estado de Providência, era visto como uma atuação complementar à intervenção estatal, enquanto se ocupava dos grupos sociais mais vulneráveis e problemáticos (*Idem*, 2002).

O voluntariado, apesar da valorização da dimensão económica do modelo capitalista, surge como um fenómeno que não cumpre a lógica económica, na medida em que não é renumerado, mas sim o princípio da gratuidade onde o tempo dos indivíduos se divide entre o tempo de trabalho e o tempo livre.

A era pós industrial, trouxe uma nova realidade ao voluntariado. Em resultado da expansão das desigualdades sociais, aumentam as necessidades de apoio social a nível mundial. A intervenção efetuada através do voluntariado trouxe uma conotação de maior grandeza, deixando de ser uma ação voluntária local e nacional, passando a ser uma ação a nível global (*Idem*, 2002).

No que diz respeito ao panorama português, o voluntariado recebeu atenção por parte do Estado em 1995, quando o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social inicia reflexões que deram origem, em 1998, à aprovação de legislação específica sobre o voluntariado, com a Lei n.º 71/98 de 3 de novembro. Esta lei estabelece as bases de enquadramento jurídico, colocando limites e definições na ordem do voluntariado, voluntário, organizações promotoras, princípios, direitos e deveres, relação entre o voluntário e a organização promotora, entre outras (Delicado, Almeida & Ferrão, 2002).

Em 2000, foi criado o Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado (CNPV), através do Decreto-Lei nº 389/99 de 30 de setembro, que competia desenvolver ações direcionadas à promoção, coordenação e qualificação do voluntariado. O CNPV era composto por um indivíduo a nomear por despacho do Ministro do Trabalho e Solidariedade Social, e um representante do Estado dos diversos ministérios, e do terceiro setor, dando um total de vinte e cinco indivíduos. A estes juntavam-se ainda, com estatuto de observador, um representante da Rede Europeia Anti Pobreza Portugal; um representante da Confederação Portuguesa de Voluntariado, e um representante, da Responsabilidade Social das Empresas, através do Projeto “Mão na Mão” da Fundação Portugal Telecom. Apresentavam como objetivos “contribuir para a elaboração de um plano nacional de promoção e divulgação do trabalho voluntário; “propor medidas que permitam o aprofundamento do conhecimento sobre os voluntários portugueses”; “identificar os meios e as formas adequadas para que um número cada vez maior de pessoas se interesse pela realização do trabalho voluntário”; “contribuir para a implementação de um sistema de informação com vista a ser criada uma rede de comunicação e intercâmbio de exemplos e “boas práticas” dos voluntários e criar um site que disponibilize ampla informação”; e “promover a colaboração com as escolas e com as universidades, tendo em vista o estudo e desenvolvimento de projetos e programas incentivadores do voluntariado jovem” (in [http:// www.voluntariado.pt](http://www.voluntariado.pt)).

Através da CNPV, o voluntariado começou a ter maior dimensão, fazendo parte da agenda política e dos meios de comunicação social. Em 2001, com o Ano Internacional do Voluntariado em Portugal, o voluntariado esteve na agenda da sociedade tendo grande destaque nos meios de comunicação social (Martin et al, 2005). Os mesmo autores (2005:13) referem que após esse ano até à atualidade, não foram criadas novas medidas de promoção de voluntariado, afirmando que “(...) o período de 2002 até à atualidade marca um evidente retrocesso no desenvolvimento de medidas activas de promoção do movimento voluntário”.

Em 2011 decorreu o Ano Europeu das Atividades Voluntárias que Promovam uma Cidadania Ativa, cujo objetivo passou por incentivar e apoiar os esforços desenvolvidos pela Comunidade, pelos Estados-Membros e pelas autoridades locais e regionais, tendo em vista criar condições na sociedade civil propícia ao voluntariado na União Europeia e aumentar a visibilidade das atividades de voluntariado na União Europeia.

Segundo Smith, citado por Bussel&Forbes (2002), citado por Sousa (2012), o voluntariado pode ser efetuado como um ato único ou contínuo, podendo o voluntário criar uma carreira em torno das suas aprendizagens, experiências e habilidades em prol dos que beneficiam dessa ajuda.

Ser voluntário não está dependente da idade nem condição social. A motivação, por se fazer o que se gosta, é condição para que a carreira de voluntariado seja longa. Na linha de pensamento, Latham e Pinder (2005), citado por Ferreira (2008:45), afirmam que “a motivação é um processo psicológico complexo que resulta de uma interação entre o indivíduo e o ambiente que o rodeia”.

Para Mckee (2010), citado por Sousa (2012:18), os principais fatores motivacionais para o trabalho são o feedback, o reconhecimento, a recompensa, as conferências, o tempo, a comida grátis e a diversão. O facto de o voluntário estar a fazer o que gosta, mesmo não tendo nenhuma recompensa económica, é meio caminho para se sentir útil e ocupar o seu tempo-livre a ajudar o outro e a si mesmo. Ou seja, em públicos de risco, em que encontrar um emprego duradouro é bastante complexo, não só pelo seu passado, como muitas vezes pelo apeto físico que apresentam, sentir que alguém está a apostar neles, fá-los sentir uteis, com mais autoestima, confiança e satisfação, contribuindo para uma reflexão de encarar a vida de uma outra perspetiva e iniciar um novo caminho. A questão motivacional ajuda o público mais desfavorecido a sentir-se mais otimista para a mudança, ajudando-os a obter a força que necessitam para lutar pelos seus objetivos. Neste sentido, Posner (1988), citado por Hrimech (1988), refere que a motivação está na base do interesse, do empenho e da implicação, tornando-se fundamental avaliar a motivação de cada indivíduo uma vez que poderá ficar sujeito a longas formações.

A questão da inclusão também entra nesta prática, uma vez que o voluntariado é uma via à inclusão não só social, como profissional. Isto é, através do voluntariado para além do indivíduo mostrar os seus gostos e interesses, bem como a sua realização pessoal em fazer um trabalho de modo gratuito, muitas vezes leva a entidade empregadora em querer oferecer uma oportunidade de trabalho. Neste sentido, o indivíduo ao ter essa oportunidade, não só fortalece os seus laços sociais, como recomeça a sua prática cívica e profissional.

Atualmente o voluntariado está presente maioritariamente em instituições, de modo mais organizado e qualificado, assumindo-se como um complemento à atividade profissional dos voluntários. Quem pratica esta ato social, leva e tem consigo um novo recurso valioso para a vida social e um espaço ativo para a prática da cidadania.

3.2.5. O papel dos profissionais de Educação de Adultos e Intervenção Comunitária numa Cantina Social

A educação de adultos deve procurar satisfazer todas as necessidades sentidas pelo indivíduo ou conjunto de indivíduos, de modo a melhorar a qualidade de vida dos mesmos. Logo,

é um processo que visa o desenvolvimento global e integral dos sujeitos e de toda a comunidade, sendo os agentes sociais os principais atores da própria mudança.

Na prática da educação de adultos, o sujeito é o agente da sua própria educação, devendo ser ativo em todo o seu processo de transformação. A finalidade deste tipo de educação não é um trabalho apenas dedicado à perspectiva profissional, mas fundamentalmente a uma perspectiva de desenvolvimento global. Segundo Canário (2008), a educação de adultos é um processo que se define no plano de práticas educativas, na diversidade de instituições implicadas, e na diversidade da nova figura do educador. Para o autor, as práticas educativas são de extrema importância, salientando que vão ao encontro da alfabetização, da formação profissional, da animação sociocultural e do desenvolvimento local.

De acordo com Haro, citado por García e Sánchez (1997:271), o termo de desenvolvimento comunitário aplica-se “tanto para hacer referencia al fin que se quiere conseguir como a los medios para lograrlo (...)”. Na intervenção comunitária, deve ter-se sempre em conta as administrações, e os recursos técnicos, profissionais e científicos existentes. O principal objetivo deve ser a melhoria da qualidade de vida das pessoas, devendo ter-se sempre em conta as necessidades e problemas comuns da população.

Sendo as cantinas sociais um local onde indivíduos e famílias podem satisfazer as suas necessidades alimentares, é fundamental que haja uma visão da cantina social como um local onde não só o indivíduo diminui essa carência, como também incute aprendizagens. Para isso, o educador deve criar as condições necessárias para que se dê essa participação, valorizando e coordenando todos os recursos comunitários em torno de um projeto comum. Tratando-se de um local que recebe um público bastante diversificado, o educador deve também agir como um mediador, devendo ser o pilar de todo o processo de mediação. Como tal, deve ser capaz de identificar as necessidades dos clientes e trabalhá-las a partir das potencialidades de cada um.

Segundo Robert Castel, citado por Costa (1998), a exclusão social é uma rutura do indivíduo com a sociedade, conduzindo a sentimentos de incapacidade. Partindo desta frase, que se identifica com a maioria dos clientes das cantinas sociais, é crucial numa primeira fase, motivar o indivíduo à participação e à noção de que é um membro da sociedade e como tal tem os mesmos direitos que todos os outros cidadãos. “(...) a cidadania não aparece como o fim último de um processo educacional porque, sendo uma prática dialógica, implica que os sujeitos saem ao encontro uns dos outros para intercambiar bens, significados, afetos e compromissos” (Freire,1999:114).

O papel do educador de adultos e comunitário, deve passar pela valorização da cultura, dos valores, das experiências e dos interesses que os indivíduos têm, não esquecendo que cada um é diferente, e portador de saberes importantes para o seu processo de desenvolvimento. Assim, o educador deve apresentar uma atitude intercultural com os agentes sociais, fazendo a mediação entre as diferenças culturais que possam existir na comunidade.

Em qualquer contexto, são vários os objetivos que um educador/animador/mediador, deve ter na sua intervenção. Acima de tudo deve ter grande capacidade de escuta, diálogo e comunicação. Este objetivo é de extrema importância, uma vez que em contextos como cantinas sociais em que há um público bastante diversificado e problemático, o saber ouvir, é meio caminho andado para ganhar confiança dos clientes. Não nos podemos esquecer, que há bastantes situações em que ainda é difícil para alguns indivíduos aceitarem a sua realidade, ou seja, apresentam vergonha social e por vezes não se sentem à vontade para falar deles e dos seus problemas. Outro objetivo bastante importante é ter espírito de equipa e capacidade de empatia. O educador nunca trabalha sozinho, faz parte de uma equipa multidisciplinar que deve complementar-se para que o trabalho efetuado seja o melhor possível. Todo o educador deve estar preparado para novas situações e desafios, devendo ter um atitude reflexiva e maturidade para lidar com elas. Também se deve ir questionando sobre as suas práticas e novos desafios que pode abraçar, uma vez que o faz procurar novos métodos e técnicas que podem melhorar a qualidade da sua intervenção, sempre aliado a questões éticas e deontológicas.

A animação sociocultural, é a principal ferramenta dos educadores. Vem do latim feminino *anima* e do masculino *animus*, que significa vida, ar, ou seja, está associada ao positivismo, ao entusiasmo, à participação, à ação e não inação. A animação dos dias de hoje deve ser uma animação pensada, racionalizada, que tem como um dos principais objetivos utilizar componentes educativas nas suas intervenções, ou seja, tem como base da sua intervenção a pedagogia. Sendo um método aplicado por diversos técnicos sociais na sua intervenção, utiliza técnicas diversificadas de diversas áreas, tais como técnicas de formação, técnicas de difusão, técnicas artísticas, técnicas lúdicas, e técnicas sociais (Ander-Egg, 2000).

É importante dar a conhecer à população que é possível viver em, com e na comunidade com diferentes culturas e valores, desde que se sustentem com base no respeito mútuo. O educador, acaba por ser um mediador com tarefa “informativa/comunicativa e educativa/emancipativa” (Antunes, 2008:87). Ou seja, a mediação acaba por ser um jogo de interesses e saberes, cabendo ao educador fazer a mediação de tudo isso.

3.3. Identificação dos contributos teóricos mobilizados para a problemática específica de intervenção

O trabalho de investigação-ação-participativa deve ter sempre em consideração a teoria, através de uma pesquisa bibliográfica; e a prática, neste caso a ação participante. Ou seja, deverá sempre existir uma relação entre a teoria e prática, uma vez que para dar início à prática necessitamos de conhecer a teoria, e vice-versa.

Sendo a nossa intervenção numa EISD, mais propriamente numa cantina social, torna-se bastante importante conhecer essa realidade, bem como o papel de um educador neste tipo de valências. Após algumas leituras e indo ao encontro de toda a aprendizagem efetuada ao longo do mestrado, o papel de um educador com o público que frequenta cantinas sociais deverá ser inicialmente de observador, uma vez que é necessário ganhar a confiança dos clientes, o que neste público é bastante complicado devido a todas as histórias de vida que possuem. De forma a conseguirmos ter alguma proximidade com o público em questão, foi necessário recorrer a um estudo de gostos e interesses dos mesmos. Só assim conseguimos chegar mais perto e entender as suas dificuldades, preocupações, motivações, entre outros aspetos necessários para se efetuar uma boa intervenção.

Toda a intervenção deve ir ao encontro dos interesses do público-alvo, que vão na ordem da saúde, educação, desporto, cultura, entre outros. Com base nesses interesses, procedeu-se à elaboração de atividades que foram ao encontro desses requisitos.

Idanez (2001), citado por Tavares (2004), refere que na intervenção deve-se atuar segundo três princípios: igualdade, liberdade e solidariedade. A intervenção efetuada foi ao encontro desses princípios na medida em que se teve o cuidado de tratar todos os clientes de igual forma e sem qualquer tipo de discriminação, assumindo-se o compromisso da igualdade; apoiou-se os clientes sempre que possível, nomeadamente quando necessitavam de ajuda a nível social, através do acompanhamento aos serviços necessários e no preenchimento de fichas para requerer determinado apoio social; e por fim teve-se sempre o ato solidário presente nomeadamente na cantina social através da entrega de refeições grátis de forma a colmatar a carência económica que o público-alvo possui. A mesma autora refere que tratando-se de um público fragilizado e alvo de exclusão social, é fundamental existir informação adequada que ajude a provocar a mudança. Neste sentido também pudemos atuar através da construção de um painel informativo que continha todas as informações relativas à cantina social bem como outras que interessavam aos clientes. Contudo, muito mais do que ter um painel informativo, teve que existir

um trabalho por parte da educadora no sentido de transmitir oralmente todas as informações para que todos tivessem conhecimento das mesmas. Isto porque existiam clientes que possuíam determinadas limitações, como falta de visão, ou analfabetismo, impossibilitando-lhes estar ocorrentes de tudo o que se passava ou iria passar na cantina social.

A pesquisa teórica também contribuiu para mais uma vez realçar a importância da animação sociocultural nas intervenções deste caráter. Tendo como alguns objetivos promover a autoestima, a autonomia e a participação social, bem como o desenvolvimento pessoal e comunitário, a animação sociocultural tornou-se na principal ferramenta a ser utilizada nas intervenções.

Relativamente à educação de adultos e intervenção comunitária, também houve uma preocupação em efetuar leituras sobre o tema, uma vez que é entendido pela sua grande complexidade de práticas e finalidades. Esta complexidade, de acordo com Canário (1999), diz respeito à história e percurso de vida de cada indivíduo, sendo uma realidade que a educação de adultos não é uma prática dos dias de hoje, mas sim com uma história de vários anos, e com práticas sociais diversificadas e melhoradas de forma a adaptarem-se a todas as situações e contextos sociais.

A educação de adultos é fundamental nos dias de hoje, uma vez que se encontra sujeita a múltiplas mudanças sociais, sendo necessário as pessoas se adaptarem às mesmas. Muitos indivíduos procuram-na para o seu próprio bem-estar, na medida em que procuram desenvolvimento pessoal através da aquisição de novas aprendizagens, como uma alternativa de ocupação dos seus tempos livres.

Referimos anteriormente que as intervenções necessitam tanto da teoria como da prática uma vez que se complementam. Neste sentido, e efetuadas as bases teóricas, é necessário desenvolvermos a metodologia de intervenção, que será abordada na secção seguinte.

4. Enquadramento Metodológico do Estágio

Nesta secção será abordado o tema designado de apresentação e fundamentação das metodologias de intervenção (4.1); e a identificação dos recursos mobilizados e das limitações do processo (4.2).

4.1. Apresentação e fundamentação da metodologia de intervenção

As metodologias de intervenção são procedimentos orientados para desenvolver o conhecimento e intervir na educação social e comunitária. Logo, a metodologia é o estudo do método. Numa investigação social é sempre utilizado um ou mais métodos de trabalho, tendo sempre em atenção os objetivos da investigação. Como refere Pardal & Correia (1996:7) “não se trata (...) de arquitectar um somatório de técnicas, mas de conceber os traços fundamentais de um percurso de trabalho global, sustentado por referentes teóricos em que as técnicas têm lugar”.

Neste subtema será apresentado o paradigma (4.1.1); o modelo (4.1.2.); os métodos (4.1.3); e as técnicas de educação e avaliação (4.1.4).

4.1.1. Paradigma

“Um paradigma representa um conjunto de pressupostos interligados que dizem respeito à realidade (ontologia), ao conhecimento dessa realidade (epistemologia) e às formas particulares de aproximação a essa realidade (metodologia)” Crabtree e Miller, citado por Moreira (2007:18).

Indo ao encontro da citação anterior, podemos afirmar que um paradigma auxilia na definição do objeto de estudo, orienta no desenvolvimento da pesquisa e apoia na interpretação das respostas obtidas.

Na nossa perspetiva, o paradigma que mais se identifica com a intervenção realizada neste projeto, é o paradigma interpretativo-hermenêutico. Trata-se de um paradigma que cria uma relação entre o investigador e a realidade estudada, cujo conhecimento se obtém da compreensão dos signos presentes no contexto social, permitindo assim construir um conhecimento do mundo social e da ação.

O pensamento hermenêutico diz respeito à arte de interpretar, ou seja, elaborar pensamentos sobre tudo o que rodeia o indivíduo. Foucault (1966), citado por Lopes (2011), refere que a hermenêutica é um conjunto de técnicas e de conhecimentos que permitem ler todos os

sinais que o mundo lhe transmite. O meio está em constantes transformações, levando a que se criem diferentes contextos que são necessários interpretar.

Contendo noções de compreensão, significação e ação, a perspectiva interpretativa entra no mundo pessoal do indivíduo, desdobrando situações e interpretando-as, procurando encontrar a objetividade no âmbito dos significados. Foca-se na descrição e compreensão do que é único e particular do indivíduo, pretendendo desenvolver conhecimento ideográfico e aceitar que a realidade é dinâmica, múltipla e holística. Segundo Arnal *et al* (1992), este paradigma dá relevância à realidade educativa, nomeadamente nos significados das pessoas implicadas nos contextos educativos, analisando crenças, intenções, motivações entre outras características não observáveis diretamente nem suscetíveis de experimentação.

Neste paradigma o educador exerce um papel de mediação, propondo e criando atividades de desenvolvimento pessoal e coletivo, promovendo interação social. O indivíduo é o centro de todo o processo, que está inserido num determinado contexto com valores e convicções, dos quais exprime as suas motivações, desejos e interesses, sendo necessário conversar e escutar para compreender toda a realidade à sua volta. (Trilla, 2004).

4.1.2. Modelo

Tratando-se de uma investigação complexa, é necessário ter uma visão reflexiva e compreensiva dos indivíduos em estudo e dos fenómenos. Neste sentido, e indo ao encontro do paradigma referido no ponto anterior, o modelo que mais se adequa na nossa investigação e que foi predominante e transversal a todo o projeto, é o modelo qualitativo.

De acordo com Moreira (2007), a abordagem qualitativa parte de um pressuposto básico de que o mundo social é um mundo construído com significados e símbolos, permitindo entrar dentro de um processo de construção social, e reconstruir conceitos e ações da situação estudada. Neste sentido, permite descrever e compreender os meios através dos quais os sujeitos empreendem ações significativas e criam o seu mundo, através de descrições profundas, reduzindo a análise a âmbitos limitados de experiência, através da imersão nos contextos em que decorre.

Bogdan & Bicklen (1994), referem que existem cinco características fulcrais para definir a abordagem qualitativa. A primeira característica parte do princípio de que a fonte dos dados deve ser em ambiente natural, havendo uma preocupação com o contexto uma vez que a compreensão da realidade só pode ser bem definida quando observada no ambiente comum do sujeito. Ou seja, como referem Estrela & Nòvoa (1993:48) “divorciar o acto, a palavra e o gesto do seu contexto é

perder de vista o significado”. A segunda característica parte do princípio de que tudo deve ser descritivo, sendo os dados recolhidos através de palavras e/ou imagens. Exige-se que a realidade seja examinada ao pormenor, uma vez que tudo pode conter elementos que nos fazem compreender melhor o objeto de estudo. Para isso, podem ser utilizadas transcrições de entrevistas, notas de campo, fotografias, vídeos, entre outros dados. A terceira característica prende-se pelo interesse do educador em se interessar mais pelo processo do que pelos resultados. Isto porque, muitos dos resultados só chegam passado algum período de tempo, sendo fundamental que todo o processo de mudança até à mudança propriamente dita, seja efetuado nas melhores condições e de acordo com o agente ativo. É importante não esquecer que a intervenção social é um processo contínuo e pode ser demorado. A quarta característica leva o educador a analisar os dados de forma indutiva, isto é, de baixo para cima. Olha-se para o individual, para pequenas peças que se vão juntando e interligando de forma a chegar-se a algo maior. Por último, a quinta característica prende-se na importância dos significados na abordagem qualitativa, devendo-se retirar interpretações de tudo o que nos é dado. Isto é, todos os investigadores que utilizam a abordagem qualitativa, preocupam-se com a opinião dos indivíduos, tendo sempre mente aberta para apreender novas perspetivas de opiniões.

Apesar das particularidades da metodologia qualitativa e quantitativa, ambas se cruzam e são importantes para a compreensão da realidade. Ou seja, o investigador para além de conseguir uma compreensão da realidade mais profunda, cruza as duas metodologias conseguindo comparar conclusões das análises que faz a cada uma. Neste sentido, o modelo quantitativo, apesar de ter sido com menor ênfase, também fez parte deste projeto, nomeadamente com a análise de dados provindos de inquéritos e questionários. Caracteriza-se por estar voltado para os resultados, permitindo-nos obter dados importantes para a avaliação do projeto.

4.1.3. Método

Ander Egg (2011), in Lopes (2011), define o método como um caminho a percorrer com regras, operações e procedimentos predefinidos de forma voluntária e reflexiva, de modo a alcançar-se um objetivo ou processo de como atuar. O caminho é assim visto como uma estratégia para realizar ações com vista ao alcance e cumprimento de objetivos.

Sendo a educação de adultos de caráter prático, ela terá sempre que recorrer a métodos “que possam ser levados à prática, isto é, a métodos de investigação aplicada”, que permitem captar a dimensão subjetiva dos fenómenos sociais (Erasmie & Lima, 1989:15).

Esta abordagem permite relacionar conceitos de forma a encontrar referências que permitem observar, compreender o problema e orientar possíveis soluções. É necessário que as ferramentas teóricas estabeleçam pontos de referência com os quais poderemos exercer a dimensão hermenêutica, ou seja, atribuir sentidos, produzir interpretações do que se vive nas ações pedagógicas desenvolvidas, inserindo-as numa vertente teórica e tendo condições de propor a continuidade de uma reflexão sobre o seu projeto educativo (Ferreira, 2001).

Os métodos utilizados neste projeto foram ao encontro de uma Investigação-Ação-Participativa, e da Animação Sociocultural.

Segundo Ander-Egg (1990), a investigação-ação-participação, assenta em três aspetos fundamentais no desenvolvimento da educação de adultos e comunitária: na investigação, na medida em que assenta num procedimento reflexivo, sistemático, controlado e crítico ajudando na compreensão do contexto; na ação, que será o estudo e intervenção propriamente dita; e na participação que permite que o investigador se envolva com, na, em, e pela comunidade, permitindo que os sujeitos ativos contribuam para conhecer e transformar a realidade em que estão implicados. “ [...] não cabe resolver os problemas mas, em conjunto com a população encontrar formas de resolvê-los” (Antunes, 2008:88). O problema social da comunidade deve ser “definido, analisado e resolvido por ela” sendo o último objetivo da investigação-ação “a transformação radical da realidade social e a melhoria de vida das pessoas envolvidas” (Erasmie & Lima, 1989:49). Os sujeitos, devem ter o papel central de todo o processo sendo os principais agentes de mudança, tornando-se o papel do educador/investigador secundário e fomentador de provocar essa mudança nos sujeitos. De acordo com o mesmo autor, a investigação-ação-participação é o método mais adequado no campo da educação de adultos. Entendido como um processo de investigação orientado para a mudança social, na ótica de Erasmie&Lima (1989), comporta três componentes:

“Um processo de investigação de problemas sociais, através da participação activa na comunidade em todas as fases do processo; um processo educativo através do qual a comunidade adquire consciência, não só dos problemas concretos com que depara, mas também das causas estruturais desses problemas; um processo de incrementar acções que possam conduzir a soluções para um problema, quer seja de longo ou de curto prazo” (*Idem*, 1989:48).

Trata-se portanto de um método que valoriza a capacidade dos indivíduos em reconhecer o seu problema, existindo um trabalho cooperante entre o investigador e os atores sociais, de modo a que a mudança face aos problemas diagnosticados seja efetuada com sucesso. Nesta

linha de pensamento, as técnicas de participação aplicadas também têm um papel importante, na medida em que, para serem colocadas em prática é necessário fornecer aos sujeitos ferramentas para que possam participar. É fundamental criar espaços e oportunidades que possibilitem aos indivíduos exercer ativamente as suas ações.

Este tipo de investigação é um processo cíclico, uma vez que, atingidos os objetivos propostos no projeto de intervenção, é possível efetuar-se repetições de projetos com o objetivo de melhorar os modos de atuação bem como obter um maior impacto sobre os sujeitos. É importante que em todos os momentos de investigação/intervenção/ participação, haja momentos de avaliação de modo a perceber-se se estamos a ir ao encontro dos objetivos delineados.

Uma vez que utilizamos uma investigação-ação-participativa, a animação sociocultural entra na nossa intervenção como um complemento que favorece a proximidade do mediador/educador com o público-alvo. A animação sociocultural, é “uma estratégia que encontra no vivido e no agido da comunidade os elementos necessários para iniciar o diálogo e o encontro de valores comuns que permitam alcançar finalidades de todos e de cada um. É que, sem educação/animação, não há cidadão” Peres (2007:17). É um modelo de intervenção socioeducativa que se concretiza através de uma pedagogia participativa. Nesta ótica, tem presentes três premissas que vão na ordem da prática dos agentes implicados, isto é, nas suas experiências de vida e nos seus gostos e interesses; nos recursos disponíveis existentes, em que antes de se efetuar o projeto deve ter-se atenção que o mesmo deve conseguir ser sustentado pelos recursos existentes, logo deve existir uma boa análise do que já existe; e a situação contextual em que os indivíduos se encontram (Ander-Egg, 2000).

De acordo com Trilla (2004), o animador sociocultural tem um papel de educador, na medida em que tenta estimular a ação com vista à mudança de comportamento e/ou atitudes; e um papel de agente social, uma vez que orienta grupos e promove o contato com outras realidades sociais, de modo a envolver os indivíduos numa ação conjunta, criando momentos de partilha de saberes e enriquecimento pessoal, social e cultural.

Podemos concluir este subtema dizendo que a investigação-ação-participação e a animação sociocultural se relacionam, sendo a aplicação de diversas técnicas de investigação, intervenção e avaliação, que garantem o cumprimento das ações uma prática essencial. De seguida iremos dar continuidade a esta temática, nomeando as técnicas utilizadas quer no momento de investigação quer no momento de intervenção.

4.1.4. Técnicas de educação e avaliação

As técnicas são uma “aplicação específica do plano metodológico e a forma especial de o executar” Greenwood (1965:314). Ao longo de todo o projeto foram aplicadas técnicas de investigação, técnicas de intervenção e técnicas de avaliação, que iremos abordá-las em fases distintas.

a) Técnicas de investigação

Durante a fase de investigação efetuámos uma análise contextual, dando relevância a cada detalhe evidenciado no público-alvo e nos meios físicos e humanos que o suportam. Para isso foram utilizadas técnicas de investigação, que mostramos no quadro 2 e descrevemos de seguida.

Quadro 2 – Técnicas de investigação utilizadas.

Pesquisa bibliográfica	Reuniões de equipa	Inquérito por questionário
Pesquisa documental	Observação participante	Notas de campo
Análise de conteúdo	Observação não participante	Entrevista social
Análise documental	Conversas informais	

Pesquisa bibliográfica

“Quando um investigador inicia um trabalho, é pouco provável que o assunto tratado nunca tenha sido abordado por outra pessoa, pelo menos em parte ou de forma indirecta. (...) Todo o trabalho de investigação se inscreve num continuum e pode ser situado dentro de, ou em relação a, correntes de pensamento que o procedem e influenciam” (Quivy & Campenhoudt, 1992:48).

Como os autores nos explicam, é fundamental antes de se iniciar qualquer investigação, adquirir algumas noções sobre a realidade que nos é esperada, nomeadamente através de referenciais teóricos sobre o tema, intervenções efetuadas na área, entre outras. Neste sentido, a pesquisa bibliográfica fez parte da primeira fase inicial, antes de iniciarmos a intervenção, ajudando-nos a compreender melhor a problemática que nos debatíamos, bem como o tipo de público que a ela está sujeita.

Pesquisa documental

“Tem-se como fonte documentos no sentido amplo (...). Nestes casos, os conteúdos ainda não tiveram nenhum tratamento analítico, são ainda matéria-prima, a partir da qual o pesquisador vai desenvolver sua investigação e análise” (Severino, 2007). A nossa pesquisa documental também foi fundamental para entendermos a realidade, nomeadamente as normas de funcionamento institucionais, através do regulamento interno das cantinas sociais; e o acesso a processos dos clientes para a compreensão da realidade e do público-alvo, permitindo efetuar uma análise dos problemas e histórias de vida de cada um.

Análise de conteúdo

A análise de conteúdo “oferece a possibilidade de tratar de forma metódica informações e testemunhos que apresentam um certo grau de profundidade e de complexidade” (Quivy & Campenhoudt, 1993: 224-225). A análise de conteúdo foi utilizada na nossa investigação através dos referentes teóricos que encontramos, bem como através dos inquéritos por questionário aplicados, das reuniões e das notas de campo retiradas. Permitiu-nos relacionar conceitos e opiniões de forma a conseguirmos enquadrá-los no nosso contexto.

Análise documental

A análise documental envolve a seleção, o tratamento e a interpretação da informação recolhida em documentos, tornando-se bastante importante na nossa investigação. Permitiu-nos elaborar um pensamento sobre o que são as cantinas sociais, os seus objetivos e finalidade, bem como conhecer algum historial do público-alvo, através dos processos pessoais.

Reuniões de equipa

As reuniões de equipa foram bastante importantes na medida em que foram feitas explicações sobre algumas formas de atuar com o público-alvo e sobre os métodos de trabalho numa cantina social. Permitiu também efetuar partilha de ideias sobre possíveis intervenções a efetuar com os clientes, bem como ajudou a compreender melhor a realidade e os tipos de clientes que frequentavam a cantina social, bem como as suas problemáticas associadas.

Observação participante e não participante

“Não há ciência sem observação, nem estudo científico sem um observador” (Pardal e Correia, 1996:49).

A técnica de observação permite reparar em comportamentos e atitudes no preciso momento em que ocorrem. A observação participante é importante na medida em que observamos atitudes e comportamentos de perto, podendo agir de alguma forma. Isto é, é possível conhecer a problemática e o indivíduo de uma forma mais acentuada, criando assim proximidade e confiança com o público-alvo. Este tipo de observação dominou a nossa intervenção contribuindo para uma maior proximidade com o público-alvo. Isto facilitou o nosso trabalho, na medida em que os clientes sentiam-se mais confortáveis para comunicar algum problema ou situação, e posteriormente para participarem nas atividades.

A observação não participante implica que o observador seja apenas espectador sem poder efetuar qualquer tipo intervenção. Este tipo de observação fez parte da uma tarefa inicial de investigação, através das primeiras entrevista sociais feitas pelo acompanhante de estágio, de forma a entender se a realidade social que o indivíduo tinha apresentado inicialmente se teria alterado ou não. A nossa atenção virou-se totalmente para o discurso do cliente permitindo-nos conhecer melhor a realidade social que apresentava.

Conversas informais

As conversas informais são bastante importantes, pois para além de permitirem os primeiros contatos com os profissionais da instituição e os clientes da mesma, ajudam-nos a criar uma relação de confiança. Por vezes, foi nas conversas informais que ficámos a saber um pouco mais das histórias de vida dos clientes e das suas inquietações, ajudando-nos a compreender melhor os comportamentos e atitudes dos mesmos.

Inquérito por questionário

Esta técnica serviu para conhecermos melhor as características dos clientes, possibilitando-nos recolher um grande número de informações. Possibilitou-nos conhecer os gostos e interesses, experiências profissionais, opiniões, entre outras características que nos permitiram organizar uma intervenção de acordo com os dados fornecidos. Os questionários aplicados, devido ao tipo de público, foram curtos e com hipóteses de resposta, ou seja, optou-se por um questionário de

resposta fechada ou mista. Esta característica é importante, uma vez que este tipo de clientes não dispõe de muito interesse e concentração para responder a questionários. Quando se aplicam questionários de resposta aberta, é certo que provocamos liberdade de expressão, contudo corremos o risco de os indivíduos fugirem ao tema ou escreverem respostas despropositadas. Outra característica fundamental é garantir a confidencialidade e anonimato ao indivíduo, de modo a que as respostas do mesmo sejam o mais sinceras possível.

Notas de campo

As notas de campo são um aliado fundamental da observação participante e que devem acompanhar toda a intervenção. Ajudam-nos a registar todos os dados recolhidos ao longo da nossa investigação/ intervenção/avaliação, sendo um registo bastante importante para a formulação de conteúdo que sustente a nossa prática.

Entrevista social

As entrevistas são “uma das fases mais agradáveis da investigação: a da descoberta, a das ideias que surgem e dos contactos humanos mais ricos para o investigador” (Quivy & Campenhoudt, 2008:69).

A entrevista efetuada foi no âmbito de conhecer se a realidade social do indivíduo se tinha alterado aquando o registo de entrada na cantina social. Isto permite-nos conhecer a realidade social que o indivíduo enfrenta, possibilitando-nos encontrar novas problemáticas que devem sofrer intervenção. Por vezes os clientes não têm coragem suficiente para expor a sua situação, sendo estes momentos de apoio individual, que para eles são de extrema importância, que os levam a pedir ajuda. Esta técnica, foi aplicada pelo acompanhante de estágio, contudo teve a colaboração da estagiária num papel mais secundário e inicialmente não participante.

b) Técnicas de intervenção

Durante a fase de intervenção foram utilizadas determinadas técnicas, que mostramos no quadro 3, e explicamos posteriormente¹.

¹ Algumas técnicas foram explicadas no tópico anterior, sendo que não serão novamente repetidas.

Quadro 3 – Técnicas de intervenção utilizadas.

Conversas informais	Relatórios de intervenção	Técnicas artísticas
Inquérito por questionário	Acompanhamento social	Técnicas lúdicas
Notas de campo	Técnicas de formação	Registo de presenças
Análise documental	Técnicas de difusão	

O quadro acima exposto é uma adaptação do quadro de Ander-Egg.

Relatórios de intervenção

Os relatórios serviram para registar tudo o que era efetuado ao longo do dia. Esta técnica permitiu dar a conhecer ao acompanhante de estágio tudo o que era feito diariamente, bem como informar sobre novas situações ou dados importantes sobre algum cliente. Foi uma técnica que permitiu efetuar uma análise documental, possibilitando ajustar a intervenção de modo a não serem cometido os mesmos erros.

Acompanhamento social

Esta técnica permitiu criar um laço de confiança maior com os clientes. Foi efetuada no âmbito do acompanhamento dos clientes ao registo civil, de modo a ajudá-los no tratamento do cartão de cidadão, informando-os do que era necessário ter para o conseguirem. Isto fê-los sentir-se apoiados, bem como informados sobre como proceder, possibilitando-os de, numa próxima vez, terem uma atitude autónoma.

Outro acompanhamento efetuado foi ao instituto de segurança social, nomeadamente ao apoio social, no sentido de se conseguir um apoio financeiro para um cliente que sofria de esquizofrenia, de modo a que este pudesse seguir tratamento na sua área de residência.

Técnicas de formação

As técnicas de formação muitas vezes são entendidas como uma forma de educação não-formal. Na sua prática ajuda a tornar os clientes mais críticos sobre diversos assuntos, ajudando-os a serem os protagonistas na sua mudança. Este tipo de técnica também serve para os fazer compreender a sua situação, bem como a escutar situações parecidas, de modo a que compreendam que não são os únicos a ter problemas. Isto faz com que tenham mais respeito uns

pelos outros, tornando-os mais solidários. As técnicas de formação utilizadas vão na ordem de debates, mesas redondas, reuniões de trabalho e educação de adultos.

Técnicas de difusão

As técnicas de difusão serviram para dar a conhecer um monumento histórico aos clientes possibilitando-os enriquecer os seus conhecimentos culturais. Através desta técnica foi possível realizar atividades dentro do monumento, facilitando as relações interpessoais e intergrupais, bem como o interesse dos participantes em querer saber mais sobre aspetos culturais.

Técnicas artísticas

As técnicas artísticas ajudam os indivíduos a expressar-se e a criarem utensílios ou produtos que os satisfaçam a nível pessoal. Permitem que o indivíduo se sinta realizado, dando-lhe maior autoestima, autoconfiança e autonomia. As técnicas artísticas utilizadas foram na ordem da arte popular, da arte visual e de novas formas de cultura.

Técnicas lúdicas

Este tipo de técnica é uma mais-valia de carácter social. Permite que os clientes desfrutem de momentos de lazer e convívio, favorecendo relações intergrupais e interpessoais, entretenimento e descontração, entre outros objetivos. A prática desportiva ajuda os clientes a inculcar regras não só desportivas como de cidadania, mas também ajuda-os a ficar elucidados sobre a importância do exercício físico para uma boa qualidade de vida.

Registo de presenças

Em todas as atividades realizadas eram registadas as presenças dos participantes, permitindo-nos efetuar uma análise de assiduidade e motivação dos mesmos (Anexo I).

c) Técnicas de avaliação

A fase de avaliação foi efetuada em três momentos, isto é, na fase de sensibilização – avaliação diagnóstica; na fase de intervenção – avaliação contínua; e na fase de avaliação –

avaliação final. No quadro 4 estão presentes as técnicas de avaliação que foram utilizadas ao longo de todas as fases mencionadas².

Quadro 4 – Técnicas de avaliação utilizadas.

Observação participante	Inquérito por questionário	Notas de campo
Conversas informais	Análise de conteúdo	

4.2. Identificação dos recursos mobilizados e das limitações do processo

Para a implementação das atividades são necessários recursos humanos, materiais, físicos e financeiros. Contudo nem sempre se efetuam da forma como se pretende, havendo algumas limitações que é necessário contornar. Este subtema será dividido pelos recursos mobilizados (tópico a)) e pelas limitações do processo (tópico b)) de modo a facilitar a leitura.

a) Recursos mobilizados

No quadro 5 evidenciamos os recursos humanos utilizados ao longo da intervenção.

Quadro 5 – Recursos humanos mobilizados.

Atividade	Recursos Humanos
Reuniões de equipa	Estagiária; Assistente social; Socióloga; Técnica de animação sociocultural.
Inquéritos/ Questionários	Estagiária; Clientes.
O meu nome	Estagiária; Clientes.
(In)Forma-te	Estagiária; Clientes.
Caixa-Correio	Estagiária; Clientes.
A nossa árvore	Estagiária; Clientes.
Roda dos alimentos	Estagiárias; Clientes.
O cravo 25 de abril	Estagiária; Clientes.
Peddy-paper	Estagiária; Técnicos de animação sociocultural; Cozinheira; Clientes.
Balão de sonho	Estagiária; Clientes.
Terça em rodagem	Estagiária; Técnico de animação sociocultural; Clientes.
Placar informativo	Estagiária; Clientes.
A nossa reunião	Estagiária; Assistente social; Socióloga; Técnica de animação Sociocultural; Clientes.

² Não serão explicadas as técnicas de avaliação utilizadas uma vez que já as explicámos nas técnicas anteriores.

Atelier de cozinha	Estagiária; Técnica de animação sociocultural; Clientes.
Terça em movimento	Estagiária; Técnico de animação sociocultural; Clientes.
Atendimento	Estagiárias; Clientes
Ronda	Estagiária; Técnico de Serviço Social; Clientes
Reforço alimentar	Estagiária; Clientes.
Housing First	Estagiária; Socióloga; cliente sem-abrigo.

No quadro 6 demonstramos os recursos materiais utilizados ao longo da intervenção.

Quadro 6 – Recursos materiais mobilizados.

Atividade	Recursos Materiais
Reuniões de equipa	Papel; esferográfica; cadeiras; mesa.
Inquéritos/ Questionários	Computador; impressora; papel de impressão; esferográfica; mesa; cadeira.
O meu nome	Computador; impressora; papel de impressão; tesoura; isqueiro; fita decorativa.
(In)Forma-te	Vigas; bacia; água; tesoura de enxertia; tesoura; couro; cola de sapateiro; agulha de sapateiro; fechos de metal.
Caixa-Correio	Baú de madeira; tinta vermelha; pincéis; cadeado; computador; impressora; papel de impressão; esferográfica; mica; suporte de parede; berbequim.
A nossa árvore	Árvore artificial de natal; cartolina; papel crepe; esferovite; esferográfica; lâ; tesoura; furador; tinta dourada; pincel.
Roda dos alimentos	Papel cenário; tinta verde; pincéis; revistas de alimentos; tesoura, cola; cola de parede; régua; marcadores.
O cravo 25 de abril	Palitos; papel crepe verde e vermelho; cola; computador; impressora; papel de impressão; tesoura.
Peddy-paper	Computador; impressora; papel de impressão; esferográficas; transporte; alimentação variada; cartas; bola de futebol; mantas.
Balão de sonho	Cartolina; esferográfica; cola de parede; tesoura; purpurinas.
Terça em rodagem	Tela branca; computador; projetor; cadeiras; mantas; pipocas.
Placar informativo	Papel cenário; papel plastificante; régua; tesoura; marcadores; cola de parede.
A nossa reunião	Novelo de lâ; computador; impressora; papel de impressão; caixa; cadeiras; mesas; café; chá; biscoitos.
Compotas e biscoitos	Fruta variada; panela; varinha mágica; água; açúcar; farinha; canela; chocolate em pó; limão; leite; ovos; frascos; fita decoradora; papel autocolante; sacos de plástico transparente.

Terça em movimento	Bola de futebol; mesa de matraquilhos; águas; bolachas.
Atendimento	Mesa; cadeiras; computador.
Ronda	Carrinha; reforço alimentar (variado); preservativos; café; chá.
Reforço alimentar	Alimentos variados.
Housing First	Carro; cobertores; alimentos variados.

De seguida, mostraremos no quadro 7 os recursos físicos necessários para a intervenção.

Quadro 7 – Recursos físicos mobilizados.

Atividade	Recursos Físicos
Reuniões de equipa	Gabinete técnico.
Inquéritos/ Questionários	Gabinete técnico; centro de alojamento; cantina Social.
O meu nome	Sala de artes.
(In)Forma-te	Sala de artes.
Caixa-Correio	Sala de artes; cantina social.
A nossa árvore	Sala de artes; cantina social.
Roda dos alimentos	Sala de artes; cantina social.
O cravo 25 de abril	Sala de artes.
Peddy-paper	Mosteiro de Tibães.
Balão de sonho	Sala de artes; cantina social.
Terça em rodagem	Sala de reuniões.
Placar informativo	Sala de artes; cantina social.
A nossa reunião	Sala de reuniões.
Compotas e biscoitos	Cozinha.
Terça em movimento	Campo de futebol; varanda; cidade de Braga.
Atendimento	Gabinete técnico.
Ronda	Cidade de Braga.
Reforço alimentar	Cantina social.
Housing First	Apartamento no âmbito do projeto Housing First

Para finalizar a fase dos recursos utilizados ao longo da intervenção, mostramos no quadro 8, os recursos financeiros necessários. A maioria desses recursos apresentam custo zero uma vez que já existiam na instituição, não tendo sido necessário haver qualquer gasto. A despesa obtida foi sustentada pela equipa de intervenção social direta.

Quadro 8 – Recursos financeiros mobilizados.

Atividade	Recursos Financeiros
Reuniões de equipa	0 €
Inquéritos/ Questionários	0 €
O meu nome	0,70 €
(In)Forma-te	0 €
Caixa-Correio	3,75 €
A nossa árvore	0 €
Roda dos alimentos	0 €
O cravo 25 de abril	1,50 €
Peddy-paper	4,80 €
Balão de sonho	0 €
Terça em rodagem	0 €
Placar informativo	0 €
A nossa reunião	0 €
Compotas e biscoitos	0 €
Terça em movimento	0 €
Atendimento	0 €
Ronda	0 €
Reforço alimentar	0 €
Housing First	0 €
	Total: 10.75 €

b) Limitações do processo

Ainda na fase inicial, aquando a planificação das atividades, existiram algumas limitações que não possibilitaram a construção de um plano de atividades com o total conhecimento da realidade. Isto é, nos meses de outubro e novembro, em que se dá a fase de diagnóstico das necessidades, e onde o contato com o público-alvo é fundamental, no nosso caso não foi possível em grande parte. Isto, porque os clientes só se encontravam presentes na cantina social das 11:30 horas às 12:00 horas para levantamento da refeição ou das 12:00 horas às 13 horas para efetuarem refeição no centro. Este último horário, apesar de ter elementos da cantina social era mais destinado ao público residente no centro de alojamento. O público da cantina, sendo destinado o primeiro horário, só se dirigia ao local perto das 11:30 horas, o que condicionava os primeiros contatos. Numa primeira fase, o acompanhante de estágio quis efetuar entrevistas sociais aos clientes de modo a apresentar a estagiária e comunicar-lhes qual a função da mesma na instituição. Esta prática foi efetuada praticamente todos os dias de outubro e novembro,

impossibilitando o contato assíduo com todos os utentes, a prática de conversas informais e conseqüentemente o ganho de confiança para aplicar os primeiros questionários. Neste sentido, só em janeiro foi possível aplicar questionários que nos indicassem os gostos e interesses dos clientes, e conseqüentemente melhor conhecimento da nossa realidade.

Uma limitação que acabou por condicionar as intervenções, foi ao encontro de que recebíamos constantemente novos clientes, devido a pedidos de ajuda abundantes, bem como outros clientes deixavam de fazer parte da nossa valência, passando para o centro de alojamento. Queremos com isto dizer que, todos os dados recolhidos inicialmente sobre as características dos utentes e o número de inscritos na cantina social, ia-se alterando, tornando a nossa intervenção mais ampla e sujeita a alterações de última hora.

Outra limitação encontrada foi o facto de praticamente 100% dos clientes da cantina social se dirigir a esta resposta social para buscar a refeição e logo depois seguirem a sua vida. Ou seja, muitas vezes o contacto foi de apenas cinco minutos por dia, ou nem isso, havendo assim necessidade de estender a nossa intervenção a elementos do centro de alojamento. Houve sempre a preocupação de pedir aos clientes para virem mais cedo, para conversarmos, ou participarem nas atividades, mas nem sempre foi cumprido, apesar das confirmações dos mesmos.

Outra limitação existente diz respeito às atividades, que não foi possível realizar uma das que tinham sido programadas, intitulada de “A minha amêndoa”. Esta era uma atividade para realizar no período da Páscoa, que consistia em confeccionar amêndoas para serem distribuídas no período de almoço. Contudo, uma das formas da valência angariar dinheiro é a venda de biscoitos e compotas. Nessa altura recebemos uma grande encomenda, em que se teve que dar prioridade a essa tarefa, ficando a atividade planeada para segunda plano. Ainda houve um esforço em tentar realizar a atividade mais tarde, mas não foi possível.

No decorrer do estágio também surgiram situações mais ambíguas, no entanto foram ultrapassadas com a determinação de campos de ação.

Efetuada o enquadramento metodológico da nossa intervenção, encontramos-nos prontos para apresentar e discutir o processo de intervenção/investigação, que se inicia na secção seguinte.

5. Apresentação e Discussão do Processo de Intervenção / Investigação

Durante esta secção será apresentado o trabalho de investigação/ intervenção em todos os seus momentos. Procederemos à leitura dos seguintes tópicos: apresentação do trabalho de intervenção/ investigação desenvolvido em articulação com os objetivos definidos (5.1); Descrição das atividades (5.2); Avaliação do projeto (5.3); Discussão dos resultados em articulação com os referenciais teóricos mobilizados (5.4).

5.1. Apresentação do trabalho de intervenção / investigação desenvolvido em articulação com os objetivos definidos

O trabalho de intervenção desenvolvido ao longo dos nove meses de estágio procedeu-se em três fases: sensibilização, implementação e avaliação. De seguida será apresentada cada uma das fases de modo a clarificar o trabalho efetuado. A primeira fase pode ser observada no quadro 9, como fase de sensibilização.

Quadro 9 – Atividades realizadas na fase de sensibilização.

1ª Fase – Sensibilização		
Atividade	Objetivos	Avaliação
Reunião de equipa	<ul style="list-style-type: none">- Conhecer a equipa;- Conhecer o regulamento da Cantina Social;- Conhecer o processo de avaliação de clientes para usufruírem da Cantina Social;- Clarificar o papel da estagiária na instituição;- Definir o horário laboral da estagiária;- Conhecer as instalações do Centro de Alojamento Temporário e Cantina Social.	Avaliação Diagnóstica
Conversas Informais	<ul style="list-style-type: none">- Estabelecer contato com os clientes;- Criar laços de confiança com os clientes.	
Observação participante	<ul style="list-style-type: none">- Compreender o funcionamento da cantina social;- Observar atitudes e comportamentos dos clientes.	
Pesquisa bibliográfica	<ul style="list-style-type: none">- Conhecer referentes teóricos relativos à problemática de estágio.	
Pesquisa documental	<ul style="list-style-type: none">- Conhecer o regulamento interno da cantina social;- Compreender a problemática de estágio;- Conhecer histórias de vida de clientes.	
Entrevistas Social	<ul style="list-style-type: none">- Apresentar a estagiária aos clientes;	

	- Conhecer e avaliar a situação social dos clientes.	Avaliação Diagnóstica
Ajuda na preparação de uma festa noturna	- Criar relação de confiança com os clientes; - Desenvolver práticas de decoração; - Aperfeiçoar técnicas de trabalhos manuais.	
Visita domiciliária	- Verificar as condições habitacionais dos clientes; - Verificar o cumprimento da higiene habitacional.	
Acompanhamento de clientes à segurança social e à loja do cidadão.	- Conhecer o trabalho da segurança social com o público esquizofrénico. - Ajudar clientes no tratamento do cartão de cidadão.	
Visita à Cáritas de Braga.	- Conhecer a resposta social; - Verificar que clientes da cantina se deslocam à Cáritas para satisfação alimentar.	

No quadro 10 e 11, será evidenciada a segunda fase, dizendo respeito à implementação do projeto.

Quadro 10 – Atividades planeadas e realizadas na fase de implementação.

2ª Fase – Implementação			
Atividades Planeadas			
Tema	Atividade	Objetivo	Avaliação
Autoconhecimento	Inquérito	- Identificar gostos e interesses dos clientes; - Conhecer a experiência profissional dos clientes;	Avaliação continua
	O meu nome	- Reforçar a identidade pessoal; - Fomentar a autoestima.	
	Questionário	- Perceber a autocaracterização psicossocial dos clientes.	
Partilha de saberes	(In)Forma-te	- Provocar destreza mental; - Aproveitar capacidades físicas e cognitivas; - Reforçar a identidade pessoal; - Aumentar a autoestima; - Fomentar a iniciativa; - Provocar <i>empowerment</i> .	
	Caixa correio	- Provocar socialização; - Promover destreza mental; - Favorecer a prática da escrita; - Fomentar a iniciativa.	
		- Promover socialização; - Reforçar a destreza física;	

Educação Social	A nossa árvore	<ul style="list-style-type: none"> - Diminuir hábitos de consumo; - Ocupar o tempo livre; - Partilhar sentimentos. 	Avaliação contínua
	Roda dos Alimentos	<ul style="list-style-type: none"> - Ocupar o tempo livre; - Reforçar as relações interpessoais; - Elevar a autoestima; - Reforçar a destreza física; - Incutir aprendizagens na área alimentar. 	
	O cravo 25 de abril	<ul style="list-style-type: none"> - Promover destreza física e mental; - Reforçar a motricidades fina; - Diminuir hábitos de consumo; - Promover aprendizagens. 	
	Peddy-Paper	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar o conhecimento do Mosteiro de Tibães; - Promover educação ambiental e patrimonial; - Provocar momentos de socialização e ocupação do tempo livre; - Incentivar a prática de atividades pedagógicas ao ar livre; - Fomentar a capacidade de raciocínio e tomada de decisão; - Desenvolver a criatividade e orientação espacial; - Promover o trabalho em equipa; - Estimular a participação ativa; - Diminuir hábitos de consumo. 	
	Balão de sonho	<ul style="list-style-type: none"> - Promover momentos de socialização; - Fomentar a autoestima. 	
	Terça em rodagem	<ul style="list-style-type: none"> - Ocupar o tempo-livre; - Diminuir hábitos de consumo; - Provocar momentos de concentração; - Provocar espaços de debate. 	
Voluntariado	Levantamento de Instituições	- Conhecer instituições de várias categorias sociais.	
	Questionário	- Conhecer as necessidades das instituições,	
	Placar Informativo	<ul style="list-style-type: none"> - Informar os clientes sobre oportunidades de trabalho/voluntariado e informações técnicas; - Sensibilizar para a prática da escrita. 	

Quadro 11 – Atividades extra plano realizadas na fase de implementação.

2ª Fase – Implementação		
Atividades extra plano		
Atividade	Objetivo	Avaliação
A nossa reunião	<ul style="list-style-type: none"> - Promover relações interpessoais/ intergrupais; - Favorecer o conhecimento dos membros do grupo; - Fomentar o debate; - Favorecer a partilha de histórias de vida; - Recolher opiniões; - Esclarecer sobre o contrato de prestação de serviços da cantina social. 	Avaliação contínua
Atelier de cozinha	<ul style="list-style-type: none"> - Ocupar o tempo livre; - Reforçar as relações interpessoais/intergrupais; - Inculcar aprendizagens na área alimentar; - Diminuir hábitos de consumo; - Reforçar a autoestima. 	Avaliação contínua
Terça em movimento	<ul style="list-style-type: none"> - Ocupar o tempo-livre; - Diminuir hábitos de consumo; - Combater o sedentarismo; - Promover a prática de exercício físico; - Refletir sobre a importância do exercício físico no bem-estar e qualidade de vida do indivíduo; - Fomentar o espírito de grupo. 	
Atendimento	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar notas de encomenda; - Diagnosticar problemas sociais. 	
Ronda	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar novas situações de sem-abrigo; - Encaminhar o cliente de rua para respostas especializadas; - Fornecer reforço alimentar a clientes de rua. 	
Inquérito de satisfação	<ul style="list-style-type: none"> - Recolher opiniões sobre a satisfação da prestação de serviços prestados pela Equipa de Intervenção Social Direta. 	
Reforço alimentar	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar os bens alimentares existentes; - Fazer a gestão dos bens alimentares; - Distribuir os bens alimentares de forma equitativa. 	
Projeto Housing First	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar a autoestima; - Promover a inclusão social. 	

Para finalizar esta etapa, procederemos à amostra do quadro 12, dizendo respeito aos métodos utilizados na fase avaliativa.

Quadro 12 – Atividades realizadas na fase de avaliação.

3ª Fase – Avaliação		
Atividade	Objetivo	Avaliação
Inquérito por questionário	- Verificar a satisfação dos clientes com as atividades.	Avaliação final
Questionário	- Verificar a satisfação do acompanhante de estágio com o trabalho efetuado pela estagiária.	
Análise de conteúdo	- Analisar e avaliar inquéritos e questionário de satisfação; - Compreender atitudes e comportamentos dos clientes; - Perceber a satisfação dos clientes face às atividades; - Verificar a evolução do projeto.	Avaliação final
Notas de campo	- Apontar feedback dos clientes face às atividades. - Refletir sobre as problemáticas registadas.	
Observação participante	- Observar comportamentos e atitudes; - Compreender a realidade social dos participantes.	
Conversas informais	- Recolher <i>feedback</i> face às atividades.	

5.2. Descrição das atividades

Nesta fase serão descritas todas as atividades, explicando-se o modo como se procedeu em cada uma³. Em todas elas houve o cuidado de apelar para a participação, motivando os indivíduos através de conversas informais, bem como lembrando-os das dinâmicas nos dias respetivos. Não será referido o número de participantes nas atividades uma vez que era inconstante, privilegiando-se a avaliação qualitativa. Todas as atividades desenvolvidas serão explicadas em duas fases, optando-se por fazer uma divisão entre as atividades planeadas (tópico a), e as atividades extra plano (tópico b).

a) Atividades planeadas

O meu nome

Esta dinâmica surgiu devido à falta de autoestima por parte dos clientes. Inicialmente efetuou-se uma pesquisa bibliográfica sobre significados e origens de nomes próprios. Posteriormente, foi preenchida uma folha com o nome de cada cliente da Cantina Social, e descrita a origem do mesmo, bem como as qualidades e defeitos que a ele estavam associados. De seguida, foram impressas folhas com todos os nomes dos clientes e queimadas em volta com um

³ Poderá encontrar a planificação detalhada das atividades no Apêndice IV

isqueiro. Posteriormente enrolaram-se as folhas e colocou-se uma fita decorativa. Finalizado o produto, foi entregue no período de almoço uma vez que se encontram mais clientes.

A avaliação realizada foi através de observação participante, nomeadamente com observação de reações. Num primeiro momento os clientes ficaram espantados sobre o que seria, pensando que seria uma convocatória para uma reunião. Mas ao lerem e observarem que eram curiosidades sobre o seu nome mostraram-se sorridentes e começaram a falar sobre as características que cada nome continha, tendo diversos comentários, tais como: “é tal e qual”, “eu sou mesmo assim”, “já me tinha esquecido de algumas características que fazem parte de mim mas que agora estão na escuridão”. O papel continha características positivas como negativas. As negativas diziam respeito a defeitos, que a maioria negava tê-los.

Através da observação efetuada, foi bastante interessante observar as diversas reações e curiosidade de quererem ler o nome dos outros, de modo a verificarem se era ou não igual ao deles e se batia certo com a pessoa. Isso provocou algum gozo e discussão entre eles, no sentido positivo, e sorrisos. De salientar que houve clientes que não sabiam ler, tinham problemas de visão, ou a nacionalidade era diferente, sendo necessário ler e explicar em que consistia.

A nossa árvore

Esta atividade surgiu da necessidade de haver uma árvore de natal associada à cantina social. Neste sentido, uma vez que a instituição tinha uma árvore artificial que não pretendia utilizar, foi pensado juntamente com os clientes, decorar a árvore com frutas e legumes desenhados em papel crepe. Foram construídas, cenouras, maçãs, morangos, limões, bananas e laranjas. Neste sentido, inicialmente procedeu-se ao desenho das frutas e legumes em papel crepe, com caneta preta, e de seguida os participantes recortaram para se proceder à fase seguinte. Finalizado o recorte, com um furador fez-se um pequeno furo nas frutas e legumes, e com pequenas linhas de lã, que também foram cortadas previamente colocou-se no furo para que fossem aplicadas na árvore. Efetuado o material de decoração da árvore, procedeu-se ao desenho de uma estrela, em esferovite, para que fosse colocada no cimo da árvore. Após desenho e recorte da estrela iniciou-se a sua pintura em tons de dourado. Enquanto se deixou secar a estrela, os participantes dirigiram-se à cantina e escolheram o local mais apropriado para colocar a árvore. De seguida, começaram a decorara-la a seu gosto, com os materiais que construíram. Finalizada a secagem da estrela, colocou-se no cimo da árvore. Tratando-se de uma época festiva que mexe bastante com os sentimentos dos clientes, a estagiária desenhou em cartolina pequenas bolas,

recortou-as e deu aos clientes para que escrevessem sonhos, desejos, o que quisessem, e depois colocassem na árvore de natal de forma anônima.

A avaliação desta dinâmica foi através de observação participante e conversas informais. Foi possível verificar o entusiasmo e satisfação dos participantes em estarem ocupados, bem como, a sensibilidade que lhes toca quando se fala em natal. Isto porque, ao natal associa-se a família, e a maioria dos clientes quebraram os laços familiares. Após visualização dos desejos colocados na árvores, foi impressionante verificar como praticamente todos os participantes escreveram desejos associados à família e à vontade que tinham em querê-la de volta.

Placar Informativo

Constantemente se ouviam queixas de clientes que não estavam informados sobre novas alterações institucionais. Neste sentido, foi pensado criar um placar informativo exclusivo da cantina social para que todos os avisos fossem lá colocados e estivessem sempre à vista de todos os clientes desta resposta social.

Inicialmente procedeu-se ao recorte do papel cenário, com dimensões à escolha dos participantes. De seguida foram desenhadas em papel as letras da palavra Cantina Social, de modo a serem coladas no papel cenário. Esta prática contou com a ajuda da estagiária, uma vez que foi solicitada. Finalizado o desenho das letras, procedeu-se ao recorte e pintura das mesmas. Findada esta tarefa, os clientes desenharam, com a ajuda de uma régua, uma linha reta no papel cenário para que pudessem colar as letras sem enganos. Após colagem, procedeu-se à plastificação do placar para posteriormente se afixar na cantina social. Neste sentido, finalizada a plastificação, os participantes dirigiram-se à cantina social e com cola de parede, fixaram o placar no local escolhido por eles. Após fixação do placar, a estagiária colocou uma frase de Ayrton Senna, um piloto bastante apreciado pelos clientes, de modo a dar força e motivação a todo o público que frequenta aquele espaço. A frase dizia “Não importa o que você seja, quem você seja ou o que deseja. Na vida, a ousadia em ser diferente reflete na sua personalidade, no seu caráter, naquilo que você é. E é assim que as pessoas lembrarão de você um dia”. Contudo, não foi colocado apenas frases de motivação e força. Todas as semanas era colocada a ementa para que tivessem conhecimento dos pratos que seriam servidos ao longo da semana, bem como eram colocados avisos, atividades que se iriam desenvolver, e outros documentos importantes para os clientes.

A avaliação desta atividades, para além de ser através de conversas informais e observação participante e não participante, também contou com a aplicação de um inquérito de satisfação sobre a mesma (Apêndice V). Durante a atividade foi observável o gosto que os clientes

tinham em estar ocupados e mostrarem-se úteis, bem como darem sugestões sobre como se deveria fazer alguma tarefa. Foi bastante gratificante observar que todos os dias os clientes se deslocavam até ao placar para observarem a ementa e novas informações lá colocadas. Quando se iniciava uma nova semana, e a ementa ainda não estava atualizada, alguns clientes davam logo conta, avisando-nos para efetuarmos a troca, o que mostra interesse deles em estar a par da alimentação e de todas as informações. Relativamente aos inquéritos efetuados, todos afirmaram que se sentem mais informados sobre assuntos relacionados com a cantina e bastante satisfeitos com a iniciativa.

Caixa correio

Durante a fase de diagnóstico foi observável que havia bastante dificuldade dos clientes conseguirem marcar reuniões com os técnicos para falar sobre determinados assuntos. Nesta ordem, foi pensado criar uma caixa de sugestões/reclamações que poderia ser uma via que facilitasse a comunicação entre clientes e técnicos. Após conversação com os clientes sobre a atividade e o que se pretendia desenvolver, foi sugerido por um deles trazer de casa um baú que já não utilizava e que gostava de o trazer para esta atividade. Todos os participantes aprovaram a decisão, e assim que o cliente a trouxe, procedeu-se à abertura de uma fenda no meio da caixa para que fosse possível colocar dentro da mesma reclamações, sugestões e outros assuntos que os clientes considerassem pertinentes. Nesta fase, houve a colaboração de um técnico da segurança que tinha uma máquina tico tico para fazer a fenda, e prontificou-se a efetuá-la. Assim que foi feita a fenda, procedeu-se então à pintura da caixa. A cor escolhida foi o vermelho, e com pincéis deram início a essa tarefa. Finalizada a pintura esperou-se pela secagem da caixa. Foi necessário dar duas mãos de pintura de forma a garantir que a tinta não sairia. Enquanto a caixa secava, foi abordado com os clientes o local mais adequado para a colocar. Todos acharam por bem colocar-se perto do placar informativo. Neste sentido, após secagem da caixa, deslocaram-se à cantina e com ajuda de um berbequim colocaram os suportes que iriam encaixar na caixa. Finalizada esta tarefa, a caixa foi fixada aos suportes e foi colocado um cadeado de modo a garantir que nenhum cliente conseguiria retirar qualquer papel. Posta a caixa, colou-se uma mica de modo a ter fichas próprias para reclamações e sugestões. Relativamente às fichas, foram efetuadas e colocadas pela estagiária (Apêndice VI).

A avaliação desta atividade foi efetuada através de conversas informais e observação participante e não participante. Através das conversas informais foi possível verificar a satisfação positiva relativamente a esta iniciativa. Através da observação participante, foi visível ao longo de

todo o processo a dedicação mostrada para realizarem um bom trabalho, bem como a aposta que se estava a fazer neles, no sentido de serem chamados para participar. Todos concordam e aprovam a iniciativa contudo consideram que mesmo assim haverá indivíduos que não utilizarão por vergonha que sejam vistos. No entanto, a maioria ressaltou que foi uma mais valia colocar uma caixa de sugestões na cantina, pois tornava-se mais fácil chegar até aos técnicos, dizendo problemas e sugestões que consideram poder ajudar a melhorar os serviços prestados. Através da observação não participante foi agradável verificar clientes a usufruírem da caixa.

Roda dos alimentos

Tratando-se de uma cantina social, é importante dar a conhecer a importância de uma alimentação saudável e variada. Neste sentido, optou-se por elaborar uma roda dos alimentos que ficaria afixada na cantina para que todos os clientes pudessem observar quais os alimentos que devem ser mais consumidos na nossa alimentação.

Inicialmente foi desenhado em papel cenário uma roda. Os clientes tiveram como molde uma mesa redonda colocando o papel cenário por cima e moldando-o para que fosse possível contornar a lápis. Finalizada a tarefa procedeu-se ao recorte, com ajuda de uma tesoura. De seguida, a estagiária dividiu tarefas. Enquanto uns recortavam alimentos variados de revistas, outros faziam a divisão da roda consoante o estabelecido pela estagiária. Feita a divisão das áreas alimentares, procedeu-se à pintura da roda. De seguida deu-se a secagem, e finalizado o processo, colocaram-se os alimentos recortados. Após fixação de todos os alimentos nas respetivas áreas, foi feita a plastificação da roda. Finalizada esta etapa, juntamente com a estagiária deslocaram-se à cantina para escolherem o local onde ficaria a roda. Escolhido o local, os clientes trouxeram a roda e fixaram-na na parede, num local alto para que ficasse visível a todos.

A avaliação desta atividade foi através de conversas informais e observação participante. Com as conversas informais, foi-se perguntando se tinham gostado de realizar a atividade, sendo que todas as respostas foram positivas, uma vez que se mantinham ocupados e iam adquirindo novos conhecimentos. Através da observação participante, alguns clientes ao olharem para a roda questionavam-se sobre a razão de umas divisões serem maiores que outras, levando a que outros clientes respondessem e se iniciasse o diálogo. Foi interessante observar que viam as áreas como o que devem comer mais ou menos, havendo comentários bastante engraçados relativamente à alimentação que lhes era dada na cantina social.

(In)Forma-te

Após observação direta de trabalhos efetuados por clientes, surgiu a ideia de expandir saberes para com o resto dos elementos da cantina. Neste sentido, após conversa com os clientes dotados dos saberes em peças construídas em couro e cestos de verga, disponibilizaram-se em ensinar outros clientes, mas à escolha deles. Ou seja, se fossem indivíduos que não simpatizavam, não estavam dispostos a ensinar-lhes. Isto levou a que houvesse um trabalho da estagiária no sentido de permitirem a aprendizagem a todos com base no respeito e que iriam ter todas as condições. Os clientes aceitaram dar essa oportunidade e começou-se a programar as sessões. Estas sessões foram dadas no atelier das artes, contudo o número de participantes não foi avultado. Para a aprendizagem de cestos com vergas, apenas dois indivíduos mostraram interesse e concretizaram a ação. Para esta atividade foi apenas necessário vergas, água e uma tesoura de enxertia. Inicialmente o “formador” explicou que se devem colocar as vergas em água e deixá-las ficar algum tempo para que seja mais fácil moldar. Finalizado o processo, e numa outra sessão ensinou-se a fazer os cestos. No que diz respeito a peças feitas em couro, houve interesse de quatro indivíduos, que construíram carteiras, pulseiras e colares. O “formador”, colocou todos os participante numa mesa, e foi explicando passo a passo como se efetuava o trabalho, ajudando sempre os participantes. A socialização que ia havendo, permitiu com que o ambiente se tornasse descontraído e abrisse espaços para brincadeiras. Os materiais de ambas as sessões foram doados por duas entidades, não havendo qualquer despesa.

A avaliação desta dinâmica foi através de conversas informais durante e depois das sessões, de modo a percebermos a motivação ao longo da dinâmica, críticas ou sugestões a fazer, provocar momentos de diálogo e descontração, entre outros aspetos. A observação participante também fez parte durante todo o processo, de forma a observar atitudes e comportamentos, permitindo-nos verificar a motivação dos “formadores” e o aumento da autoestima por sentirem que estavam a ser úteis de alguma forma.

O cravo 25 de abril

Há momentos que ficam na história e o 25 de abril é importante sinalizar como o início da liberdade. Tendo nós clientes que passaram por esse momento e outros que vivem acorrentados não tendo força para lutar por uma vida melhor, foi pensado criar uma dinâmica que juntasse a importância do momento histórico e a importância de lutarmos pelos nossos objetivos, com força e motivação.

Ao longo de diversos momentos e em vários contextos foi-se apelando para a participação na atividade. Inicialmente fez-se o recorte no papel crepe verde e vermelho de modo a construir-se as bases dos cravos, como a flor e o pé do cravo. Após ter o material separado, enrolou-se o papel crepe vermelho em círculos na ponta dos palitos de modo a criar a flor. Após este passo, enrolou-se e colou-se o papel crepe verde no restante palito de modo a criar-se o pé do mesmo. De seguida procedeu-se à pesquisa de frases relacionadas com o 25 de abril, motivação e força, de modo a transmitir-se aos clientes força de lutar pelos seus objetivos e esperança no futuro e neles próprios. Seguindo-se esta fase, imprimiram-se as frases, e aplicou-se a técnica do recorte. De seguida procedeu-se à colagem das frases nos cravos.

No dia 24 de abril, no momento do levantamento da refeição de almoço procedeu-se à entrega dos cravos a todos os clientes da cantina e do centro de alojamento, pedindo-lhes de imediato para lerem a sua frase de modo a obter-se uma observação direta e consequente avaliação qualitativa. A avaliação efetuada foi através de observação participante e conversas informais. Todos ficaram muito satisfeitos por estarem a receber um cravo, e bastante curiosos com as frases uns dos outros, existindo comentários sobre as mesmas. Também houve a partilha de algumas histórias vividas nessa época, o que provocou diálogo entre os clientes.

Terça em rodagem

Devido à falta de ocupação dos tempos livres e ao desejo de visualização filmes, foi pensado criar um dia dedicado à sétima arte. Neste sentido, inicialmente foi passado a vinte clientes inquéritos relativos a gostos cinematográficos, de modo a podermos passar os géneros preferenciais do público-alvo (Apêndice VII). Com base nesse inquérito e sua análise, a ordem de géneros cinematográficos escolhida pelos clientes foi: ação, investigação, animação, ficção científica, aventura, terror, documentário, romance, comédia, musical, comédia romântica e comédia dramática.

Tendo por base os inquéritos efetuados e as conversas informais sobre filmes que os clientes gostariam de ver, o primeiro filme escolhido foi “Missão Impossível”, e o segundo filme “Robocop”. Neste sentido, foi construído e afixado um cartaz informativo com o nome do filme, o dia e a hora da sua visualização para que todos os clientes tivessem conhecimento da dinâmica e pudessem participar (Apêndice VIII). Ao longo de vários momentos do dia, ia-se falando sobre o filme que iria ser passado, de modo a motivar os clientes e a incentivá-los a participar. Foi preparada uma sala com uma tela branca de grande dimensão, bem como cadeiras em volta para

que os participantes tivessem todas as condições. Foi pedido às cozinheiras, que preparassem pipocas e café/chá de modo a poder-se dar aos participantes durante a visualização do filme.

No final da sessão, era provocado um debate para que indicassem mensagens que os filmes lhes transmitiam. As primeiras palavras ouvidas foram que “na vida real não é bem assim”. Contudo, após algum diálogo, algumas das mensagens que pudemos anotar foi “com trabalho de equipa consegue-se tudo” e “não devemos desistir dos nossos objetivos”. A avaliação desta atividade, para além de ter sido através de conversas informais e observação participante, também teve a aplicação de inquéritos de satisfação (Apêndice IX). Destes inquéritos, a maioria gostou dos filmes e afirmaram que gostavam que fossem passados mais vezes. Durante a sessão foi notável a atenção que tinham ao filme, e acima de tudo não queriam pausas para irem fumar.

Peddy-paper

O contacto com a natureza e o ar livre é bastante importante para nos revitalizar. Tratando-se de um público-alvo que está constantemente nos mesmos locais, considerou-se importante proporcionar-lhes um momento diferente fora do local permanente.

Esta atividade não foi totalmente orientada pela estagiária por motivos alheios à mesma. Contudo, fora o contato com o mosteiro e o transporte, o resto teve o acompanhamento da estagiária. Neste sentido, inicialmente foi efetuada uma visita ao mosteiro de modo a conhecê-lo e a idealizar-se o percurso a fazer com o peddy-paper. Após visita ao mosteiro procedeu-se à planificação das atividades e à construção das questões relativas aos pontos de paragem a efetuar ao longo do peddy-paper, bem como à elaboração de algumas atividades a realizar. Foi construído um folheto informativo, para que os utentes tivessem acesso a uma breve história do mosteiro e a datas importantes do mesmo, aos objetivos da visita e à programação a efetuar durante todo o dia (Apêndice X). Finalizada esta etapa, falou-se com as cozinheiras do centro para que tratassem de toda a alimentação a levar nesse dia, sob orientação das técnicas de animação.

Antes do peddy-paper, a estagiária foi apelando para a participação no mesmo, através de conversas informais. Foi criada uma folha de inscrição para que se pudessemos ter uma orientação relativa ao número de elementos que queriam participar. O número de participantes seria necessário não só para orientar a intervenção como para informar as cozinheiras sobre a quantidade de alimentos a preparar e o tipo de transporte a ser utilizado.

No dia do peddy-paper, após chegada ao mosteiro, e efetuado um pequeno lanche, no período da manhã foi feita uma visita ao monumento, com guia, para que os participantes ficassem a conhecer o mosteiro e enriquecessem os seus conhecimentos culturais. Finalizada esta etapa

dirigimo-nos a um parque dentro do mosteiro onde se efetuou o almoço e se aproveitou para descansar, descontrair e socializar. Neste momento foram também criadas as equipas para o peddy-paper que seria realizado no período da tarde. Nesta linha, após paragem para almoço, dirigimo-nos à entrada do mosteiro para que se desse início à prova de peddy-paper. Cada equipa avançava com uma distância de cinco minutos em relação a outras para que desse espaço das primeiras equipas se distanciarem e não se correr o risco de haver “batotices”. Durante a prova, os animadores e a estagiária encontravam-se em determinados pontos para que dessem orientações às equipas.

Finalizado o peddy-paper, todos os participantes voltaram ao parque do mosteiro para que pudessem lanchar e aproveitar o momento para descontrair, descansar e socializar. Houve quem aproveitasse o momento também para tirar fotografias e jogar à bola. Nesta fase, os animadores e a estagiária reuniram e analisaram as respostas dadas às questões para que fosse anunciado a equipa vencedora. Após esta última paragem, chega o momento de voltar para o centro, sendo notória a alegria de todos os participantes pelo momento criado durante todo o dia. Era possível, através de conversas informais, ouvir palavras de grande satisfação, mas também de tristeza no sentido de que gostariam de ficar mais tempo pelo parque e que estes momentos não se repetiriam muitas vezes. Neste sentido, a avaliação feita para além da observação participante e das conversas informais, foi efetuada também por inquéritos de satisfação (Apêndice XI). Destes inquéritos todos os participantes gostaram da visita ao mosteiro, mas sobretudo gostaram de fazer o peddy-paper. Quando questionados sobre o que gostaram menos, a maioria disse que gostou de tudo, mas salientamos uma resposta que foi “ir embora”. Todos consideram importante a prática deste tipo de atividade ao ar livre, nomeando razões como convívio, ânimo; ocupação; saudável, etc. No entanto, houve dois participantes que responderam “sinto-me vivo”. Esta frase consideramos bastante importante, e a grande retribuição por termos planificado esta atividade. Sentimos que fazemos algo pelos outros, melhorando o seu dia, principalmente com indivíduos que passam por dificuldades diversas, é o melhor que podemos receber.

Balão de sonho

Esta dinâmica surgiu no âmbito dos festejos de S.João, contudo foi adaptada ao que se tinha pensado inicialmente. Isto é, pensou-se que os participantes escrevessem mensagens de desejos e sonhos e colocassem nos balões, para que fossem deitados ao ar. Contudo, não houve possibilidade de obter hélio, sendo necessário adaptar a atividade. Neste sentido, foram feitos balões em cartolina e decorados com purpurina. De seguida distribuiu-se um balão aos clientes

que queriam participar para que escrevessem sonhos e desejos para a sua vida e/ou dos que mais amam. Foi avisado de antemão que os balões iam ser expostos na cantina social para que estivessem à vista de todos. Assim seria possível que todos os clientes da cantina social observassem os balões e verificassem que os sonhos de uns são os sonhos de outros, isto é, que todos, apesar das suas diferenças, têm alguns objetivos, sonhos e desejos iguais.

A avaliação foi efetuada por observação participante e conversas informais. Apesar de alguns clientes não optarem por participar, sentiram curiosidade em observar o que outros tinham escrito, e alguns pediram posteriormente para escrever o seu desejo. Através de conversas efetuadas, alguns clientes realçaram o facto de ser bom escreverem o que sentem e que este tipo de atividades contribui para fortalecer a união do grupo.

Voluntariado

Hoje em dia, o voluntariado assume-se como uma prática bastante importante que nos pode abrir novos caminhos. Sendo o nosso público-alvo excluído socialmente mas também profissionalmente, vimos o voluntariado como um meio pra chegar à inclusão socioprofissional.

Na fase de diagnóstico foi aplicado um questionário aos clientes para que nos mostrassem as áreas profissionais com que mais se identificavam (Apêndice I). Com base nos resultados obtidos permitiu-nos que efetuássemos um trabalho de motivação para com os clientes, de modo a incentivá-los para a prática voluntária.

De seguida, procedemos à investigação de instituições que estivessem disponíveis para receber voluntários, conseguindo-se efetuar contactos com três instituições na área de limpezas; alimentação; e apoio familiar, nomeadamente reconstrução habitacional. Efetuada esta etapa, tivemos o cuidado de observar e avaliar os clientes, de modo a verificar-se quais os que se mostravam com maior estabilidade emocional para assumir compromissos e responsabilidades. Esta tarefa não foi facilitada, uma vez que constantemente tínhamos indivíduos a sair da nossa valência, outros a entrar, e outros que aparentemente se mostravam equilibrados, mas que a dada altura apresentavam-se sob efeitos indesejáveis. Sendo esta a nossa realidade, optámos por inicialmente colocar os clientes interessados, a efetuar esta prática na nossa instituição para que pudéssemos verificar os seus níveis de autonomia, responsabilidade e equilíbrio emocional.

Tínhamos um cliente que já tinha efetuado a prática voluntária na nossa instituição, mas que já não sentia motivação para o fazer, uma vez que considerava que não lhe era recompensada essa ajuda. Neste sentido, decidimos investir neste indivíduo que era o que mais se adequava aos nossos patamares de responsabilidade e assiduidade. Através de um trabalho contínuo, de

conversas informais, de atenção disponibilizada ao mesmo, conseguimos devolver-lhe a sua motivação e autoestima, e conseqüentemente atingimos o nosso objetivo que era inseri-lo novamente na nossa instituição como trabalhador voluntário na área alimentar, nomeadamente na busca de produtos alimentares em superfícies comerciais. Ou seja, não só conseguimos inseri-lo na nossa instituição, como também promovemos o contacto com outras instituições.

Relativamente a outros indivíduos foi um trabalho inacabado, uma vez que exigia bastante tempo de intervenção para os ajudar a diminuir os seus consumos, fazê-los optar por caminhos mais apropriados, levá-los a atingir novamente o equilíbrio emocional desejado, e a responsabilidade e assiduidade necessárias para se conseguir entrar no mundo profissional.

Esta atividade foi efetuada através de conversas informais efetuadas com o indivíduo, abordando-se conteúdos sobre o trabalho que estava a desenvolver e como se sentia. Ou seja, mostrou-se que havia preocupação para com ele, o que lhe dava outro ânimo. O cliente mostrou-se sempre entusiasmado, com vontade de trabalhar e ajudar noutras tarefas, chegando a afirmar que estar ocupado lhe devolveu outra vida e entusiasmo.

b) Atividades extra plano

A nossa reunião

As reuniões surgiram da necessidade de haver uma aproximação dos técnicos aos clientes da cantina social, de forma a serem abordados e discutidos assuntos do interesse dos mesmos.

Neste sentido, as reuniões eram efetuadas de mês a mês na sala de reuniões, uma vez que era a vontade dos clientes. Para estas reuniões foi elaborado pela estagiária convocatórias, de modo a relembrar aos utentes os compromissos que tinham com a equipa. Nessas convocatórias fez-se sempre questão que houvesse uma frase de motivação, de modo a provocar nos clientes sentimentos positivos (Apêndice XII).

Durante as reuniões houve o cuidado de ter biscoitos e chá/café, para que estivessem criadas todas as condições e que os clientes se sentissem confortáveis.

Foram realizadas quatro reuniões. Na primeira houve um quebra-gelo denominado “Teia de aranha” que tinha como objetivos: favorecer o conhecimento dos membros do grupo; provocar ambiente descontraído; representar fisicamente o sentido de unidade de grupo; e promover relações intergrupais. Esta atividade consistia em mandar um novelo de lã para um indivíduo, sendo que este teria que dizer o nome da pessoa que o mandou e assim sucessivamente, sem nunca ser largado um fio do novelo. Foi uma atividade que correu bastante bem, favorecendo o

conhecimento do grupo. De seguida foram abordadas as atividades que se pretendiam efetuar brevemente, de modo a que todos tivessem conhecimento do que se ia concretizar. Também foi discutido a periodicidade das reuniões para que todos os clientes se sentissem satisfeitos. A avaliação desta reunião foi efetuada através da aplicação de um inquérito de satisfação. Deste inquérito, todos os clientes gostaram da reunião e consideraram importante haver esta prática uma vez que era uma oportunidade de falarem (Apêndice XIII).

Na segunda reunião, estava planificado uma determinada ordem de trabalhos (Apêndice IV), contudo, devido à falta de tempo e ao grande interesse e entusiasmos dos clientes, não se passou da atividade de quebra-gelo. Esta atividade intitulava-se de “A caixa da vida”, e consistia em retirar uma frase dessa caixa, lendo-a em voz alta, e juntamente com outros indivíduos que tivessem a mesma frase comentarem-na. Estas frases eram de motivação, força, esperança e positivismo (Apêndice XIV). Os objetivos desta atividade passavam por: favorecer o conhecimento dos membros do grupo; provocar um ambiente descontraído; promover relações intergrupais; promover a discussão em grupo; favorecer a autoestima; e provocar reflexão sobre vários temas. Terminado o tempo de reunião, foram aplicados inquéritos de satisfação dos quais obtivemos respostas bastante positivas (Apêndice XV). Os clientes afirmaram que se sentiam mais apoiados com as reuniões, pois são uma oportunidade de falarem sobre assuntos do interesse deles. O questionário aplicado não se enquadrou totalmente a esta reunião uma vez que estavam programadas mais atividades, contudo, através de conversas informais, os clientes gostaram de comentar as frases e de verificarem que indivíduos que tinham em má conta, afinal tinham histórias de vida parecidas às deles. Após a reunião, os clientes continuaram a falar de assuntos relacionados com as frases, e mostraram interesse em que esta prática fosse efetuada mais vezes.

A terceira reunião contou com as mesmas comodidades que as anteriores, e iniciou-se logo com o tema central, uma vez que na reunião anterior não tinha sido possível abordar todos os temas desejados. Neste sentido, o tema centrou-se nas mudanças efetuadas na cantina social, se os clientes estavam satisfeitos, e que novas sugestões fariam para que a prestação de serviços fosse melhorada. Através da discussão os clientes mostraram-se satisfeitos com a mudança, principalmente com o facto de ir um de cada vez buscar a refeição. Alegaram que isso provocava menos confusão, e o facto de estar um técnico/estagiária a dar os reforços ao invés das cozinheiras, os bens alimentares eram distribuídos de forma mais igualitária. Dos inquéritos aplicados nesta reunião, todos afirmaram que a cantina tem tido melhorias (Apêndice XVI).

A quarta reunião, destinou-se a clientes que ainda não tinham assinado o contrato de prestação de serviço (Anexo II). Neste sentido, foi dada uma convocatória aos respetivos clientes de modo a esclarecer e assinar o contrato (Apêndice XVII). A avaliação desta reunião foi efetuada apenas através de observação participante, na medida em que gostaram que lhes fosse lido todo o contrato e esclarecido todas as dúvidas existentes.

Atelier de cozinha

O atelier de cozinha funcionava todas as quartas-feiras à tarde, sob orientação da animadora que confeccionava biscoitos e compotas com ajuda de um funcionário. Deste modo, surgiu a ideia de se começar a chamar alguns clientes mais autónomos para ajudar na confeção, permitindo que o seu tempo fosse ocupado de forma útil, inculcando novas aprendizagens. Houve também a possibilidade de colaborar com uma instituição que ajuda indivíduos a tratar das suas perturbações como anorexia, bulimia, toxicod dependência, entre outras. Desta instituição vinham indivíduos que após terem passado por uma fase de tratamento, em que o seu processo de cura e reintegração social estava quase completo, dava-se a oportunidade de efetuarem uma atividade diferente e noutra instituição. Para os nossos clientes também foi importante pois estavam em contacto com indivíduos que também já passaram por problemas, alguns deles em comum aos deles, conseguindo sair da situação com força de vontade.

Quer estivessem ou não presentes indivíduos de outra instituição, antes de se entrar na cozinha eram explicadas as normas de higiene, e dada uma bata e uma touca a cada um. Já dentro da cozinha as tarefas eram divididas para que todos pudessem participar e colaborar na confeção de biscoitos ou compotas, bem como tentou-se sempre que todos passassem por todas as etapas. Ao longo da confeção ia-se sempre mantendo conversas informais, para percebermos se gostavam da atividade, se estavam entusiasmados, ou se alguma coisa os incomodava. Também foi uma oportunidade para haver partilha de histórias de vida, pois para alguns era importante reconhecer que tinham ou tiveram um problema. Finalizado o processo de confeção todos os participantes levavam um saco com os biscoitos efetuados por eles.

Ao longo das semanas os clientes iam perguntando o que se iria fazer na próxima semana, sendo que o nosso critério começou a ser a vontade dos participantes. Ou seja, o que se iria fazer começou a ficar decidido no final de cada sessão para que fosse possível organizar todo o material.

A avaliação desta dinâmica foi efetuada por observação participante e conversas informais. Todos os participantes mostraram-se entusiasmados durante a confeção dos produtos, e ao nos perguntarem o que seria feito na próxima sessão indicou-nos que estavam entusiasmados e

tinham vontade de aprender. Um dos clientes chegou a pedir todas as receitas em suporte papel para poder fazer em casa com a irmã, o que nos mostrou grande força de vontade, entusiasmo e motivação. Quando os participantes tinham a companhia de outros elementos, inicialmente sentiam-se mais envergonhados. Contudo, após se iniciarem as conversas e se perguntar aos novos participantes o que sentiam ao estarem a efetuar aquela dinâmica, logo se iniciavam conversas entre todos. Era observável o agrado que existia por partilharem momentos de socialização e de aprendizagem.

Terça em movimento

Esta atividade surgiu após diversas conversas informais com clientes que referiam que costumavam jogar futebol e que já não o faziam. Após termos verificado essa vontade por parte de vários clientes e por constatarmos que alguns tinham uma vida bastante sedentária, houve a sugestão de às terças, no período da tarde, proporcionar quinzenalmente uma atividade desportiva. Neste sentido, permitiu-nos realçar a importância do exercício físico para o bem-estar do indivíduo, criando-se um jogo de futebol, duas caminhadas, e um torneio de matraquilhos.

Para todas as atividades desportivas, para além de ser afixado a atividade que se pretendia fazer de acordo com os gostos e interesses dos clientes, elaborou-se uma ficha de inscrição para que tivéssemos noção da quantidade de participantes que tínhamos para se ajustar a atividade (Apêndice XVIII). Contudo, caso o número fosse insuficiente, os clientes estariam informados que a atividade poderia não ser realizada, o mesmo acontecia se as condições climatéricas não estivessem favoráveis.

Para o jogo de futebol, pediu-se colaboração de uma instituição para disponibilizar o campo, uma vez que era coberto, e assim, caso houvessem participantes suficientes, o jogo poderia acontecer independentemente das condições climáticas. Na folha de inscrições existem sempre bastantes nomes, contudo, no próprio dia acabam sempre por faltar participantes. Apesar do número de jogadores ter sido insuficiente, foi uma atividade que não se deixou de realizar, ajustando as regras e as normas. As equipas foram efetuadas à sorte para que não houvessem desacetos entre os participantes. A estagiária não esteve presente nesta atividade devido a um seminário de Educação de Adultos e Intervenção Comunitária, na Universidade do Minho, contudo, no dia seguinte abordou os animadores para saber como tinha corrido a atividade, bem como efetuou conversas informais com alguns participantes para saber opiniões. O mesmo aconteceu com indivíduos que faltaram ao compromisso. Houve o cuidado de perguntar qual a razão de terem faltado, sendo que a resposta foi que se tinham esquecido ou tiveram outros compromissos.

Relativamente à caminhada, a estagiária teve o cuidado de ir falando da atividade aos clientes, motivando-os para esta prática. Foi-se alertando para os participantes trazerem roupa e calçado adequado. No dia da caminhada, voltou-se a relembrar os clientes da atividade, dizendo a hora de partida. Antes da saída, foi dado a cada participante uma garrafa de água para que se fossem hidratando ao longo do percurso. O percurso efetuado foi: Centro de Alojamento Temporário – Picoto – Parque da ponte – via pedonal pelo rio – Avenida 31 de janeiro – Centro de Alojamento Temporário. No parque da ponte foi realizada uma pausa para lanche, onde se aproveitou para promover a socialização e conversar sobre o que estavam a achar da caminhada.

Já no centro, era visível o agrado e satisfação de todos, ouvindo-se comentários de que é bom sair, convive-se mais, falam-se de assuntos variados, fazem exercício, e acima de tudo estão ocupados e não consomem. Neste sentido, a avaliação desta atividade foi efetuada através de conversas informais e observação participante, em que os resultados retirados foram positivos.

Relativamente ao torneio de matraquilhos, surgiu uma vez que foi doada uma mesa de matraquilhos à instituição, e os clientes surgiram logo a ideia de se realizar um torneio. Assim, foi elaborada uma folha a informar sobre o torneio, com data e hora, para que os clientes se pudessem inscrever em equipas de dois elementos. No dia do torneio, cada equipa tinha uma letra, fazendo-se o sorteio das mesmas para se encontrar a ordem de participação. Durante o jogo a estagiária fez de árbitro, isto porque os participantes muitas vezes enganam-se nos golos já marcados e/ou sofridos, bem como outras regras, provocando desacatos entre eles. Assim, havendo um elemento responsável, foi possível efetuar um jogo sem percalços. Neste sentido a avaliação efetuada foi através de conversas informais e observação participante, sendo notório o interesse por parte dos participantes em se realizar esta atividade mais vezes. É importante referir que é bastante importante, todos os dias, se ir relembrando das atividades a efetuar, uma vez que muito facilmente os clientes arranjam novas coisas para fazer ou assuntos para tratar. Por isso, é necessário motivá-los para que as prioridades sejam as corretas.

Atendimento

O atendimento foi uma prática efetuada sempre que estavam ausentes os técnicos responsáveis da EISD. Contudo, não foi feito atendimento social, no sentido de pedido de ajuda alimentar, uma vez que a estagiária não tinha poder suficiente para aceitar ou recusar alguém. Apenas verificava a agenda e marcava reunião para o outro dia com o responsável da EISD para que fossem avaliadas todas as necessidades. No entanto, foram efetuados alguns atendimentos de pedidos de vestuário, tratando-se assim de todo o processo. Caso o centro não tivesse nenhuma

peça de roupa que servisse aos clientes, era necessário fazer um registo e preencher uma nota de encomenda, para que, em colaboração com o ponto vermelho, fosse possível fazer a aquisição do vestuário desejado (Anexo III).

Outro tipo de atendimento efetuado foi relativamente a pedidos de ajuda para preencher documentos, denúncia de situações, ou simplesmente desabafos que os clientes queriam fazer sobre algum problema que tinham.

Rondas

Foi possível realizar uma ronda noturna e duas rondas diurnas. Na ronda noturna, pretendeu-se levar a indivíduos sem-abrigo, chá e bolachas de modo a reconfortá-los, bem como levar a prostitutas preservativos. Nestas rondas também se aproveitou para conversar com os clientes, perguntar se necessitavam de algum tipo de ajuda, como têm passado os dias e noites, bem como há uma preocupação de os tentar remover daquela situação e encaminhar para resposta sociais adequadas a cada situação. Ou seja, há o desejo de os levar para o centro de alojamento temporário ou outra instituição, de modo a oferecer-lhes melhor qualidade de vida. Contudo, assim não é o desejo de alguns sem-abrigo, uma vez que já estão há muitos anos naquela situação e não querem sair dela. Na ronda noturna, foi identificado um novo caso de sem-abrigo, em que de imediato se tentou ajudar. Ligou-se para o número 144 – Linha Nacional de Emergência – que se trata de uma resposta social imediata e permanente a situações de emergência social, como violência doméstica, menores em perigo, ausência/perda de autonomia, desalojamento, mendicidade e sem abrigo. Contudo, os técnicos não se disponibilizaram para tratar da situação, afirmando que não era um caso emergente, o que fez com que levássemos o indivíduo para as nossas instalações, improvisando um quarto. A avaliação desta ronda foi por observação direta e conversas informais, sendo que, o que mais nos sensibilizou foi o facto de o sem-abrigo afirmar que era bom estar numa cama, que já não dormia numa há muito tempo, efetuando mil obrigados.

As rondas diurnas efetuam-se todos os dias, de manhã e de tarde. No período da manhã é levada a metadona. Esta ronda matinal não foi efetuada pela estagiária, uma vez que é só efetuada por enfermeiros. A ronda da tarde, serve para se levar um reforço a sem-abrigos, toxicod dependentes, prostitutas e famílias carenciadas, bem como oferecer preservativos. Nestas rondas conversa-se com os clientes de modo a verificar se necessitam de alguma ajuda, avisa-se de consultas médicas que têm, e acima de tudo há um trabalho para remover os indivíduos da situação que os prejudica, neste caso a toxicod dependência, uma vez que é a população que mais vai à carrinha da ronda diurna. O percurso efetuado nesta ronda passa por: Ponte de S.João –

Parque radical – S.Lázaro – D.Maria – Central de camionagem – Cemitério - Enguardas – Braga Parque – Universidade do Minho – Rodovia – Pingo doce Santa Tecla – Bairro Santa Tecla.

A avaliação desta prática foi efetuada por observação participante e conversas informais. Foi perceptível como esta pequena ajuda é tão significativa para os usufruidores desta resposta, havendo brilho nos olhos sempre que vêm a carrinha chegar. Para além da ajuda alimentar, o simples facto de poderem conversar um bocadinho com os técnicos é muito importante para eles, pois sentem-se mais acompanhados e verificam que, caso precisem de alguma ajuda, têm sempre onde recorrer.

Projeto *Housing First*

Houve oportunidade de acompanhar uma técnica da EISD ao alojamento de um sem-abrigo. Inicialmente recolhemos do centro de alojamento cobertores e lençóis para levar para o apartamento, bem como bens alimentares de modo a permitir ao indivíduo algum conforto alimentar. Digo conforto alimentar, uma vez que o maior conforto que este tipo de indivíduos tem, é obter novamente um teto. Este facto foi bastante visível ainda quando estávamos a caminho do apartamento. O sem-abrigo estava bastante emocionado, não acreditava que finalmente iria deixar a rua. Os olhos dele transmitiam uma alegria imensa e o concretizar de um sonho. Quando entrámos no apartamento ele afirmou logo que era perfeito, começou a visualizar o espaço e a dizer como o iria decorar. Falava no futuro, de reconstruir a sua vida, não só a nível pessoal como social, ou seja, a satisfação era tremenda que o levou a idealizar uma vida para ele que já não a tinha há muito tempo. Este foi um indivíduo que esteve na rua cerca de 20 anos.

Após a instalação do indivíduo, houve uma abordagem com o mesmo relativamente a regras a ter no apartamento e ao pagamento da renda. No que diz respeito a regras foi explicado os cuidados de higiene a ter a nível habitacional e pessoal; e ao barulho, explicando que tinha vizinhos e que as relações devem ser feitas com base no respeito. Relativamente à renda, apesar do indivíduo pagar apenas 25 % do seu total, sensibilizou-se para o facto de saber gerir o seu rendimento, uma vez que agora teria outras responsabilidades. Este tipo de intervenção possibilita que se efetue aos poucos uma intervenção ao nível da gestão económica, para que progressivamente seja capaz de aplicar as suas economias de forma consciente e eficiente. Foi também alertado para a possibilidade de visitas surpresa por parte dos técnicos e voluntários, de modo a que a preocupação dele em ter a casa sempre arrumada e higienizada fosse constante.

Reforço Alimentar

Todos os dias era dado um reforço alimentar aos clientes da cantina social. Este reforço nem sempre era igual, no sentido que era necessário verificar os bens alimentares que existiam para fazer uma boa gestão dos mesmos (apenas era garantido pão e fruta). Tinha de haver sempre o cuidado de verificar se os bens davam para a equipa de rua, que era a grande prioridade.

Após a estagiária estar todos os dias a dar reforço na cantina, começou a ser responsável por fazer a gestão do reforço. Começou a ver que bens existiam na dispensa e quais os que chegavam da superfície comercial Pingo Doce. Posto isto, fazia a contagem de todos os bens de modo a verificar se davam para todos os beneficiários, quer no período de dia (almoço), quer de noite (jantar). Esta prática foi atribuída e avaliada pelo acompanhante de estágio. Contudo os clientes também se mostraram satisfeitos na medida em que consideraram que começou a existir mais equidade na distribuição dos bens alimentares bem como maior explicação relativamente aos bens que existiam.

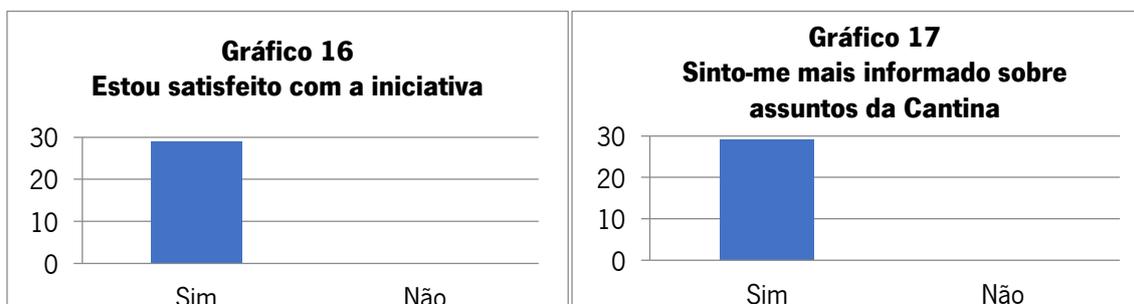
5.3. Evidenciação dos resultados obtidos

A avaliação é fundamental em qualquer projeto de intervenção, devendo ser efetuada em todos os momentos de intervenção. É importante efetuar uma avaliação contínua de modo a averiguar-se o impacto do projeto, o que está a correr bem e mal, para que seja possível adaptá-lo de modo a que as intervenções sejam efetuadas da melhor forma.

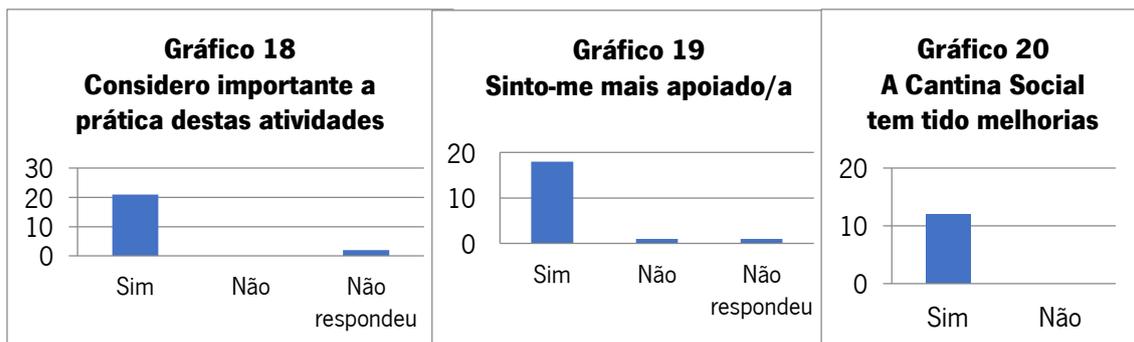
Numa primeira fase, investigação ou fase de diagnóstico, foi feita uma avaliação não só à instituição, mas também ao público-alvo. Ou seja, houve interesse em saber a história da instituição, as regras de funcionamento, o tipo de trabalho que era efetuado, conhecer o público-alvo, bem como os gostos e interesses dos mesmos, entres outros aspetos fundamentais para um bom diagnóstico. Através de diversos métodos e técnicas que referimos na metodologia, foi possível elaborar o plano de atividades tendo em conta as necessidades do público-alvo. Numa segunda fase, implementação, foi efetuada uma avaliação contínua de modo a verificar-se os resultados das ações desenvolvidas, para que as intervenções fossem melhoradas. Nesta fase, a avaliação que dominou foi através de observação participante e conversas informais, aliado ao diário de bordo, uma vez que durante e após a finalização das atividades, alguns participantes abandonavam a sala e outros chegavam a meio das intervenções, não sendo possível aplicar questionários. Contudo em algumas atividades foram aplicados inquéritos de modo a ter-se uma avaliação mais concreta e quantitativa. Estas avaliações permitiram aferir a satisfação dos clientes,

aperfeiçoar e adaptar atividades caso os objetivos não estivessem a ser cumpridos como o esperado. Numa terceira fase, avaliação final, foi feito um questionário ao acompanhante de estágio de modo a que fosse avaliado todo o percurso da estagiária (Apêndice XIX). O *feedback* efetuado pelo Dr. Nuno Rodrigues, bem como todas as conversas informais com os clientes e os técnicos foram fundamentais para entender se o trabalho desenvolvido foi ao encontro dos objetivos institucionais, bem como dos objetivos traçados para esta intervenção.

Tratando-se de um projeto que pretendia inserir os indivíduos em contexto de voluntariado, exigia que houvesse mais tempo de intervenção com os clientes para que fossem trabalhadas características pessoais e sociais dos mesmos. Sendo um público-alvo em que estão constantemente a acontecer novas situações, novos desafios, novas necessidades, esta parte do projeto acabou por ficar em secundário. Contudo, conseguiu-se que um cliente fizesse trabalho voluntário, iniciando os seus trabalhos na instituição de estágio para que pudéssemos verificar o modo como trabalhava, a sua responsabilidade e autonomia. Apesar de ter sido possível que, apenas um cliente efetuasse trabalho voluntário, para nós já foi bastante gratificante e uma grande vitória, devido a todos os condicionamentos que nós e eles estamos sujeitos. Relativamente às atividades desenvolvidas, todas foram avaliadas positivamente, conseguindo-se estender o projeto aos clientes do centro, o que foi muito importante uma vez que foi sinal que os participantes gostavam e falavam entre si sobre o que fazíamos.



No que diz respeito aos inquéritos aplicados relativamente ao placar informativo, como é demonstrado nos gráficos 16 e 17, os clientes mostram-se bastante satisfeitos com a iniciativa e sentem-se mais informados sobre assuntos da cantina social. Todos os dias era possível verificar a observação do placar por parte dos clientes. Não só observavam informações e avisos relativamente à cantina, como também outros materiais nele colocado. Esta foi então uma prática regular que originava conversas sobre o almoço fornecido nesse dia, opinião de satisfação ou desagrado, e até comparações com a roda dos alimentos.



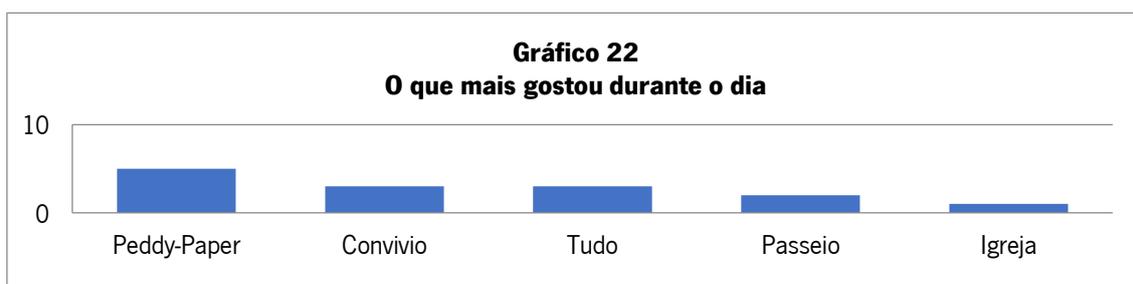
Nos gráficos 18, 19 e 20 podemos verificar o resultado obtido dos inquéritos aplicados no final de cada reunião. Uma vez que o número de clientes nas reuniões foi diversificado, o número de inquiridos também aparece diferente como é observável nos gráficos. A satisfação dos participantes é geral. Consideram bastante importante a prática desta atividade uma vez que se sentem mais apoiados. Explicam que se tornou mais fácil chegar aos técnicos para falar de problemas e darem uso à palavra que têm direito. Os clientes são unânimes relativamente a melhorias na cantina social. Esta avaliação efetuou-se com base na observação efetuada ao longo do estágio, mas também houve o cuidado de conhecer a opinião e sugestão dos clientes.



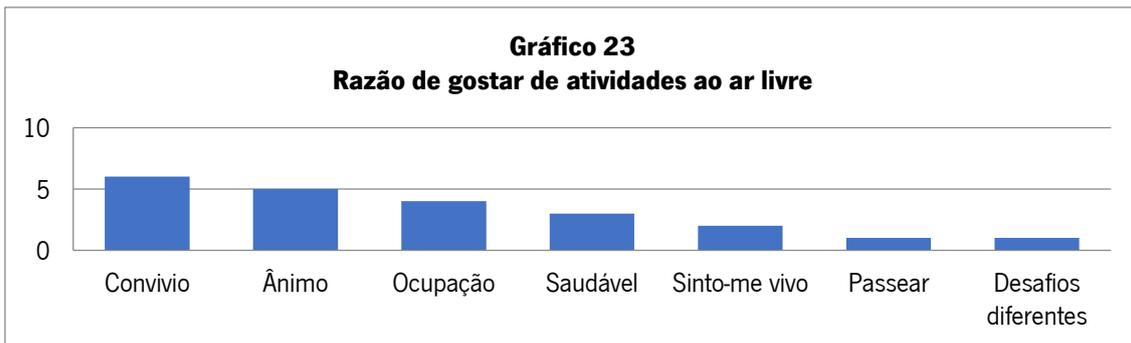
Após ser anunciado que iriam existir tardes de cinema, os clientes mostraram grande satisfação. Começou a haver comentários relativos a filmes que já tinham visualizado, filmes que gostariam de ver, etc. Quando foi colocado no placar informativo o primeiro filme que iriam assistir, ficaram bastante entusiasmados. Inicialmente foi pensado passar filmes que fossem ao encontro das problemáticas registadas, de modo a que os preenchesse com força e motivação para darem uma nova luz à sua vida. Contudo, através de conversas informais que iam existindo, foi perceptível que não era do agrado de todos. Neste sentido, foram passados dois filmes de ação/ficção científica, de modo a que os motivasse a ver o filme e os prendesse ao ecrã para que não abandonassem a sessão a meio. No final de cada filme tentou-se efetuar um pequeno debate, nomeadamente a opinião sobre o filme bem como a moral que era retirada. Relativamente aos

filmes, eram sempre do agrado dos participantes. No que diz respeito à moral retirada, nem todos conseguiram responder, no entanto a resposta mais obtida, como mostra o gráfico 21, vai ao encontro de “não desistir dos nossos objetivos”, com 5 respostas. Os clientes sentem bastante esta frase na vida deles, no entanto afirmam que não é fácil estarem sempre motivados, uma vez que nem sempre lhes é prestada ajuda e apoio suficiente. Acabam por sentir-se sem força e com pensamentos negativos, levando-os a nunca saírem das problemáticas que lhes estão associadas.

Relativamente ao Pedy-paper, todos os participantes gostaram da iniciativa. Quando anunciado que ia haver uma atividade fora do centro, muitos dos clientes mostraram-se entusiasmados e quiseram logo saber do que se tratava. No dia do Pedy-paper foi visível o entusiasmo e interesse de todos. Foi um dia bastante preenchido e muito rico, deixando tristeza nos participantes na hora de partida. Tratou-se de uma atividade que superou as expectativas, e onde os objetivos foram completamente atingidos.



Foram aplicados questionários de satisfação relativos à dinâmica, sendo o seu resultado bastante positivo. Quando questionados sobre que momentos do dia gostaram mais, gráfico 22, a grande evidência vai para a atividade principal – peddy-paper, com 5 votações. Durante a dinâmica os participantes tinham garra para superar todas as provas e obterem as pistas seguintes. Foi notável o trabalho de equipa que fizeram e a ajuda que deram uns aos outros. Também foram questionados sobre o que menos gostaram, para que numa próxima intervenção fosse possível melhorar, contudo a maioria das respostas foi que gostaram de tudo. A visita guiada que efetuaram ao mosteiro, foi a única coisa que alguns mostraram mais desagrado uma vez que é algo mais teórico e nem todos se interessavam pela história do monumento.



Sendo o entusiasmo e a motivação desde cedo mostrados, houve curiosidade em se perceber os motivos de gostarem de dinâmicas ao ar livre. Com base no gráfico 23, os participantes referem o convívio, o ânimo e a ocupação, como os motivos mais apreciados nas atividades ao ar livre. Ao longo das conversas informais e da observação participante, talvez também ajudado pelo ambiente, foi evidente o convívio efetuado não só com os participantes como com os técnicos que acompanharam. Houve momentos de descontração, de brincadeira, de riso, momentos que os clientes não estão habituados e que são uma mais-valia para ocuparem a mente com outros pensamentos que não os seus problemas, bem como diminuir os hábitos de consumo. Damos o exemplo de apenas um cliente, alcoólico, que nesse dia, bebeu apenas um litro de vinho de manhã, antes da nossa partida. Digo “apenas”, porque se trata de um cliente que se for preciso bebe cinco litros por dia de vinho. O facto de ter estado sempre ocupado não o deixou ansioso à procura da bebida, o que foi muito gratificante e bom de se verificar.

Apesar de não ter sido possível efetuar uma atividade, bem como não foi possível introduzir um maior número de clientes em atividades voluntárias de acordo com os seus gostos e interesses, de um modo geral, consideramos que o projeto foi bem-sucedido. Houve progresso na instituição, uma vez que eram poucas ou nenhuma as atividades realizadas com público da cantina, bem como houve uma mudança de mentalidade relativamente à cantina social. Ou seja, o simples facto de os clientes olharem para o placar informativo para verificarem que atividades se iriam realizar, já foi uma grande mudança, uma vez que já se dirigiam à cantina não só para irem buscar a sua refeição como também para estarem a par de tudo o que acontecia ou iria acontecer. A nova ordem estabelecida para levantamento das refeições trouxe mais coordenação e favoreceu o trabalho das funcionárias. O facto de sentirem que alguém estava sempre lá a perguntar como estavam, se precisavam de alguma ajuda, as reuniões com os técnicos, entre outras dinâmicas, fê-los sentir-se mais apoiados e animados. Sentiam-se protegidos e que de alguma forma se precisassem de alguma ajuda não deviam ter receio de a pedir.

5.4. Discussão dos resultados em articulação com os referenciais teóricos mobilizados

Como já foi referido em tópicos anteriores, a base teórica relativamente a intervenções em cantinas sociais é bastante escassa ou mesmo inexistente, impossibilitando-nos de confrontar os resultados obtidos com referenciais teóricos. No entanto, iremos debruçar-nos sobre alguma bibliografia relativa ao público-alvo e intervenções efetuadas com os mesmos.

Uma das carências registadas na fase de diagnóstico foi a falta de ocupação do tempo livre dos clientes, levando-os a ocupar o seu dia de forma mais imprópria. Esta carência foi colmatada através de atividades que foram ao encontro dos seus gostos e interesses. Permitiu que os clientes tivessem motivação e ambição em querer participar nas atividades sugeridas, permitindo-lhes ganhar entusiasmo para sugerir dinâmicas que mobilizassem mais participantes.

No que diz respeito a indivíduos dependentes de droga ou álcool, as atividades efetuadas possibilitaram a diminuição dos seus hábitos de consumo, reduzindo significativamente. Isto porque ao estarem ocupados e a socializar, abstraíram-se dos seus problemas e não pensavam tanto em consumos ou outro tipo de atividades. Esta ideia é reforçada por Fernandes & Ribeiro (2002), ao afirmarem que “a redução de risco é uma política social que visa diminuir, atenuar ou controlar os efeitos negativos do consumo de drogas, que se traduzem em problemas na esfera social ou na perspetiva individual do consumidor (Newcombe, 1995; O’Hare, 1995)” (Idem, 2002 in Scielo). Relativamente à esfera social, foi uma prática constante nas nossas intervenções, uma vez que existiu bastante trabalho de equipa e entre ajuda.

Como foi possível verificar ao longo da fase de diagnóstico, estes grupos mais vulneráveis observam a vida e o seu dia-a-dia de forma bastante negativa, sem qualquer perspetiva e objetivos futuros. A motivação que têm é praticamente nula, sendo que a maioria considera que o seu futuro não passa por outro caminho que não o que já têm. São indivíduos que enfrentam longos períodos de desemprego, olhando o seu presente e futuro com essa realidade permanente. Dias (2002), aborda esta questão, dando ênfase aos consumidores de droga. O autor refere que,

“A droga afecta a vontade do indivíduo, uma vez que os efeitos de atenuação levam a que o sujeito deixe de se projetar no futuro, desinteressando por um projecto profissional. O indivíduo deixa de lutar por um ideal ou por um valor – tudo se centra no presente, cada vez mais imediato e restrito” (Idem, 2002:49).

Na exploração teórica efetuada no tópico 3.2, foi mencionado que a sociedade atual ainda está bastante voltada para a exclusão social. Não são dadas oportunidades aos indivíduos mais vulneráveis, ora por falta de confiança nas suas capacidades e/ou assiduidade e responsabilidade, ora pelo aspeto físico que a maioria apresenta. Isto impossibilita que estes cidadãos cumpram os seus direitos, e se insiram numa sociedade com valores morais corretos. Muitas vezes leva-os a optar por normas e valores criados pelos mesmos, que não partem dos princípios mais acertados.

A ideia inicial do projeto, que se prendia em inserir de forma voluntária os clientes em empresas/ instituições com vista à inserção socioprofissional, foi concretizada apesar de ter sido apenas por um elemento. Contudo consideramos uma grande vitória, uma vez que se tratam de indivíduos com traços de personalidade bastante complicados. Como já foi referido acima por Dias (2002), o indivíduo não tem ambição nem vontade de lutar por um futuro melhor. Através das atividades implementadas, conseguimos reverter ligeiramente essa situação. Conseguimos dar ânimo aos clientes, revitalizamos a cantina social, começaram a ter entusiasmo para participar e manterem-se ocupados, o que os levou a diminuir os hábitos de consumo. Conseguimos introduzir uma nova filosofia à cantina social, sendo vista não só como uma resposta de emergência alimentar mas também como um local onde podem passar momentos descontraídos, efetuando dinâmicas que os levam a abstrair dos seus problemas e a encarar a vida noutra dimensão.

O facto de o público-alvo estar ocupado com tarefas do seu interesse, ou mesmo que não fossem tanto do seu agrado, mas que apenas queriam estar a fazer alguma atividade, levou-os a ter sentimentos de desalento quando algo terminava. Ou seja, sabiam que ao deixarem de estar ocupados, iriam voltar a sentir-se sozinhos, a pensar nos seus problemas, e conseqüentemente voltariam ao consumo, pois é a forma de se sentirem mais relaxados e sem preocupações.

Quando eram efetuados debates ou reuniões, eram dadas oportunidades ao indivíduo para se exprimir relativamente ao assunto que se abordava. Esta prática permitiu que a identidade de cada um viesse ao de cima, revelando-se pensamentos, características individuais, e personalidades. Ou seja, sentiam que tinham uma voz, que era escutada e respeitada, o que lhes transmitia bastante confiança e vontade de participar cada vez mais.

6. Considerações Finais

Para finalizarmos o relatório procederemos às considerações finais. Inicialmente será feita uma análise crítica dos resultados e das implicações dos mesmos (6.1); seguindo-se a evidenciação do impacto do estágio a nível pessoal, institucional e de conhecimento na área de especialização (6.2).

6.1. Análise crítica dos resultados e das implicações dos mesmos

Hoje em dia, a realidade que o nosso país enfrenta é marcada por graves períodos de crise económica. Esta problemática leva a que bastantes indivíduos se vejam obrigados a pedir ajuda a diversos níveis. A área alimentar, mais propriamente as cantinas sociais, têm vindo a registar um grande número de ocorrências. Sendo o nosso estágio realizado nesta resposta social, foi possível verificar a abundância de pedidos de ajuda, sendo algumas vezes negada uma vez que não seria possível ter sustentabilidade.

As Cantinas Sociais são vistas pela sociedade em geral, e mesmo pelos seus clientes, como uma resposta que serve apenas para colmatar a carência alimentar que os indivíduos possuem. De certo modo quem pensa desta forma, não deixa de ter razão, até porque a realidade que foi encontrada em estágio era essa. Neste sentido, houve a necessidade de mudar este prisma, passando para uma visão de uma cantina social que para além de colmatar situações de emergência alimentar, também desenvolve atividades que vão ao encontro das necessidades, gostos e interesses do público-alvo.

Como foi possível verificar na discussão dos resultados, todas as atividades realizadas foram bem-sucedidas e ao encontro das necessidades encontradas, sendo possível afirmar que todos os objetivos delineados foram cumpridos.

A relação da estagiária com os clientes, foi progressivamente aumentando ao ponto de alguns clientes confienciarem manuscritos e situações mais graves. Ou seja, histórias ligadas ao crime e tráfico. A motivação e interesse por parte dos indivíduos em quererem fazer alguma dinâmica foram aumentando à medida que as atividades se iam realizando. Era evidente a alegria que sentiam quando estavam ocupados, bem como a atenção e escuta que lhes era prestada.

A aposta na fomentação das relações interpessoais e intergrupais foi uma mais-valia, na medida em que possibilitou maior conhecimento dos utentes uns com os outros. Antes das intervenções, alguns clientes passavam uns pelos outros sem haver qualquer tipo de comunicação,

alguns nem se conheciam, algo que foi alterando com as nossas atividades e com as conversas informais que iam existindo no período onde se encontravam mais clientes da cantina, ou seja, das 11:30 horas às 12 horas.

Aquando se colocou o placar informativo na cantina, bem como a afixação de alguns trabalhos, deu logo outra vida ao refeitório e aos clientes. Era observável o gosto que tinham em visualizar trabalhos feitos, bem como a verificação de novas informações no placar informativo. Estas pequenas grandes práticas não só contribuíram para melhorar a prestação de serviços da cantina, como também forneceram um novo apoio aos clientes, ou seja, criou-se um acompanhamento de maior proximidade e empatia dos clientes com os técnicos.

A organização do espaço da cantina e a alteração do modo de funcionamento dos serviços das refeições, foi outra medida que trouxe mais equilíbrio e satisfação aos clientes. Não existia tanta desorganização e facilitou bastante a entrega dos bens alimentares. Havia grande dificuldade dos clientes em compreender que indivíduos com um agregado familiar maior, obrigatoriamente levariam mais bens alimentares. Através do novo modo de funcionamento, em que um de cada vez se dirigia para levantamento da refeição, reduziu-se significativamente os conflitos entre os clientes e as funcionárias da cantina.

À medida que o estágio ia decorrendo, houve situações de maior conflito, não só devido à instabilidade dos clientes quando estavam alcoolizados ou dopados, mas também à personalidade complexa que possuem. Com a nossa intervenção, foi possível efetuar uma mediação no sentido de reduzir alguns conflitos, sendo que foi progressivamente atingido com sucesso esse objetivo. Alguns clientes ao verificarem o nosso comprometimento ético e o trabalho que se ia desenvolvendo, ganharam maior respeito e compreensão por determinados acontecimentos que se iam desenrolando. Contudo, nem sempre foi possível efetuar essa mediação por motivos exteriores a nós, sendo necessária a intervenção da equipa de segurança.

Podemos afirmar que todo o trabalho desenvolvido ao longo do estágio trouxe melhorias significativas no *modus operandi* da cantina social, sendo deixadas ferramentas para que esse trabalho continue a ser efetuado da melhor forma. Neste sentido, os objetivos gerais estipulados para o projeto, nomeadamente atribuir uma nova filosofia à cantina social; e promover momentos de socialização, foram objetivos que consideramos totalmente atingidos e que trouxeram maior qualidade à instituição. Relativamente ao objetivo sensibilizar a comunidade para práticas voluntárias, foi um objetivo também atingido, no entanto não foi possível concretizá-lo totalmente como idealizávamos. Ou seja, não foi possível inserir um grande número de clientes em

instituições, por motivos externos e por falta de tempo, uma vez que esta prática exigia uma maior intervenção e dedicação para com determinados clientes. Contudo, termos conseguido colocar um indivíduo a efetuar trabalho voluntário na nossa instituição foi bastante gratificante, uma vez que sabemos o quanto é difícil para estes clientes sentirem que ainda têm muito para dar à sociedade e acima de tudo a eles próprios.

6.2. Evidenciação do impacto do estágio

6.2.1. A nível pessoal

Foi sem dúvida uma experiência marcante. Não só pela resposta social em que se desenvolveu o estágio, que trouxe inicialmente dúvidas sobre que tipo de trabalho se poderia efetuar, uma vez que só via o público-alvo ir à cantina nos períodos estipulados para levantamento das refeições, mas sobretudo pelo tipo de clientes que me esperava. Clientes com histórias e experiências de vida complicadas e associadas a problemáticas graves, que sabia que não seria fácil lidar, bem como seria bastante complicado ganhar a confiança deles para se relacionarem comigo no sentido de conseguirem desabafar, pedir ajuda, conversar sobre o que quisessem.

Existiram várias situações que me marcaram bastante e que me fizeram crescer e saber agir de uma outra forma. Situações em que por vezes a nossa maneira de ser e impulsividade nos leva a querer agir de imediato, mas que o melhor é nos colocarmos afastados e termos atitudes defensivas. Houve situações de conflito com clientes que entravam na cantina já alterados e não respeitavam as regras, sendo necessária intervenção. Isso muitas vezes alterava-os ainda mais, levando-os a pronunciar palavras ameaçadoras, o que nem sempre foi fácil de ouvir. Foi necessário ter uma atitude forte, sem medo e de controlo emocional. Por outro lado, houve situações que me preencheram bastante no sentido positivo, e que me deixaram orgulhosa do trabalho que estava a desenvolver. Por vezes o trabalho pode ser árduo, mas se nos empenharmos e fizermos as coisas com gosto, recolhemos os seus frutos. Estas palavras surgem por um acontecimento que me marcou que deve-se ao facto de ter tido um cliente que tem o sonho de editar um livro sobre a realidade que ele foi conhecendo. Uma realidade associada a furtos, a estabelecimentos prisionais diversos, que conta histórias muito complicadas e chocantes. Nunca pedi para ler o livro, ele foi-me falando aos poucos dele e quando ganhou confiança foi mostrando alguns capítulos, explicando algumas descrições graves que lá fazia e como funcionavam algumas prisões. Até que chegou o dia em que ela chega ao pé de mim e me entrega o livro para eu ler. Fiquei bastante

contente por aquele gesto porque mostrou que tinha conseguido atingir a confiança máxima naquele cliente. Poderia ter fotocopiado o livro, mas não o quis fazer por questões éticas e deontológicas, e acima de tudo não queria trair a confiança que me tinha sido dada. Mas sem dúvida que era um livro que se alguma vez saísse para as bancas iria dar bastante que falar!

Numa palavra, posso dizer que foi um estágio da vida. Um estágio da vida que me abriu os olhos para a grande realidade que tinha pela frente, uma realidade que todos falamos e que nos dias de hoje é bastante anunciada, mas que poucos realmente a conhecem. Ou seja, eu falava de pobreza, via programas televisivos sobre essa temática, mas atuar com ela e conhecer de perto situações de pobreza e exclusão social graves, é uma realidade bastante dura e diferente do que pensamos, e que nos faz repensar bastante sobre a vida e o consumismo, sobre o que realmente é importante para uma pessoa estar feliz com o mínimo de bens e apoios. Muitas vezes via e ouvia a palavra sobreviver e não viver. E sem dúvida que muitos tentam sobreviver, que um dia passado minimamente bem, é uma grande vitória, e olhar isso de perto, nem sempre foi fácil, porque nós que ainda estamos numa fase inicial de carreira, achamos que é possível mudar tudo, que conseguimos fazer tudo, mas infelizmente não é assim, e por vezes temos que aceitar o modo como a pessoa quer viver e o nosso trabalho passar apenas por saber escutar muito e tentar dar uma melhor qualidade de vida ao indivíduo respeitando as suas vontades.

Em suma desta conclusão pessoal, foi um estágio que aprendi bastante a todos os níveis. Cresci enquanto pessoa e profissional. Nem sempre podemos fazer as coisas como pensamos, é necessário ter um grande conhecimento da realidade e por vezes as coisas demoram a concretizar-se, o importante é não desistirmos e acreditarmos sempre em nós e nas nossas capacidades.

6.2.2. A nível institucional

A nível institucional foi um estágio que teve impacto, no sentido que trouxe melhorias não só a nível espacial, mas também na melhoria do serviço da cantina e nas relações entre clientes, e de clientes com técnicos.

Relativamente ao espaço houve alterações significativas, nomeadamente a nível da decoração, no sentido em que foram aplicados um placar informativo e uma caixa de sugestões, bem como afixados trabalhos desenvolvidos pelos clientes. Deu-se uma nova luz àquele espaço, tornando-o mais alegre.

Relativamente à melhoria do serviço, foi sem dúvida uma grande melhoria, uma vez que trouxe mais organização e diminuiu conflitos existentes entre clientes quando iam levantar a

refeição. O facto de a estagiária estar sempre dentro da cantina na hora de levantamento da refeição para dar reforços, foi bastante importante a nível institucional, visto que os clientes ao verem alguém da equipa responsável pela cantina, mesmo sendo estagiária, levava-os a terem mais respeito pelas funcionárias da cozinha, bem como sentiam que os bens distribuídos eram feitos de modo mais equitativo.

De um modo geral, houve inovação no trabalho que vinha sendo desenvolvido, na medida em que foram introduzidas novas metodologias de trabalho e uma maior dinâmica na cantina social, que conduziu a uma nova definição desta reposta social, ou seja, não ser vista apenas como um espaço onde se levantam e efetuam refeições, mas também como uma espaço aberto a atividades que contribuam para o bem-estar dos seus clientes.

6.2.3. A nível de conhecimento na área de especialização

Tratando-se de uma área que nunca tinha tido contacto de forma tão próxima, foi sem dúvida um estágio que me trouxe bastante conhecimento, não só a nível teórico, mas sobretudo prático. Muitas vezes, a prática sobrepõe-se à teoria, tudo depende do contexto e da realidade que nos é apresentada. No nosso caso, não houve matéria teórica sobre cantinas sociais, o que levou a que houvesse um maior esforço por entender melhor como funcionavam as cantinas sociais e que tipo de trabalho era efetuado. Sobre o público-alvo desta resposta social, existe bastante teoria, no entanto é necessário saber enquadrá-la às situações para que se desenvolva uma intervenção adequada ao local e às carências encontradas em todo o seu contexto.

Reflexividade, polivalência, criatividade, adaptabilidade e dinamismo, são características que devem estar sempre presentes no saber profissional dos educadores, sendo seu dever efetuar uma boa interpretação da realidade que lhe é apresentada, que pode ser problemática e multifacetada.

A educação de adultos nesta resposta social, foi efetuada tendo em conta o indivíduo como ser uno, ou seja, que apresenta características específicas, que o diferem de outros indivíduos e que não devem ser comparadas a outros sujeitos. Cada ser é especial, e o educador deve ter um olhar especial para cada um de forma individualizada. É e foi importante saber distinguir as faculdades de cada indivíduo, bem como os seus interesses e motivações, pois em contextos problemáticos, é a partir desses benefícios que conseguimos chegar mais perto do cliente, ganhando a sua confiança e trabalhando com ele com vista à diminuição ou erradicação das suas necessidades.

Como desenvolvimento comunitário, o procedimento foi baseado na mediação socioeducativa, que pretendeu melhorar a qualidade de vida dos clientes da cantina social, através da prática de atividades que os ocupassem nos tempos livres, e conseqüentemente diminuíssem os seus hábitos de consumo. A promoção da socialização foi outro fator importante e que considero por bem registrar, uma vez que foram efetuadas conversas a diversos níveis, relacionadas com temas sociais, pessoais, entre outros, de modo a que fosse possível provocar empatia entre os clientes e verificassem que há mais histórias e opiniões iguais às deles.

Sendo um desafio contante que muito se deve à heterogeneidade da população, o educador deve ser versátil e ter a capacidade de intervir em diversos contextos, criando redes de parceria. Como já dissemos anteriormente, muitas vezes a primeira intervenção do educador neste tipo de valência é baseada muito num caráter assistencialista de modo a diminuir a situação de privação dos indivíduos. Não é sem dúvida um trabalho fácil, sendo necessário tempo para intervir e diminuir as carências registadas, mas sobretudo tempo para conquistar o indivíduo e levá-lo a querer outra opção e estilo de vida, ou seja, levá-lo a ter mais autoestima, autoconfiança, autonomia, entre outras características fundamentais para o seu bem-estar pessoal e social.

Cabe ao educador mostrar que existem vários caminhos e oportunidades que não se podem deixar escapar, sendo necessário ter sempre uma atitude proactiva.

Em jeito de conclusão de todo o trabalho efetuado, a pobreza e exclusão social apresentam-se a como um fenómeno em constante mutação, uma vez que estão ligadas a diversas transformações, nomeadamente sociais, políticas e económicas. O desenvolvimento da sociedade, deve ser pensado para todos e não apenas para uma elite, devendo proporcionar as mesmas oportunidades a todos os cidadãos, sejam de que condição for. A sociedade de hoje, apesar de ser uma sociedade da informação, do conhecimento, da modernidade, apresenta-se como uma sociedade velha em questões políticas e sociais. Uma sociedade em que a população está envelhecida, e em que não há oportunidade para se viver no país de origem, mas sim para sobreviver. Torna-se portanto imperioso efetuar ajustes que visem a minimização de todas as conseqüências que estas transformações acarretam, devendo as desigualdades serem combatidas com base num projeto de sociedade ligado à democracia, eficiência económica e justiça social.

7. Bibliografia Referenciada

ALVES, Sandra Cristina Nunes (1996). Os Sem-abrigo: (sobre)vivências de rua – Capítulo I Enquadramento. *Exclusão Social, Rotas de Intervenção*, pp. 23-118.

AMARO, Rogério Roque. (2002). *O voluntariado nos projectos de luta contra a pobreza em Portugal*. Lisboa: Fundação Aga Khan Portugal.

ANDER-EGG, Ezequiel. (1990). *Repensando la investigación-acción participativa*. México: Editorial El Ateneo.

ANDER-EGG, Ezequiel. (2000). *Metodología y práctica de la Animación Sociocultural*. Madrid: Editorial CCS.

ANDER-EGG, Ezequiel. (2011). Metodologia da Animação Sociocultural. In LOPES, Marcelino de Sousa. (2011). *Metodologias de investigação em animação sociocultural*. Chaves: Intervenção.

ANTUNES, Maria Conceição Pinto. (2008). *Educação, saúde e desenvolvimento*. Coimbra: Edições Almedina.

ARNAL, Justo; RINCÓN, Delio del; LATORRE, Antonio. (1992). *Investigación educativa. Fundamentos y metodología*. Barcelona: Editorial Labor.

BOGDAN, Robert; BIKLEN, Sari. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação – uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.

BENTO, António; BARRETO, Elias. (2002). *Sem Amor Sem Abrigo*. Lisboa: Climepsi.

CANÁRIO, Rui. (2008). *Educação de Adultos: Um campo e uma problemática*. Lisboa: Educa.

CAPUCHA, Luís Manuel Antunes. (1992). *Problemas de pobreza: Conceitos, Contextos e Modos de Vida*. Lisboa: ISCTE.

CASTEL, Robert. (1997). *A Dinâmica dos Processos de Marginalização: Da Vulnerabilidade à Desafiliação*. Brasília: Open Journal Systems.

CLAVEL, Gilbert. (2004). *A Sociedade da Exclusão – Compreendê-la para dela sair*. Porto: Porto Editora.

COSTA, Alberto Bruto da. (1998). *Exclusões Sociais*. Viseu: Gradiva Publicações.

COUTINHO, Clara; LISBÔA, Eliana (2011). Sociedade da Informação, do Conhecimento e da Aprendizagem: Desafios para Educação no Século XXI. *Revista de Educação*, vol. XVIII, nº 1, 5 – 22.

DIAS, Fernando Nogueira. (2002). *Sociologia da Toxicodependência*. Lisboa: Instituto Piaget.

DELICADO, Ana; ALMEIDA, Ana Nunes de & FERNÃO, João. (2002). *Caracterização do voluntariado em Portugal*. Lisboa: Edição Comissão para o ano internacional dos voluntários.

DEMAZIÈRE, Didier. (2008). Ser desempregado para os sociólogos. *Revista de Sociologia Política*, vOL.7,nº 13, 109 – 182.

ERASMIE, Thord & LIMA, Licínio. (1989). *Investigação e Projectos de Desenvolvimento em Educação*. Braga: Universidade do Minho, Unidade de Educação de Adultos.

ESTRELA, Albano & NÓVOA, António. (1993). *Avaliações em Educação: Novas Perspectivas*. Porto: Porto Editora.

FERREIRA, Liliana. (2001). *Educação & história*. Ijuí: Editora Unijui.

FERREIRA, Marisa; PROENÇA, Teresa; PROENÇA, João. (2008). As motivações no trabalho voluntário. *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão*, vol. 7, nº 3, pp. 43-53.

FREIRE, João. (2001). *Sociologia do trabalho: Uma introdução*. Santa Maria da Feira: Edições Afrontamento.

Freire, Paulo. (1999). *Ética, utopia e educação*. Petrópolis: Editora Vozes.

GARCIA, José António & SÁNCHEZ, Margarita González. (1997). Desarrollo humano, participación e dinamización sociocultural. In Carrasco, Joaquin García (coord). *Educación de adultos*. Barcelona: Editorial. Pp. 271-286.

GAULEJAC, Vicent. (2012). O trabalho Social contra a Exclusão: Investigação em trabalho social – Exclusão Social e Políticas Sociais. *Revista do Centro de Investigação ISSSP*, nº1, pp.11-25.

GIDDENS, Anthony. (2001a). *Sociologia*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

GIDDENS, Anthony. (2001b). *Modernidade e Identidade Social*. Oeiras: Celta Editora.

GOFMAN, Erving. (1982). *Estigma – Notas sobre a Manipulação da Identidade Deteriorada*. Rio de Janeiro: Zahar Editores.

GOMES, Mónica Araújo. & PEREIRA, Maria Lúcia Duarte. (2005). Família em situação de vulnerabilidade social: uma questão de políticas públicas. *Ciência & Saúde Coletiva*, vol.10, 357-363.

GREENWOOD, Ernest. (1965). Métodos de Investigação Empírica em Sociologia. *Análise social*, vol.2, nº11, p. 313-345.

GUERRA, Isabel. (2002). *Fundamentos e processos de uma sociologia de acção – O Planeamento em Ciências Sociais*. Lisboa: Principia.

HALL, Stuart. (2002). *A identidade cultural no pós-modernidade*. Rio de Janeiro: DP&A Editora.

HESPANHA, Pedro. (2000). *Entre o Estado e o Mercado: as fragilidades das instituições de proteção social e Portugal*. Coimbra: Quartetto Editora.

HRIMECH, Mohamed. (1988). *Aprendizagem e Desenvolvimento dos Adultos*. Lisboa: Instituto Piaget.

INSTITUTO DE SEGURANÇA SOCIAL, I.P. (2005). *Estudo dos sem-abrigo*. Lisboa: ISS, I.P.

LEBAS, Jacques; CHAUVIN, Pierre. (1998). *Précarité et Santé*. Paris: Flammarion.

LOPES, Marcelino de Sousa. (2011). *Metodologia de Investigação em Animação Sociocultural*. Chaves: Intervenção.

MARTINS, Ana. (1996). *O que se Entende por Exclusão Social – Mecanismos Geradores de Exclusão Social*. Lisboa: Revista Fenarceci.

MARTÍN, Ignácio; FERNANDES, Telma; PAÚL Constança & ROSEIRA, Luís. (2005). *Medidas Nacionais para a Promoção do Movimento Voluntário em Portugal*. Braga: Inovação à Leitura.

MARQUES, Ana Paula. (2000). Repensar o mercado de trabalho: emprego vs desemprego. *Sociedade e Cultura I - Cadernos do Noroeste*, vol.13, 133 – 155.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. (2006). *Manual Clínico de Alimentação e Nutrição – Na assistência a adultos infectados pelo HIV*. Brasília: Dario Noleto.

MOREIRA, Carlos Diogo. (2007). *Teorias e práticas de investigação*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.

MORGADO, Maria Violete. (1996). *Direitos Sociais e a Acção Social: Breve Reflexão e Ponderação do seu Contributo no Combate e na Prevenção da Exclusão Social*. Lisboa: Direcção-Geral da Acção Social – Núcleo de Documentação Técnica e Divulgação.

- MOURA, Leonel. (2000). *Os Homens Lixo*. Lisboa: LxXL – Edições.
- MUÑOZ, Manuel & VASQUEZ, Carmelo. (1998). Las personas sin hogar: aspectos psicosociales de la situación española. *Intervención Psicosocial*, vol.7, N°1, pp. 7-26.
- PARDAL, Luís. & CORREIA, Eugénia. (1996). *Métodos e técnicas de investigação social*. Porto: Areal Editores.
- PERES, Américo Nunes; LOPES, Marcelino. (2007). *Animação Sociocultural – Novos Desafios*. Chaves: Associação Portuguesa de Animação e Pedagogia.
- PIMENTA, Manuel. (1992). *Os Sem-Abrigo na cidade de Lisboa*. Lisboa: Editores Centro de Estudos para a Intervenção Social.
- QUIVY, Raymond. & CAMPENHOUDT, Luc Van. (1992). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- RIVLIN, Leanne. (1986). *The Nature of Homeless: Some Views on The Homeless Existence*. New York: University of New York.
- RULLAC, Stéphane. (2012). Trabalho social, urgência social, os sem-abrigo fixo: uma crítica ilustrada do conceito de exclusão social, in *Investigação em Trabalho Social – Exclusão Social e Políticas Sociais, Revista do Centro de Investigação ISSSP*, n°1, pp.95-114.
- SANTOS, Boaventura de Sousa. (2005). *Globalização: Fatalidade ou Utopia?*. Porto: Edições Afrontamento.
- SERRANO, Glória Pérez. (2008). *Elaboração de Projectos Sociais – Casos Práticos*. Porto: Porto Editora.
- SEVERINO, António Joaquim. (2007). *Metodologia do trabalho científico*. São Paulo: Cortez.

SILVA, Manuela. (1999). *Pobreza e Exclusão Social, percursos e perspectivas da Investigação em Portugal*. Lisboa: Actas do Seminário.

SILVA, Natália. (2010). *Os sem-abrigo*. Coimbra: FEUC.

SILVA, Susana Pereira da. (2007). *Identidades e narrativas sem-abrigo*. Lisboa: Educa.

SOUSA, Ângela Salomé Silva (2012). *Implicações do Plano de Voluntariado na Motivação para o Trabalho Voluntário*. Tese de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos, Braga: Universidade do Minho.

TAVARES, Marina Orrico. (2004). Que direitos para os desfavorecidos? O direito de informação e de acção social autárquica. *In Intervenção Social*, nº30, pp. 45-55.

TAYLOR, Charles. (1994). A política de Reconhecimento. In Charles Taylor et al, *Multiculturalismo: examinando a Política de Reconhecimento* (pp. 45-99). Lisboa: Instituto Piaget.

TRILLA, Jaume. (2004). *Animação Sociocultural: Teorias, Programas e Âmbitos*. Lisboa: Instituto Piaget.

XIBERRAS, Martine. (1996). *As teorias da exclusão – Para uma construção do imaginário do desvio*. In TRILLA, Jaume. (2004). *Animação Sociocultural: Teorias, Programas e Âmbitos*: Lisboa: Instituto Piaget.

Web grafia

ACÁCIO, Manuel. (2014). *Fórum TSF: Pobreza e cantinas sociais*, recuperado a 10 de julho de 2014, de http://www.tsf.pt/Paginalnicial/Interior.aspx?content_id=3833297&tag=F%F3rum+TSF

BARCALEIRO, Cláudia. *Risco de Pobreza em Portugal no nível mais elevado desde 2005*. In *Jornal Público* a 24 de março de 2014, recuperado em 21 de junho de 2014 de

<http://www.publico.pt/sociedade/noticia/risco-de-pobreza-em-portugal-no-nivel-mais-elevado-desde-2005-1629498>

CIPRIANO, Pedro. (2012). *A sociedade atual é modelada pelo medo*. Recuperado em 14 de março de 2014, de <http://olhandodoauto.blogspot.pt/2012/07/a-sociedade-atual-e-modelada-pelo-medo.html>.

CONSELHO NACIONAL PARA A PROMOÇÃO DO VOLUNTARIADO (s/d). Recuperado em 20 de abril de 2014, de <http://www.voluntariado.pt/left.asp?01.01.01>.

DECLARAÇÃO DOS DIREITOS DO HOMEM. Recuperado a 23 de junho de 2014, de http://www.fpce.up.pt/sae/pdfs/Decl_Univ_Direitos_Homem.pdf

FERNANDES, Luís; RIBEIRO, Catarina. (2002). *Sociologia, Problemas e Práticas*. Recuperado a 21 de junho de 2014, de http://www.scielo.oces.mctes.pt/scielo.php?pid=S0873-65292002000200004&script=sci_arttext

PLANO NACIONAL DE AÇÃO PARA A INCLUSÃO. (2006), Recuperado a 21 de junho de 2014 de http://www.gep.msess.gov.pt/estudos/peis/pnai0608_pt.pdf

SQUIRRA, S. (2005). *Sociedade do Conhecimento*. Recuperado em 14 de março de 2014, de http://www.lucianosathler.pro.br/site/images/conteudo/livros/direito_a_comunicacao/254-265_sociedade_conhecimento_squirra.pdf.

Legislação:

Decreto-lei nº 281/2007 de 7 de Agosto - Diário da República nº 151 – I série. Ministério da Defesa Nacional. Lisboa.

Lei nº71/98 de 3 de novembro – Diário da República nº254 – I série-A. Assembleia da República.

8. Apêndices e Anexos

Apêndices

Apêndice I

Inquérito por questionário sobre áreas profissionais e voluntariado

Questionário

O seguinte questionário serve para conhecermos as suas áreas de trabalho, bem como a sua opinião sobre o voluntariado. O objectivo passa por, consoante a área da sua especialização, encontrar instituições/empresas, para que possa desenvolver um trabalho voluntário, com vista à inserção socioprofissional.

Obrigada pelo seu tempo disponibilizado!

Nome: _____

Idade: _____

Localidade: _____

1 – Tempo de desemprego

< 1 ano 1 ano > 1 ano

2 - Que trabalhos efetuou ao longo da sua vida profissional?

3 – Quais as áreas profissionais que mais se identifica?

4 – Sabe o que é trabalho voluntário?

Sim Não

5 – Qual a sua opinião sobre o voluntariado?

Não serve para nada

Não gosto

Interessante

Muito interessante

Outra:

6 – Considera o voluntariado uma oportunidade de inserção profissional? Porquê?

Sim Não

7 – Era capaz de fazer trabalho voluntário?

Sim Não

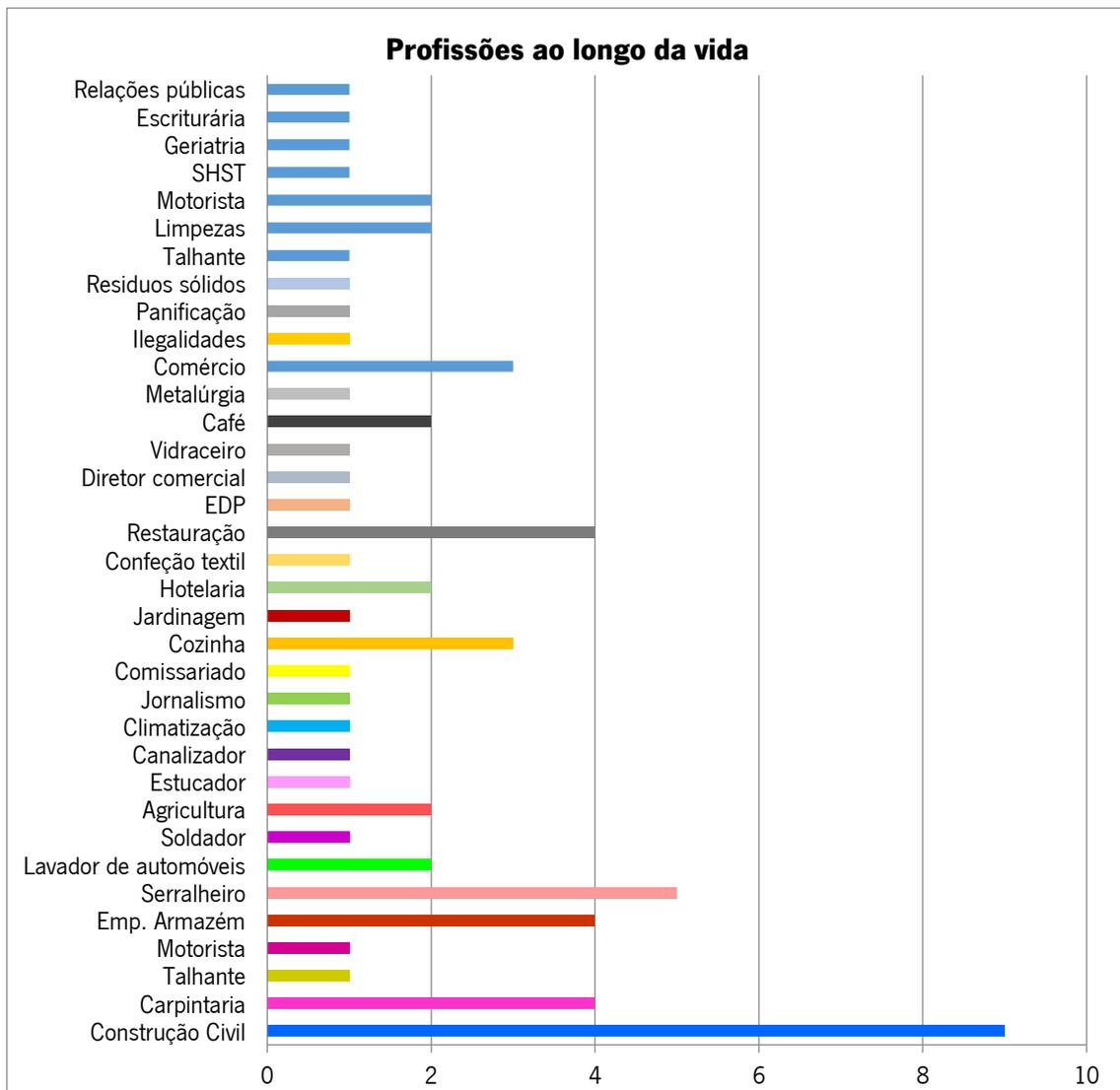
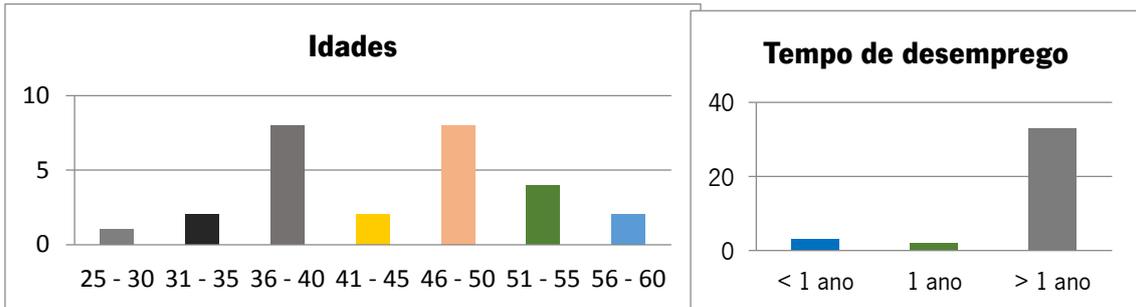
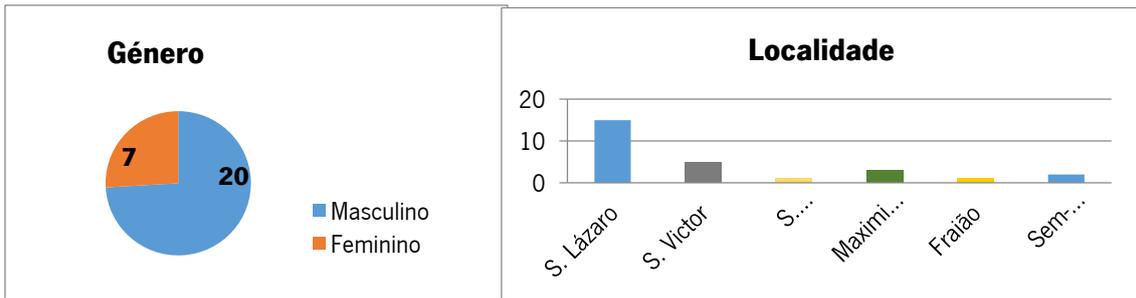
8 - Está interessado em efetuar trabalho voluntário?

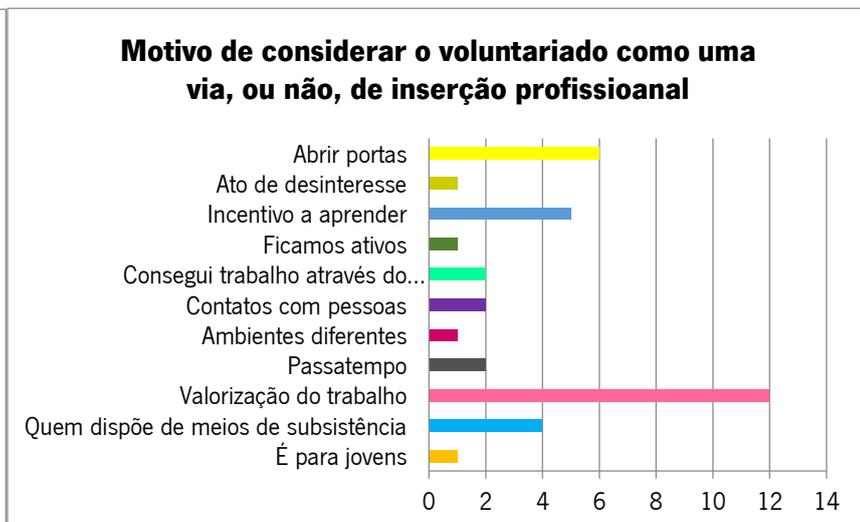
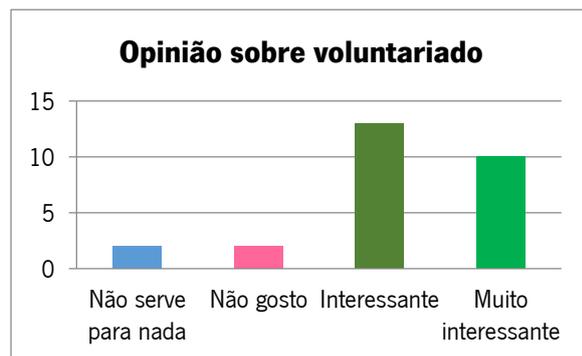
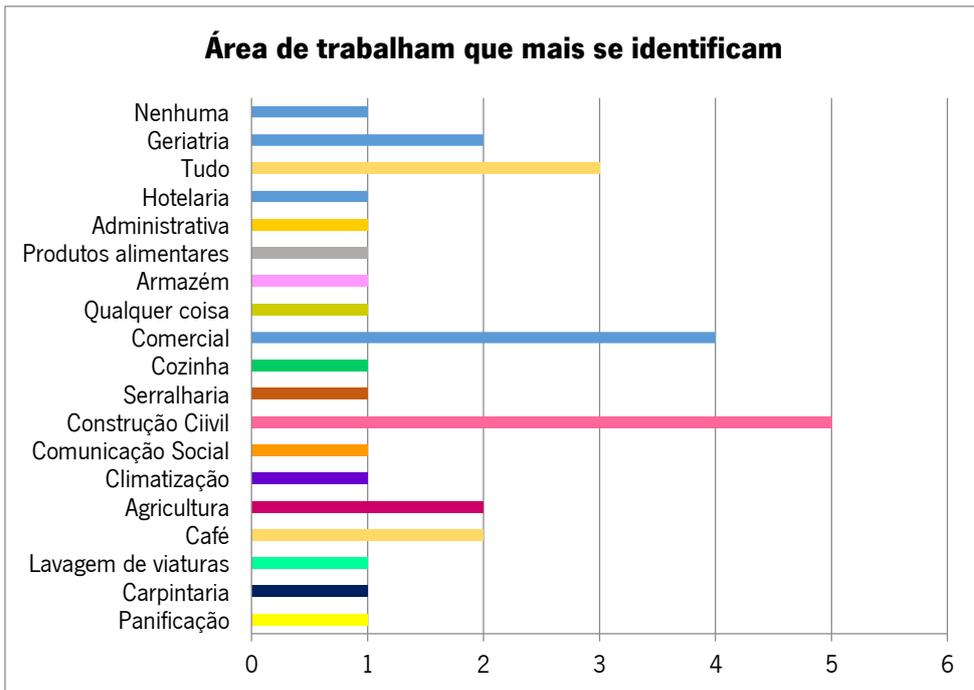
Sim Não

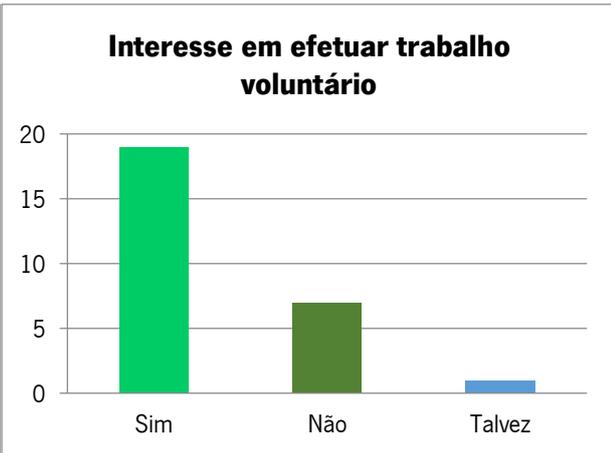
Obrigada pela sua colaboração!



Gráficos de análise







Apêndice II

Questionário psicossocial

Questionário

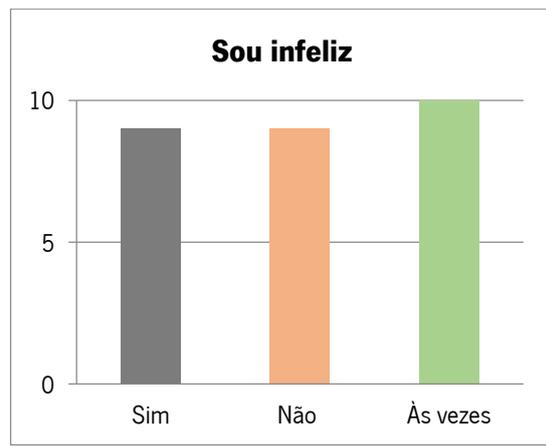
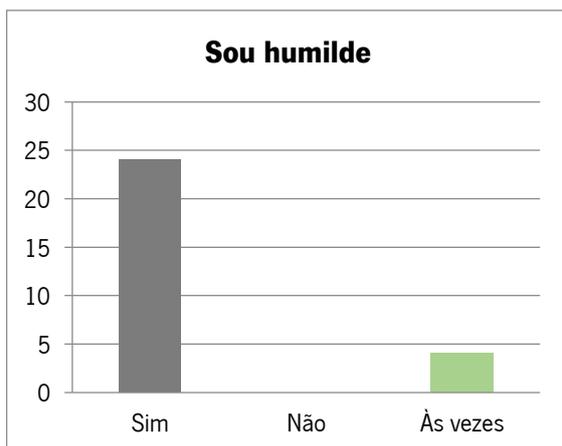
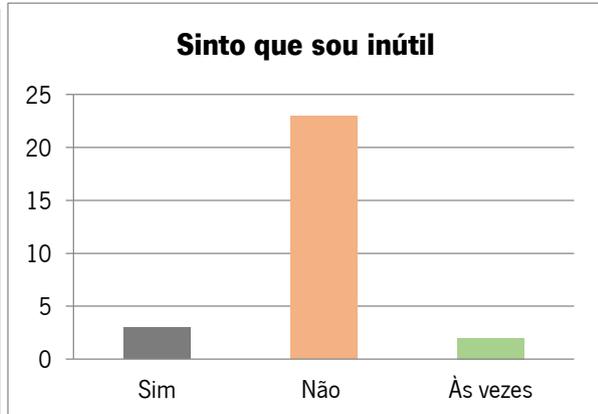
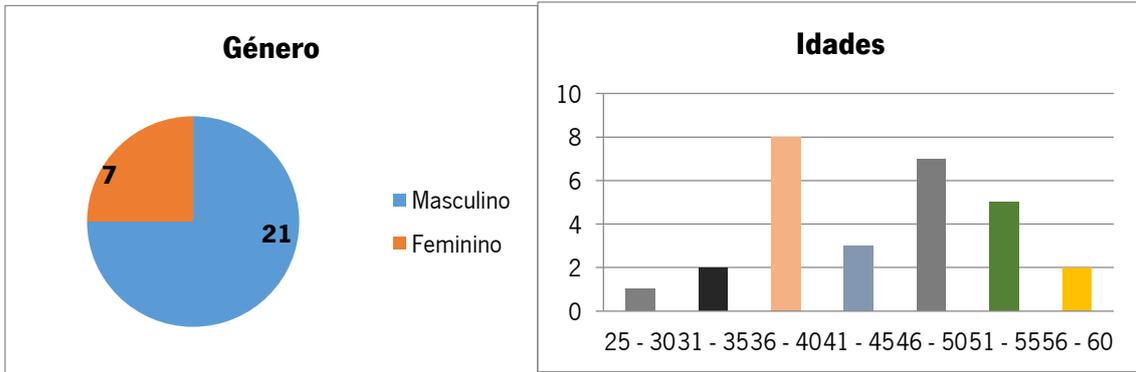
Género: M F

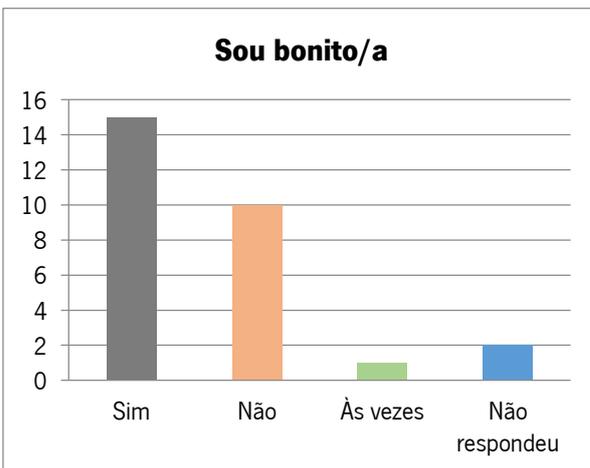
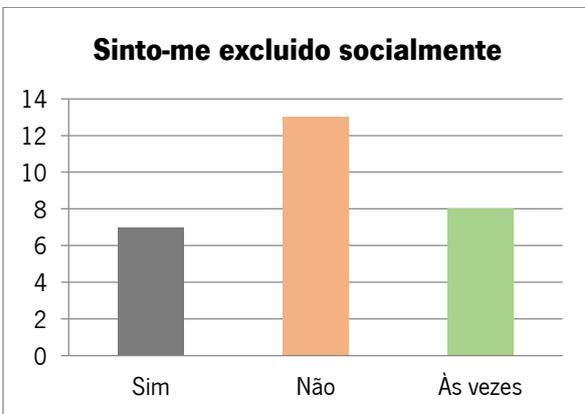
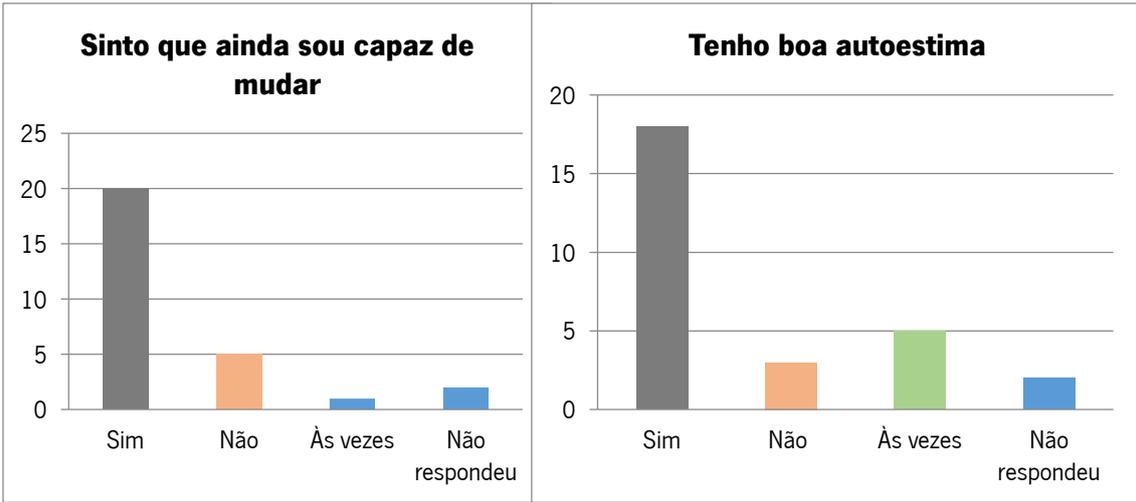
Idade: _____

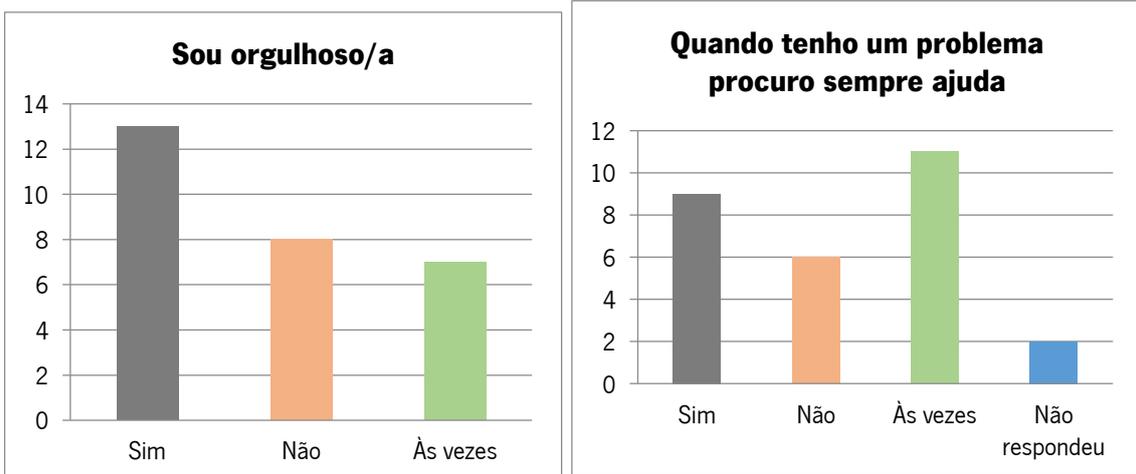
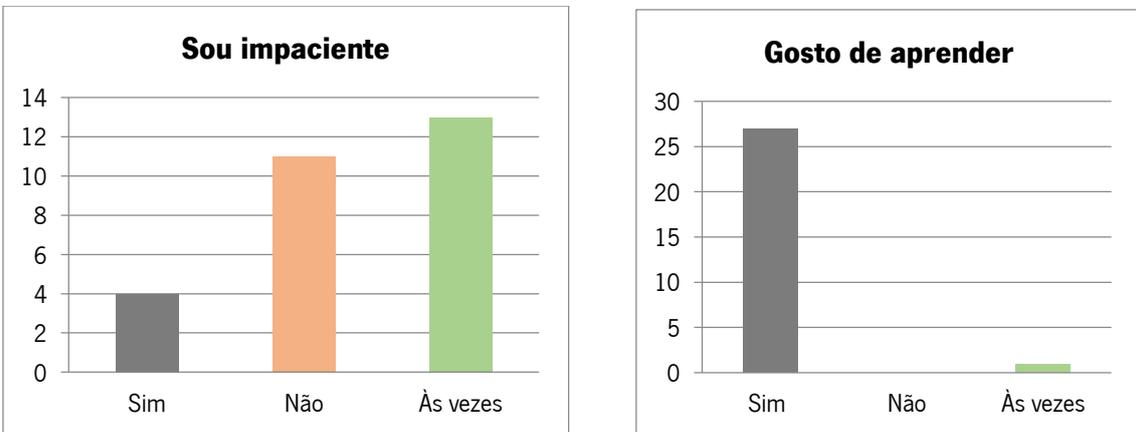
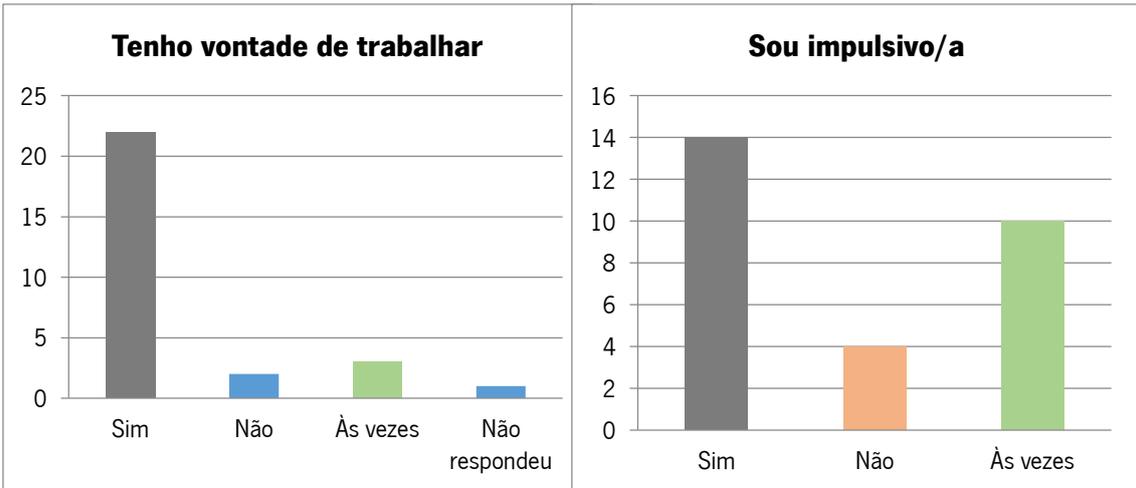
Para cada uma das frases, coloque uma cruz na opção que mais se identifica consigo.

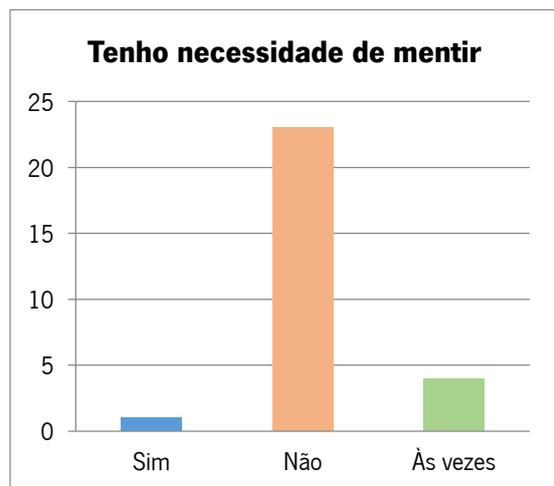
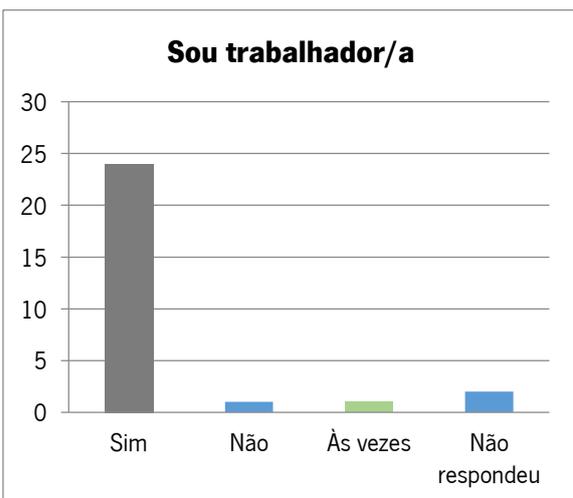
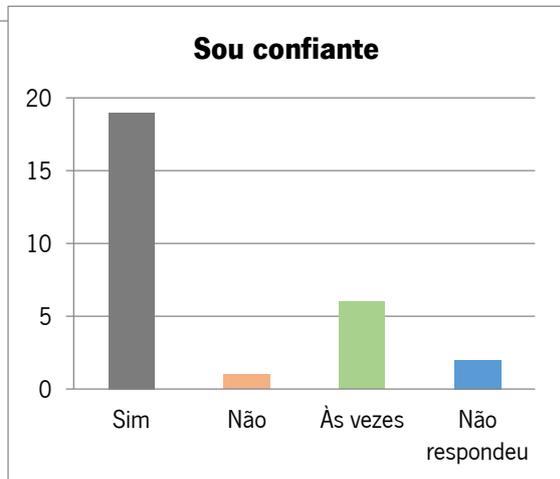
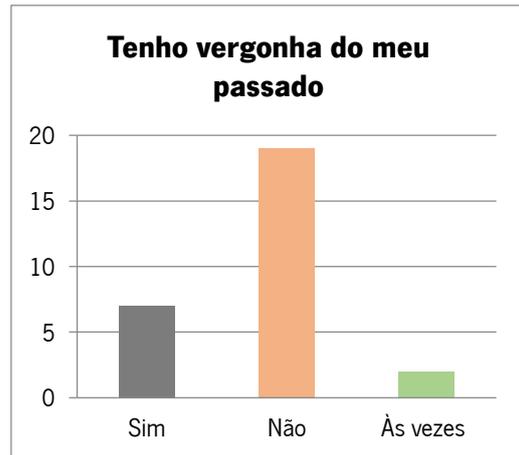
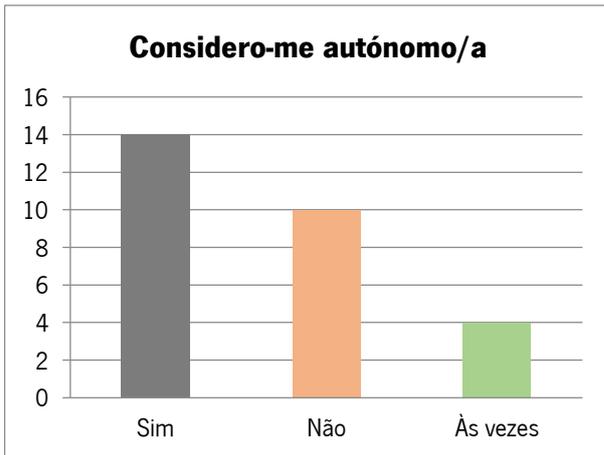
	Sim	Não	Às vezes
1. Considero-me uma pessoa feliz.			
2. Sinto que sou inútil.			
3. Já pensei em suicidar-me.			
4. Sou humilde.			
5. Sou infeliz.			
6. Sinto que ainda sou capaz de mudar.			
7. Tenho uma boa autoestima.			
8. Sinto-me excluído socialmente.			
9. Gosto de ajudar os outros.			
10. Sou bonito/a.			
11. Poderia dar mais de mim para mudar a minha situação atual.			
12. Tenho vontade de trabalhar.			
13. Sou impulsivo/a.			
14. Sou impaciente.			
15. Gosto de aprender.			
16. Sou orgulhoso/a.			
17. Quando tenho um problema procura sempre ajuda.			
18. Considero-me autónomo/a.			
19. Tenho vergonha do meu passado.			
20. Pelo que passei, hoje faria tudo igual.			
21. Sou confiante.			
22. Sou trabalhador/a.			
23. Tenho necessidade de mentir.			

Gráficos de Análise









Apêndice III

Inquérito por questionário sobre gostos e interesses

4. Concorda que deveria haver reuniões com a equipa técnica para abordar questões do seu interesse?

Sim Não

5. Na sua opinião, que dia da semana considera mais favorável para a prática das reuniões?

Segunda-feira Quarta-feira Sexta-feira
Terça-feira Quinta-feira

6. Qual seria o melhor horário para participar nas reuniões?

7. Considera que o Centro de Acolhimento é o melhor local para ter as reuniões?

Sim Não

7.1. Se não, qual é para si o melhor local?

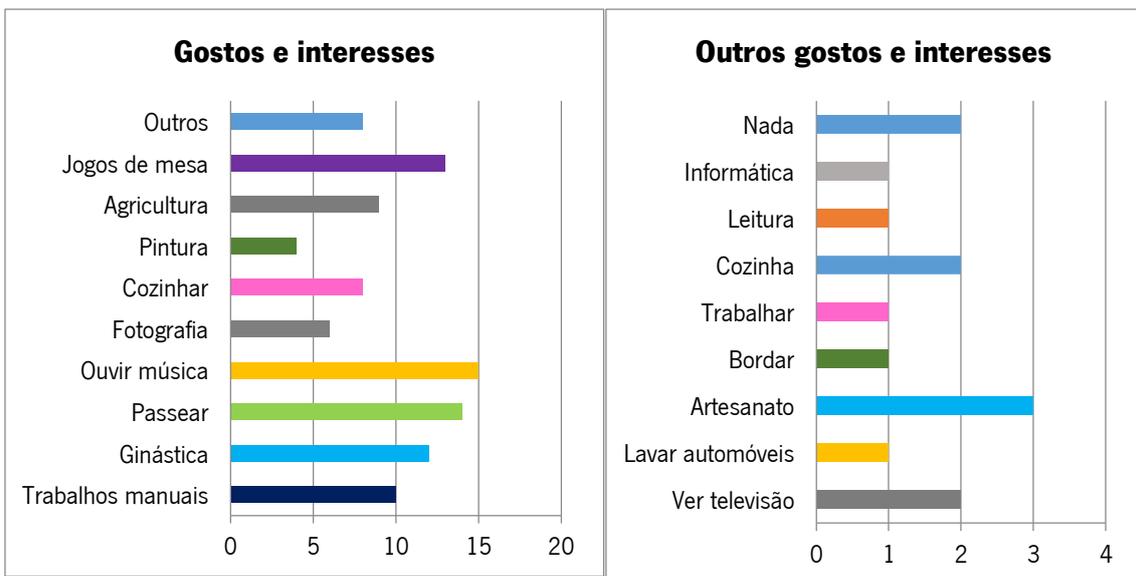
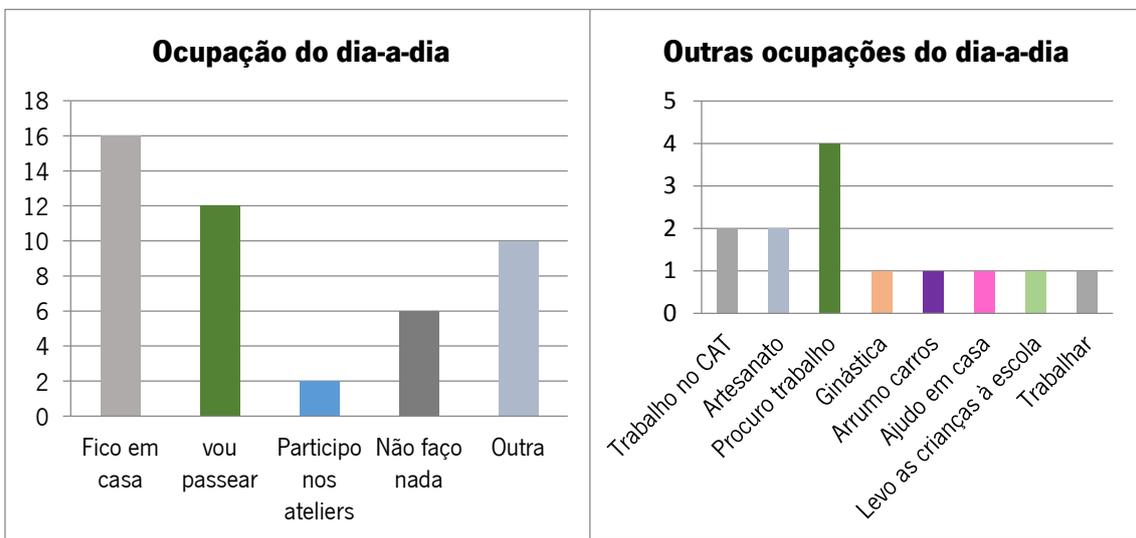
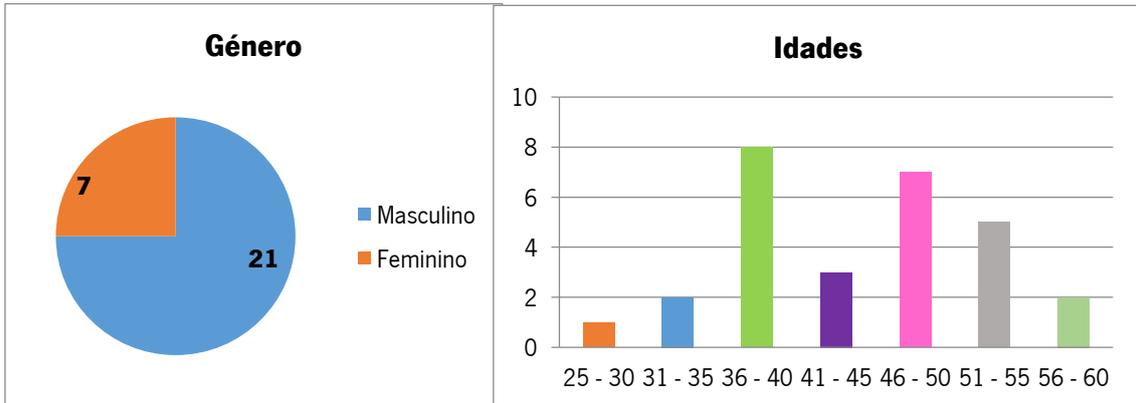
8. Que assuntos gostaria de ver tratados nas reuniões?

9. Considera que deveria haver uma caixa de sugestões, de modo a deixar pensamentos, desabaços, ou outros assuntos que considera importantes para si?

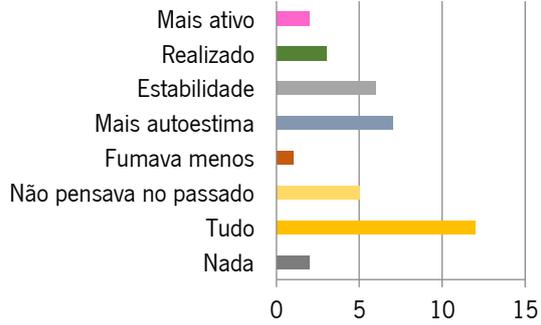
Sim Não

Obrigada pela sua colaboração! 😊

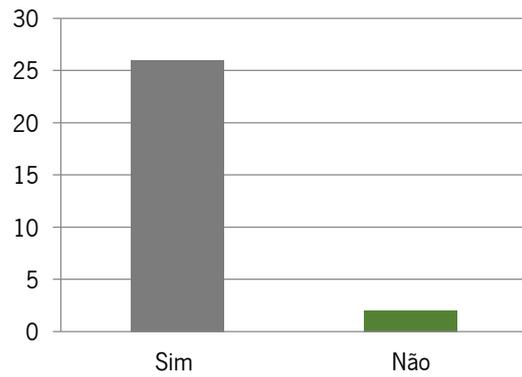
Gráficos de análise



O que mudaria na sua vida caso tivesse uma ocupação



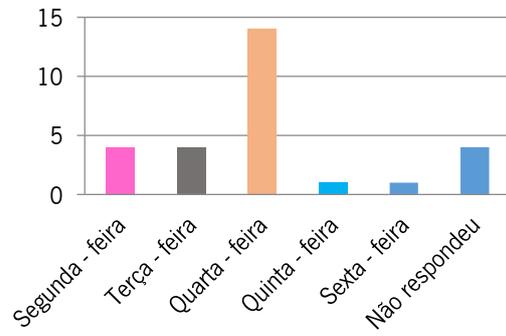
Reuniões com a equipa técnica



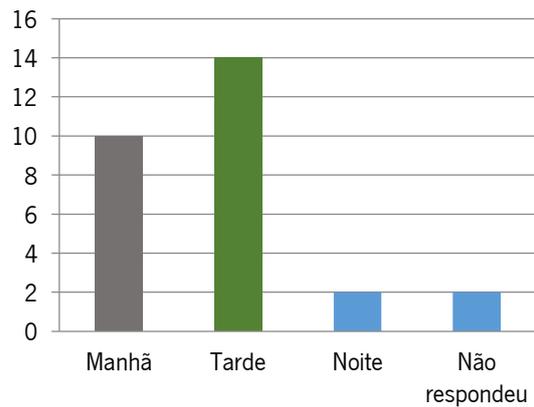
Motivo das reuniões



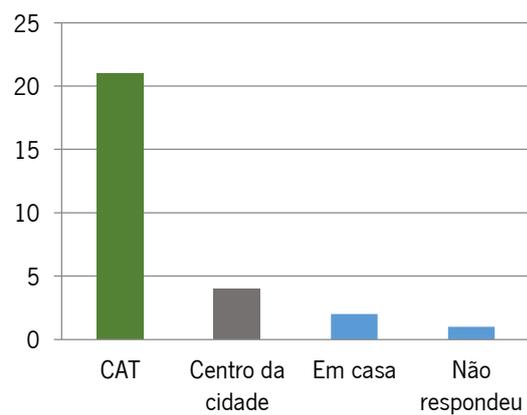
Dia da semana para as reuniões

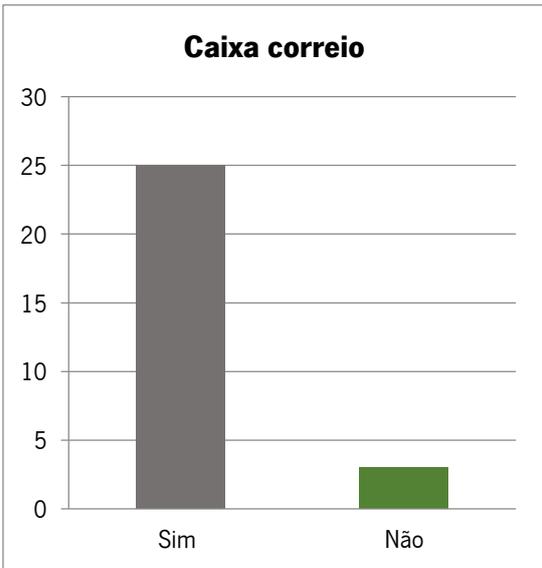
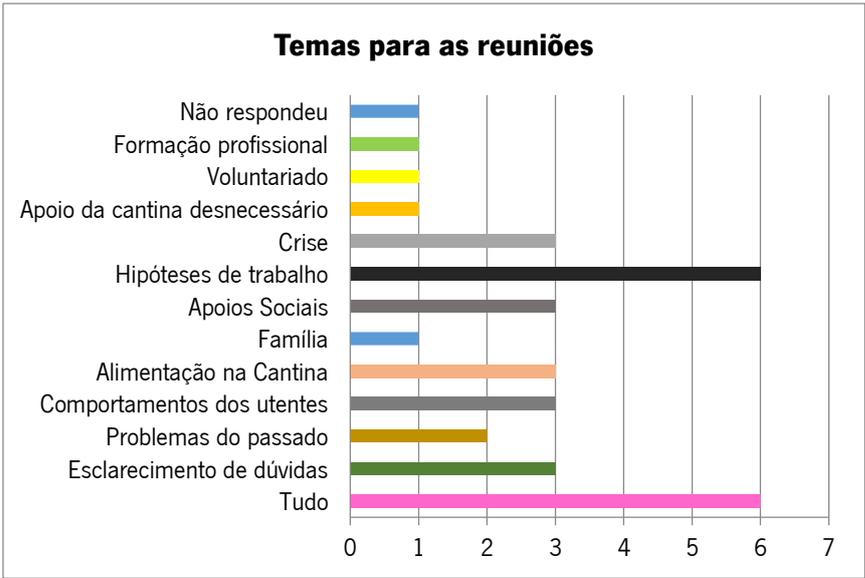


Periodo do dia para as reuniões



Local das reuniões





Apêndice IV

Planificação das atividades

Planificação da atividade “O meu nome”

Data: Novembro

Local: CAT

Duração:

- 3 dias de pesquisa e elaboração da informação
- 1 hora para entrega e observação das reações.

Destinatários: Clientes da Cantina Social

Objetivos:

- Reforçar a identidade pessoal;
- Fortalecer a autoestima e motivação.

Recursos Humanos:

- Estagiária
- Clientes da Cantina

Recursos Materiais

- Computador; - Impressora; Folhas de impressão; Fita vermelha; Isqueiro

Recursos Financeiros

Material	Custo
Computador	0 €
Impressora	0 €
Folha de Impressão	0 €
Fita vermelha	0,50 €
Isqueiro	0 €
	Total: 0,50 €

Descrição

Inicialmente efetuamos uma pesquisa bibliográfica sobre significados e origens de nomes próprios. Posteriormente, elabora-se uma folha com o nome de cada cliente e queima-se em volta com um isqueiro. Finalizada esta etapa enrolam-se as folhas e coloca-se a fita de modo a dar um laço. Após finalização de todos os nome entregam-se ao respetivos clientes.

Avaliação

A avaliação realizada foi qualitativa, nomeadamente com observação de reações.

Num primeiro momento ficaram espantados sobre o que seria, pensando que era alguma convocatória para uma reunião, mas depois ao lerem e observarem que eram curiosidades sobre o seu nome mostraram-se sorridentes e começaram a falar sobre as características que cada nome continha, tendo diversos comentários, tais como: “é tal e qual” (cliente da cantina), “eu sou mesmo assim” (cliente da cantina), “já me tinha esquecido de algumas características que fazem parte de mim mas que agora estão na escuridão” (cliente da cantina).

O papel continha características positivas como negativas. As negativas, que diziam respeito a defeitos, a maioria negavam tê-los. A maioria apenas afirmava o orgulho e teimosia.

Através da observação efetuada, foi bastante interessante observar as diversas reações e a curiosidade de quererem ler o nome dos outros, de modo a verificarem se era ou não igual ao deles e se batia certo com a pessoa. Isso provocou alguma discussão entre eles, no sentido positivo, e sorrisos. De salientar que houve cliente que não sabem ler ou que são de nacionalidade diferente, no entanto lemos o papel e explicamos em que consistia.

Planificação da atividade “A nossa árvore”

Data: Dezembro

Local: Atelier das artes e cantina social

Duração: 4 horas

Destinatários: Clientes da Cantina Social

Objetivos:

- Promover socialização;
- Reforçar a destreza física;
- Diminuir hábitos de consumo;
- Ocupar o tempo livre;
- Partilhar sentimentos.

Recursos Humanos:

- Estagiária
- Clientes da Cantina

Recursos Materiais

- Árvore artificial de natal; Cartolina; Papel crepe; Esferovite; Esferográficas; Lã; Tesoura; Furador.

Recursos Financeiros

Material	Custo
Árvore artificial de natal	0 €
Cartolina	0 €
Papel crepe	0 €
Esferovite	0 €
Lã	0 €
Tesoura	0 €
Furador	0 €

Descrição

Inicialmente procede-se ao desenho das frutas e legumes em papel crepe, com caneta preta, e de seguida os participantes recortam para se proceder à fase seguinte. Finalizado o recorte, com um furador faz-se um pequeno furo nas frutas e legumes, e com pequenas linhas de lã, que também são cortadas previamente colocam-se no furo para que sejam aplicadas na árvore. Efetuado o material de decoração da árvore, procede-se ao desenho de uma estrela, em esferovite, para que seja colocada no cimo da árvore. Após desenho e recorte da estrela inicia-se a sua pintura em tons de dourado. Enquanto se deixa secar a estrela, os participantes dirigem-se à cantina e escolhem o local mais apropriado para colocar a árvore. De seguida, começam a decorara-la a seu gosto, com os materiais que construíram. Finalizada a secagem da estrela, coloca-se no cimo da árvore.

Tratando-se de uma época festiva que mexe bastante com os sentimentos dos clientes, a estagiária desenha em cartolina pequenas bolas, recorta-as e dá aos clientes para que escrevessem sonhos, desejos, o que quiserem, para depois colocarem na árvore de natal.

Avaliação

A avaliação desta dinâmica é feita através de observação participante e conversas informais.

Planificação da atividade “Placar Informativo”

Data: Fevereiro

Local: Sala de artes e cantina social

Duração: 3 horas

Destinatários: Clientes da Cantina Social

Objetivos:

- Informar os clientes sobre oportunidades de trabalho/voluntariado;
- Sensibilizar para a prática da escrita;
- Expor informações de diversos temas.

Recursos Humanos:

- Estagiária
- Clientes da Cantina

Recursos Materiais

Papel cenário; Régua; Tesoura; Marcadores; Cola de parede.

Recursos Financeiros

Material	Custo
Papel cenário	0
Papel plastificador	0
Régua	0
Tesoura	0
Marcadores	0
Cola de parede	0

Descrição

Inicialmente procede-se ao recorte do papel cenário, com dimensões à escolha dos participantes. De seguida desenham-se as letras da palavra Cantina Social, de modo a serem

coladas no papel cenário. Finalizado o desenho das letras, procede-se ao recorte e pintura das mesmas. Findada esta tarefa, os clientes desenharam com a ajuda de uma régua uma linha reta no papel cenário para que coloquem as letras sem enganos. Após colagem das letras, procede-se à plastificação do placar para posteriormente se afixar na cantina social. Neste sentido, finalizada a plastificação, os participantes dirigem-se à cantina social e com cola de parede, fixam o placar num local escolhido por eles.

Após fixação do placar, a estagiária coloca uma frase de motivação e alguns documentos importante para os clientes.

Avaliação

A avaliação desta atividade é efetuada através de conversas informais, observação participante e um inquérito de satisfação-

Planificação da atividade “Roda dos alimentos”

Data: Fevereiro

Local: Atelier das artes e cantina social

Duração: 4 horas

Destinatários: Clientes da Cantina Social

Objetivos:

- Ocupar o tempo livre;
- Reforçar as relações interpessoais;
- Elevar a autoestima;
- Reforçar a destreza física;
- Inculcar aprendizagens na área alimentar.

Recursos Humanos:

- Estagiária
- Clientes da Cantina

Recursos Materiais

Papel cenário; Tintas; Pinceis; Revistas de alimentos; Tesoura; Cola; Cola de parede; Régua; Marcadores.

Recursos Financeiros

Material	Custo
Papel cenário	0 €
Tintas	0 €
Pinceis	0 €
Revistas de alimentos	0 €
Tesoura	0 €
Cola	0 €
Cola de parede	0 €
Régua	0 €
Marcadores	0 €

Descrição

Inicialmente é desenhado a lápis uma roda em papel cenário. Finalizada a tarefa procedeu-se ao recorte, com ajuda de uma tesoura. De seguida dividem-se tarefas. Enquanto uns clientes recortam alimentos variados de revistas, outros fazem a divisão da roda consoante o estabelecido pela estagiária. Feita a divisão das áreas alimentares, procede-se à pintura da roda. Após secagem, colocam-se os alimentos recortados nas divisões devidas. Após fixação de todos os alimentos nas respetivas áreas, é feita a plastificação da roda. Finalizada esta etapa, os clientes deslocam-se à cantina para escolher o local onde ficará a roda. Escolhido o local, os clientes trazem a roda e fixam-na na parede, num local alto para que fique visível a todos.

Avaliação

A avaliação desta atividade é através de conversas informais e observação participante.

Planificação da atividade “Caixa-Correio”

Data: Fevereiro

Local: Sala de artes e cantina social

Duração: 4 horas

Objetivos:

- Promover destreza mental;
- Favorecer a prática de escrita;
- Fomentar a iniciativa.

Recursos Humanos:

- Estagiária
- Clientes da Cantina

Recursos Materiais

Baú de madeira; Tinta vermelha; Pinceis; Cadeado; Computador; Impressora; Folhas de impressão; Esferográfica; Mica; Suporte de parede; Berbequim.

Recursos Financeiros

Material	Custo
Baú de madeira	0 €
Tinta vermelha	0 €
Pincéis	0 €
Cadeado	0 €
Computador	0 €
Impressora	0 €
Papel de impressão	0 €
Esferográfica	0 €
Mica	0 €
Suporte de parede	3,75 €
Berbequim	0 €
Total:	3,75 €

Descrição

Com uma caixa de madeira é feita uma fenda no meio da tampa para que seja possível inserir documentos. Finalizada esta etapa, inicia-se a pintura, que será de acordo com a vontade dos participantes. Deixa-se secar e escolhe-se o local a colocar a caixa. Após secagem da caixa, pede-se aos participantes para se deslocarem à cantina e com ajuda de um berbequim colocam os suportes que irão encaixar na caixa. Finalizada esta tarefa, a caixa é fixada aos suportes e é colocado um cadeado de modo a garantir que ninguém conseguirá retirar qualquer papel colocado dentro da mesma, sem ser os técnicos responsabilizados. É importante garantir a confidencialidade dos documentos. Posta a caixa, fixa-se uma mica de modo a ter fichas próprias para reclamações e sugestões.

Avaliação

A avaliação desta atividade é efetuada através de conversas informais e observação participante e não participante.

Planificação da Primeira Reunião

Data: Fevereiro

Local: Centro de Acolhimento

Duração: 1 hora

Ordem de trabalhos:

- Jogo de apresentação
- Caixa correio / Placar informativo
- Periodicidade das reuniões

Planificação

1. Brunch: café/chá e biscoitos

2. Quebra-gelo

Nome: Teia de aranha

Recursos materiais: novelo de lã

Recursos humanos: animadora e clientes

Recursos financeiros: 0 €

Objetivos:

- Favorecer o conhecimento dos membros do grupo;
- Provocar um ambiente descontraído;
- Representar fisicamente o sentido de unidade de grupo;
- Promover relações intergrupais.

Descrição:

Os participantes sentam-se em círculo. O animador explica as regras e inicia a atividade.

Com o novelo na mão, o animador começa por indicar o seu nome, bem como algumas características pessoais e/ou profissionais que o caracterizam. Ata a ponta da lã a uma parte do corpo e lança o novelo a outro elemento do círculo. O cliente que recebe o novelo diz o seu nome e algumas características pessoais e/ou profissionais. Ata a lã e atira o novelo a outro cliente. A atividade continua até todos os elementos estarem apresentados e atados formando uma teia de

aranha. Repete-se o processo, pela ordem inversa: o último a receber o novelo devolve-o ao anterior, indicando o seu nome e assim sucessivamente até ao elemento onde se iniciou a atividade (animador).

3. Caixa correio e placar informativo

- Para que serve?

A caixa correio servirá para colocar sugestões, pensamentos, desabafo, ou outros assuntos que os clientes sintam necessidade de colocar e dar a conhecer aos técnicos da cantina social, de forma anónima ou assinada. Assim garante-se sigilo e traduz-se numa oportunidade de comunicar assuntos que os incomodam ou não se sentem à vontade de dar a cara.

O placar informativo servirá para colocar todas as informações relativas à cantina social, nomeadamente ofertas de trabalho, datas de reuniões, entre outras comunicações.

- Quem está interessado em participar na construção da caixa correio e no placar informativo.

- Recursos materiais

4. Reuniões

- Periodicidade das reuniões: semanais / quinzenais / mensais

- Tema da próxima reunião.

5. Inquérito de satisfação da reunião.

Planificação da segunda e terceira reunião

Data: Março e Abril

Local: Sala de reuniões

Hora: 1 hora

Ordem de trabalhos:

- Dinâmica de reflexão (temas de força interior, amizade,)
- Caixa correio / Placar informativo / Roda dos alimentos / peças em couro
- Queixas da cantina.
- Voluntariado se houver tempo.

Planificação

6. Brunch: café/chá e biscoitos

7. Quebra-gelo

Nome: caixa da vida

Recursos materiais: caixa e folhas com frase de reflexão

Recursos humanos: animadora e clientes

Recursos financeiros: 0 €

Objetivos:

- Favorecer o conhecimento dos membros do grupo;
- Provocar um ambiente descontraído;
- Promover relações intergrupais;
- Promover a discussão em grupo;
- Favorecer a autoestima;
- Provocar reflexão interior sobre vários temas.

Descrição:

Os participantes sentam-se em círculo. O animador explica as regras e inicia a atividade retirando um papel de dentro da caixa. Lê em voz alta e pergunta quem tem a mesma frase. De

seguida fala ao grupo sobre o que a frase representa para si e pede aos mesmos para que reflitam em voz alta sobre o que a frase representa para eles.

Caixa correio / Placar informativo / Roda dos alimentos / peças em couro

- Falar sobre o ponto da situação dessas atividades.
- Quem está interessado em participar na construção de peças em couro.
- Início do crochet

8. Queixas da cantina

- Anotar propostas e queixas.

9. Voluntariado.

- Falar sobre o que se pretende e saber quem está interessado.

10. Inquérito de satisfação da reunião.

Planificação da Quarta Reunião

Data: Maio

Local: Sala de reuniões

Duração: 30 minutos

Objetivos

- Esclarecer e assinar o Contrato de Prestação de Serviços da Cantina Social

Recursos Humanos

- Educadora Social

- Clientes Cantina Social

Recursos Materiais

- Esferográfica; Computador; Impressora; Folhas de impressão; Cadeiras; Mesa.

Recursos financeiros

Unidades	Material	Custo
7	Esferográficas	0 €
1	Computador	0 €
1	Impressora	0 €
42	Folhas de impressão	0 €
7	cadeiras	0 €
2	mesas	0 €

Todos os materiais necessários fazem parte da instituição, não havendo qualquer custo.

Descrição

Inicialmente foi elaborada uma convocatória aos clientes, indicando a hora, o local e o objetivo da reunião. Sendo que o contrato já se encontrava redigido, foi apenas preciso imprimir duplicado e organizado para dar aos clientes.

No dia da reunião, levou-se os clientes para uma sala e deu-se um contrato a cada um para que pudessem acompanhar a leitura do mesmo e ao mesmo tempo retirarem todas as dúvidas que possuíam. Finalizada esta etapa, passou-se à assinatura dos contratos, sendo que um ficava com o cliente e outro com a equipa técnica.

Avaliação

A avaliação efetuada foi de modo qualitativo, nomeadamente através de conversa informal, e de observação do interesse dos mesmos sobre as regras e funcionamento da Cantina Social. Foi uma atividade que contou com a presença de 7 clientes, dos 12 convocados. Esta atividade foi pedida pelo acompanhante de estágio, Dr. Nuno Rodrigues.

Planificação da atividade “Terça em movimento”

Data: Março

Local: Vários locais de Braga, Projeto Homem, Centro de Alojamento

Duração: 2 horas cada atividade

Destinatários: Clientes da Cantina Social e CAT.

Objetivos:

- Promover hábitos de vida saudável.
- Provocar socialização;
- Contribuir para o bem-estar físico e mental;
- Ocupar o tempo-livre;
- Diminuir hábitos de consumo.

Recursos Humanos:

- Estagiária
- Animador sociocultural
- Clientes da Cantina e Cat

Recursos Materiais

Bolachas; Águas; Leite com chocolate; Computador; Folhas de impressão; Fita-cola; Bola de futebol; Mesa de matraquilhos

Recursos Financeiros

Material	Custo
Bolachas	0 €
Águas	0 €
Leite com chocolate	0 €
Computador	0 €
Folhas de impressão	0 €
Fita cola	0 €
Bola de futebol	0 €
Mesa de matraquilhos	0 €

Todos os materiais existem na organização, sendo os bens alimentares adquiridos por doações efetuadas em campanhas ou por oferta de entidades de superfícies comerciais.

Descrição

Caminhada:

Inicialmente é elaborado um cartaz informativo sobre a caminhada com respetiva inscrição, indicando a importância das caminhadas e exercício físico, bem como a data e hora da iniciativa. Posteriormente é afixado no placar informativo e nas informações gerais de modo a ficar visível a todos os clientes. É importante ir-se sempre avisando sobre a atividade e apelando para a participação na mesma. À medida que se faz essa tarefa, é igualmente importante falar com os clientes sobre que tipo de itinerário gostariam de efetuar, para que se sintam mais motivados a participar. Consoante a opinião dos mesmos elabora-se em conjunto o itinerário. A meio do percurso há uma paragem para o lanche e para os participantes criarem momentos de socialização e partilha de ideias.

Futebol:

Inicialmente é criado um cartaz a anunciar a atividade e uma folha de inscrição para que os clientes se possam inscrever. De seguida, é necessário pedir a colaboração de uma instituição próxima para disponibilizar o campo, uma vez que é coberto, e assim o jogo poderá acontecer independentemente das condições climáticas. No dia do jogo, mediante o número de inscrições, criam-se as equipas de forma aleatória de modo a não criar conflitos entre os participantes. Caso o número de jogadores seja insuficientes, adaptam-se as regras.

Torneio de matraquilhos:

Cria-se uma folha a informar sobre o torneio, com data e hora, para que os clientes se inscrevam em equipas de dois elementos. No dia do torneio, cada equipa tem uma letra a identifica-la e faz-se o sorteio para se encontrar a ordem de participação. Durante o jogo a estagiária está sempre presente de modo a fazer de árbitro, isto porque os participantes muitas vezes enganam-se nos golos já marcados e/ou sofridos, bem como outras regras. Assim, havendo um elemento responsável, é possível efetuar um jogo sem percalços. O torneio é então feito por etapas, até se chegar à final. Finalizada a atividade é importante ter atenção aos participantes, uma vez que poderá existir conflitos por mau perder, sendo necessário um trabalho de mediação.

Avaliação

A avaliação efetuada é através de conversas informais e observação participante.

Planificação da atividade “(In) Forma-te”

Data: Março, Abril, Maio

Local: Sala de artes

Duração: 4 horas

Objetivos:

- Promover destreza mental;
- Favorecer a prática de escrita;
- Fomentar a iniciativa.

Recursos Humanos:

- Estagiária
- Clientes da Cantina

Recursos Materiais

- Vigas; Bacia; Água; Tesoura; Pele e couro; Cola de sapateiro; Agulha de sapateiro; Fechos de metal;

Recursos Financeiros

Material	Custo
Vigas	0 €
Água	0 €
Bacia	0 €
Tesoura de enxertia	0 €
Tesoura	0 €
Pele	0 €
Cola de sapateiro	0 €
Agulha de sapateiro	0 €
Fechos de metal	0 €

Descrição

Pretende-se criar formações relativas a cestos de vergas e peças em pele/couro. Para isso, inicialmente é necessário falar com os formadores e motivá-los para que se sintam entusiasmados em dar as formações. De seguida fala-se com os clientes, motivando-os a novas

aprendizagens. As sessões são dadas no atelier das artes, com todas as condições necessárias para a realização da atividade. É importante que o formador se sinta bem e confortável para dinamizar a ação. É importante ir motivando os participantes e criar um papel de mediação no sentido ir criando momento de socialização e partilha de saberes.

Avaliação

A avaliação desta atividade é efetuada através de conversas informais e observação participante.

Planificação da atividade “Cravos de abril”

Data: Abril

Local: Atelier das artes

Duração: 5 horas

Objetivos

- Ocupar o tempo-livre;
- Diminuir hábitos de consumos;
- Reforçar a motricidade fina;
- Relembrar o 25 de abril;

Recursos Humanos

- Educadora social
- Cliente da Cantina, CAT e Equipa de rua

Recursos materiais

- Papel crepe verde e vermelho; palitos; Cola branca; Computador; Folha de impressão; Impressora

Recursos Financeiros

Quantidade	Material	Custo
1	Papel crepe verde	0,50 €
2	Papel crepe vermelho	1 €
110	Palitos	0 €
1	Cola branca	0 €
1	Computador	0 €
15	Folhas de Impressão	0 €
1	Impressora	0 €
		Total: 1,50 €

Com exceção do papel crepe, todos os outros materiais encontravam-se na instituição. O financiamento do papel crepe é efetuado pela EISD.

Descrição

Ao longo de diversos momentos e em vários contextos foi-se apelando para a participação na atividade.

Inicialmente fez-se o recorte no papel crepe verde e vermelho de modo a construir-se as bases dos cravos, com as pétalas e o pé do cravo. Após ter o material separado, enrolou-se o papel crepe vermelho em círculos na ponta dos palitos de modo a criar a flor. Após este passo, enrolou-se o papel crepe verde no restante palito de modo a criar-se o pé do mesmo. De seguida procedeu-se a pesquisa de frases relacionadas com o 25 de abril, motivação e força, de modo a transmitir-se aos clientes força de luta pelos seus objetivos e esperança no futuro e neles próprios. Seguindo-se esta fase, imprimiram-se as frases, e aplicou-se a técnica do recorte. De seguida procedeu-se à colagem das frases nos cravos.

No dia 24 de abril, no momento do levantamento da refeição de almoço procedeu-se à entrega dos cravos a todos os clientes, pedindo-lhes de imediato para lerem a sua frase de modo a obter-se uma observação direta e conseqüente avaliação qualitativa.

Avaliação

A avaliação efetuada foi de caráter qualitativo, nomeadamente através de observação direta e conversas informais.

Planificação da atividade “terça em rodagem”

Data: Maio e Junho

Local: Sala de reuniões

Duração: 2 horas cada filme

Objetivos

- Ocupar o tempo-livre
- Diminuir hábitos de consumo
- Estimular a concentração
- Fomentar o diálogo em grupo

Recursos Humanos

- 1 educadora social
- 1 animador sociocultural
- 16 clientes do CAT, EISD e Equipa de rua

Recursos materiais

Computador portátil; Filmes “Missão Impossível” e “Robocop”; Projetor; Tela branca; Cadeiras; Café; Pipocas; iogurtes; Gelados; Bolos.

Recursos financeiros

Material	Custo
Computador portátil	0 €
Filmes	0 €
Projetor	0 €
Cadeiras	0 €
Pipocas	0 €
Café	0 €
iogurtes	0 €
Gelados	0 €
Bolos	0 €
Tela branca	0 €

Todos os materiais apresentam custo zero uma vez que pertencem à instituição e à estagiária.

Descrição

Inicialmente foi passado a 20 clientes inquéritos relativos a gostos cinematográficos, de modo a podermos passar os géneros preferenciais do público-alvo. Com base nesse inquérito e após a sua análise a ordem de géneros cinematográficos escolhida pelos clientes teve a seguinte ordem: ação, investigação, animação, ficção científica, aventura, terror, documentário, romance, comédia, musical, comédia romântica e comédia dramática.

Tendo por base os inquéritos efetuados e as conversas informais sobre filmes que os clientes gostariam de ver, o primeiro filme escolhido foi “Missão Impossível”, no dia 13 de maio de 2014. O segundo filme escolhido foi “Robocop”, no dia 17 de junho de 2014. Neste sentido, foi construído e afixado um panfleto informativo com o nome do filme, o dia e a hora da sua visualização para que todos os clientes tivessem conhecimento da dinâmica e pudessem participar. Ao longo de vários momentos do dia, ia-se falando sobre o filme que iria ser passado, de modo a motivar os clientes e a incentivá-los a participar.

Avaliação

A avaliação efetuada foi de caráter qualitativa e quantitativo, nomeadamente através de observação direta, conversas informais, e aplicação de um inquérito de satisfação sobre o filme.

O questionário compreendia questões de resposta aberta e fechada, com conteúdo relativos à opinião do filme, moral retirada, e continuidade das sessões.

Dos inquéritos aplicados

Planificação da atividade “Peddy-paper”

Data: Junho

Local: Mosteiro de Tibães

Horário: 10 horas às 18 horas

Itinerário:

Saída para Mosteiro: 10 horas

Lanche manhã: 10:30 horas – 11 horas

Visita ao mosteiro: 11 horas – 12:30 horas

Almoço: 12:30 horas – 14:30 horas

Peddy-paper: 15 horas – 17:30 horas

Lanche da tarde: 17:30 horas – 18 horas

Regresso ao CAT: 18 horas

Recursos Humanos

- Estagiária
- Técnicos de animação sociocultural
- Clientes
- Guia turístico

Recursos materiais:

Computador; Folhas de impressão; Tesoura; Envelopes; Esferográficas; Carro; Alimentos variados; Águas; Bola de futebol; Cartas; Mantas; Café.

Recursos financeiros:

4.80 euros para cafés. Tudo o resto não tem qualquer custo, uma vez que a alimentação é doada e os carros foram dos técnicos. A visita ao mosteiro não teve qualquer custo.

Descrição:

Inicialmente é efetuada uma visita ao mosteiro de modo a conhecê-lo e a idealizar-se o percurso a fazer no peddy-paper.

Após visita ao mosteiro procede-se à planificação das atividades e à construção das questões relativas aos pontos de paragem a efetuar ao longo do peddy-paper, bem como à elaboração de algumas atividades a realizar. De seguida constrói-se um folheto informativo, para que os utentes tenham acesso a uma breve história do mosteiro e a datas importantes do mesmo, aos objetivos da visita e à programação a efetuar durante todo o dia. Finalizada esta etapa, fala-se com as cozinheiras do centro para que tratem de toda a alimentação a levar nesse dia, sob orientação das técnicas de animação.

Antes do peddy-paper, é necessário ir apelando para a participação no mesmo, através de conversas informais. Cria-se uma folha de inscrição para que se possa ter uma orientação relativa ao número de elementos que queiram participar. O número de participantes é necessário não só para orientar a intervenção como para informar as cozinheiras sobre a quantidade de alimentos a preparar e o tipo de transporte a ser utilizado.

No dia do peddy-paper, após chegada ao mosteiro, é efetuado um pequeno lanche, no período da manhã e feita uma visita ao monumento, com guia, para que os participantes fiquem a conhecer o mosteiro e enriqueçam os seus conhecimentos culturais. Finalizada esta etapa dirigimo-nos a um parque dentro do mosteiro para o almoço e para descansar, descontrair e socializar. Neste momento são também criadas as equipas para o peddy-paper que será realizado no período da tarde. Nesta linha, após paragem para almoço, dirigimo-nos à entrada do mosteiro para que se dê início à prova de peddy-paper. Cada equipa avança com uma distância de cinco minutos em relação a outras para que dê espaço das primeiras equipas se distanciarem e não se correr o risco de haver “batotices”. Durante a prova, os animadores e a estagiária encontram-se em determinados pontos para dar orientações às equipas.

Finalizado o peddy-paper, todos os participantes voltam ao parque do mosteiro para que possam lanchar e aproveitar o momento para descontrair, descansar e socializar. Nesta fase, os animadores e a estagiária reúnem e analisam as respostas dadas às questões para posteriormente anunciarem a equipa vencedora. Após esta última paragem, prepara-se tudo para que seja feito o regresso ao centro de alojamento.

Avaliação

A avaliação será efetuada através de observação participante, conversas informais, e inquéritos de satisfação

Planificação da atividade “Balão de sonho”

Data: Junho

Local: Atelier de artes e cantina social

Duração: 3 horas

Objetivos:

- Promover momentos de socialização;
- Partilhar sentimentos;
- Fomentar a autoestima;

Recursos Humanos: Estagiária; Clientes da Cantina

Recursos Materiais

Cartolina; Esferográfica; Cola de parede; Tesoura; Purpurina.

Recursos Financeiros

Material	Custo
Cartolina	0 €
Esferográfica	0 €
Cola de parede	0 €
Tesoura	0 €
Purpurina	0 €

Descrição

Inicialmente fazem-se balões em cartolina e decoram-se com purpurina. De seguida distribui-se um balão aos clientes que queiram participar para que escrevam sonhos e desejos para a sua vida e/ou dos que mais amam. É avisado de antemão que os balões são expostos na cantina social para que estejam à vista de todos. Assim é possível que todos os clientes da cantina social observem os balões e verifiquem que os sonhos de uns são os sonhos de outros, isto é, que todos, apesar das suas diferenças, têm alguns objetivos, sonhos e desejos iguais.

Avaliação

A avaliação é efetuada por observação participante e conversas informais.

Apêndice V
Inquérito de satisfação relativo ao placar informativo

Inquérito de Satisfação

O presente inquérito tem como objetivo avaliar a sua satisfação relativamente ao placar informativo colocado da Cantina.

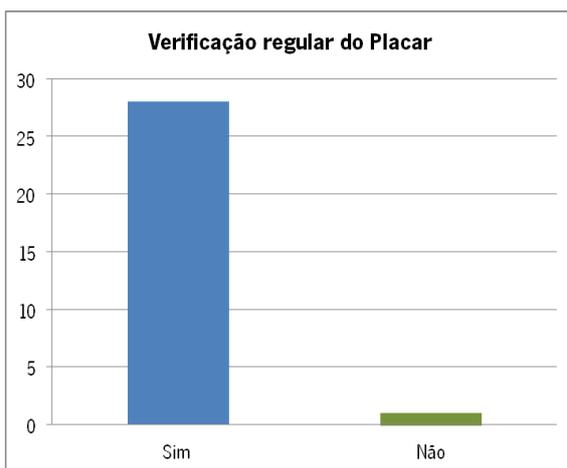
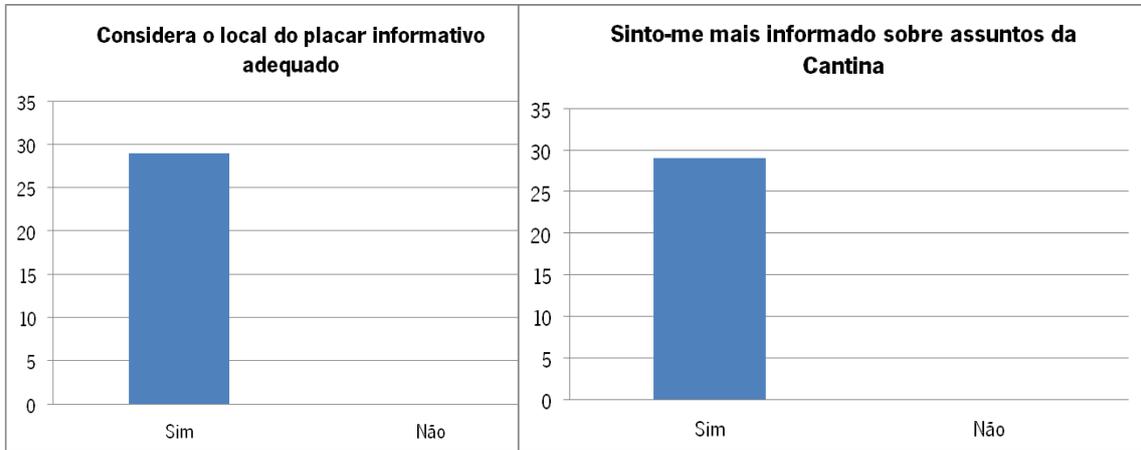
Desde já agradecemos a sua disponibilidade.

	Sim	Não
Considero o local do placar informativo adequado.		
Através do placar sinto-me mais informado sobre assuntos da Cantina.		
Visualizo regularmente o placar informativo.		
Estou satisfeito(a) com a iniciativa.		

Obrigado pela sua colaboração!



Gráficos relativos à avaliação do Placar Informativo



Apêndice VI

Folha de sugestões/reclamações

Apêndice VII

Inquérito por questionário sobre gostos cinematográficos

Inquérito

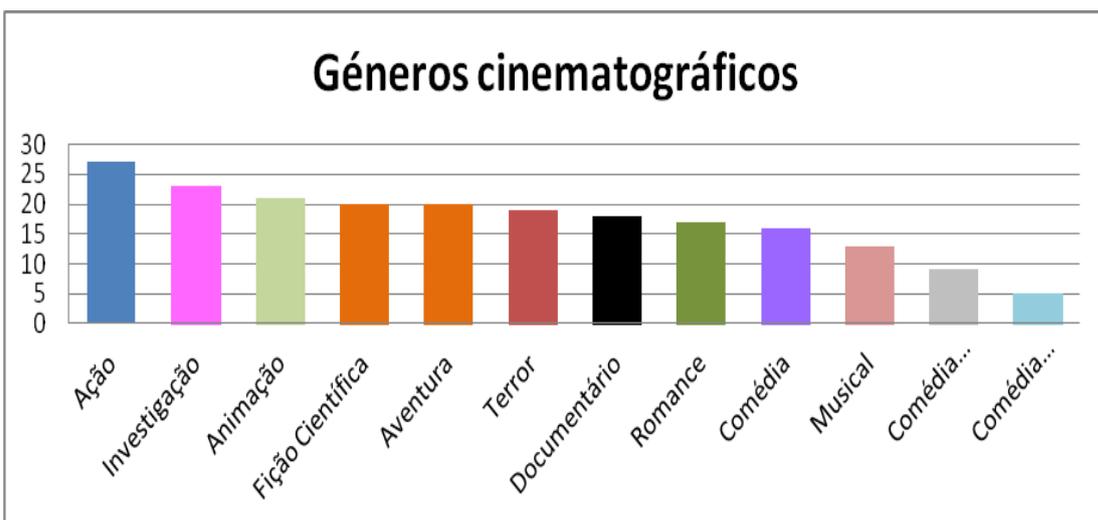
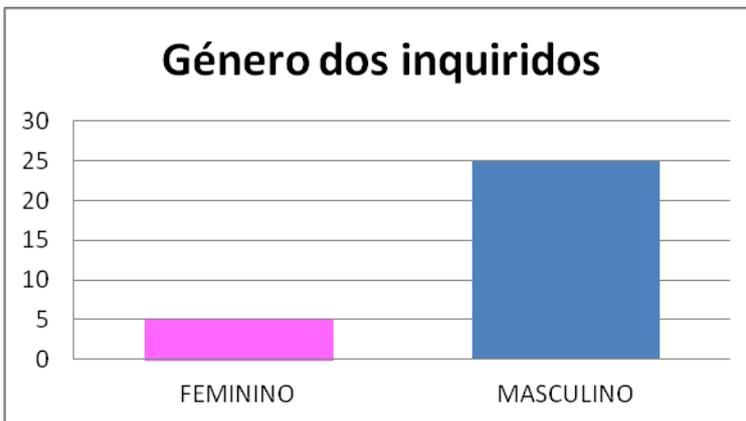
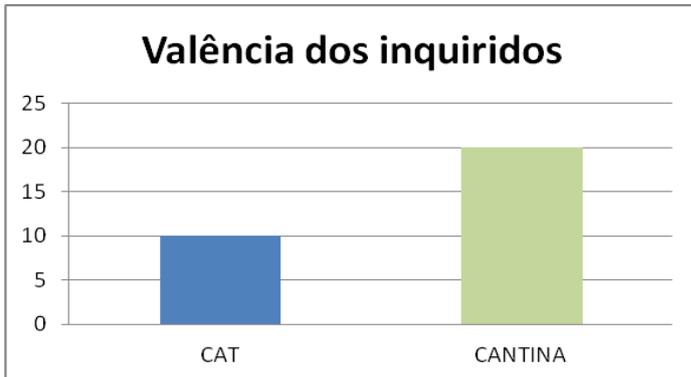
O cinema é conhecido como a sétima arte, e queremos fazer algumas sessões aqui no Centro de Acolhimento. Para que todos se sintam bem com os filmes que pretendemos passar, daremos de seguida vários géneros cinematográficos, que pedimos que coloque uma X nos géneros que mais lhe agradam, para que possamos passar de acordo com a preferência.

Obrigado!

Valência: Cantina

Género Cinematográfico	Assinale com uma X
Ação	
Animação	
Aventura	
Comédia	
Comédia romântica	
Comédia dramática	
Ficção Científica	
Musical	
Romance	
Documentário	
Terror	
Investigação	

Gráfico de análise dos inquiridos sobre gostos cinematográficos



Apêndice VIII

Cartazes das sessões de cinema

Sessão de Cinema

13 de maio – 15 horas



Nome: Missão Impossível: Operação Fantasma

Ano: 2011

Gênero: Ação

Sinopse:

Quando um ataque terrorista destrói o Kremlin, o governo dos Estados Unidos inicia secretamente o "Protocolo Fantasma", que acaba com toda a força-tarefa Missão Impossível. Ethan Hunt e a sua equipa são considerados culpados pelo ataque, mas na verdade trata-se de uma operação para que eles possam operar fora das restrições da sua agência. No entanto, Hunt é alertado que, caso algum integrante da sua equipa seja capturado durante a missão, eles serão expostos como terroristas tentando incitar uma guerra nuclear global. Ethan então é forçado a trabalhar com um ex-agente da MI, Brandt, que sabe mais sobre seu passado do que ele próprio.

Sessão de Cinema
17 de junho – 15 horas



Nome: Robocop

Ano: 2014

Gênero: Ação / Aventura / Ficção científica

Sinopse:

Estamos no ano de 2028 e o conglomerado multinacional OmniCorp é o expoente máximo da tecnologia robótica. Os seus drones são utilizados, em ações militares há já vários anos, mas a sua utilização por parte das forças de segurança americanas, foi proibida. Mas agora, a OmniCorp, quer utilizar a sua controversa tecnologia localmente, e encontraram uma oportunidade de ouro para o fazer. Quando Alex Murphy - um dedicado marido, pai e um excelente polícia, empenhado em terminar com a onda de criminalidade e corrupção que se abateu sobre Detroit – fica gravemente ferido, a OmniCorp vê nele a possibilidade de construir um Robocop, um super-polícia metade humano, metade robô. O grande objetivo da OmniCorp é ter um Robocop em cada cidade e faturar milhões de dólares para os seus acionistas. Mas eles não contaram com um pormenor: ainda há um Homem dentro da máquina.

Apêndice IX

Inquérito de satisfação da sessão de cinema

Inquérito de satisfação

O presente inquérito tem como objetivo ficarmos a conhecer a sua opinião e satisfação sobre o filme, bem como o seu interesse sobre a prática deste tipo de ocupação.

Género: F M

Valência: CAT Cantina

1. Gostou do filme

Sim Não

2. Qual a sua opinião sobre o filme? Retirou alguma moral?

3. Gostaria que houvesse mais sessões de cinema com outros géneros cinematográficos?

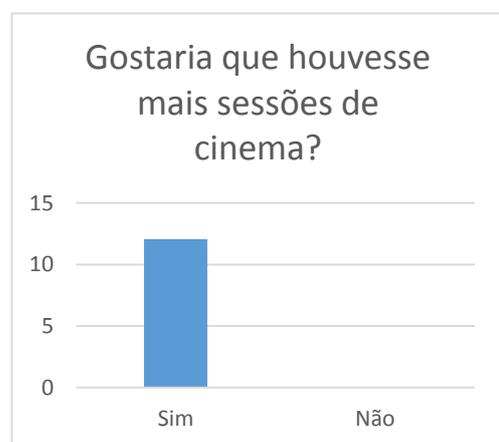
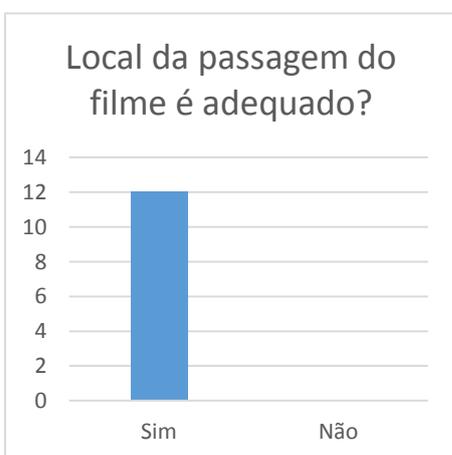
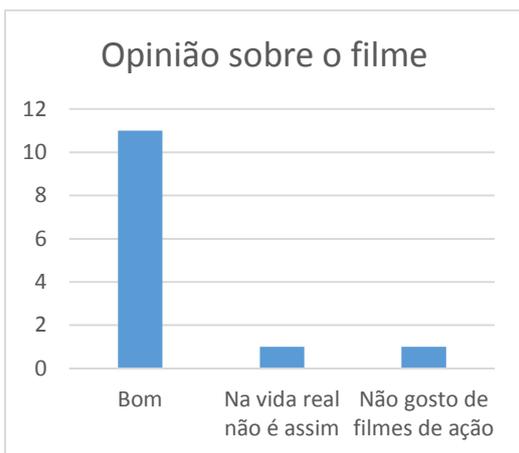
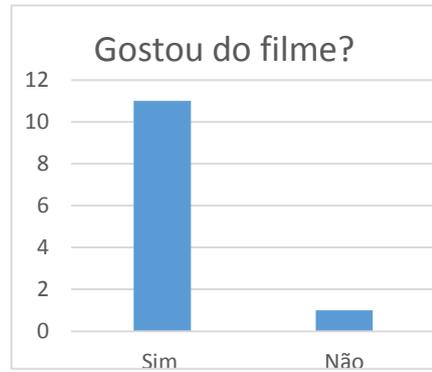
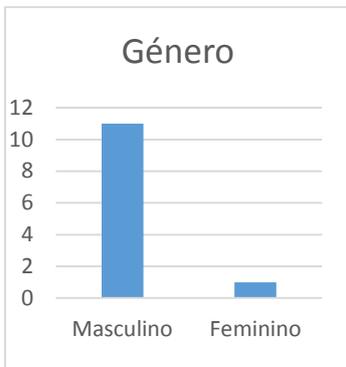
Sim Não

4. Considera o local da passagem do filme adequado?

Sim Não

Obrigada pela sua colaboração! 😊

Gráficos de análise relativos ao inquérito de satisfação da primeira sessão de cinema



Apêndice X
Materiais para Peddy-paper

Pistas e perguntas relativas ao percurso Peddy-Paper

Pista 1

Depois da entrada, encontrarás um jardim cheio de amores. Perto do chafariz mete o nariz e vê o que diz...

Pergunta 1

Estamos no mês de junho, época de santos populares... Na parede cor-de-rosa encontrarão um deles, qual?

Pista 2

Segue o caminho em pedra e entra no nº 181. Várias refeições foram lá preparadas. Dirige-te ao sítio mais quentinho e vê o que está lá escondidinho.

Pista 3

Segue para o exterior, onde irás encontrar uma plataforma em pedra. Nela encontrarás a próxima questão.

Pergunta 2

A matemática está presente no dia-a-dia, por isso vamos praticá-la um bocadinho. Quantos quadradinhos encontram na plataforma em pedra?

Pista 4: Encontra uma porta com grades castanhas no centro da parede e entrarás no Claustro do Cemitério. Dirige-te ao chafariz e terás a próxima questão.

Pergunta 3

Estão a ser observados!!! Quantas caras vêm a olhar para vocês em todo o jardim?

Pista 5

Volta à pista anterior e segue para o campo agrícola. Aqui vira à direita. Procura pelo muro a próxima questão.

Pergunta 4

Através das varandas pode-se olhar todo o espaço ambiental. Quantas varandas identificam?

Pista 6

Pensavam que já tinham terminado? Ahahahahahah que piada!! Segue a seta verde em sentido contrário, e depois segue o caminho verde até encontrares uma fonte.

Pista 7

Segue o percurso verde e dirige-te aos escadórios. Sobe, e pára na 4ª fonte. Aí encontrarás a próxima pergunta.

Pergunta 5

As fontes são utilizadas para nos refrescar. Quantas fontes observam?

Pista 8

Continua a subir os escadórios até subires ao último degrau. Encontrarás a próxima questão

Pergunta 6

Subir escadas faz bem à saúde. Quantas escadas subiram?

Capela

Jogo (palavras cruzadas)

Pista 9

Podes confirmar que a palavra-chave é LAGO. Segue o percurso 5 até 8 verde e encontrarás o que tanto procuras. Lá observa bem os pilares e terás a próxima questão.

Pergunta 6

A segurança é importante para zelar todos os espaços. Qual o nome do segurança que se encontra na entrada principal?

Pista 10

Já está quase a terminar. Estão num bom caminho.

Para uma brilhante finalização criem uma canção / coreografia / teatro, o que quiserem para apresentarem aos júris.

Esperamos por vocês no Lago.

Folha de registo de respostas

Nome do grupo: _____

Resposta 1 _____

Resposta 2 _____

Resposta 3 _____

Resposta 4 _____

Resposta 5 _____

Resposta 6 _____

BOA SORTE!



Folheto Informativo

Cronologia

- 1077: Primeira referência ao mosteiro de Tibães;
- 1110: Outorga da Carta de Couto;
- 1569: Casa Mãe da congregação Beneditina;
- 1628/1750: Definição arquitectónica da estrutura actual;
- 1834: Extinção das ordens religiosas;
- 1864: Venda de parte do mosteiro e cerca em hasta pública;
- 1894: Incêndio no Claustro do Refeitório;
- 1944: Classificação como Imóvel de Interesse Público;
- 1986: Compra pelo Estado da parte privada do Mosteiro de São Martinho de Tibães;
- 1990: Institucionalizado organicamente como um Serviço Dependente do IPPAR.
- 1995: Início da intervenção integrada de restauro recuperação e reabilitação;
- 1995: Construção da nova residência paroquial, na ala nascente do Claustro do Cemitério;
- 1997: Recuperação e reabilitação da Ala Norte 1ª fase;
- 1999: Recuperação da Igreja e Claustro do Refeitório e recuperação de coberturas de todo o Mosteiro;
- 2000: Recuperação do coristado para instalação de serviços de funcionamento do Mosteiro.

Itinerário

- 9:30 horas — Encontro no Centro de Alojamento Temporário.
- 10:00 horas — Saída para o Mosteiro de Tibães
- 11:00 horas — Visita guiada ao Mosteiro de Tibães.
- 12:30 horas — Almoço
- 14:30 horas — Peddy-Paper
- 16:30 horas — Lanche
- 17:30 horas — Saída para o Centro de Alojamento Temporário



Mosteiro S. Martinho de Tibães



4 de junho de 2014

Mosteiro S. Martinho de Tibães

História

O Mosteiro de S. Martinho de Tibães é considerado a antiga Casa-Mãe da Congregação Beneditina Portuguesa.

Fundado em finais do século X, inícios do XI, foi reconstruído no último terço do século XI, transformando-se, com o apoio real e a concessão de Cartas de Couto, num dos mais ricos e poderosos mosteiros do norte de Portugal.

A importância do Mosteiro de Tibães mede-se, também, pelo papel que desempenhou como autêntico "estaleiro-escola" de um conjunto de arquitetos, mestres pedreiros e carpinteiros, entalhadores, douRADORES, enxambreadores, imaginários e escultores, cuja produção ativa em todo o Noroeste peninsular ficou ligada ao melhor do que se fez na arte portuguesa dos séculos XVII e XVIII.

Missão da Visita e Peddy-Paper

Potenciar o Mosteiro de Tibães do ponto de vista da sua utilização pública, através do desenvolvimento de atividades e experiências que promovam o conhecimento do passado, a preservação do Património Cultural e a sensibilização para a cultura e as artes, em estreita colaboração com os agentes da administração do território, agentes culturais, agentes do 3º sector.

Objetivos da Visita e Peddy-Paper

- Fomentar o conhecimento do Mosteiro de Tibães, da Ordem Beneditina e das suas relações históricas, artísticas, socioculturais e socioeconómicas com a região em que está inserido;
- Promover a educação cultural e patrimonial;
- Provocar momentos de socialização;
- Incentivar à prática de atividades pedagógicas ao ar livre;
- Fomentar a capacidade de raciocínio e tomadas de decisão;
- Desenvolver a criatividade e orientação espacial;
- Promover o trabalho em equipa;
- Estimular a participação ativa;

Apêndice XI

Inquérito de satisfação sobre Peddy-paper

Questionário de avaliação

Com este questionário pretendemos saber a sua opinião sobre o Peddy-Paper no Mosteiro de Tibães.

Obrigado pela sua colaboração!

Valência: CAT Cantina

Género: M F

1. Gostou da visita ao Mosteiro de Tibães?

Sim Não

2. Gostou do Peddy-Paper?

Sim Não

3. O que mais gostou durante todo o dia?

4. O que menos gostou durante todo o dia?

5. Considera importante a prática destas atividades ao ar livre? Porquê?

Sim Não

6. Sentiu-se incluído em todas as atividades?

Sim Não

6.1. Se não, qual a razão?

7. Assinale com uma cruz as características que consideras que foram utilizadas nas atividades.

Socialização

Trabalho em equipa

Educação ambiental

Criatividade

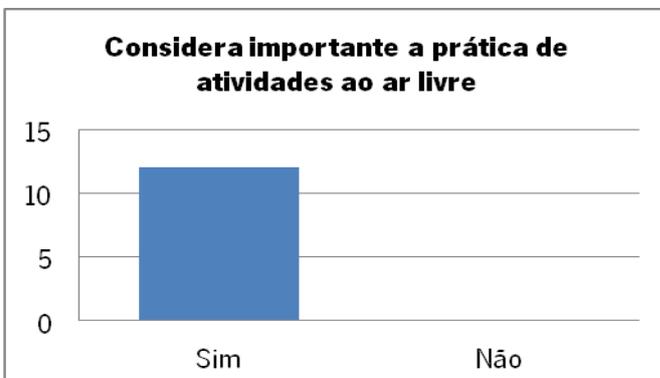
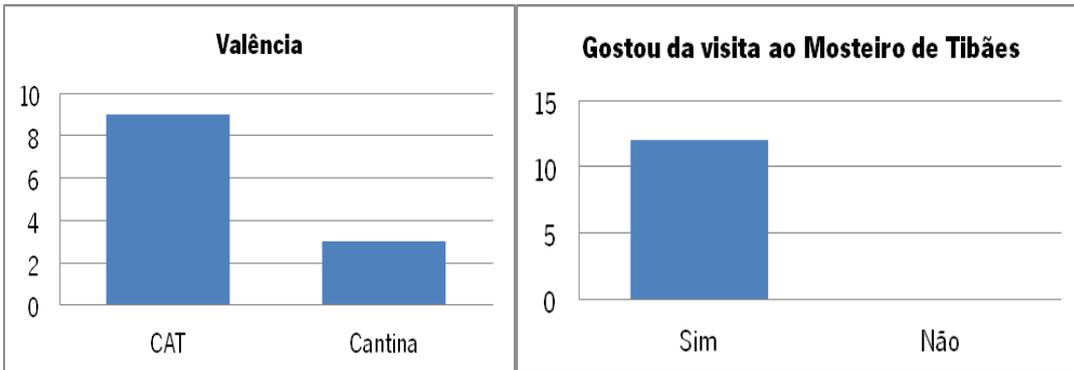
Educação patrimonial

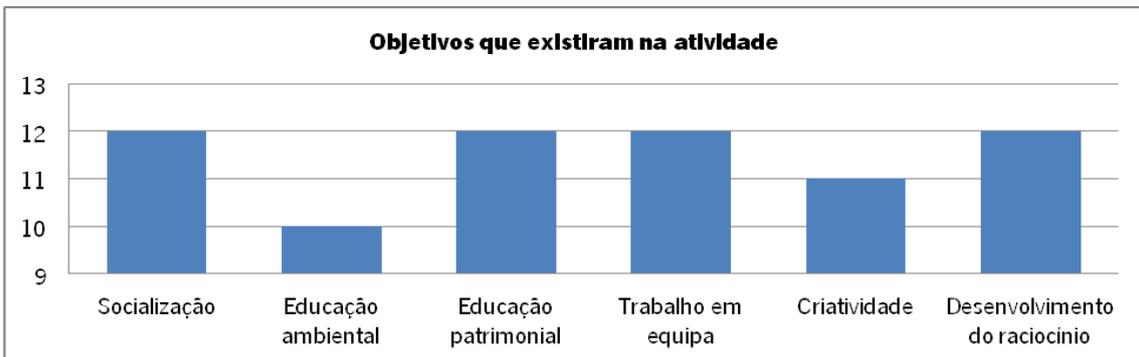
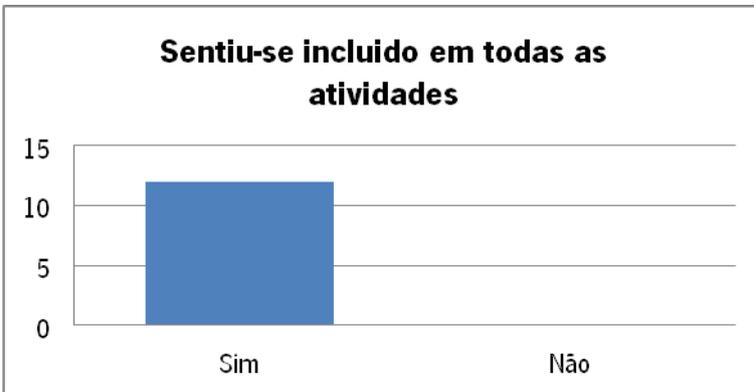
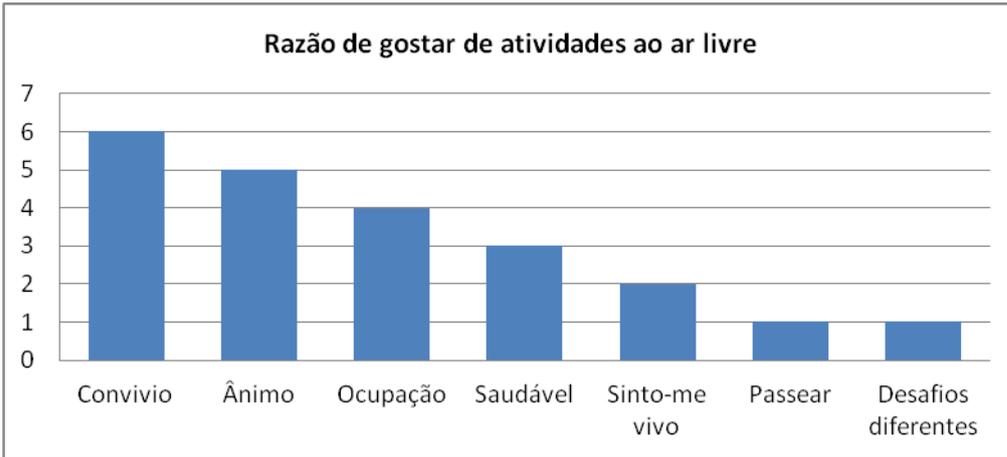
Desenvolvimento do raciocínio

Obrigado!



Gráficos de análise dos questionários de avaliação





Apêndice XII

Convocatória para reuniões

Convocatória Primeira Reunião

Vimos por este meio convocar _____ para uma reunião a realizar no próximo dia 12 de fevereiro de 2014, pelas 10:30 horas, no Centro de Alojamento Temporário Dr. Francisco Alvim.

Desde já agradecemos a sua disponibilidade e interesse em participar na mesma.

Só existem dois dias no ano que nada pode ser feito. Um se chama ontem e o outro se chama amanhã, portanto hoje é o dia certo para amar, acreditar, fazer e principalmente viver. (Dalai Lama)

Com os melhores cumprimentos,

Equipa técnica cantina social

Para devolver a Equipa Técnica

Eu, _____, tomei conhecimento que no dia 12 de fevereiro de 2014, pelas 10:30 horas, haverá uma reunião com a equipa técnica da cantina social, no Centro de Alojamento Temporário Dr. Francisco Alvim.

(Assinatura)

Convocatória Segunda Reunião

No próximo dia **12 de Março**, pelas **10:30 horas** irá realizar-se a segunda reunião.

Iremos falar sobre as atividades que temos andado a fazer bem como outros assuntos do vosso interesse.

Pretendemos melhorar as nossas prestações de modo a contribuirmos para a sua qualidade de vida, mas para isso precisamos da sua presença.

Não perca a reunião.

Obrigado 😊

Convocatória Terceira Reunião

Vimos por este meio convocar _____ para uma reunião a realizar no próximo dia 16 de abril de 2014, pelas 10:30 horas, no Centro de Alojamento Temporário Dr. Francisco Alvim.

Desde já agradecemos a sua disponibilidade e interesse em participar na mesma.

“A vida é uma peça de teatro que não permite ensaios. Por isso, cante, chore, dance, ria e viva intensamente, antes que a cortina se feche e a peça termine sem aplausos.”

(Charles Chaplin)

Com os melhores cumprimentos,

Equipa técnica cantina social

Para devolver a Equipa Técnica

Eu, _____, tomei conhecimento que no dia 16 de abril de 2014, pelas 10:30 horas, haverá uma reunião com a equipa técnica da cantina social, no Centro de Alojamento Temporário Dr. Francisco Alvim.

(Assinatura)

Apêndice XIII

Inquérito de satisfação da primeira reunião

Inquérito de satisfação

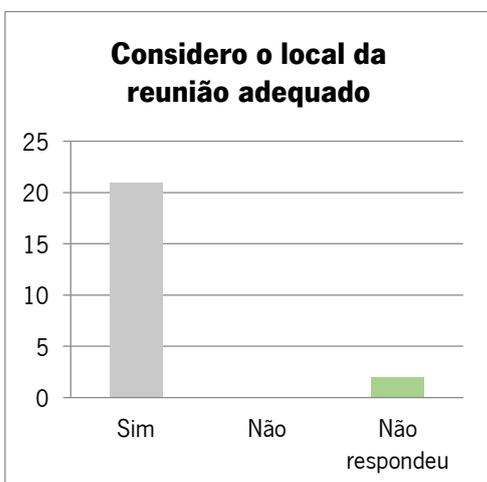
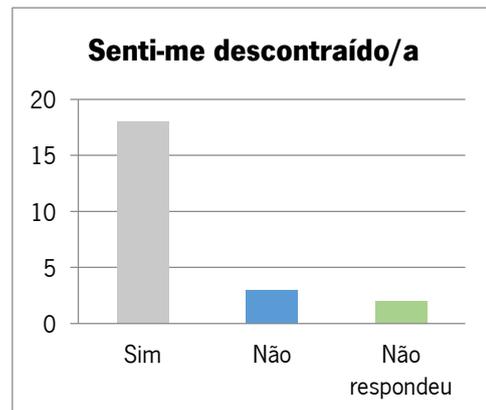
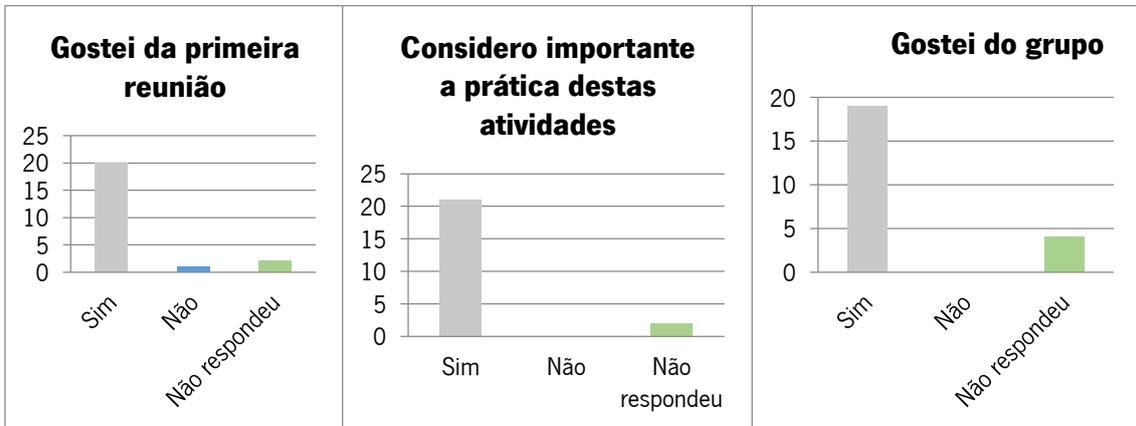
De modo a podermos avaliar a primeira reunião, pedimos a sua colaboração no preenchimento do presente questionário. Neste sentido, para as seguintes afirmações coloque uma cruz (x) na opção que considera correta.

	Sim	Não
Gostei da primeira reunião.		
Considero importante a prática destas atividades.		
Gostei do grupo.		
Gostei do jogo inicial.		
Sinto-me descontraído.		
Considero o local da reunião adequado.		
Gostei do trabalho da equipa.		

Obrigada pela sua colaboração!



Gráficos de análise relativos à Primeira Reunião



Apêndice XIV

Frases para a segunda reunião

Frases de motivação e determinação para Segunda Reunião

“Tudo o que um sonho precisa para ser realizado é alguém que acredite que ele possa ser realizado.” (Roberto Shinyashiki)

“Lute com determinação, abrace a vida com paixão, perca com classe e vença com ousadia, porque o mundo pertence a quem se atreve e a vida é muito para ser insignificante.” (Charles Chaplin)

“Sonhe, apesar das ilusões. Caminhe, apesar dos obstáculos. Lute, apesar das barreiras e, acima de tudo, acredite em você mesmo.” (Larissa Guerreiro)

“Lute diante das coisas mais difíceis da sua vida...para que um dia possa olhar para trás e dizer: -Foi difícil. Mas eu consegui!” (Desconhecido)

“Acredite no seu potencial, procure motivar-se todos os dias, mantenha sua auto-estima sempre elevada, você realizará grandes feitos em sua vida.” (Eduardo Frederico)

“Não julgue sem saber. Não fale, sem conhecer. Não conquiste, se não merecer. Perca os medos, supere as perdas, mas seja você.” (Vanessa Pimentel)

“Não importa a dificuldade de lutar. Lute! Procure forças, sinta-se forte, não importa o tempo que dura sua luta, faça sua parte. Lute sabendo que no final a vitória sempre vem e quanto maior for a luta, maior será a sua vitória.” (Ana Meira)

“Bom mesmo é ir à luta com determinação, abraçar a vida com paixão, perder com classe e vencer com ousadia, porque o mundo pertence a quem se atreve e a vida é "muito" para ser insignificante.” (Augusto Branco)

“Conforme o tempo vai passando, você vai percebendo, que existem pessoas que por mais que te façam bem, não foram feitas para ficar ao seu lado.” (Autor desconhecido)

“É preciso ser grande para admitir os seus erros. Esperto para lucrar com eles e forte para corrigi-los.” (John Maxwell)

“Se não for para mudar, eu nem me mexo. Se não for para amar, eu nem gosto. Se não for para ser só meu, eu nem quero. Ou 8 ou 80. Porque água morna não serve nem pra fazer chá.” (Descolnhecido)

“Imagine uma nova história para sua vida e acredite nela.” (Paulo Coelho)

“A vida é uma peça de teatro que não permite ensaios. Por isso, cante, chore, dance, ria e viva intensamente, antes que a cortina se feche e a peça termine sem aplausos.” (Charles Chaplin)

“Faça o que for necessário para ser feliz. Mas não se esqueça que a felicidade é um sentimento simples, você pode encontrá-la e deixá-la ir embora por não perceber sua simplicidade.” (Martha Medeiros)

Apêndice XV

Inquérito de satisfação da segunda reunião

Inquérito de satisfação

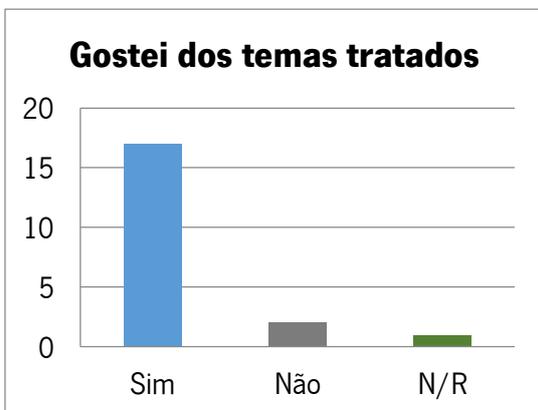
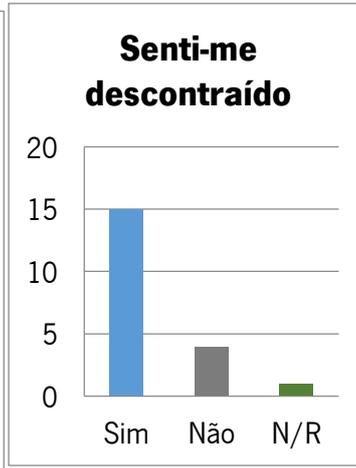
De modo a podermos avaliar a primeira reunião, pedimos a sua colaboração no preenchimento do presente questionário. Neste sentido, para as seguintes afirmações coloque uma cruz (x) na opção que considera correta.

	Sim	Não
Gostei da segunda reunião.		
Considero importante a prática destas atividades.		
Gostei do grupo.		
Gostei do jogo inicial.		
Sinto-me descontraído.		
Sinto que tenho tido mais apoio.		
Gostei dos temas tratados.		
Gostei do trabalho da equipa.		

Obrigada pela sua colaboração!



Gráficos de análise relativos à segunda reunião



Apêndice XVI

Inquérito de satisfação da terceira reunião

Inquérito de satisfação

De modo a podermos avaliar a reunião, pedimos a sua colaboração no preenchimento do presente inquérito. Neste sentido, para as seguintes afirmações coloque uma cruz (x) na opção que considera correta.

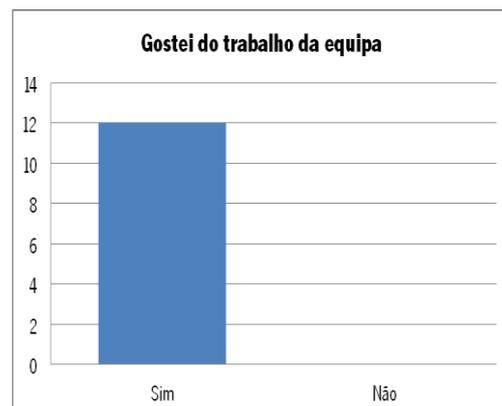
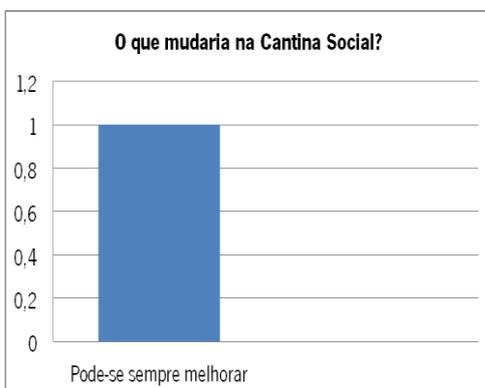
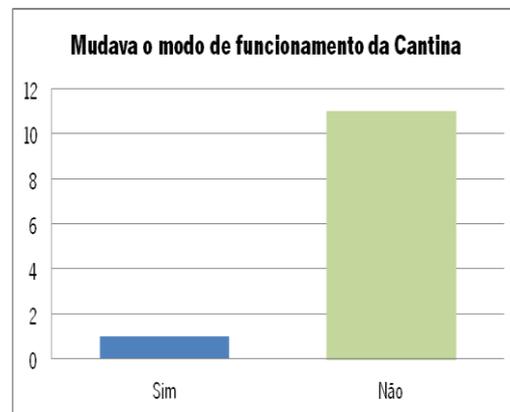
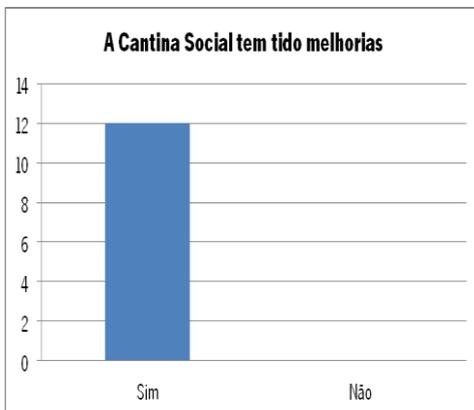
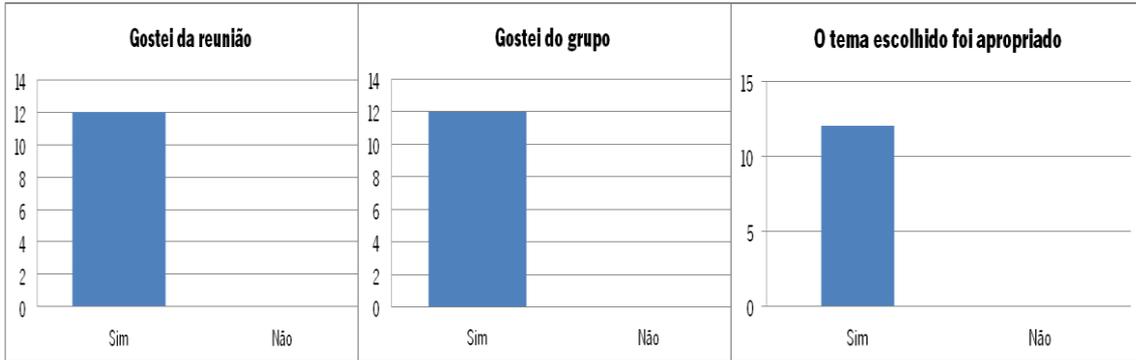
	Sim	Não
Gostei da reunião.		
Gostei do grupo.		
O tema escolhido foi apropriado.		
Considero que a Cantina tem tido melhorias.		
Mudava o modo de funcionamento da cantina.		
Gostei do trabalho da equipa.		

Se respondeu que melhorava o funcionamento da cantina, em que sentido melhoraria para tornar o serviço mais prestável?

Obrigada pela sua colaboração!



Gráficos de análise relativos à avaliação da Terceira Reunião



Apêndice XVII

Convocatória para assinatura de contratos

Convocatória Quarta Reunião

Convoca-se o senhor(a)_____ para uma reunião com a equipa técnica, no dia 19 de maio, pelas 10:30 horas, no Centro de Alojamento Temporário, com o objectivo de o/a informar sobre o contrato de prestação de serviços da Cantina Social.

Obrigado,

Equipa Técnica Cantina Social

Apêndice XVIII

Cartaz relativo à caminhada das terças em movimento

CAMINHADA

A atividade física é bastante importante para o bem-estar físico e mental do indivíduo.

Neste sentido, no próximo dia **3 de junho**, terça-feira, pelas **15 horas**, irá realizar-se uma caminhada com local ainda a definir.

Venha aproveitar esta atividade para descontrair e socializar connosco.

Todos estão convidados a participar.

Garantimos animação e boa disposição.

Obrigado!



P.S. – A caminhada está dependente das condições climatéricas!

Apêndice XIX

Questionário de avaliação ao Dr. Nuno Rodrigues sobre o desempenho da estagiária

Questionário de avaliação

O seguinte questionário tem como finalidade dar a conhecer à estagiária o seu desempenho profissional durante o estágio, permitindo-lhe ter uma componente avaliativa no relatório de estágio. Agradeço desde já a sua disponibilidade e colaboração!

1. A estagiária adaptou-se bem à instituição? Justifique.

Sim Não

2. Revelou capacitação técnica e aprendizagem nas tarefas que desempenhou? Justifique.

Sim Não

3. Mostrou dedicação, interesse, empenho, preocupação e envolvimento nas tarefas que executou, mostrando rapidez de entendimento das tarefas delegadas? Justifique.

Sim Não

4. Cooperou com a instituição e profissionais na execução das atividades, bem como na resolução de problemas? Justifique.

Sim Não

5. Mostrou disciplina, nomeadamente no cumprimento das regras institucionais bem como na assiduidade e pontualidade? Justifique.

Sim Não

6. Demonstrou ser organizada e responsável no cumprimento das atividades desempenhadas? Justifique.

Sim Não

7. Mostrou aptidão no relacionamento pessoal com os colegas, demonstrando autocontrolo emocional e bom senso ao enfrentar situações difíceis? Justifique.

Sim Não

8. Que apreciação faz do projeto desenvolvido? Justifique.

9. Considera que o projeto foi pertinente e contribuiu para a qualidade e melhoria do bem-estar dos clientes? Justifique.

Sim Não

10. As expetativas que a instituição tinha em relação à estagiária foram bem sucedidas? Justifique.

Sim Não

Outras observações:

Obrigada!

Anexos

Anexo I

Folha de registo de presenças nas atividades

Anexo II

Contrato de Prestação de Serviços

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

CANTINA SOCIAL DA CRUZ VERMELHA PORTUGUESA – DELEGAÇÃO DE BRAGA

Entre **Cruz Vermelha Portuguesa - Delegação de Braga**, com sede em Av. 31 de Janeiro 317 - Concelho de Braga e Distrito de Braga, Pessoa Colectiva n° 500745749, representada por Armando Maria da Cunha Osório, na qualidade de Presidente da Delegação de Braga da Cruz Vermelha Portuguesa, como primeiro outorgante, e

BI/N.I.C/Passaporte n° _____, na qualidade de cliente da Cantina Social a funcionar no Centro de Alojamento Temporário da Cruz Vermelha Portuguesa – Delegação de Braga e adiante designado como segundo outorgante, celebram entre si o presente contrato, ao abrigo das normas vigentes, que há-de reger-se pelas cláusulas seguintes:

CLÁUSULA I

(Objecto)

- 1.** O primeiro outorgante desenvolve o serviço de Cantina Social nas instalações do Centro de Alojamento Temporário, cuja orientação e supervisão está a cargo da Equipa de Intervenção Social Directa da Cruz Vermelha Portuguesa – Delegação de Braga, para a qual tem em vigor um Protocolo de Colaboração no âmbito da Convenção da Rede Solidária de Cantinas Sociais para o Programa de Emergência Alimentar com o Instituto de Segurança Social, IP.
- 2.** O presente contrato visa regular a prestação de apoio social efectuada pelo primeiro outorgante ao segundo outorgante.

CLÁUSULA II

(Serviços, local)

- 1.** Através deste contrato o primeiro outorgante obriga-se a prestar ao segundo outorgante o serviço de alimentação.

2. Os serviços constantes do presente acordo serão prestados ao segundo outorgante no Centro de Alojamento Temporário – Dr. Francisco Alvim.

CLÁUSULA III

(Direitos do cliente)

Constituem Direitos dos clientes da Cantina Social da Cruz Vermelha Portuguesa-Delegação de Braga:

1. Beneficiar de todos os serviços colocados à sua disposição e adequados à sua situação, por forma a garantir o seu bem-estar e qualidade de vida;
2. Ser informado do modo de funcionamento da Cantina Social;
3. Ser tratado com respeito pela Equipa Técnica;
4. Ver respeitada a sua individualidade, intimidade e privacidade, por parte da Equipa Técnica;
5. À prestação dos serviços solicitados e contratados para a satisfação das suas necessidades;
6. A reclamar, verbalmente ou por escrito;
7. Sempre que seja possível será entregue um reforço alimentar. Este reforço não está protocolado sendo entregue sempre que a instituição tiver a possibilidade de o efectuar.

CLÁUSULA IV

(Deveres do cliente)

1. Respeitar e cumprir o regulamento;
2. Respeitar e colaborar com a Equipa Técnica;
3. Não exigir serviços que não se coadunem com os serviços acordados e mencionados no contrato de prestação de serviços;
4. Respeitar as regras básicas do relacionamento social, assentes no respeito mútuo, civismo e boa educação. As ameaças, agressões verbais, comportamentos agressivos levarão à aplicação das sanções estipuladas no regulamento interno do Centro de Alojamento Temporário, local aonde é entregue ou consumida a refeição.

5. Não possuir e consumir bebidas alcoólicas e drogas no espaço da Cantina Social e nos serviços prestados pela equipa.
6. Zelar pelas instalações assim como pelo material utilizado na Cantina Social;
7. Respeitar os requisitos mínimos de higiene pessoal. Quando o cliente apresentar dificuldades em obter estes requisitos, deverá entrar em contacto com a Equipa Técnica para que estes cuidados possam ser prestados.

CLÁUSULA V

(Horários dos Serviços)

Serviço de Refeições:

No âmbito da cantina social é estipulado o fornecimento de uma refeição diária. Esta refeição poderá ser feita na instituição ou poderá o cliente levantar a refeição para consumo no domicílio.

O horário estipulado para a refeição na instituição é o seguinte:

- Almoço – das 12.00 às 13.00
- Jantar – das 18.00 às 19.00

O horário estipulado para levantamento das refeições é o seguinte:

- Almoço – 11.30 às 12.00
- Jantar – 17.30 às 18.00

Apenas serão deitadas exceções para os clientes que estejam em formação e consultas médicas (mediante a apresentação de justificação).

CLÁUSULA VI

(Regras de funcionamento)

1. O período de permanência nesta resposta está dependente da situação específica de cada cliente. Caso exista alteração na situação social dos clientes e a Equipa Técnica considere não ser necessária a continuidade do apoio, o mesmo deverá ser cessado;

2. A instituição não se responsabiliza, por objectos ou valores dos clientes;
3. Em caso de necessidade ou de emergência comunicar à Equipa Técnica ou na ausência desta ao vigilante;
4. A instituição não se responsabiliza pelos recipientes necessários para o levantamento e transporte da refeição. Os recipientes deverão estar higienizados sendo da responsabilidade do cliente a higienização do mesmo;
5. Se um cliente apresentar 3 faltas consecutivas ou 7 intercaladas sem aviso prévio, e sem justificação para o efeito o mesmo será suspenso do serviço. Para voltar a dar entrada nos serviços da Cantina Social terá que ser efectuada uma nova avaliação pela Equipa Técnica e caso exista lista de espera o cliente será integrado nessa mesma lista.
6. Toda e qualquer sanção a ser aplicada a um cliente tem que ser comunicada ao cliente;
7. As tipologias de incumprimentos e sanções remetem para o regulamento do Centro de Alojamento Temporário.

CLÁUSULA VII

(Duração, alteração e rescisão)

1.O presente contrato tem início em ___ de _____ do ano de _____, vigorando pelo que período que se fundamente a elegibilidade do cliente para beneficiar do presente serviço e concomitante vigência do Protocolo de Colaboração no Âmbito da Convenção da Rede Solidária de Cantinas Sociais para o Programa de Emergência Alimentar com o Instituto de Segurança Social, IP que fundamenta a existência da prestação deste serviço.

A modalidade estipulada com a Equipa Técnica para efetuar a refeição é:

2. Sempre que se verificarem alterações a este contrato o cliente será notificado com a antecedência mínima de 30 dias.

3. Haverá rescisão e/ou suspensão do contrato sempre que se verifique o incumprimento das cláusulas contratuais.

CLÁUSULA VIII

(Disposições finais)

O presente contrato deve ser celebrado em duplicado, devidamente assinados e rubricados, sendo um exemplar para cada um dos outorgantes.

Braga, ____ de _____ de _____

O Primeiro Outorgante

O Segundo Outorgante

Anexo III

Nota de Encomenda

