



***Direcção-Geral da Acção Social***

---

***Núcleo de Documentação Técnica e Divulgação***

***Alice Bettencourt Silveira  
Maria do Carmo Abreu  
Maria Celeste Dias  
Maria Eugénia Saraiva  
Maria de Lurdes Abrantes***

## ***Projecto Acolhimento em Mudança***

---

**RELATÓRIO FINAL**

---

***Lisboa, Julho de 1997***

Este projecto não teria sido possível sem o esforço conjugado da competência e do empenhamento pessoal.

Aos formandos, aos formadores e a todos os que o impulsionaram e construíram, o reconhecimento da DGAS.

## *Ficha Técnica*

---

**Autor:**

Alice Bettencourt Silveira  
Maria do Carmo Abreu  
Maria Celeste Dias  
Maria Eugénia Saraiva  
Maria de Lurdes Abrantes

---

**Editor:**

Direcção-Geral da Acção Social  
Núcleo de Documentação Técnica e Divulgação

---

**Colecção:**

Repensar a Acção Social, Nº 5

---

**Plano gráfico e capa:**

David de Carvalho

---

**Impressão:**

Nova Oficina Gráfica, Lda  
Rua do Galvão, 34-A 1400 Lisboa

---

**Tiragem:**

500 exemplares

---

Julho/97  
ISBN 972 - 97257 - 2 - 1  
Depósito Legal nº106075

---

# ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO</b>	5
<b>Breves Referências às Questões da Pobreza e Exclusão Social</b>	7
<b>Contexto</b>	8
OBJECTIVO GERAL	9
OBJECTIVOS ESPECÍFICOS	9
<b>Estratégias de Acção</b>	10
GRUPO ALVO	10
METODOLOGIA	11
<b>Estrutura e Organização</b>	12
FUNÇÕES, NÍVEIS E COMPETÊNCIAS	12
<b>O Projecto - Vias de Desenvolvimento</b>	15
ACÇÕES PROGRAMADAS	17
ACÇÕES EXTRA PROJECTO	28
<b>Parceria Transnacional</b>	31
<b>Dimensão Avaliativa</b>	32
<b>Resultados e Impactos</b>	33
<b>Referências Bibliográficas</b>	34

<b>Anexo I</b>	<b>- Ficha do Processo Familiar</b>	35
<b>Anexo II</b>	<b>- Organização da Formação / Papel do Organizador</b>	49
<b>Anexo III</b>	<b>- Registo de Trabalho</b>	51
<b>Anexo IV</b>	<b>- Processo de Supervisão / Sessões de Trabalho</b>	53
<b>Anexo V</b>	<b>- Registo de Trabalho / Sessões de Supervisão</b>	55
<b>Anexo VI</b>	<b>- Caracterização e Diagnóstico dos Serviços de Acolhimento</b>	59
<b>Anexo VII</b>	<b>- Avaliação na Metodologia de Projecto</b>	67
<b>Anexo VIII</b>	<b>- Ficha de Avaliação das Acções de Formação</b>	79
<b>Anexo IX</b>	<b>- Lista Nominal de Formandos</b>	81

# INTRODUÇÃO

O presente documento tem como intenção dar conta da experiência desenvolvida no âmbito do Projecto Acolhimento em Mudança.

Este projecto foi promovido pela Direcção-Geral da Acção Social e co-financiado no quadro do Programa Operacional Horizon II Medida 3 - Integração Socio-Económica de Pessoas Desfavorecidas.

Através desta **medida** pretendia-se desenvolver programas integrados de orientação, formação profissional e emprego, com recurso a medidas de apoio complementar, tendo como objectivo a aquisição de competências sociais e profissionais e o acesso a uma situação profissional estável, mobilizadora do processo de integração sócio-profissional.

A formação/informação e formação especializada de técnicos, constituía uma das acções elegíveis no âmbito da medida acima referenciada, tendo sido nesta vertente que se enquadrou a candidatura apresentada pela Direcção-Geral.

Com efeito, a necessidade de reflectir sobre os princípios, os procedimentos e as metodologias no âmbito do **acolhimento** em Acção Social, de há muito vinha sendo considerada pela Direcção-Geral uma prioridade.

De facto, as questões relativas à recolha e tratamento da informação no contexto dos serviços de 1.ª linha, conducentes à consolidação do diagnóstico social, individual, familiar e local - constituem vectores determinantes da eficácia da intervenção destes serviços.

Assim, o projecto desenvolvido implicou não só a elaboração de instrumentos de maior rigor, mas valorizou, especialmente, a reflexão e análise sobre os conteúdos do diagnóstico e as problemáticas sociais que estão subjacentes na sociedade actual.

O trabalho que aqui nos propomos pretende devolver aos formandos, aos colegas, aos Serviços de Acção Social e porventura a outras entidades interessadas o caminho percorrido, tendo por referência alguns antecedentes, objectivos, propostas e resultados alcançados.

## **Breves Referências às Questões da Pobreza e Exclusão Social**

A Pobreza e Exclusão Social não são fenómenos novos, mas revestem novas formas e têm vindo a ganhar um espaço significativo no debate público e no plano político.

Cada vez são mais numerosos aqueles que reconhecem que o acesso aos direitos sociais são uma condição necessária à prevenção e redução da pobreza.

Existem diversos conceitos de pobreza que, muitas vezes, são diferentes em função do País e dos critérios de medição que lhes estão subjacentes. No âmbito destas notas, citando Alfredo B. Da Costa, parece útil reter as noções de **pobreza absoluta**, **pobreza relativa**, **pobreza subjectiva**. As primeiras configuram a avaliação das condições de vida das pessoas e famílias independentemente do modo como analisam e avaliam a sua situação. Ao contrário, **a pobreza subjectiva**, de acordo com o mesmo autor, tem o seu fundamento na avaliação que as pessoas e famílias têm da sua própria condição, seja em função das suas próprias necessidades, seja por comparação com a sociedade em geral.

Apesar da conotação da pobreza com a baixa de rendimentos, ela é por natureza um fenómeno pluridimensional caracterizado por uma situação de carência em domínios ligados a necessidades elementares, alimentação, vestuário, habitação e educação.

Para que seja possível estabelecer, numa sociedade, a distinção entre famílias pobres e famílias não pobres, é preciso dispor de um conjunto de indicadores considerados expressivos e definir em relação a cada um, o nível abaixo do qual se considera estar em situação de pobreza. Servem estas notas para perceber que não basta integrar as pessoas ou grupos em categorias, importa sobretudo definir os critérios e instrumentos de medida que configuram essas categorias.

O debate sobre as questões da Exclusão Social mudou muito a partir da década de 80 e actualmente a tónica é colocada no carácter estrutural de um processo definido e caracterizado pela convergência de dificuldades múltiplas, relacionadas com o desemprego persistente, nomeadamente de longa duração, impacto da transformação industrial e repercussões nos trabalhadores não qualificados e ainda da evolução das estruturas familiares.

O aumento da procura dos Serviços de Acção Social e a necessidade de combater a exclusão de grupos vulneráveis, implica que a manutenção dos rendimentos não seja o único objectivo da política social, mas que o importante seja também **ajudar as pessoas a cuidar de si próprias e, na medida do possível, capazes de desempenhar um papel útil na sociedade.**

## Contexto

O projecto teve a sua origem na interrogação dos técnicos de Serviço Social sobre a intervenção e papel dos serviços de primeira linha da Acção Social, designados por Serviços de Acolhimento.

Tradicionalmente, estas estruturas têm actuado de uma forma imediatista e remediativa, praticamente sem qualquer relação com o contexto social, quer na perspectiva dos factores causa das situações de risco ou de exclusão, quer na óptica das potencialidades das pessoas, famílias e comunidades.

As profundas transformações demográficas, económicas e sociais, o desenvolvimento e expansão de novas tecnologias, a alteração dos valores e o aparecimento de problemas sociais que revestem formas de extrema gravidade, não constituem aspectos isolados da vida, mas são reflexo de novas formas de viver e de organizar a sociedade.

Face ao contexto social e à imprevisibilidade da sua evolução, é reconhecida como imperiosa a necessidade de aprofundamento do conhecimento no domínio das ciências sociais e do recurso a metodologias que permitam fundamentar a acção dos profissionais a intervir na área social.

Em consequência dos processos de mudança a que se assiste e dos impactos nos modos de vida das famílias e comunidades, é incontestável a urgência de repensar as funções e a prática dos organismos com competência na prevenção e resolução de problemas que afectam indivíduos e grupos mais desfavorecidos ou em condições de maior vulnerabilidade.

Os Serviços de Acolhimento são, a nível local, uma “porta aberta” às pessoas e famílias em situação de dificuldade de natureza social, económica ou outra.

Embora nem sempre reconhecida, a importância e papel destas estruturas resulta na prática:

- da acessibilidade que representam face às populações
- da informação que recolhem e do conhecimento que facultam relativamente às múltiplas **situações problema**, que afectam pessoas, famílias, grupos sociais e no limite as próprias comunidades
- da fundamentação com que podem contribuir para a elaboração de medidas de política e concepção de respostas adequadas a necessidades efectivas dos utilizadores
- do número significativo de recursos que, apesar de tudo, mobilizam

Deste modo, um conjunto de preocupações da Direcção-Geral, relacionadas com:

- **a exigência de um conhecimento actualizado da realidade**, especialmente no que se refere a populações desfavorecidas, nomeadamente:
  - tipologias das situações sociais
  - incidência e peso, em termos geográficos e sociais, das situações que fazem recurso aos Serviços de Acolhimento
  - natureza da intervenção destes serviços
  - tendências evolutivas

- **a existência nos serviços de um grande volume de informação** sem condições de ser tratado com objectividade e rigor
- **a urgência da revalorização dos serviços, a qual é indissociável da necessidade de actualização dos profissionais do sector, determinaram como dimensões prioritárias do projecto:**
  - aprofundamento de conhecimentos teóricos de suporte à compreensão e análise do contexto
  - elaboração de um suporte de recolha de informação de incidência familiar - Ficha do Processo Familiar
  - reforço da competência técnica dos profissionais de Serviço Social
  - implementação de novos métodos de trabalho

## **Objectivo Geral**

---

A definição de objectivos tem relação directa com a necessidade de resposta às questões que se levantam aos técnicos do terreno e com os instrumentos necessários ao desenvolvimento do seu trabalho, no sentido de ser possível modificar as práticas. Face a estes critérios, foi definido como Objectivo Geral:

**Contribuir para a melhoria da eficácia dos Serviços de Acolhimento dos Centros Regionais de Segurança Social, através do aperfeiçoamento das competências profissionais dos técnicos que desempenham funções no âmbito destes Serviços, particularmente no que respeita à coordenação e apoio técnico, à recolha, tratamento e interpretação de informação e à identificação de metodologias de intervenção que respondam aos diagnósticos formulados, em termos individuais, familiares e comunitários.**

## **Objectivos Específicos**

---

- formar uma equipa de técnicos da DGAS para a melhoria do desempenho das competências de enquadramento e apoio técnico às instituições de Segurança Social no domínio da resposta Acolhimento e da concepção de formas inovadoras de intervenção.
- formar técnicos dos CRSS para o exercício de funções de apoio técnico e acompanhamento do processo de mudança a implementar no âmbito do Serviço de Acolhimento, contribuindo para o aperfeiçoamento do exercício profissional dos técnicos de acção directa.
- informar os gestores com responsabilidade na área da Acção Social, em ordem à criação de condições facilitadoras ao nível organizativo e funcional do melhor desempenho da **função Acolhimento**.
- divulgar o projecto junto de outros serviços e entidades, promovendo uma maior articulação e rentabilização dos recursos locais.

## Estratégias de Acção

Em trabalho social **estratégia** significa segundo Gisela Konopka “arte de fazer concorrer um conjunto de meios para um fim”.

Nesta óptica a estratégia tem em conta elementos de natureza diferente, nomeadamente, **recursos humanos, recursos materiais, tempo e personalidade** (técnico e utilizador).

Atentos os aspectos referenciados, foram definidas no quadro do projecto em análise as seguintes estratégias:

- formação em exercício
- descentralização da formação
- modelo inter-activo
- formação de profissionais que garantam o efeito multiplicador
- implementação de parcerias

Os motivos que determinaram a escolha destas estratégias e a necessidade da sua coexistência, têm o seu fundamento nos critérios que se passam a indicar:

- importância da **participação efectiva** dos técnicos e das equipas do terreno, elementos com experiências vivenciadas e transmissores da prática profissional
- **valor da dinâmica** gerada pelo intercâmbio de informação, práticas e conhecimentos
- **reconhecimento da complementaridade**, factor de valorização possível a partir da especificidade da intervenção de cada um
- confronto organizado de “formas de fazer” e de “aprender fazendo”
- **valor e efeito modelo** dos processos inter-activos
- **exercício e debate** sobre os conhecimentos e aquisições/aprendizagens, não de forma abstracta, mas situada no âmbito do desempenho de funções
- **atribuição e partilha** de responsabilidades e papeis como requisito para um maior empenhamento e implicação.

## Grupo Alvo

A selecção do grupo alvo teve por referência o desempenho da função de coordenação e apoio técnico, o exercício de funções no Serviço de Acolhimento, a adesão e interesse pelo projecto.

Assim, foram seleccionados como destinatários directos:

- técnicos da Direcção-Geral da Acção Social a exercer funções de estudo, análise e coordenação na área da população desfavorecida - 11
- técnicos dos Centros Regionais de Segurança Social a exercer funções de coordenação e apoio técnico ao Serviço de Acolhimento - 11 (2/CRSS)

- técnicos dos Serviços Sub-Regionais de Segurança Social a exercer funções de coordenação e apoio técnico aos Serviços de Acolhimento - 23
- técnicos do Serviço de Acolhimento a exercer funções de acção directa - 84 (4/Serviço Sub-Regional)

Destinatários indirectos:

- técnicos dos Serviços de Acção Social de âmbito regional, sub-regional e local
- técnicos e outros agentes sociais, de formação diversa, a exercer funções em serviços e instituições de âmbito Sub-Regional
- utilizadores dos Serviços de Acolhimento

## **Metodologia**

---

A metodologia implementada foi estruturada a partir do seguinte modelo:

- **processo de formação em cadeia integrando como formandos**
  - técnicos da DGAS com funções de estudo e coordenação
  - técnicos dos Centros Regionais e Serviços Sub-Regionais com funções de coordenação e apoio técnico
  - técnicos de acção directa com funções de apoio e acompanhamento de pessoas e famílias em dificuldade
- **atribuição e desempenho de papéis específicos, de acordo com as funções nos serviços e no projecto**
- **realização de acções de formação teórica, teórico-prática e prática por formadores do exterior**
- **participação dos formandos na construção da Ficha do Processo Familiar e outros suportes de trabalho**
- **aplicação no terreno de suportes de trabalho elaborados ou apresentados como auxiliares no decurso do projecto**
- **realização de reuniões de supervisão técnica orientadas em função da aplicação do suporte e tendo como objectivo o reforço do trabalho em equipa (grupos de dimensão reduzida - 3/4 técnicos)**
- **elaboração de documentos síntese e relatórios (vários níveis)**

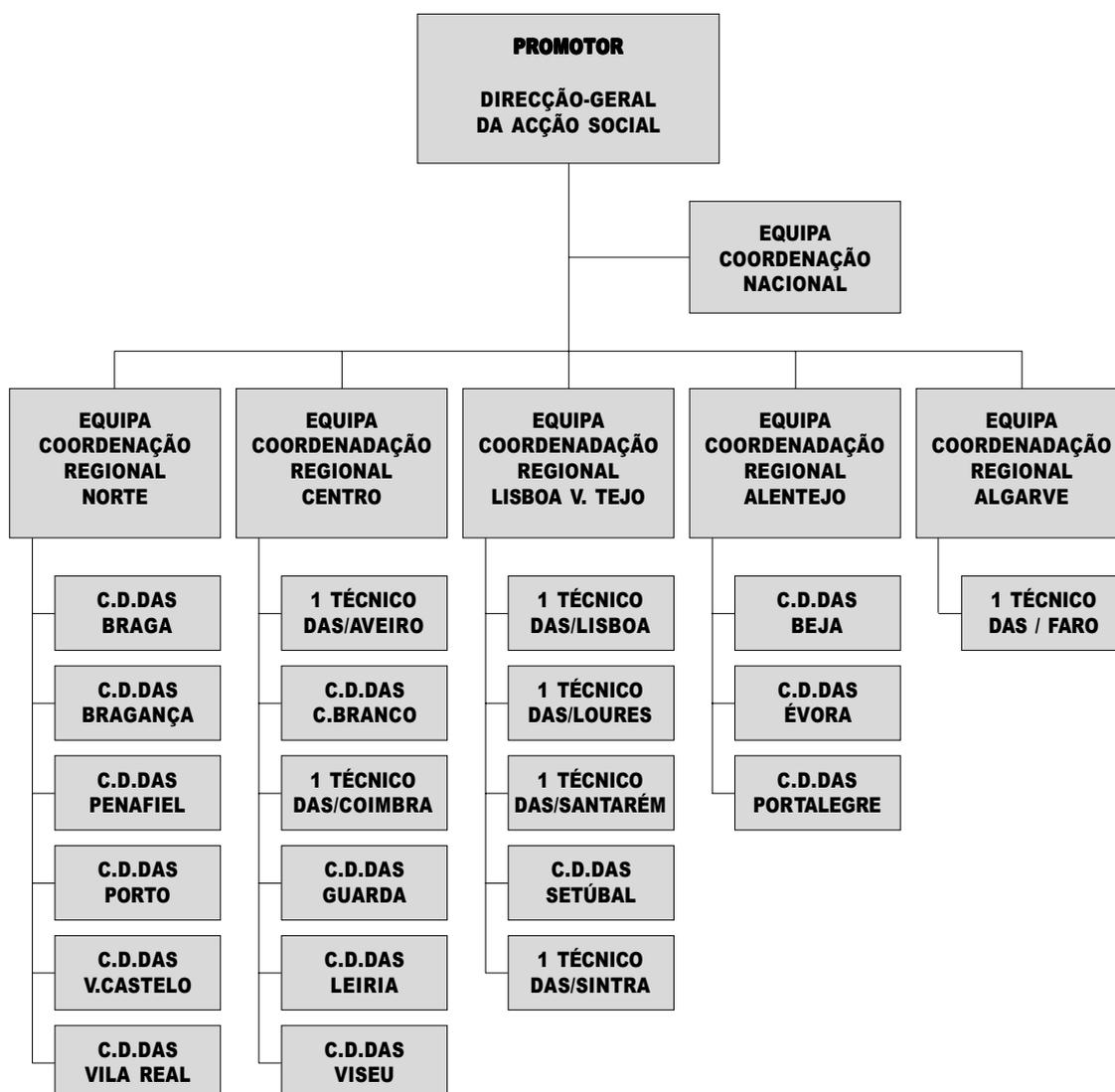
## Estrutura e Organização

### Funções, níveis e competências

A concepção do projecto foi organizada em três níveis complementares - Nacional, Regional/Sub-Regional e Transnacional - que tornaram possível a integração de um conjunto diversificado de acções.

As entidades responsáveis pela concepção e execução do projecto estão representados no organograma que se apresenta:

### Organograma Funcional



As funções dos organismos intervenientes no âmbito do desenvolvimento do projecto, foram as seguintes:

- DGAS - Concepção, dinamização e coordenação nacional
- CRSS - Dinamização, coordenação e execução regional
- SSR - Coordenação e execução sub-regional/local

As funções das estruturas identificadas, foram executadas na prática, por equipas cuja constituição se passa a referenciar:

### ***Equipa de coordenação nacional***

---

- **constituição** - 7 técnicos da DGAS
- **funções** - concepção e coordenação do desenvolvimento em âmbito nacional
  - recolha de suportes teóricos de referência
  - elaboração de suportes de trabalho a partir de dados adquiridos na formação
  - sistematização de informação e globalização de aquisições
  - elaboração de relatórios a diferentes níveis e outros documentos
  - intervenção em acções de divulgação do projecto
  - avaliação de resultados

### ***Interlocutores por CRSS***

---

- **responsáveis** - chefes de divisão e técnicos da Acção Social (1/CRSS)
- **funções**
  - analisar e debater as questões relacionadas com a implementação e desenvolvimento do projecto no terreno
  - garantir e implementar a circulação da informação
  - criar condições organizativas e funcionais

### ***Equipa de coordenação regional***

---

- **constituição** - 2 técnicos por CRSS
- **funções**
  - dinamização do projecto em âmbito regional
  - acompanhamento do processo de implementação e desenvolvimento
  - coordenação do projecto em âmbito regional
  - síntese e tratamento da informação
  - elaboração de relatórios e outros documentos
  - avaliação de resultados

## ***Equipa de coordenação sub-regional***

---

- **constituição** - chefe de divisão e coordenadores das equipas de acção directa
- **funções**
  - criação de condições para implementação e execução do projecto
  - apoio técnico à aplicação da Ficha do Processo Familiar e outros suportes de registo
  - avaliação de resultados

## ***Equipas de acção directa***

---

- **constituição** - 4 técnicos por Serviço Sub-Regional
- **funções**
  - aplicação da Ficha do Processo Familiar e outros suportes de registo
  - avaliação de resultados

## ***Assessoria Técnica***

---

Na concepção, implementação e desenvolvimento do projecto, teve papel determinante a assessoria técnica à equipa de coordenação nacional garantida por:

- Centro de Estudos para a Intervenção Social (CESIS) - Dr.<sup>a</sup> Ana Maria Cardoso Silva  
- Dr. Manuel Pimenta
- Dr.<sup>a</sup> Nasciolinda Constantino Gois - Chefe de Divisão da ex-DGATG

## **O Projecto - Vias de Desenvolvimento**

Numa primeira aproximação o que estava em causa, à partida, era a necessidade de revalorização dos técnicos e dos Serviços de Acolhimento.

De facto, a situação nos serviços configurava a inexistência de dispositivos que permitissem dar visibilidade aos pedidos e problemas das populações, nomeadamente das mais desfavorecidas, bem como conhecer a eficácia dos diferentes tipos de intervenção.

De registar ainda, como indicador relevante, uma forte insuficiência do trabalho em equipa, sendo certo, ao nível teórico e da experiência, que este é fundamental ao avanço e consolidação dos processos de intervenção social e de mudança.

A coexistência deste conjunto de factores limitativos da qualidade desejável do trabalho social, deu origem a este projecto de formação em exercício, orientado para a criação de condições capazes de viabilizar mudanças necessárias, tanto no âmbito da organização, como da capacitação técnica ao nível do diagnóstico e da intervenção.

Os quadros seguintes representam, em síntese, a proposta de organização da formação e respectivos destinatários.

### **Organização da Formação e Destinatários - 1994**

<b>ACÇÃO DE FORMAÇÃO</b>	<b>DESTINATÁRIOS</b>
<b>Nível I</b> Nacional	11 Técnicos DGAS 11 Técnicos CRSS (2/CRSS)
<b>Nível II</b> Bloco A - Nacional  Bloco B - Regional (Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo, Algarve)	11 Técnicos CRSS 23 Técnicos SSR  84 Técnicos SSR
<b>ACÇÕES DE DIVULGAÇÃO</b> <b>Nível II</b> Bloco C - Regional  Bloco D - Regional/SS Regional	Técnicos dos Serviços de Acção Social Centros Regionais de Segurança Social  Técnicos de outros Serviços
<b>Nível III</b> Transnacional	

## Organização da Formação e Destinatários - 1º Semestre 1995

ACÇÃO DE FORMAÇÃO	DESTINATÁRIOS
<b>Nível I B</b> Nacional	11 Técnicos DGAS 11 Técnicos CRSS (2/CRSS) 23 Técnicos SSR
<b>Nível II B</b> Regional Bloco E  Bloco F	60 Técnicos (Acção Directa)  51 Técnicos (técnicos com funções de coordenação e acção directa)

O processo de formação foi organizado em acções complementares de carácter teórico, teórico-prático e prático, cujos conteúdos foram estruturados em torno dos seguintes eixos:

- aprofundamento teórico de temáticas relacionadas com novas questões e problemáticas sociais, nomeadamente **Pobreza, Exclusão Social, Modelos de Desenvolvimento** e impactos sobre os modos de vida das pessoas, famílias e comunidades
- metodologias de Intervenção Social - acção individual, colectiva e avaliação
- concepção e elaboração de suportes de recolha de informação - Ficha do Processo Familiar - grelhas de codificação, manual de instruções e outros instrumentos de registo e avaliação
- metodologia de aplicação da Ficha do Processo Familiar
- apresentação e análise de experiências de Acolhimento Integrado - âmbito nacional e transnacional
- aplicação experimental da Ficha do Processo Familiar no terreno

Nesta sequência e a objectivar o trabalho realizado transcreve-se, em breves traços, o conjunto de acções e os conteúdos de base que construíram o projecto.

Acresce ainda referir que, tendo sido adoptado como modelo de formação, o modelo inter-activo, a consolidação do trabalho desenvolvido em cada fase do projecto, resultou da participação dos técnicos abrangidos, na respectiva concepção, execução e avaliação, segundo o nível de competência e responsabilidade atribuído.

## **Acções Programadas**

---

### **Nível I - Nacional**

---

Formação de técnicos da DGAS e CRSS com funções de coordenação e apoio técnico no domínio do Acolhimento em Acção Social.

#### **Objectivos**

---

- apresentar o projecto e corresponsabilizar os técnicos na programação e organização das acções
- aprofundar conhecimentos teóricos
- identificar dimensões de análise relevantes na concepção da Ficha do Processo Familiar

#### **Âmbito geográfico**

---

- Nacional ( Continente )

#### **Beneficiários**

---

- 21

#### **Duração**

---

- 4 dias - 7 a 11 de Fevereiro de 1994

#### **Actividades desenvolvidas**

---

Acção teórico-prática que integrou como conteúdos:

- Relação do económico e social
  - Modelos de desenvolvimento
- Dinâmicas da sociedade portuguesa e impactos na Acção Social - Pobreza e Exclusão Social
- Identificação das principais dimensões de análise para a elaboração do diagnóstico
- Caracterização dos Serviços de Acolhimento - trabalho de grupo e sistematização das questões apresentadas
- Análise do projecto na perspectiva de um processo pedagógico - finalidade, estratégia, metodologia, fundamentos teóricos e operacionalização

#### **Formadores**

---

- Dra. Ana Cardoso - CESIS
- Dra. Anália Torres - ISCTE
- Prof. Augusto Mateus - ISEG
- Dr. Francisco Branco - ISSS Lisboa
- Dr. Manuel Pimenta - CESIS
- Dra. Nasciolinda Gois - DGATG

## **Nível II - Bloco A Nacional**

---

Formação de técnicos dos CRSS e SSR com funções de coordenação e apoio técnico aos Serviços de Acolhimento.

### **Objectivos**

---

- aprofundar quadros teóricos de referência para análise e desempenho da função Acolhimento
- identificar dimensões de análise para a elaboração da Ficha do Processo Familiar
- criar condições pedagógicas para o desempenho da função de coordenação e apoio técnico

### **Âmbito geográfico**

---

- Nacional ( Continente )

### **Beneficiários**

---

- 34

### **Duração**

---

- 5 dias - 28 de Fevereiro a 4 de Março de 1994

### **Actividades desenvolvidas**

---

Acção teórico-prática que integrou como conteúdos:

- análise dos dados de caracterização geral dos Serviços de Acolhimento apresentados pelos CRSS
- identificação de variáveis de caracterização individual, familiar e do contexto local
- concepção de um modelo de recolha de informação
- análise das dimensões, variáveis e indicadores relevantes para a caracterização das situações individuais e familiares
- construção de uma tipologia de pedidos e problemas que estão na origem do recurso aos serviços
- identificação das respostas dadas pelos serviços
- análise do projecto na perspectiva de um processo pedagógico

### **Formadores**

---

- Dr. Francisco Branco - ISSS Lisboa
- Dr. Manuel Pimenta - CESIS
- Dra. Nasciolinda Gois - DGATG

## **Nível II - Bloco B Regional**

---

Formação de técnicos dos SSR/Locais seleccionados para aplicação do suporte de recolha de informação - Ficha do Processo Familiar.

### **Objectivos**

---

- lançar o projecto ao nível das equipas de acção directa
- apresentar e analisar a estrutura e modelo da Ficha do Processo Familiar
- sensibilizar os técnicos à dimensão informática

### **Âmbito geográfico**

---

- Regional (Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo/Algarve)

### **Beneficiários**

---

- 86

### **Duração**

---

- Norte e Centro = 3 dias - 5,6 e 7 de Abril de 1994
- Lisboa e Vale do Tejo e Alentejo e Algarve = 4 dias - 12,13,14 e 15 de Abril de 1994

### **Actividades desenvolvidas**

---

Esta acção integrou uma vertente teórica e prática, sendo ao nível dos conteúdos, metodologias e formadores comum a todas as regiões.

Acção teórico-prática que integrou como conteúdos:

- enquadramento geral de questões sobre a Pobreza e Exclusão Social
- apresentação e análise da nova Ficha do Processo Familiar
- simulação em grupo da aplicação da ficha
- apresentação de uma matriz informática de introdução de dados
- programação das condições de implementação e acompanhamento da aplicação da Ficha do Processo Familiar

### **Formadores**

---

- Dra. Ana Cardoso - CESIS
- Dr. Manuel Pimenta - CESIS

## **Nível II - Bloco B Regional**

---

Formação de técnicos dos SSR/Locais seleccionados para aplicação do suporte de recolha de informação - Ficha do Processo Familiar.

### **Objectivos**

---

- aperfeiçoar o modelo de recolha de informação
- recolher propostas e sugestões
- apresentar e analisar informação recolhida e sistematizada
- reforçar o trabalho em equipa

### **Âmbito geográfico**

---

- Regional (Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo/Algarve)

### **Beneficiários**

---

- 83

### **Duração**

---

- Norte e Centro = 2 dias/Região - 14 e 15 de Junho de 1994
- Lisboa e Vale do Tejo e Alentejo e Algarve = 2 dias/Região - 21 e 22 de Junho de 1994

### **Actividades desenvolvidas**

---

Esta acção integrou duas dimensões: uma teórica e outra prática, tendo esta última revestido especial relevância a partir do trabalho de grupo realizado.

Acção teórico-prática que integrou como conteúdos:

- identificação e análise de questões decorrentes da aplicação da Ficha do Processo Familiar
- apresentação e discussão de propostas de eventuais reformulações
- análise de informação recolhida
- identificação das principais dificuldades registadas no acompanhamento e supervisão

### **Formadores**

---

- Dra. Ana Cardoso - CESIS
- Dr. Manuel Pimenta - CESIS

## **Nível II - Bloco A Nacional**

---

**Formação de técnicos dos CRSS e SSR com funções de coordenação e apoio técnico aos Serviços de Acolhimento.**

### **Objectivos**

---

- aperfeiçoar a Ficha do Processo Familiar
- apresentar resultados do período experimental
- analisar o processo de acompanhamento e desempenho
- promover o intercâmbio de informação e experiências

### **Âmbito geográfico**

---

- Nacional (Continente)

### **Beneficiários**

---

- 33

### **Duração**

---

- 4 dias - 27, 28, 29 e 30 de Junho de 1994

### **Actividades desenvolvidas**

---

Acção de carácter teórico, integrou ao nível dos conteúdos:

- avaliação global do processo de aplicação, análise e discussão de uma proposta de reformulação da Ficha do Processo Familiar
- apresentação dos resultados globais do apuramento estatístico das fichas utilizadas no período de testagem da aplicação
- análise da experiência de acompanhamento da aplicação da Ficha do Processo Familiar do ponto de vista da coordenação - organização do trabalho individual e registos
- apresentação e troca de experiências no domínio do Acolhimento a nível nacional e internacional (CIAC - Porto; Acção Modelo do concelho de Pombal e Projecto Horizon de Girona)

### **Formadores**

---

- Joseph Just Rimbau - Subdirector do Projecto Horizon Girona
- Dr. Manuel Pimenta - CESIS
- Dra. Maria de Lurdes Farinha - Acção Modelo concelho de Pombal
- Dra. Maria Helena Barbosa - CIAC
- Dra. Nasciolinda Gois - DGATG
- Dra. Odília Maria Pereira - CIAC

## **Nível II - Bloco B Regional**

---

**Formação de técnicos dos SSR/Locais seleccionados para aplicação do suporte de recolha de informação - Ficha do Processo Familiar**

### **Objectivos**

---

- promover a identificação dos técnicos com o suporte de registo
- clarificar conceitos
- resolver dificuldades decorrentes da prática

### **Âmbito geográfico**

---

- Regional ( Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo e Alentejo/Algarve )

### **Beneficiários**

---

- 84

### **Duração**

---

- Norte e Centro = 2 dias - 26 e 27 de Outubro de 1994
- Lisboa e Vale do Tejo e Alentejo e Algarve = 2 dias - 8 e 9 de Novembro de 1994

### **Actividades desenvolvidas**

---

Acção teórico-prática, integrou como conteúdos:

- apresentação da 2ª versão da Ficha do Processo Familiar, resultante da integração dos contributos dos técnicos em etapas anteriores
- análise da estrutura e conteúdo da ficha
- clarificação de alguns conceitos por referência à prática

### **Formadores**

---

- Dra. Ana Cardoso - CESIS
- Dr. Manuel Pimenta - CESIS

## **Nível I - Nacional**

---

**Formação de técnicos da DGAS e CRSS com funções de coordenação e apoio técnico no domínio do Acolhimento em Acção Social**

### **Objectivos**

---

- validar o suporte de recolha de informação/Ficha do Processo Familiar, em âmbito nacional
- operacionalizar, com base no desenvolvimento do Projecto, um modelo de avaliação

### **Âmbito geográfico**

---

- Nacional (Continente)

### **Beneficiários**

---

- 44

### **Duração**

---

- 3 dias - 13, 14 e 15 de Dezembro de 1994

### **Actividades desenvolvidas**

---

Acção teórica e prática, integrou como conteúdos:

- abordagem teórico-metodológica da Pobreza e Exclusão Social -globalização de conhecimentos
- apresentação da versão final da Ficha do Processo Familiar, lista de códigos e caderno de instruções
- critérios de aplicação, noções e conceitos utilizados
- avaliação de projectos - enquadramento teórico e modelo de avaliação
- apresentação da fase de alargamento do projecto ao 1º semestre de 1995 - objectivos, etapas de desenvolvimento e destinatários
- informação do Encontro de Trabalho realizado em Girona

### **Formadores**

---

- Dra. Ana Cardoso - CESIS
- Dra. Maria de Fátima Goulão - CRSS de Lisboa e Vale do Tejo
- Equipa participante no Encontro de Girona

## **Nível II - Bloco E Regional**

---

### **Formação de técnicos dos SSR/Locais seleccionados na fase de alargamento para aplicação da Ficha do Processo Familiar**

A existência de alguma disponibilidade de financiamento no quadro do programa Horizon II, permitiu o prolongamento do projecto durante o 1.º semestre de 1995. Sendo assim e considerando o interesse e necessidade de consolidar algumas aquisições conseguidas no decurso de 1994, foi proposto a alargamento do processo de formação a mais 60 técnicos com funções de Acção Directa.

#### **Objectivos**

---

- criar condições à generalização da Ficha do Processo Familiar
- apresentar o projecto aos técnicos a abranger
- analisar a Ficha do Processo Familiar e os critérios de utilização

#### **Âmbito geográfico**

---

- Regional/S.Sub Regional

#### **Beneficiários**

---

- 60

#### **Duração**

---

- 5 meses - Janeiro a Maio de 1995

#### **Actividades desenvolvidas**

---

A concepção desta fase do projecto assentou no pressuposto do efeito multiplicador, tendo sido previsto, à partida, que fossem técnicos formandos em 1994 quem assumia a concretização da fase de alargamento.

O desenvolvimento desta fase traduziu-se:

- na apresentação geral do Projecto - objectivos, estratégias e desenvolvimentos
- na descrição e análise da Ficha do Processo Familiar - pressupostos, estrutura e procedimentos de aplicação
- no acompanhamento sistemático da aplicação

#### **Formadores**

---

- Técnicos dos CRSS
- Técnicos dos SSRregionais

## **Acções de Divulgação - Nível II Bloco C**

---

### **Realização de Seminários para técnicos da área da Acção Social dos CRSS e SSR**

#### **Objectivos**

---

- divulgar o projecto
- identificar potencialidades e resultados na perspectiva dos serviços, dos indivíduos e famílias

#### **Âmbito geográfico**

---

- Regional ( Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve )

#### **Beneficiários**

---

- 364

#### **Duração**

---

- 1 dia - CRSS Centro (23/01/95)  
CRSS Lisboa e Vale do Tejo (30/01/95)  
CRSS Alentejo (23/02/95)  
CRSS Algarve (01/02/95)

#### **Actividades desenvolvidas**

---

Apresentação de comunicações e debate sobre os temas:

- fundamentação, apresentação e desenvolvimento do Projecto
- potencialidades, aquisições e constrangimentos
- papel da investigação em Acção Social
- articulação de serviços e recursos - importância no processo de ajuda a indivíduos e famílias

#### **Intervenções a cargo de:**

---

- Dr.ª Maria Joaquina Madeira - Directora-Geral da Acção Social
- Dr. Acácio Catarino - IEFP
- Dr.ª Alice Silveira - DGAS
- Dr.ª Ana Cristina Linhares - CRSS Algarve
- Prof. Dr. Caldas de Almeida - Hospital S. Francisco Xavier
- Dr.ª Celeste Dias - DGAS
- Dra. Fernanda Farinha - IRS
- Dra. Fernanda Rodrigues - ISSS Porto
- Dr.ª Maria Helena Caçapo - SSR Setúbal
- Dr.ª Maria de Lurdes Abrantes - DGAS
- Dr.ª Maria de Jesus Lopes - SSR de Lisboa
- Dr.ª Maria de Lurdes Carvalho - CRSS Alentejo
- Dra. Odete Sá - ISSS Lisboa
- Dr.ª Rosa Maria Alves - SSR Sintra

## **Nível II - Bloco F Regional**

---

Formação de técnicos dos CRSS e SSR com funções de coordenação, apoio técnico e acção directa

### **Objectivos**

---

- aprofundar metodologias de intervenção na área do Acolhimento
- fomentar o intercâmbio e partilha de experiências

### **Âmbito geográfico**

---

- Regional ( Norte )

### **Beneficiários**

---

- 51

### **Duração**

---

- 4 dias - Região Norte = 5, 6, 8 e 9 de Junho de 1995

### **Actividades desenvolvidas**

---

Acção teórica e prática integrou a nível dos conteúdos:

- aprofundamento teórico no domínio das metodologias de suporte ao trabalho individual contextualização do Acolhimento enquanto prática profissional de Serviço Social
- reflexão e debate sobre a prática, na perspectiva **das estruturas dos agentes e das condições de exercício**
- papel do Acolhimento como mediação entre a população, a instituição e o Estado
  - reconhecimento da exclusão e desigualdade
  - promoção da visibilidade das situações de pobreza e exclusão
  - promoção da autonomia dos excluídos
- apresentação e análise de uma experiência de Acolhimento Integrado - pressupostos, metodologias, resultados e constrangimentos
- recolha e sistematização de contributos para a avaliação do Projecto e do processo

### **Formadores**

---

- Dra. Maria Alice Pereira - CIAC
- Dra. Maria Helena Vieira Nunes - CRSS Norte

## **Nível I B - Nacional**

---

### **Encerramento do Projecto - Devolução de Resultados**

#### **Objectivos**

---

- globalizar conhecimentos
- apresentar e analisar resultados nacionais
- avaliar o projecto

#### **Âmbito geográfico**

---

- Nacional (Continente)

#### **Beneficiários**

---

- 41

#### **Duração**

---

- 3 dias - Lisboa = 27, 28 e 29 de Junho de 1995

#### **Actividades desenvolvidas**

---

- análise e enquadramento teórico dos resultados do projecto
- apresentação e análise dos resultados nacionais da aplicação - Ficha do Processo Familiar
  - caracterização dos utentes
  - pedidos e problemas apresentados pelos indivíduos e famílias
  - incidência dos problemas por Centro Regional
- análise dos rendimentos e despesas das famílias que fizeram recurso aos serviços
- dinâmicas da relação num Serviço de Acolhimento
- mudanças sociais e evolução de metodologias
- avaliação global do projecto

No âmbito desta acção foi possível contar com a participação de dois responsáveis da "Association Mosaique" - Besançon que apresentaram:

- modelo de um Observatório Social
- métodos de recolha e tratamento de informação

#### **Intervenções a cargo de:**

---

- Dr.ª Maria Joaquina Madeira - Directora-Geral da Acção Social
- Dra. Ana Cardoso - CESIS
- Prof. Dr. Caldas de Almeida - Hospital S. Francisco Xavier
- Dr. Farinha Rodrigues - ISEG
- Dr.ª Maria do Carmo Abreu - DGAS
- Dr.ª Maria Fernanda Rodrigues- ISSS Porto
- Prof. Jean-Jacques Girardot - Association Mosaique
- Assistente Social Évelyne Brunau - Association Mosaique

## ■ **Acções Extra Projecto**

---

A realização de duas acções não previstas, resultou por um lado da necessidade de consolidar algumas aquisições do projecto, concretamente relacionadas com a **fase de alargamento** (1995) e com a metodologia de aplicação, da Ficha do Processo Familiar.

Por outro, com a necessidade de sensibilização e informação aos técnicos e informáticos dos CRSS, na sequência de uma **aplicação informática** de carácter experimental, desenvolvida no projecto.

### **Acção pontual de apoio a técnicos dos SSR/Locais seleccionados na fase de alargamento do projecto**

#### **Objectivos**

---

- obviar a dificuldades identificadas

#### **Âmbito geográfico**

---

- Regional (Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo/Algarve)

#### **Beneficiários**

---

- 60

#### **Duração**

---

- 4 dias - Lisboa e Vale do Tejo (26.04.95)  
Centro (28.04.95)  
Norte (05.05.95)  
Alentejo/Algarve (24.05.95)

#### **Actividades desenvolvidas**

---

- Trabalho de grupo para esclarecimento de dúvidas e resolução de dificuldades resultantes da aplicação da Ficha do Processo Familiar

#### **Formadores**

---

- Dra. Ana Cardoso - CESIS
- Dr. Manuel Pimenta - CESIS

## Sensibilização e informação de técnicos com funções de coordenação, apoio técnico e de informática dos CRSS e SSR

### **Objectivos**

---

- criar condições para introdução de dados e tratamento informático da Ficha do Processo Familiar

### **Âmbito geográfico**

---

- Nacional (Continente)

### **Beneficiários**

---

- 28

### **Duração**

---

- 2 dias - Lisboa (27 de Abril e 3 de Maio de 1995)

### **Actividades desenvolvidas**

---

- apresentação da aplicação informática da Ficha do Processo Familiar - estrutura, campos e procedimentos
- simulação

### **Formador**

---

- Técnico de Informática - António Vicente Lopes Caxias

Em síntese e para permitir uma melhor visualização, os quadros seguintes representam o número de técnicos abrangidos em função do n.º de técnicos nos Serviços de Acolhimento, bem como o âmbito e acções realizadas.

### ACÇÕES DE FORMAÇÃO - GRUPO ALVO - 1994 / 1995

ÂMBITO	NÚMERO		GRUPO ALVO	
	PREVISTO	REALIZADO	CARACTERIZAÇÃO	DESTINATÁRIOS
Nacional	6	5	Técnicos DGAS Técnicos CRSS Técnicos SSR	11 11 23
Regional	16	13	Técnicos SSR Técnicos SSR/Locais	23 144
Transnacional	2	1 Lisboa	Técnicos DGAS Técnicos CRSS Técnicos SSR	11 11 23
		1 Girona	Técnicos DGAS Técnicos CRSS	2 2

### ACÇÕES DE DIVULGAÇÃO - 1994 / 1995

ÂMBITO	NÚMERO		GRUPO ALVO	
	PREVISTO	REALIZADO	CARACTERIZAÇÃO	DESTINATÁRIOS
Regional	4	3	Técnicos dos Serviços de Acção Social - CRSS	364
S. Sub Regional	23	-	Técnicos de outros Serviços e Instituições	-

### % DE TÉCNICOS FORMANDOS POR CENTRO REGIONAL - 1994 / 1995

CRSS	Nº DE TÉCNICOS COM FUNÇÕES NOS SERVIÇOS DE ACOLHIMENTO	FORMANDOS			%
		1994	1995	TOTAL	
Norte	121	31	19	50	41,3%
Centro	89	22	12	34	38,2%
Lisboa e V. do Tejo	111	20	25	45	40,5%
Alentejo	24	11	2	13	54,1%
Algarve	11	4	2	6	54,5%
<b>TOTAL</b>	<b>356</b>	<b>88</b>	<b>60</b>	<b>148</b>	<b>41,5%</b>

Fonte: Informação CRSS em Junho 1995

## **Parceria Transnacional**

O conceito de parceria implica, como é do conhecimento geral, a delimitação e partilha efectiva de responsabilidades no desenvolvimento de programas ou outras medidas de intervenção social.

No quadro do Programa Operacional Horizon a parceria transnacional constituía um requisito obrigatório, tendo sido, no âmbito do Projecto Acolhimento em Mudança, formalmente estabelecida com o Projecto Horizon de Girona.

Muito embora o conteúdo dos dois projectos não tivesse uma relação directa foi possível, ao longo do processo, identificar algumas convergências de ordem metodológica e promover a troca de conhecimentos, experiências e documentação.

De relevar a intervenção do Subdirector do projecto de Girona numa das acções de formação, de âmbito nacional, realizada em Lisboa. Na apresentação da experiência foi acentuada a importância, num trabalho de base local, de uma metodologia integrada na qual o **território, população e recursos**, constituem o eixo central do processo de intervenção junto de famílias e grupos mais desfavorecidos.

Um aspecto inovador nesta experiência é a existência formal de um modelo de parceria que congrega entidades públicas e privadas, estas últimas representativas do sector empresarial e financeiro.

Um outro aspecto interessante e bem identificado, relaciona-se com questões do planeamento e execução, sendo teóricamente definido e posto em prática no projecto, que a nível técnico **quem planeia executa e quem executa planeia**.

Em termos de intervenção, são ainda de destacar pelo seu carácter inovador, as metodologias relativas a **Itinerários Familiares e de Inserção Social**, donde relevam como princípios orientadores:

- implicação dos indivíduos e famílias em processo de acompanhamento social
- relação do técnico com os indivíduos e famílias com exigência de isenção de poder
- auto-diagnóstico e estabelecimento de compromisso/contrato
- garantia de meios para concretização do plano negociado com o indivíduo, família e técnico, **sem perder de vista aquilo que a pessoa expressa “querer fazer”**.

De assinalar ainda, no desenvolvimento do projecto transnacional, a deslocação a Girona de 2 técnicos da DGAS e 2 técnicos dos Centros Regionais, respectivamente do Norte e Centro, para participar num Encontro de Trabalho onde estiveram presentes o Director e Subdirector do projecto de Girona, o Coordenador Nacional do Programa Horizon de Espanha e um representante do projecto “Intervenção a Favor de Cidadãos Albaneses Residentes em Puglia”.

O programa de trabalho integrou

- apresentação dos respectivos projectos - características gerais e objectivos
- metodologias e indicadores de avaliação
- visita guiada aos bairros abrangidos no projecto

Finalmente importa referir que os documentos relativos ao projecto transnacional, constam da documentação disponível para consulta na DGAS.

## **Dimensão Avaliativa**

Em termos globais, pode considerar-se o desenvolvimento do projecto bastante positivo, dado que a generalidade das acções previstas foram realizadas.

Os principais objectivos definidos foram atingidos (elaboração da Ficha do Processo Familiar e suportes de apoio à sua aplicação).

No entanto, há que reconhecer alguns pontos fracos no desenvolvimento do projecto dos quais se destacam:

- inexistência de um sistema de avaliação programado
- inexistência de indicadores para além dos que decorrem das acções programadas

Assim, na prática, cada uma das acções de formação foi pois objecto de avaliação individual dos formandos, realizada em ficha própria e, de uma apreciação genérica efectuada em plenário no final de cada acção.

Em síntese, foram identificadas como formas de avaliação regular:

- avaliação individual e sistematização global por acção
- tratamento global das avaliações por acção
- avaliação do trabalho das equipas de acordo com as funções que lhes foram cometidas
- registos e sínteses do trabalho desenvolvido

Este processo, apesar das limitações já referenciadas, permitiu introduzir ajustamentos quando necessários e constituiu também um suporte essencial ao conhecimento sistemático do grau de consolidação dos adquiridos.

De referir ainda alguns constrangimentos e dificuldades especialmente relacionados com:

- insuficiência de recursos humanos e materiais afectos ao Serviço de Acolhimento
- heterogeneidade de funções desempenhadas pelos técnicos
- volume de acções integradas no próprio projecto e alguma sobreposição com outras actividades que decorreram nos CRSS
- peso das rotinas asseguradas pelos técnicos

## Resultados e Impactos

O sentido das expressões empregues para designar diferentes fases de um trabalho ou processo, são úteis e necessárias para clarificar os campos de análise em que os profissionais se situam. Vem esta referência a propósito da necessidade de clarificação de **resultado** que, segundo René Gérard, se identifica com o produto directo das actividades de um projecto ou de uma intervenção.

Quanto à noção de **impacto**, é definida pelo mesmo autor, como o efeito durável sobre a população visada, com os seus efeitos secundários e repercussões.

Sendo assim e na base deste entendimento, pudemos identificar como produtos conseguidos no projecto:

- elaboração de um suporte de informação - Ficha do Processo Familiar - em condições de ser tratada a nível informático, respectivas grelhas de codificação e manual de instruções
- desenvolvimento de uma aplicação informática, de carácter experimental, que permite o armazenamento de informação relativa à Ficha do Processo Familiar, a consulta individualizada das fichas, organiza e prepara informação de forma a ser utilizada pela aplicação que faz o tratamento estatístico
- relatório de caracterização dos Utentes dos Serviços de Acolhimento, resultante do tratamento da informação recolhida em âmbito nacional de 02.01.96 a 30.04.96
- documento sobre Análise dos Rendimentos e Despesas das Famílias que fizeram recurso aos Serviços de Acolhimento, resultante da informação recolhida em âmbito nacional
- elaboração de documentos de trabalho no âmbito da parceria transnacional

Acresce ainda considerar outros resultados de carácter qualitativo, igualmente significativos, pela sua natureza e potencial impacto na atitude e trabalho dos técnicos. Dentre estes relevam em nossa opinião:

- participação e mobilização dos técnicos para um processo de mudança efectiva das práticas e formas inovadoras do funcionamento dos serviços
- adesão progressiva dos dirigentes ao projecto
- aproximação entre os serviços e técnicos a nível central, regional/subregional e local
- reforço das condições de maior objectividade e exigência a partir da utilização dos suportes de trabalho desenvolvidos
- formulação de diagnósticos mais fundamentados, quer ao nível individual quer social
- criação de condições facilitadoras da comunicação e informação no âmbito dos serviços
- organização de espaços de análise e debate sobre temáticas da área de intervenção da Acção Social

Dos impactos do projecto mais relevantes e potenciadores de mudança, merecem referência:

- promoção e reforço da capacidade técnica para o desempenho de funções de apoio técnico e coordenação
- promoção e reforço da capacidade técnica para análise contextualizada dos problemas sociais
- criação de condições à implementação da informática nos serviços e consequente valorização da área de Acção Social
- criação de condições para formulação de um diagnóstico social de maior rigor.

## Referências Bibliográficas

- ALMEIDA João Ferreira, *Exclusão Social - Factores e Tipos de Pobreza em Portugal*, 1994.
- BLANC Bernardette, DORIVAL, Michelle, GERARD, René, ROUX, Suzanne et ALLERN, Marie Claude, "Actions Collectives et Travail Social", Tom 2 - Processus d'Action et Avaluation, Editions ESF, Paris, 1989.
- BARBIER, Jean Marie, *Elaboration de Projets d'Action et Planification*, PUF, Paris, 1991.
- COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS, *Livro Verde sobre a Política Social Europeia*, 1996.
- COSTA Alfredo Bruto, SILVA Manuela, PEREIRINHA José e MATOS Madalena, *A Pobreza em Portugal*, Coleção Caritas, n.º 6, 1986
- COSTA Alfredo Bruto, *Mutações Sociais Conceitos e Indicadores de Pobreza*, II Seminário sobre "A Pobreza - Mudança/Desenvolvimento", Comissariado Regional do Sul de Luta Contra a Pobreza, 1992.
- DONZELOT Jacques, *Face à l'Exclusion. Le Modèle Français*, Éditions Esprit, série Société, 1992.
- FERREIRA Leonor Vasconcelos, *Pobreza em Portugal - Variação e Decomposição de Medidas de Pobreza a Partir dos Orçamentos Familiares de 80/81 e 89/90*, in Documentos de Trabalho n.º 2, CISEP, 1993.
- GIRARDOT Jean Jacques, *L'Auto-Evaluation*, Bulletin n.º 11, Association Mosaïque, Décembre 1992.
- PAUGAN Serge, *La Disqualification Sociale: Essai sur la Nouvelle Pauvreté*, PUF, Paris, 1991.
- PAUGAN Serge, *La Société Française et Ses Pauvres*, PUF Paris, 1993.
- PROGRAMA ONYAR EST, Ajuntament de Girona, *Un Model d'Acció Contra l'Exclusió e la Pobresa (1); Avaluació dels Itineraris Familiars d'Inserció Social (2); Avaluació de Programes d'Inserció Social i Rendes Mínimes (3); Dispositiu d'Inserció Econòmica (4)*.
- PERISTA Heloísa, PIMENTA Manuel, *A Pobreza Urbana - Algumas Situações Tipo*, in Revista Mediterrâneo, 1994.
- ROBERTIS Cristina, *Le Contrat en Travail Social Fondaments Ethiques et Operationalité*, in Intervenção Social n.º 9, Lisboa, 1995.
- ROBERTIS Cristina, *Méthodologie de l'Intervention en Travail Social*.

# ANEXO 1

## FICHA DO PROCESSO FAMILIAR

### IDENTIFICAÇÃO

Data	<input type="text"/>	PROCESSO N°	Dist.	Conc.	Freg.	Inst.	N° de ordem
	<input type="text"/>		<input type="text"/>				
Número de contribuinte da instituição de Segurança Social	<input type="text"/>						

Nome (Elemento 1)	<input type="text"/>						
	<input type="text"/>					Data de nascimento	<input type="text"/>
N° B. Identidade	<input type="text"/>	N° Beneficiário	<input type="text"/>				
Morada	<input type="text"/>						
Conc. Residência	<input type="text"/>	Telef.	<input type="text"/>				
Filiação	<input type="text"/>						
	<input type="text"/>						

Elementos	Data Nascimento	N° de Beneficiário	Esquema
0 1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
0 2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
0 3	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
0 4	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
0 5	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
0 6	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Elementos de contacto: nome e morada	Parentesco
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Observações
<input type="text"/>
<input type="text"/>

Assinatura do técnico



## CARACTERIZAÇÃO DOS ELEMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR

### SÓ ELEMENTO 1

Local de Nascimento

Nacionalidade

Data

--	--	--

Element. Nº	Parent.	Sexo	Idade	E. Civil	Habilit.	Ocupaç.	Raz. ausência "saida" do	Observações
0 1								
0 2								
0 3								
0 4								
0 5								
0 6								
0 7								
0 8								
0 9								
1 0								

Dimensão da família (elementos presentes)

Nº de elementos temporariamente ausentes

Tipo de família


## SITUAÇÃO SÓCIO - PROFISSIONAL

### TRABALHADORES

Data	Element. Nº	Profissão		Nº Horas Trab. sem.	Situação na Profissão	Tipo de Contrato	Estatuto T C Própria	Desconta Seg. Social	
		Ramo	Categoria					S	N
								S	N
								S	N
								S	N
								S	N
								S	N
								S	N

Data	Element. Nº	Local Trab.	Rendimentos do Trabalho				Inform. Rendim.	Observações Relativas à Inserção Profissional
							\$	
							\$	
							\$	
							\$	
							\$	
							\$	

#### Dados complementares de diagnóstico


### DESEMPREGADOS

Data	Element. Nº	Tempo de Desemprego	Novo Emprego 1º Emprego	Motivo do Desemprego	Inscrito no Centro Emprego		Recebe Subsídio			
					S	N	S	N		
		meses	N 1º		S	N	P. Ocup.	S	N	Aguard.
		meses	N 1º		S	N	P. Ocup.	S	N	Aguard.
		meses	N 1º		S	N	P. Ocup.	S	N	Aguard.
		meses	N 1º		S	N	P. Ocup.	S	N	Aguard.

Data	Element. Nº	Montante do Subsídio			Observações sobre a situação do desempregado

#### Dados complementares de diagnóstico


## FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Data	Element. Nº	Frequenta (ou)		Razão (ões) da não frequência de acções F. Prof.		Montante da Bolsa de Formação				
		C. F. Profissional		▼	Experiências/aptidões profissionais (Obs.)					
		S	N							\$
		S	N							\$
		S	N							\$
		S	N							\$

### Dados complementares de diagnóstico


## OS ESTUDANTES E A ESCOLA

Data	Element. Nº	Já reprovou?	Tipo de problemas com a escola	Observações
		<input type="checkbox"/> vezes		
		<input type="checkbox"/> vezes		
		<input type="checkbox"/> vezes		
		<input type="checkbox"/> vezes		

### Dados complementares de diagnóstico


## OS PENSIONISTAS

Data	Element. Nº	Tipo de Pensão	Montante	Informação s/ a pensão	Observações
				\$	
				\$	
				\$	
				\$	

### Dados complementares de diagnóstico


## SAÚDE

### DIAGNÓSTICO

Data	Element. Nº	Problemas de saúde (auto-diagnóstico)	Diagnóstico técnico	Despesas fixas mensais
				\$
				\$
				\$
				\$
				\$

### Dados complementares de diagnóstico


### DEFICIÊNCIA

Data	Element. Nº	Tipo de deficiência	Observações

### Dados complementares de diagnóstico


# HABITAÇÃO

Data

--	--	--

## TIPO DE HABITAÇÃO

	Hab. Social	
Casa unifamiliar	1	11
Apartamento/andar	2	22
Parte de casa	3	33
Quarto alugado	4	44
Aloj. colect./casas dormidas	5	55
Barracas	6	
Tendas/roulotes	7	77
Sem-abrigo	8	
Outras	9	99

Observações


## Nº DE DIVISÕES (Regime de ocupação)

Própria	1
Arrendada	2
Cedida	3
“Ocupada”	4
Outra	5

Observações


## CONFORTO E SALUBRIDADE

	Sim	Não	Colectivo
Água canalizada	1	2	
Luz	1	2	
Esgotos (ou similar)	1	2	
Cozinha	1	2	3
Retrete	1	2	3

Observações


## ESTADO DE CONSERVAÇÃO

Bom estado	1
Degradada interior	2
Degradada exterior	3
Degrad. interior e exterior	4
Em ruína	5
Outra	6

Observações


## CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE

	Sim	Não
Barreiras arquitectónicas	1	2
Transportes públicos	1	2
Outros prob. acessibilidade	1	2

Observações


## DESPESAS COM HABITAÇÃO

Renda/amortização										\$
Água/Luz/Gaz/Telefone										\$
Outras										\$

Observações


## RENDIMENTOS E DESPESAS

### RENDIMENTOS AINDA NÃO MENCIONADOS

Data	Element. N°	Prestações da Seg. Social e outras (tipo de prest.)	Montantes	Informação adicional
				\$
				\$
				\$
				\$
<b>Outros rendimentos (origem)</b>				
				\$
				\$
				\$

### TOTAIS DOS RENDIMENTOS ANTERIORMENTE REFERIDOS

		<b>Total de rendimentos do trabalho</b>		\$
		<b>Total do subsídio de desemprego</b>		\$
		<b>Total das bolsas de formação</b>		\$
		<b>Total de rendimentos das pensões</b>		\$
		<b>TOTAL DE RENDIMENTOS</b>		\$

### DESPESAS MENSAIS FIXAS

		<b>Transportes</b>		\$
		<b>Educação</b>		\$
		<b>Frequência de equipamentos</b>		\$
		<b>Alimentação</b>		\$
		<b>Saúde</b>		\$
		<b>Habitação</b>		\$
		<b>Outras despesas</b>		\$
		<b>TOTAL DAS DESPESAS</b>		\$
		<b>VALOR CAPITAÇÃO</b>	\$	N° element. p/ cálculo da capitação
		<b>ENDIVIDAMENTO</b>	Montante:	\$
		<b>Tipo de dívida</b>		





## RESPOSTAS

Proposta feita em

Observações

Resposta dada em

Tipo de Resposta

Montante  \$ X  Meses

Proposta feita em

Observações

Resposta dada em

Tipo de Resposta

Montante  \$ X  Meses

Proposta feita em

Observações

Resposta dada em

Tipo de Resposta

Montante  \$ X  Meses

Proposta feita em

Observações

Resposta dada em

Tipo de Resposta

Montante  \$ X  Meses

Proposta feita em

Observações

Resposta dada em

Tipo de Resposta

Montante  \$ X  Meses

Proposta feita em

Observações

Resposta dada em

Tipo de Resposta

Montante  \$ X  Meses

## PROGRAMA DE INSERÇÃO

### DOMÍNIOS PRIORITÁRIOS DE INTERVENÇÃO

(Ter em conta o diagnóstico anteriormente feito, com a respectiva identificação dos principais problemas e competências da família ou do indivíduo em questão)


### DEFINIÇÃO DO PROGRAMA

Elemento N°  Acções Específicas  Destinatários

Ojectivos


Elemento N°  Acções Específicas  Destinatários

Ojectivos


Elemento N°  Acções Específicas  Destinatários

Ojectivos


Elemento N°  Acções Específicas  Destinatários

Ojectivos


Elemento N°  Acções Específicas  Destinatários

Ojectivos


**CARACTERIZAÇÃO DO MEIO LOCAL**

**Síntese dos Problemas e Constrangimentos Locais**


**Síntese das Potencialidades Locais**


**EXECUÇÃO DO PROGRAMA**

<b>Acções</b>	<b>Entidade responsável</b>	<b>Técnico responsável</b>
	<b>Calendarização</b>	<b>Realizado</b>
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> a <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<b>Sim</b> <input type="checkbox"/> <b>Não</b> <input type="checkbox"/>
<b>Acções</b>	<b>Entidade responsável</b>	<b>Técnico responsável</b>
	<b>Calendarização</b>	<b>Realizado</b>
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> a <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<b>Sim</b> <input type="checkbox"/> <b>Não</b> <input type="checkbox"/>
<b>Acções</b>	<b>Entidade responsável</b>	<b>Técnico responsável</b>
	<b>Calendarização</b>	<b>Realizado</b>
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> a <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<b>Sim</b> <input type="checkbox"/> <b>Não</b> <input type="checkbox"/>
<b>Acções</b>	<b>Entidade responsável</b>	<b>Técnico responsável</b>
	<b>Calendarização</b>	<b>Realizado</b>
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> a <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<b>Sim</b> <input type="checkbox"/> <b>Não</b> <input type="checkbox"/>

## AVALIAÇÃO

### Identificação dos resultados


### Identificação de obstáculos / dificuldades


### Outras observações


# ANEXO 2

## **ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO / PAPEL DO ORGANIZADOR**

---

**Maria Nasciolinda Goes (Maio/94)**

O papel do ORGANIZADOR da Formação concretiza-se em três momentos:

- Antes da realização da Acção - **PREPARAÇÃO**
- Durante a sua execução - **ACOMPANHAMENTO**
- Depois da mesma - **AVALIAÇÃO**

### **1 Preparação**

---

- CONCEPÇÃO - recolha de informação sobre destinatários e temáticas, reflexão e organização dos elementos recolhidos.
- PLANIFICAÇÃO - levantamento de recursos humanos para monitoria, contactos com formadores, elaboração de instrumentos de avaliação e mobilização de recursos materiais.

### **Mobilização de Recursos Materiais**

---

#### **Objectivo**

---

Assegurar um determinado nível de qualidade das condições logísticas e pedagógicas e do funcionamento de aspectos de secretariado.

- Instalações adequadas ao grupo e à metodologia a desenvolver
- Auxiliares pedagógicos em boas condições de funcionamento
  - Auditivos
  - Visuais
  - Audiovisuais
- Documentação reproduzida e devidamente organizada
- Pastas organizadas com os elementos de informação adequados à estrutura da Acção.

## **2 Acompanhamento**

---

- Acolhimento dos participantes e dos formadores.
- Presença nas sessões de formação - observação avaliativa da execução.
- Relação entre o grupo de formandos / formadores / serviço responsável pela formação.

### ***Momentos / Objectivos***

---

#### ***Acolhimento dos participantes e dos formadores***

---

Contribuir para a criação de um clima favorável a uma boa comunicação e à vivência de uma experiência válida.

#### ***Apresentação geral da acção aos participantes***

---

Fornecer elementos que situem os participantes no “aqui” e no “agora” da situação:

- Objectivos e estrutura da Acção
- Modelo de distribuição dos documentos de apoio
- Aspectos gerais relativos à organização:
  - Horário - negociação com formadores
  - Registo de assiduidade
  - Normas de funcionamento do serviço (telefones, pessoal de apoio, instalações disponíveis nos intervalos, serviço de bar).

#### ***Presença nas sessões de formação / /contacto com formadores / contacto com participantes***

---

Garantir um determinado nível de avaliação constante, no sentido da correcção imediata do considerado não satisfatório e da colheita de elementos a agregar aos resultantes de outras formas de avaliação.

## **3 Avaliação**

---

- Lançamento dos meios de avaliação previstos/orientação de momentos de avaliação.
- Análise e tratamento da informação recolhida.

## **REGISTO DE TRABALHO**

***Maria Nasciolinda Goes (Maio/94)***

O REGISTO DE TRABALHO é um contributo indispensável para a melhoria da actividade profissional:

- O registo permite conservar, de uma forma mais ou menos completa e mais ou menos profunda, os momentos da vivência/experiência profissional
- O acto de registar/escrever, permite reviver aquela situação, o que conduz a uma apreensão mais completa do significado das palavras e dos comportamentos dos intervenientes na situação, a uma compreensão mais global dos elementos integrantes da mesma e da sua interrelação
- O treino de escrever ajuda o profissional a pensar e a melhorar a sua capacidade de observação, na medida em que identifica os aspectos em que deve focalizar a atenção em futuras intervenções
- Uma reflexão adequada sobre o registo permite encontrar uma forma mais selectiva de o fazer, na medida em que o profissional se torna mais capaz de seleccionar o material com significado, tendo em consideração os elementos/componentes da situação
- O material registado constitui suporte para:
  - a análise e avaliação da prática profissional num determinado momento
  - a análise comparativa dessa mesma prática em momentos diferenciados e a avaliação da dinâmica do processo (progressos e recuos verificados)
- O modelo de registo é definido pelo próprio profissional, tendo em conta exigências:
  - Do CONTEXTO GLOBAL em que se insere a prática profissional
  - Da ORGANIZAÇÃO de que faz parte
  - Dos PRINCÍPIOS que regem a actividade profissional
  - Dos ELEMENTOS TÉCNICO-CIENTÍFICOS que a fundamentam
  - Da SITUAÇÃO CONCRETA em que está envolvido (indivíduos, famílias, grupos, organizações/instituições, conjuntos populacionais em zonas geográficas definidas)
  - Da ACTUAÇÃO PROFISSIONAL específica/POSICIONAMENTO PESSOAL E PROFISIONAL.
  - Da UTILIZAÇÃO que o próprio REGISTO vai ter (suporte para análise/avaliação exclusiva do profissional, suporte para conteúdo de sessões de supervisão)
- O registo de trabalho deve incluir:
  - Descrição cronológica da actividade profissional
  - Registo dos elementos de análise e avaliação do trabalho anteriormente registado
  - Registo dos assuntos/questões a serem apresentados nas sessões de supervisão

# ANEXO 4

## “PROCESSO DE SUPERVISÃO / SESSÕES DE TRABALHO”

**Maria Nasciolinda Goes (Maio/94)**

**I** O processo de supervisão inicia-se numa primeira sessão de trabalho em que supervisor e supervisionado definem:

- Objectivos do processo de supervisão
- Papel do supervisor e do supervisionado
- Conteúdo das sessões
- Tipo de registos que vão ser utilizados
- Local, regularidade e duração das sessões

**II** O processo desenvolve-se numa relação supervisor/supervisionado com momentos e procedimentos diferenciados:

**1 - O SUPERVISADO** descreve a actividade anteriormente acordada para conteúdo da sessão (os registos de trabalho constituem um suporte muito importante para esta descrição)

**2 - O SUPERVISOR** ajuda o supervisionado a:

- Identificar os elementos em presença (qualquer que seja a sua natureza), os pontos-chave da situação, do problema (aspectos técnicos, administrativos, relacionais)
- Identificar a relação existente entre esses elementos.
- Identificar as variáveis que modificadas poderão conduzir à alteração da situação, à solução do problema (as que respeitam à situação em si mesma, as que se referem ao contexto em que se desenvolve o trabalho e as que se relacionam com o supervisionado / posicionamento pessoal e profissional)

**3 - SUPERVISOR** ajuda o supervisionado a:

- Utilizar os conhecimentos científicos que possui, na compreensão do assunto, das questões em análise, qualquer que seja a sua natureza
- Identificar as áreas de conhecimento em que existe uma necessidade de reforço e os meios que podem ser utilizados para o alcançar (leituras, pesquisas, consulta de estudos já realizados, contactos com outros profissionais/experiências)

**4 - O SUPERVISADO**, com a ajuda do supervisor, constrói:

- Hipóteses de solução, confrontando-as com os elementos identificados nos momentos 2 e 3
- Planos de actuação inter-sessões, definindo objectivos, estratégias, metodologias, responsabilidades e calendários.

**5 - O SUPERVISADO**, em situação de prática profissional:

- Executa o seu trabalho introduzindo as alterações programadas
- Desenvolve os planos elaborados na supervisão no sentido da criação de melhores condições para a execução da actividade
- Regista o trabalho efectuado
- Analisa/avalia/organiza o conteúdo de nova sessão de supervisão

# ANEXO 5

## **REGISTO DE TRABALHO - SESSÕES DE SUPERVISÃO**

*Maria Nasciolinda Goes (Maio/94)*

### REGISTO DE TRABALHO

Data	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Duração	Das	<input type="text"/>	Às	<input type="text"/>	Nº	<input type="text"/>
<b>SUPERVISOR</b>										
<b>PARTICIPANTES</b>										
<b>OBJECTIVO</b>										
<b>AGENDA / CONTEÚDO</b>										





# ANEXO 6

## ***Caracterização e Diagnóstico dos Serviços de Acolhimento***

***Francisco Branco (Fevereiro/94)***

### ***Objectivo da sessão de trabalho***

Produzir um **guião para a caracterização e diagnóstico** dos Serviços de Acolhimento dos CRSS.

### ***Características do processo de estudo***

Uma abordagem exploratória dado o perfil do projecto e condições da sua implementação

- espaço de tempo limitado para realizar uma caracterização apoiada numa recolha mais sistemática de informação sobre as práticas dos diferentes serviços sub-regionais e locais
- recolha de informação centrada nas dimensões institucionais e organizacionais do “acolhimento” e menos sobre as práticas técnicas específicas
- uma abordagem que será naturalmente complementada e aprofundada por outras dimensões do projecto designadamente, a análise dos instrumentos de registo e procedimentos de tratamento da informação e os resultados da aplicação experimental dos instrumentos que se projecta realizar.

## 1 - Elementos para um quadro de referência sobre o “Acolhimento”

Base: “A Acção Social, face aos novos imperativos sociais” comunicações da Dr<sup>a</sup> Maria Joaquina Madeira, Directora-Geral da Acção Social e da Dr<sup>a</sup> Fernanda Rodrigues do CRSS Porto (Braga 1991)

Releitura crítica e complementada à luz da experiência de contacto com experiências do “acolhimento/atendimento” e de estudos do serviço social e da sociologia sobre as políticas e serviços de assistência (referências bibliográficas).

### a) **Pressupostos da Acção Social**

---

- a superação do conceito de utente (destinatário e objecto das acções) para o conceito de **cidadão** (sujeito e actor da sua própria vida e co-autor da vida social).
- a superação da percepção clínica da pessoa em dificuldades por uma perspectiva de **contextualização sócio-cultural** e política.
- a superação da visão sectorizada e estratificada dos problemas por uma **visão global e integrada**.

### b) **Tendências da Acção Social**

---

- envolvimento em processos de desenvolvimento
- territorialização como base do desenvolvimento
- a inserção económica como vector de desenvolvimento e autonomia
- valorização da acção coordenada - o parceria

### c) **Exigências e Perspectivas para a Acção Social**

---

- integração da dimensão de **estudo/investigação** como componente essencial ao conhecimento e incidência dos problemas sociais, dos mecanismos de exclusão, das suas causalidades conjunturais e estruturais e impactos sociais.
- integração da dimensão da **avaliação** do sentido social e eficácia das acções.
- abordagem integrada dos problemas e recursos (a dimensão da **totalidade** da vida e das condições de existência).
- **abordagem territorial** e comunitária (a dimensão particular dos problemas gerais/dimensão “vívida” e “diferente”).
- associar a ideia de protecção social / solidariedade estatal - nacional à da **diversificação das solidariedades sociais**.
- conquistar um maior **protagonismo na definição das políticas sociais**, designadamente dando visibilidade ( “escandalização “ ) aos problemas sociais e fenómenos de exclusão social e fornecendo contributos para novas estratégias e medidas “mais orientadas para a realidade e criadoras de direitos sociais “.

## **d) O “Acolhimento” : princípios e interrogações**

---

- i)** “acolhimento”, inserção social e económica dos indivíduos e famílias e acção reparadora: o **assistencial como modalidade de execução das políticas sociais, como recorte estrutural das políticas sociais** e designadamente da Segurança Social e não apenas de carácter emergencial.

Elementos disponíveis sobre o apoio individual e familiar em situações de carência social (CRSS Porto, R. A. Açores, Misericórdia de Lisboa) comprovam que as necessidades básicas não atendidas pelos regimes da S.S. e por outras áreas das políticas sociais são efectivas e persistentes e tenderão, em contexto de crise económica e face à emergência de novos problemas sociais, a agravar-se.

Simultaneamente registam-se tendências para transferir acções inseridas numa lógica de direitos sociais consagrados para mecanismos assistenciais abrangidos pela Acção Social da S.S. (ex: caixas de profissionais de seguros, ajudas técnicas - saúde, ...).

Colocam-se neste quadro algumas interrogações que será pertinente considerar na caracterização e diagnóstico ao “acolhimento”.

- O volume dos recursos disponibilizados para o apoio aos indivíduos e famílias em situação de carência e a sua eficácia.
- O papel processante da extensão da cidadania passível de ser desempenhado pelo “acolhimento”, quer no âmbito da Segurança Social quer junto de outras áreas da política social -universalização do atendimento às necessidades, maior eficácia, consagração de novos direitos.

- ii)** A lógica / racionalidade institucional da gestão de recursos e as tendências de burocratização do “acolhimento”

O carácter assistencial que marca o apoio aos indivíduos e famílias em situação de carência, as dificuldades experimentadas no atendimento às necessidades e problemas estruturais, fragilização da identidade pessoal que se “expõem” no acolhimento, a austeridade no financiamento da segurança social e as preocupações de controle orçamental, terão, entre outros factores contribuído para a influência no “acolhimento” de uma lógica e racionalidade burocrática quer ao nível da administração institucional quer ao nível dos actos técnicos. Considerem-se alguns sinais (indicadores) a observar de modo mais sistemático:

- centração no controle dos critérios de elegibilidade e de adequação do cálculo dos subsídios atribuídos
- inspecção centrada nas dimensões económicas
- preocupação com a observância das normas em detrimento da eficácia do atendimento das necessidades
- instrumentos de registo com uma racionalidade de carácter administrativo e económico
- relativização dos processos de diagnóstico e registo
- redução do diagnóstico e sua focalização para os recursos dos Serviços
- rotina e centração nas respostas imediatas

Algumas consequências que será igualmente pertinente “aferir / comprovar”:

- sectorização das necessidades e problemas e perda da dimensão global do indivíduo (singularidade e totalidade de necessidades e capacidades)
- perda de rigor do diagnóstico (natureza das dificuldades; recursos e capacidades do indivíduo/família: capacidades e meios a promover)
- perda de abrangência das informações recolhidas e consequente capacidade diagnóstica (estatutos sociais, trajetórias de vida, identidade e modo de vida)
- desarticulação entre o singular da situação de cada cidadão e o colectivo (a articulação entre o singular que cada “caso” expressa e o colectivo que cada “caso” traduz)

E ainda, os recursos humanos, condições de trabalho dos técnicos (áreas geográficas e número médio de famílias e indivíduos atendidos; frequência do atendimento: outras actividades atribuídas - peso relativo do “acolhimento” na distribuição do trabalho dos técnicos; recursos logísticos dos serviços (transporte, meios informáticos)

**iii) A concepção de cidadania, o estatuto do utente e a revalorização da sua identidade pessoal**

Depoimentos de assistentes sociais, estudos sobre o percurso pessoal das pessoas apoiadas pelos serviços sociais e designadamente pelos serviços de assistência social, ensaios diversos, chamam a atenção para o efeito de **estigmatização e de desqualificação social** que se processa pela relação dos indivíduos e famílias com estes serviços.

“O recurso à assistência tem sido muitas vezes descrito como uma prova humilhante que pode introduzir uma mudança profunda no itinerário moral dum indivíduo. A frequência regular dos serviços de acção social é com efeito, a manifestação autêntica da dependência e, por isso mesmo, de inferioridade social”.

“A atribuição da assistência pode, em certos casos, ser vivida como uma **cerimónia de degradação estatutária** na medida em que o atendido é nesta ocasião designado publicamente como um indivíduo pertencente a uma categoria com um estatuto pouco honrável.” (Serge Paugam, 1991: 25)

Independentemente da diversidade das experiências vividas pelos indivíduos atendidos pelos serviços de assistência (em função designadamente do tipo de intervenção técnica e dos tipos de beneficiários, ...) (Cfr. Serge Paugam, 1991), releva-se a transcendente importância que esta dimensão apresenta para a intervenção dos técnicos, independentemente das mediações institucionais objectivas.

Associada a esta dimensão encontra-se a vertente do papel do utente, enquanto cidadão, no processo de apoio/ajuda, quer pelo reconhecimento e valorização das suas capacidades quer pela consideração da sua vontade e participação na definição do processo de ajuda, o que aponta para uma lógica de contratualização com o utente não no sentido de imposição de contrapartidas mas no reconhecimento do direito de participação do beneficiário no “contrato” com a colectividade. (ref. à experiência francesa do RMI).

Neste quadro de pensamento ganham extrema pertinência os aspectos que podem reduzir os impactos negativos e perversos sobre a identidade dos indivíduos e os factores que podem contribuir para a revalorização da identidade pessoal dos utentes. Destacam-se nesta linha algumas componentes a analisar:

- a capacitação técnica presente (quem realiza a função quando existente), as condições (clima, tempo) os procedimentos instituídos ou não no processo dito de “triagem”
- as condições de acesso ao “atendimento” ( condições de conforto, dignidade e recursos das “salas de espera” ) e os tempos de espera a que submetem os cidadãos que recorrem aos serviços quer na eventual marcação de entrevistas quer na espera pelo técnico
- o poder de escolha do técnico conferido ao utente
- as condições de privacidade dos locais de realização do “acolhimento” / entrevista.
- a estruturação do espaço e do equipamento utilizado na “sala de acolhimento” e a projecção de estatutos do técnico e do utente (horizontalidade, proximidade, “acolhimento”)
- o sigilo rigoroso sobre os casos e o direito ao não escancaramento e publicitação da situação pessoal e familiar
- a flexibilização dos procedimentos institucionais de elegibilidade e certificação
- os processos de encaminhamento institucional e o controle das garantias de resposta evitando expor o utente ao “desencaminhamento da peregrinação institucional “
- controlar a prescrição e pedagogia institucional e promover a participação do utente no diagnóstico e projecto de ajuda

**iv)** As experiências de inovação do “acolhimento” e os avanços para uma acção social integrada e territorializada.

As experiências de inovação do “acolhimento” (1) de que se tem notícia apresentam designadamente as seguintes características:

- âmbito territorial (bairro, freguesia, ...) com descentralização do acolhimento
- aproximação e articulação de serviços centrais (delegações) envolvendo em alguns casos também organizações sociais e culturais (IPSS, Associações Culturais, ...) e autarquias locais traduzida na constituição de equipas multi-institucionais e multidisciplinares.
- integração de funções, atendimento especializado, informação, projectos de acção social local envolvendo a intervenção colectiva e com grupos específicos - coordenação de recursos dos diferentes serviços e entidades
- reformulação dos instrumentos de registo e recolha da informação

Estes e outros aspectos, como a identificação das dificuldades destes processos, constituem igualmente possíveis indicadores do avanço da articulação e integração do “acolhimento” a nível da recolha de informação, diagnóstico e intervenção.

---

(1) Designadamente Centro de Informação e Acompanhamento Comunitário (Porto), Centro de Serviços Múltiplos (PISANT/Santarém), Programa Integrado da Cruz da Picada (Évora), PLCP Almada.

## 2 - Guião para a Caracterização do Serviço de Acolhimento

Este guião constitui um conjunto de pistas de trabalho a complementar e criticar e que se torna necessário adaptar face às condições de recolha de informação e sua sistematização.

DIMENSÕES	INDICADORES
<b>Organização do Acolhimento</b>	<p><b>Organização no tempo</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ regular - frequência e horários; flexibilidade de atendimento “fora de horas”</li><li>■ permanente - com técnico de permanência</li></ul> <p><b>Organização territorial</b> (centralizado, descentralizado por zonas administrativas, por unidades urbanas e / ou rurais com identidade social)</p> <p><b>Agentes</b> (Técnicos S.Social, Administrativos)</p> <p><b>Gestão dos recursos humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ nº de técnicos envolvidos no Acolhimento / nº técnicos do Serviço</li><li>■ famílias / indivíduos atendidos / semana</li><li>■ área geográfica atribuída a cada técnico e sua população</li><li>■ peso relativo do “acolhimento” na distribuição do trabalho dos técnicos (% carga horária semanal)</li></ul> <p><b>Recursos financeiros do atendimento</b> (últimos 5 anos)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ financiamento atribuído (Núcleos, Centro Regional)</li><li>■ financiamento acolhimento / financiamento acção social</li><li>■ valor total dos subsídios propostos / subsídios aprovados</li><li>■ valor médio dos subsídios pecuniários atribuídos</li></ul> <p><b>Recursos logísticos do acolhimento / Serviço</b> (transporte, meios informáticos).</p> <p><b>Normativo do acolhimento</b> (existência, natureza e sua avaliação)</p>
<b>Processual do Acolhimento</b>	<p><b>Procedimentos gerais do acolhimento</b> (“rotinas”)</p> <p><b>Existência de procedimentos diferenciados segundo a natureza dos actos técnicos</b> (1ª entrevista; acompanhamento; informação; clima; tempo)</p> <p><b>Confidencialidade e sigilo dos processos e casos</b></p> <p><b>Participação do utente no diagnóstico e processo de ajuda</b></p>

DIMENSÕES	INDICADORES
<p><b>Processual do Acolhimento (continuação)</b></p>	<p><b>Instrumentos de registo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ utilização exclusiva do processo familiar normalizado</li> <li>■ recolha sistemática e estruturada de dados complementares</li> <li>■ utilização de outros instrumentos de registo</li> <li>■ principais dimensões de caracterização / diagnóstico e intervenção consideradas</li> </ul> <p><b>Procedimentos de registo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ registo regular de dados (existência de tempo previsto com essa finalidade)</li> <li>■ actualização regular dos dados</li> <li>■ tempo dedicado à elaroração de propostas e ao cumprimento de formalidades administrativas</li> <li>■ peso relativo dos componentes referidos</li> </ul> <p><b>Práticas de tratamento e sistematização da informação</b> (existência, funções, importância atribuída à dimensão colectiva dos problemas expostos; dimensões privilegiadas)</p> <p><b>Práticas de avaliação dos resultados do acolhimento / impacto</b> (existência, sistemas e regularidade)</p>
<p><b>Condições e estruturação do espaço do Acolhimento</b></p>	<p>Conforto, dignidade e recursos das “salas de espera”</p> <p>Tempos de espera (marcação de entrevistas, espera pelo técnico)</p> <p>Poder de escolha do técnico conferido ao utente</p> <p>Condições de privacidade dos locais de realização do “acolhimento”</p> <p>Estruturação do espaço e do equipamento utilizado na “sala de acolhimento” (horizontalidade, proximidade)</p>
<p><b>Decorrências do Acolhimento</b></p>	<p>Articulação / incorporação da informação e avaliação do acolhimento nos projectos e programas de acção dos SLAS</p> <p>Articulação com outros serviços estatais, autarquias e organizações sociais locais</p> <p>Propostas de adopção, reformulação de medidas de política e normativos</p> <p>Experiências de reorganização e inovação do serviço de acolhimento</p>

Para além das dimensões apontadas é igualmente de fundamental importância a **avaliação qualitativa** das dimensões consideradas e outras salientando os principais aspectos positivos, negativos e dificuldades quer ainda apresentando eventuais **propostas** de trabalho.

## **AVALIAÇÃO NA METODOLOGIA DE PROJECTO**

---

**Maria de Fátima Goulão**

### **Contributos para Reflexão e Prática**

---

A Avaliação é sempre uma componente integrante dum Processo de Intervenção e está presente no quotidiano da acção, embora normalmente não o esteja de forma sistemática, racional e situada em objectivos determinados.

#### **Segundo Eliot Stern:**

---

“AVALIAÇÃO é qualquer actividade que ao longo do planeamento e execução de programas inovadores, possibilita aos que estão envolvidos, aprender e julgar acerca das ideias de partida, dos processos de implementação e resultados da respectiva inovação”.

Num processo que se apoia na metodologia de Projecto a **avaliação permanente e continuada** é um vector essencial que permite reanalisar situações, aprofundar diagnósticos, reorientar estratégias, reformular objectivos, actividades e metodologia, avaliar resultados produzidos nas diferentes etapas e **consolidar e expandir** os alicerces dos Processos de Mudança.

### **Proposições a uma Acção Colectiva de Desenvolvimento Local**

---

- Resposta territorializada em função dum problema ou grupo específico da comunidade
- Processo criativo em interacção com as instituições locais
- Implicação da população
- Mobilização dos actores
- Competências técnicas. Um instrumento operacional: o Projecto
- Dispositivos de concertação e elaboração de Projectos

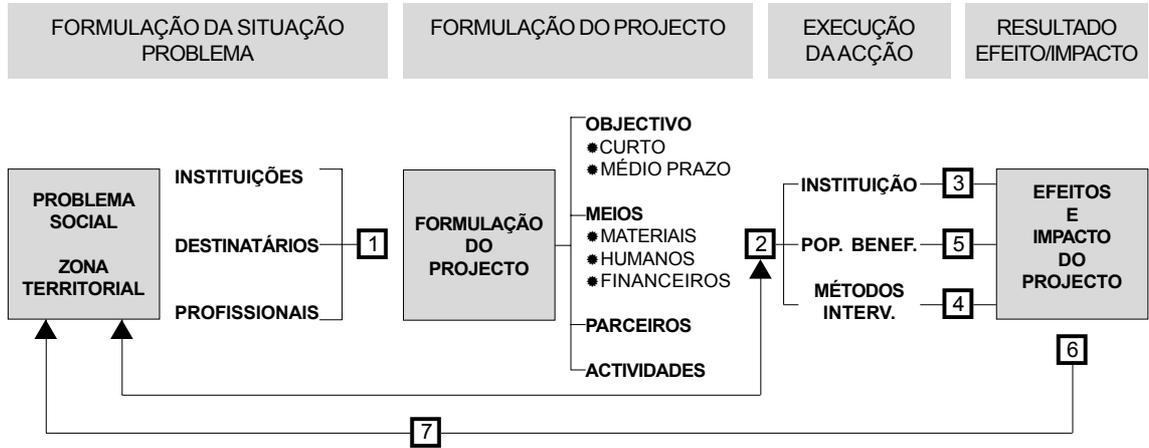
<b>METODOLOGIA(S)</b>	<b>DESENVOLVIMENTO LOCAL</b>
<p><b>PLANEAMENTO</b> </p> <p><b>PROCESSO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Contínuo e Racional</b></li> <li>■ <b>Sistémico</b></li> <li>■ <b>Coordenado</b></li> <li>■ <b>interactivo</b></li> <li>■ <b>Inovador</b></li> </ul>	<p><b>IDENTIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Necessidades</b></li> <li>■ <b>Recursos</b></li> <li>■ <b>Capacidades</b></li> <li>■ <b>Identities</b></li> <li>■ <b>Projectos Locais</b></li> </ul>
<p><b>CORRESPONSABILIZAÇÃO</b> </p> <p><b>POPULAÇÃO E PARCEIROS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Protagonismo dos Actores Locais</b></li> <li>■ <b>Parceria: Virtualidades e Limitações</b></li> </ul>	<p><b>ENRAIZAR E INTEGRAR ACÇÕES</b></p>
<p><b>PESQUISA / ACÇÃO</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>APROFUNDAMENTO CAUSALIDADES</b></li> <li>■ <b>ADEQUAÇÃO ACÇÃO</b></li> <li>■ <b>AUTO - FORMAÇÃO</b></li> </ul>	<p><b>PROMOVER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Capacidade</b></li> <li>■ <b>Organização e</b></li> <li>■ <b>Gestão</b></li> </ul>

### ***Exigências dum Processo Avaliativo num Contexto de Intervenção***

- Ser conjuntamente decidido, concebido, programado e realizado pela Parceria Institucional
- Ser orientado para a tomada de decisão
- Selecção de informação, campos e níveis de acção relacionados com campos e níveis de decisão dos actores
- Informação atempada à tomada de decisão pelos Parceiros
- Existência de vários momentos e níveis de avaliação conforme as finalidades **lógica processual e não lógica administrativa**
- Ritmos e dispositivos compatíveis com as prioridades das acções e a capacidade de realização dos actores

**AVALIAÇÃO → PROCESSO DE AUTO-FORMAÇÃO  
SATISFAÇÃO DOS ACTORES**

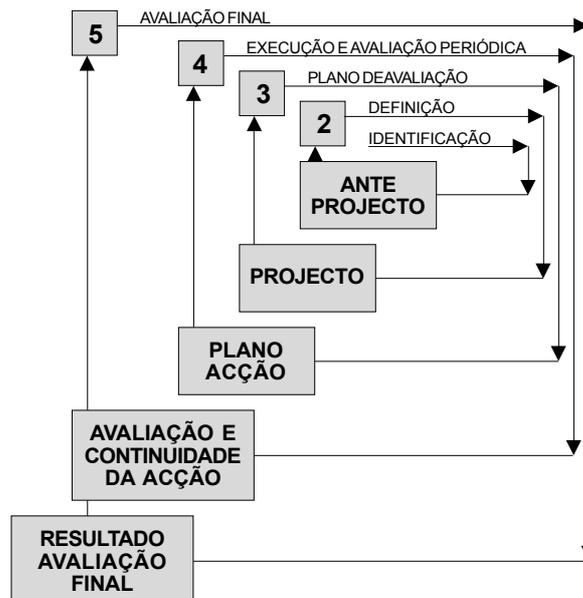
## Programação e Avaliação de Projectos Sociais



- 1 - AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA
- 2 - AVALIAÇÃO PERIÓDICA - CONTROLE DO PROCESSO - ADEQUAÇÃO DO PROJECTO
- 3 - AVALIAÇÃO ORGANIZACIONAL / INSTITUCIONAL
- 4 - AVALIAÇÃO / ANÁLISE DO TRABALHO (Quantitativo, Método, Processo)
- 5 - AVALIAÇÃO PELOS UTILIZADORES IMPLICADOS NO PROGRAMA
- 6 - AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA (Final do programa ou continuidade com modificações)
- 7 - FEED BACK E AVALIAÇÃO (6) EM INTERLIGAÇÃO

FONTE : Blanc, Bernardete "Action Collectives en Travail Social" Tome 2, 1989 Paris

## Avaliação e Desenvolvimento dum Projecto



## Parâmetros dum Processo / Tipo de Avaliação

- **O QUE AVALIAR** → **OBJECTO**
- **COMO AVALIAR** → **METODOLOGIA**
- **PARA QUE AVALIAR** → **FINALIDADES**
- **POR QUEM AVALIAR** → **O AVALIADOR**

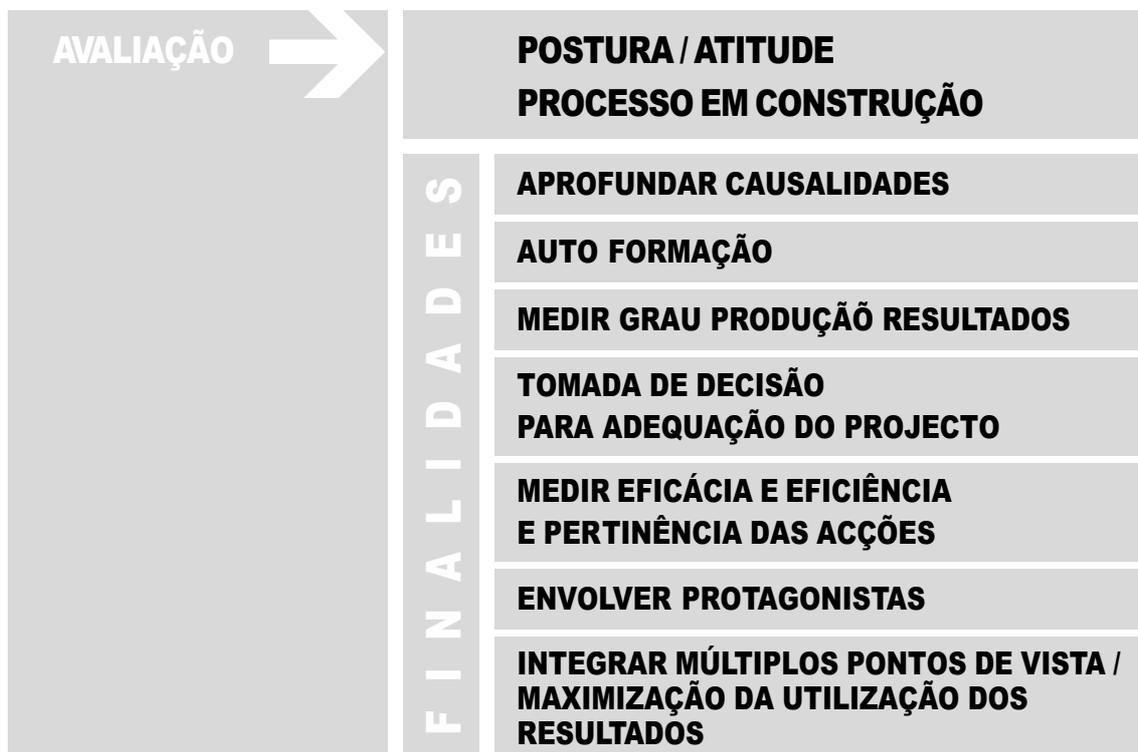
### OBJECTO DE AVALIAÇÃO

**O Produto, o Efeito e o Impacto da Acção**

<b>PRODUTO</b> →	<b>resultado directo das actividades dum programa de intervenção</b>
<b>EFEITO</b> →	<b>resultado da acção junto da população abrangida</b>
<b>IMPACTO</b> →	<b>efeito durável sobre a população visada - alterações efectivas:</b>  <b>ex: capacidade negocial da população mobilização mão de obra modificação relações poder qualificação trabalho equipe</b>

## Avaliação / Indicadores

<b>INDICADOR</b> →	Permite perceber pelo sentido algo que é abstracto É a <b>ESPECIFICAÇÃO DO CONCEITO</b> Permite conhecer → manifestações → estrutura de relações → dinâmica do funcionamento social Permite → Quantificar OBJECTIVOS → Medir Progressos/CONTROLE DE EXECUÇÃO → Apreciar Quantitativa/a Mudança Qualitativa → Ajudar “prever” evolução próxima
<b>TIPO DE INDICADORES</b> →	<b>IMPACTO e ACTIVIDADE</b>



### **Finalidades e Indicadores**

CONFORME A FINALIDADE DE UTILIZAÇÃO DA AVALIAÇÃO, SÃO ESCOLHIDOS INDICADORES ADEQUADOS.

### **EXEMPLOS:**

<b>TOMADA DECISÃO</b> <b>POLÍTICA</b>  Apreciar → Racionalizar Rentabilizar → Reorganizar	Taxas de emprego, níveis saúde numa relação custo eficiência dos programas intervenção social
<b>TOMADA DECISÃO</b> <b>CHEFIADIRECTADA</b> <b>ACÇÃO SOCIAL</b> 	Eficácia dos processos/modelos intervenção Natureza dos efeitos e impacto sobre uma população
<b>A NÍVEL DE</b> <b>INTERVENÇÃO</b> <b>SOCIAL DIRECTA</b> 	Indicadores quantitativos e qualitativos de Impacto da acção → Metodologia → Participação

## **O Método e os Modelos**

---

<b>MÉTODO</b> →	Partindo dum modelo científico deve sofrer adaptações necessárias, de acordo com o objecto, racionalidade da acção e desenvolvimento próprio.
<b>MODELOS TIPO</b> →	AVALIAÇÃO CUSTO-BENEFÍCIO EM TERMOS DE RENTABILIDADE
	PROGRAMA DE ANÁLISE DE SISTEMAS DE SERVIÇOS
	AVALIAÇÃO DINÂMICA
	AUTO-AVALIAÇÃO ASSISTIDA
	AVALIAÇÃO CLÍNICA

## **Modelos Tipo**

---

### **1 - Avaliação custo / benefício em termos de rentabilidade**

---

<b>CARACTERÍSTICAS</b> →	Confronta objectivos e meios para definição de indicadores quantitativos
<b>VANTAGENS</b> →	Racionalidade na elaboração de programas
<b>LIMITES</b> →	Modelo tecnocrático dominado pelo critério financeiro - não implica participação dos actores

### **2 - Programa de Análise de Sistemas de Serviços (P.A.S.S.)**

---

<b>CARACTERÍSTICAS</b> →	Evolução duma estrutura em função dos princípios e normas (ex.: respeito da pessoa humana, integração social, desinstitucionalização, desburocratização) Pretende medir a coerência do serviço
<b>VANTAGENS</b> →	Introduz a noção de cliente com direitos e funcionamento da estrutura institucional
<b>LIMITES</b> →	Centrada exclusivamente no funcionamento dos Serviços

### 3 - Avaliação Dinâmica

---

<b>CARACTERÍSTICAS</b> →	Método de diagnóstico e avaliação como instrumento de dinamização dos Serviços. Partindo da análise das prestações e formas de funcionamento das organizações põe em acção dispositivos maleáveis que visam a mudança de procedimentos, modos de informação, comunicação e relação com os utilizadores
<b>VANTAGENS</b> →	Evolutivo → permite inovação
<b>LIMITES</b> →	Modelo particularmente adaptado às organizações públicas mas suficientemente maleável para pôr em questão o seu próprio rigor

### 4 - Auto Avaliação Assistida

---

<b>CARACTERÍSTICAS</b> →	Modelo com dispositivo para avaliação retrospectiva e prospectiva. Três tipos de instrumentos de avaliação → efectividade práticas → eficácia da acção → coerência projecto
<b>VANTAGENS</b> →	Incidência na auto-avaliação e regulação das práticas de trabalho social.
<b>LIMITES</b> →	As equipas devem dominar o modelo para construir o seu próprio instrumento de avaliação

### 5 - Avaliação Clínica

---

<b>CARACTERÍSTICAS</b> →	<b>Influência do modelo clínico: descrição, interpretação apoiada sobre referências teóricas, metodologia baseada sobre distinção entre a efectividade, a eficácia e sobre uma análise por níveis. Aplicada essencialmente às instituições sócio-educativas.</b>
--------------------------	--

## **Tipo de Avaliação**

---

### **Avaliação Interna**

---

AUTO-AVALIAÇÃO DOS ACTORES

#### **VANTAGENS**



- ENVOLVIMENTO DOS ACTORES
- Recolha de informação no decurso da própria acção
- Rentabilização de recursos

#### **DESVANTAGENS**



- Avaliação tendencial centrada na justificação das acções
- Subjectividade presente na análise das dificuldades ou aspectos negativos

### **Avaliação Externa**

---

FUNÇÃO ESPECÍFICA EXERCIDA POR UM AVALIADOR EXTERNO À EQUIPE

#### **VANTAGENS**



objectividade, centralização da avaliação nos conteúdos e métodos

#### **DESVANTAGENS**



- Utilização de maiores recursos na recolha de informação
- Necessidade de integração e aceitação pela Equipe
- Tendência de conotação com funções hierárquicas e de “controle” e desvio da função formativa

## **Áreas de Avaliação**

---

### **Área de Coerência Interna**

---

Visa determinar o funcionamento, a produtividade, o rendimento e a qualidade de Serviços (presente em todas as etapas do Processo)

### **Área de Coerência Externa**

---

Visa conhecer o Impacto, a Pertinência e a Eficácia das Actividades (resultados, efeitos indirectos e opinião dos destinatários)

## Requisitos Prévios à Avaliação

### Elaboração dum Plano de Avaliação

- Fundamentação da existência da avaliação, da pertinência e do momento escolhido para a realizar
- Definição dos objectos de avaliação
- Os objectivos da avaliação: Porque é que tenho que avaliar. Que tipo de avaliação preciso
- Identificação dos actores que vão participar na avaliação
- Assegurar objectividade e disponibilidade de recursos e conhecimentos adequados
- Critérios de composição de equipe responsável pela avaliação
- Selecção de fontes e circuitos de informação
- Estruturação de meios de recolha de “subjectividades”
- Escolha de métodos e instrumentos de avaliação
- Programação dos momentos de avaliação
- Avaliação do funcionamento do projecto (organização, parceria, participação)
- Avaliação financeira
- Partilha entre executores e avaliadores de todos os elementos e etapas de avaliação
- Procedimentos de divulgação e análise dos resultados de avaliação.

#### PLANO DE AVALIAÇÃO

- DEFINIÇÃO DE OBJECTO E INDICADORES
- IDENTIFICAÇÃO DE PARTICIPANTES, MODALIDADES E FREQUÊNCIA
- PAPÉIS DOS PARTICIPANTES NA AVALIAÇÃO
- INSTRUMENTOS DE REGISTO / RECOLHA DE INFORMAÇÃO
- METODOLOGIA E TÉCNICAS DE RECOLHA

#### O PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DE AVALIAÇÃO NO PROJECTO

- DIFICULDADE DE AVALIAÇÃO DOS PROJECTOS SOCIAIS: O QUANTITATIVO E O QUALITATIVO
- AVALIAÇÃO NUM PROJECTO DE PARCERIA

#### A AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO E A AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA

- INDICADORES QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS: OBJECTIVOS OPERACIONAIS E ESTRATÉGIAS

## **Aspectos a Ter em Conta na Preparação duma Fase / Momento de Avaliação do Projecto**

---

- 1-** Qual a razão de ser da avaliação, da sua pertinência, da adequação, da oportunidade do momento escolhido e do resultado que se espera
- 2-** Quais os objectivos da avaliação, que informações são necessárias recolher, quem são os destinatários dos resultados da avaliação, e que tipo de decisões são tomadas a partir dos resultados da avaliação
- 3-** Como conceber a acção para ter a maior utilidade junto dos actores e reforçar as capacidades de avaliação
- 4-** Quais as principais fontes de informação a consultar
- 5-** Quais os principais critérios de escolha do avaliador ou da equipe de avaliação
- 6-** Coerência dos meios, dos métodos e dos objectivos prosseguidos
- 7-** Capacidade de suporte do custo das acções pelos actores locais
- 8-** Divulgação dos resultados de avaliação previstos  
Quem serão os destinatários e quais os meios mais adequados para este tipo de divulgação

## **Alguns Aspectos a Incluir numa Avaliação Final**

---

- Identificação dos efeitos do projecto previstos e não previstos, directos e indirectos
- Efectuar uma análise sistemática dos resultados e do funcionamento em relação aos critérios de avaliação já adoptados nas avaliações periódicas
- Definir em que medida os objectivos de desenvolvimento institucional têm sido atingidos
- Identificar em que medida os actores de base tiveram espaço de elaboração dos seus próprios projectos de desenvolvimento institucional
- Identificar as “aprendizagens” para a intervenção futura do Projecto, sobre as formas de cooperação entre os actores, e sobre a condução do projecto.

## **Grelha de Avaliação Periódica**

---

PROJECTO

EQUIPE

ORG. TÉC. RESPONSÁVEL

OBJECTIVOS GERAIS

OBJECTIVOS ESPECIFICOS

AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO

- ➔ Objectivos específicos e metas previstos e atingidos .
- ➔ Actividades previstas e actividades realizadas .
- ➔ Indicadores de Avaliação/ resultados
- ➔ Contributos específicos dos Parceiros

#### AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA/ METODOLÓGICA

- Confronto de Objectivos Estratégicos e Metodologia Participativa e de Parceria
- Identificação de dificuldades e obstáculos
- Resultados e avanços
- Dinâmicas criadas
- Potencialidades identificadas e desenvolvidas

#### PERSPECTIVAS FUTURAS

### **Grelha de Avaliação Anual e / ou Final do Projecto**

---

#### PROJECTO

AREA TEMÁTICA ZONA GEOGRÁFICA

ORG. E TÉC. RESPONSÁVEL

ZONA GEOGRÁFICA

EQUIPE OPERACIONAL

ORGANISMOS INTERVENIENTES

OBJECTIVOS GERAIS/ ESTRATÉGICOS

OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO

- Objectivos específicos e metas previstos e atingidos
- Actividades previstas e actividades realizadas
- Indicadores de avaliação/ resultados
- Contributos específicos dos parceiros

AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA/ METODOLÓGICA

- Confronto entre objectivos Estratégicos e Metodologia Participativa e de Parceria
- Identificação de dificuldades e obstáculos
- Resultados e avanços .
- Dinâmicas criadas
- Potencialidades identificadas e desenvolvidas

APROFUNDAMENTO DO DIAGNÓSTICO/COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DA COMPLEXIDADE TOTAL DA SITUAÇÃO

- Identificação das principais causalidades, percursos, dinâmicas, potencialidades presentes na situação/eixos estratégicos de mudança a nível
- da população
- da cultura e prática dos Serviços e Técnicos
- das Medidas Políticas
- de intervenção população/Serviços/Técnicos e definição/criação/aplicação das medidas de política

REDEFINIÇÃO DOS OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS

LINHAS ESTRATÉGICAS NORTEADORAS DO PLANO DE ACÇÃO FUTURO

IDENTIFICAÇÃO DE QUESTÕES PARA DEBATE E APROFUNDAMENTO

# ANEXO 8

## Ficha de Avaliação das Acções de Formação

### FICHA DE AVALIAÇÃO

Data

Região

Acção

Nível

Assinale com um X um dos níveis propostos na escala segundo o critério

1 - FRACO; 2 - ADEQUADO; 3 - BOM; 4 - MUITO BOM

1 - Qualidade dos conteúdos da informação

1 2 3 4

2 - Metodologia utilizada

1 2 3 4

3 - Participação do grupo

1 2 3 4

4 - Organização

1 2 3 4



# ANEXO 9

## **LISTA NOMINAL DE FORMANDOS**

---

### **Direcção-Geral da Acção Social**

---

Alice Bettencourt Silveira  
Ana Maria Luís Salgado  
Branca Virgínia Silva Martins  
Isabel Maria Saldida  
Maria do Carmo Abreu Maia Pita  
Maria Celeste A. P. Conceição Dias

Maria Eugénia Tavares Saraiva  
Maria da Glória Dias Martins  
Maria Helena Baptista  
Maria João Andrade Curto  
Maria de Lourdes Abrantes e Sousa

### **Centro Regional de Segurança Social do Norte**

---

Adelina Maria Martins  
Alexandrina Maria Meneses Mota Pinto  
Amália Maria da Conceição Gonçalves  
Amélia Ferreira da Silva  
Ana Maria Mendes Melo Soares Rodrigues  
Ana Maria Pires Loureiro  
Belandina Maria de Castro Vieira  
Eduarda Maria da Silva Pereira  
Filomena Maria Conde Ribeiro  
Helena Maria S. M. da Rocha Areias  
Irene Faria Sousa Viana Reis  
Isaura Augusta Rodrigues  
Joaquim Carvalho Pereira  
Leonor Trabulo Consciência  
Lia Beatriz Afonso Louçã  
Lucília de Fátima M. da Costa Santos  
Madalena Paula Rodrigues Araújo  
Maria Alexandra Guerra T. Constantino  
Maria Amélia Magalhães  
Maria Angelina Brandão da Silva  
Maria Antonieta Terra Jeremias  
Maria Beatriz Calado Afonso Gonçalves  
Maria Celeste Guedes Araújo  
Maria Celeste Monteiro O. Figueiredo  
Maria do Céu Correia Pereira  
Maria da Conceição R. Afonso Pinheiro  
Maria Eduarda Braga  
Maria Emília Macedo de Almeida  
Maria Emília Novais Freitas Pereira

SSR Braga  
SSR Braga  
SSR Porto  
CRSS Norte  
SSR Porto  
SSR Braga  
SSR Porto  
SSR Braga  
SSR Vila Real  
SSR Braga  
SSR Porto  
SSR Bragança  
SSR Vila Real  
SSR Vila Real  
SSR Vila Real  
SSR Porto  
SSR Porto  
SSR Braga  
SSR Braga  
SSR Valongo  
SSR Vila Real  
SSR Bragança  
SSR Porto  
SSR Braga  
SSR Viana do Castelo  
SSR Bragança  
CRSS Norte  
SSR Vila Real  
SSR Viana do Castelo

Maria Felicidade da Silva Ferreira	SSR Porto
Maria Fernanda Rodrigues Carvalho Guerra	SSR Porto
Maria Filomena Ribeiro	CRSS Norte
Maria Gabriela Leonardo Fernandes	SSR Vila Real
Maria da Glória Franco Tavares	SSR Viana do Castelo
Maria Idalina Alves Brito	SSR Bragança
Maria Isabel Teixeira Maio Graça	SSR Porto
Maria Isilda Caetano dos Santos	SSR Vila Real
Maria João Silva Afonso	SSR Bragança
Maria José Faria	SSR Porto
Maria José Monteiro Tinoco	SSR Vila Real
Maria José Pinto Dinis Cruz	SSR Porto
Maria Luísa dos Santos A. da Cunha	SSR Bragança
Maria Madalena Costa Silva do Mar	SSR Porto
Maria Manuela Ramos Figueira	SSR Porto
Maria Manuela Soares Ferreira Baptista	SSR Braga
Maria Manuela S. Ferreira Coutinho	SSR Viana do Castelo
Maria Margarida Alves	SSR Penafiel
Maria da Nazaré Ribeiro Carvalho	SSR Viana do Castelo
Maria Odete Pereira Cardoso	SSR Porto
Maria Paula Bacelar Carvalho	SSR Porto
Maria do Rosário Alves Vieira	SSR Bragança
Maria do Rosário de Magalhães Loureiro	SSR Penafiel
Maria Suzete Carvalho Vieira	SSR Vila Real
Olga de Jesus Xavier	SSR Bragança
Otilia Maria Veloso Gomes Maia	SSR Porto

## **Centro Regional de Segurança Social do Centro**

Adosinda Godinho da Silva Pereira	SSR Aveiro
Alvina Dinis Loureiro	SSR Leiria
Ana Bela Marques Loureiro	SSR Aveiro
Ana Luísa C. O. Sismeiro	SSR Leiria
Ana Paula Teixeira Marques	SSR Viseu
Arminda Dias Mata	SSR Viseu
Carla Maria Ferreira Peliz	SSR Aveiro
Estela Maria de Oliveira Vidal	SSR Aveiro
Helena Maria Alves Rosa	SSR Coimbra
Joaquina Domingos M. M. de Morais	SSR Guarda
Júlia Maria Moreira Rato	SSR Aveiro
Laurinda Assunção Sousa Carrilho	SSR Castelo Branco
Luísa Maria Cardoso Leite	SSR Viseu
Marcilda Tavares Crespo Dias	SSR Leiria
Margarida C. de Carvalho Henriques	SSR Viseu
Margarida Maria de Almeida Vaz Correia	SSR Guarda
Marília Amélia de Sá Tavares	SSR Viseu
Maria Alcina Campos Teixeira	SSR Coimbra
Maria Beatriz Brito Amarelo	SSR Guarda
Maria Bela Rodrigues Fernandes	SSR Castelo Branco
Maria Celeste da Rita Santos Costa	SSR Guarda
Maria da Conceição Cardoso Fernandes	SSR Castelo Branco
Maria da Conceição Lourenço	CRSS Centro
Maria Cristina Barreiro de Vasconcelos	SSR Aveiro
Maria de Deus Correia Balula Chaves	SSR Viseu
Maria Eugénia G. T. Meneses O. Seabra	SSR Coimbra
Maria de Fátima S. Caldeira Tribuna	SSR Aveiro
Maria da Graça Nunes da Costa	SSR Guarda
Maria Helena Lopes Marques de Oliveira	SSR Castelo Branco
Maria Helena Vidigal Marinha Lucas	SSR Castelo Branco
Maria Inês Moura Alves	CRSS Centro

Maria Irene Moreira André	SSR Leiria
Maria João Cravo Martins	SSR Aveiro
Maria Luísa Neves B. Ferreira	SSR Castelo Branco
Maria de Lurdes Botelho Machado	SSR Leiria
Maria de Lurdes F. da Silva Farinha	SSR Leiria
Maria de Lurdes Godinho Vaz Pato	SSR Coimbra
Maria Nadir Oliveira Dias	SSR Coimbra
Maria Odete Pinto Lobo	SSR Castelo Branco
Maria Rosa Esteves Oliveira	SSR Leiria
Odete de Jesus Barreto C. Cristóvão	SSR Coimbra
Rosa Maria Almeida Ferrão Lucas	SSR Coimbra

## **Centro Regional de Seg. Social de Lisboa e Vale do Tejo**

Adosinda Gonçalves Pinto	SSR Santarém
Celeste Vaz de Bordão Gouveia	SSR Lisboa
Cilísia Maria Mendes Aleluia	SSR Setúbal
Clarisse Lourenço Casimiro	SSR Santarém
Elisa Ascensão Pedro	SSR Sintra
Estrela Maria Silva Guedes Moreira	SSR Loures
Fernanda Mendes Fernandes	SSR Loures
Filomena Maria Fernandes Pinto	SSR Loures
Georgete F. Ferreira Lopes	SSR Santarém
Marcela Rosa Iria	SSR Santarém
Margarida Isabel Fryxell	SSR Setúbal
Maria Agostinha Moreno Veiga Rosa	SSR Lisboa
Maria Alice de Jesus Monteiro	SSR Loures
Maria Carlota Teixeira de Abreu	CRSS Lisboa e Vale do Tejo
Maria Celeste Bigote Tavares Melo	SSR Sintra
Maria da Conceição Tavares Clemente	SSR Sintra
Maria Deolinda Sousa Fernandes	SSR Santarém
Maria Dulce Garcia Monteiro	SSR Setúbal
Maria Eduarda Nunes Marques	SSR Setúbal
Maria Eduarda Oliveira	SSR Sintra
Maria Emília Martins	SSR Sintra
Maria Eugénia Pontinha Marques	SSR Setúbal
Maria de Fátima Amazonas Nascimento	SSR Setúbal
Maria de Fátima Antunes Franco	SSR Loures
Maria de Fátima Remígio	SSR Santarém
Maria Fernanda Máximo Nascimento	SSR Setúbal
Maria da Glória Pires da Cruz Veleda	SSR Setúbal
Maria da Graça Teixeira Quadros	SSR Loures
Maria Graciete Lajinha Duarte Chita	SSR Lisboa
Maria Helena Brasão Santos Ferreira	SSR Setúbal
Maria Helena Caçapo	SSR Setúbal
Maria Isabel Orey Cancela Castro	SSR Lisboa
Maria Ivone Santos da Silva Carrolo	SSR Santarém
Maria de Jesus Correia Lopes	SSR Lisboa
Maria José B. Santos Salgado	SSR Santarém
Maria Leonor Cotrim Barata	SSR Lisboa
Maria Leonor Morais Gomes Barbosa	SSR Loures
Maria Luciana Correia Freitas	SSR Sintra
Maria Lucília Valle Reis Carvalho	SSR Santarém
Maria Luísa Costa Leitão	SSR Santarém
Maria de Lurdes Mendes Esperto Bordeira	SSR Setúbal
Maria da Luz Silva Rei Lopes	SSR Santarém
Maria Manuela Gonçalves	SSR Sintra
Maria Manuela S. Serrão Saraiva	SSR Santarém
Maria das Neves Leonardo Correia	SSR Lisboa

Maria Ondina Alves Morgado	SSR Setúbal
Maria Teresa Abrantes Pereira e Ávila	CRSS Lisboa e Vale do Tejo
Maria Teresa da Silva Marques Ferreira	SSR Lisboa
Mariana da Glória do Couto Rodrigues	SSR Loures
Nadir Marise Pires Lima	SSR Setúbal
Rosa Maria Pereira Martins Ribeiro	SSR Lisboa
Rosa Maria da Silva Alves	SSR Sintra
Silvina Maria Sousa Pires	SSR Setúbal

## **Centro Regional de Segurança Social do Alentejo**

---

Beatriz Doroteia Parente Almeida e Silva	SSR Portalegre
Cidália Maria Infante Mira	SSR Évora
Cristina Maria da Silva Marnoto	SSR Beja
Ermelinda de Jesus Carvalho	SSR Beja
Fernanda Margarida Ferreira	SSR Évora
Fernanda Maria Araújo Matias	SSR Beja
Filomena de Fátima Perdigão Concruta	SSR Évora
Gracinda de Jesus Nobre Castelo	SSR Beja
Isilda de Lemos Pinto Cardoso	SSR Évora
Júlia Maria Oliveira S. e Silva	SSR Beja
Manuela Maria Catalão dos Reis	SSR Évora
Maria da Conceição Freixo	SSR Évora
Maria de Fátima Rodrigues Brito	SSR Beja
Maria da Graça Miguéis de Almeida	SSR Portalegre
Maria Inês Maldonado Rodrigues	SSR Beja
Maria Isabel Madeira Ganhão	SSR Beja
Maria José Póvoa Valente	SSR Beja
Maria de Lurdes Carvalho	CRSS Alentejo
Rosa Florinda Candeias Ramos	SSR Portalegre
Vicência Maria Carvalho Costa	SSR Évora

## **Centro Regional de Segurança Social do Algarve**

---

Ana Cristina Pedrosa Linhares  
 Cristina Maria das Neves Galvão  
 Maria Adelaide Pereira Campos  
 Maria Helena Santos Silva  
 Maria Ivone Gonçalves Matias  
 Maria do Rosário Pinheiro Gouveia  
 Maria Vitória das Dores Pina  
 Teresa Luísa Martins Cabrita