

EDUCAÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL: PROJETO DE AUTONOMIA, CAPACITAÇÃO E EMPREGABILIDADE DE ADULTOS

Anabela da Silva Rocha

Dissertação de Mestrado em Ciências da Educação

Orientação: Prof.º Doutor Eusébio Machado

Abril , 2018



UNIVERSIDADE PORTUGALENSE

Anabela da Silva Rocha

**EDUCAÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL: PROJETO DE AUTONOMIA,
CAPACITAÇÃO E EMPREGABILIDADE DE ADULTOS**

Dissertação apresentada na Universidade Portucalense Infante D. Henrique para obtenção do grau de Mestre em Ciências da Educação, sob a orientação do Professor Doutor Eusébio Machado

Departamento de Psicologia e Educação

Abril, 2018



UNIVERSIDADE PORTUCALENSE

A mim...

**“Pedras no caminho? Guardo todas,
um dia vou construir um castelo...”**

Fernando Pessoa

Agradecimentos

À Dr.^a. Márcia Domingues, pela prodigalidade com que me recebeu, pelo tempo que generosamente me dedicou, transmitindo-me úteis e sábios conhecimentos, com paciência, lucidez e confiança. Agradeço também a oportunidade de mobilizar práticas, conhecimentos e experiências, permitindo, pela sua disponibilidade, colaboração e entusiasmo, concretizar este trabalho. Às críticas construtivas e à boa disposição, bem-haja!

Aos Beneficiários de RSI e às empresas Parceiras do CSL que me acolheram de coração aberto, que me ensinaram, que me emocionaram, que me deram o seu respeito, o seu carinho e a sua amizade, mas que principalmente me deram a oportunidade de crescer e ser a profissional que fui. Foi fundamental.

E sabendo que para “construir um castelo” é necessário amor e força, gostaria de deixar um agradecimento muito especial aos meus pais, ao meu namorado, às minhas amigas Catarina Silva, Isabel Silva e Catarina Ferreira e ao meu irmão Rafael Silva.

Uma última palavra para o Professor Doutor Eusébio André Machado com quem tive o prazer de começar esta investigação. Um agradecimento especial pela sua entrega, disponibilidade, atendimento, indicações e paciência.

Resumo

Educação e inclusão social: projeto de autonomia, capacitação e empregabilidade de adultos

O presente relatório reporta-se ao projeto de estágio desenvolvido no Centro Social de Lourosa, no âmbito do 2º ano do Mestrado em Ciências da Educação da Universidade Portucalense Infante D. Henrique, com a finalidade de obtenção do grau de Mestre. O projeto foi desenvolvido com os beneficiários de Rendimento Social de Inserção, com os objetivos primordiais de promover o desenvolvimento de competências (pessoais, sociais e profissionais) indutoras de uma mudança de comportamento e de atitudes em prol de uma progressiva autonomização.

Em termos metodológicos, recorremos à investigação-ação entendida como um processo reflexivo na ação, com a ação e a partir da ação, facultando ao investigador a possibilidade de ser, ao mesmo tempo, um criador de conhecimento científico e um agente de mudança social. A amostra incidiu em doze utentes (n=12) beneficiários da medida Rendimento Social de Inserção. A observação direta, a análise documental e as conversas informais foram as principais técnicas utilizadas para a recolha de dados para a elaboração deste relatório. Para o tratamento dos dados qualitativos, resultantes da análise documental e dos diários de bordo, recorremos à análise de conteúdo. Os dados dos inquiridos por questionário foram tratados no Excel 2013, tendo por base a estatística descritiva.

Durante o estágio, foram dinamizadas atividades de formação para facilitar ao público-alvo o desenvolvimento de *soft skills*, atitudes empreendedoras e competências de comunicação e relacionamento interpessoais. Através do desenvolvimento de competências, apoiado em dinâmicas de relacionamento interpessoal, mediação de conflitos, dinâmicas lúdicas, foram trabalhadas com os sujeitos participantes competências pessoais, sociais e profissionais.

Palavras-chave: Intervenção social e educação, intervenção comunitária, educação de adultos e exclusão e inclusão social.

Abstract

Education and social inclusion: autonomy, empowerment and adult employability project

This report refers to the internship developed at the Lourosa Social Center, during the 2nd year of the Master's Degree in Educational Sciences of the Portucalense University, Infante D. Henrique, for the purpose of obtaining a Master degree. The project was developed with the beneficiaries of Social Integration Income, with the primary objectives of promoting the development of competences (personal, social and professional) leading to a change of behavior and attitudes towards a progressive autonomization.

In methodological terms, we adopted an action-research methodology as a reflexive process in action, with action and supported by action, enabling the researcher to be at the same time a creator of scientific knowledge and an agent of social change. The sample included twelve participants (n = 12) who were beneficiaries of the Social Integration Income. Direct observation, documentary analysis and informal conversations were the main techniques used to collect data for the preparation of this report. For the treatment of qualitative data, we used content analysis. The questionnaire survey data were treated in Excel 2013, based on descriptive statistics.

During the internship, training activities were facilitated to develop *soft skills*, entrepreneurial attitudes and interpersonal and communication skills. Through the development of competences, supported by interpersonal relationship dynamics, mediation of conflicts, playful activities, personal, social and professional skills were worked out with the participants.

Keywords: Social intervention and education, community intervention, adult education and exclusion and social inclusion.

Índice de Figuras

Figura 1- Síntese dos Fatores de Exclusão Social.....	28
Figura 2- Síntese dos Fatores de Inclusão Social.....	29
Figura 3- Emblema da cidade de Lourosa	43
Figura 4 - Logotipo do Centro de Dia do CSL	43
Figura 5- Organigrama do Centro Social de Lourosa.....	45
Figura 6 - Atividades com utentes do Centro de Dia.....	48
Figura 7 - Utentes do Centro de Dia	48
Figura 8 - Cronograma das atividades desenvolvidas no ano de 2017	53

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Nº de processos acompanhados durante o ano de 2017	58
Gráfico 2 - População abrangida pela resposta social de Atendimento/ Acompanhamento Social por idade e género	59
Gráfico 3 - População atendida pelo S.A.A.S por habilitações literárias e situação profissional...	60
Gráfico 4 - Tipo de Famílias acompanhadas a nível de Acção Social tradicional.....	61
Gráfico 5 – Nº de Ações Contratualizadas nos Acordos de Inserção de Acção Social por área de Inserção	62
Gráfico 6 – Nº de Ações Contratualizadas em Execução a nível de Acordos de Inserção em Acção Social.....	63
Gráfico 7 - Subsídios eventuais atribuídos no ano de 2017, por rubricas.....	64
Gráfico 8 - Processos de menores acompanhados por idades e Género em 2016/2017	65
Gráfico 9 - População abrangida pela medida R.S.I. por idade e género	66
Gráfico 10 - Beneficiários por habilitações literárias e situação profissional.....	67
Gráfico 11 - Tipologia de famílias beneficiárias da Prestação de RSI	68
Gráfico 12 - Encaminhamentos efetuados a nível programa de inserção de RSI	69
Gráfico 13 - Nº de Ações contratualizadas em execução	70
Gráfico 14 - Motivos de cessação da prestação de RSI	71

Índice de Tabelas

Tabela 1- Dimensões da Aprendizagem	36
Tabela 2- Órgãos Sociais do Centro Social de Lourosa.....	45
Tabela 3 - Objetivos específicos por oficina.....	74
Tabela 4 - Atividades e temáticas desenvolvidas no âmbito de cada oficina	75
Tabela 5 - Cronograma das atividades desenvolvidas	76
Tabela 6 - Avaliação da Atividade - “Carta Registada”	103
Tabela 7 - Avaliação da Atividade - “O Rótulo”	104
Tabela 8 - Avaliação da Atividade - “Memória e Vocabulário”.....	106
Tabela 9 - Avaliação da Atividade - “Como reclamar”	108
Tabela 10 - Avaliação da Atividade - “Tribunal de Opinião”	110
Tabela 11- Avaliação da Atividade - “Introdução à Informática”	112
Tabela 12 - Avaliação da Atividade - “Procura Ativa de Emprego”	114
Tabela 13 - Avaliação da Atividade - “O meu CV”	116
Tabela 14 - Avaliação da Atividade - “Role- Playing: A Entrevista de Emprego”	117
Tabela 15 - Avaliação da Atividade - “O Conflito”	119
Tabela 16 - Avaliação da Atividade - “O Conflito – Formas de Resolução”	121
Tabela 17 - Avaliação da Atividade - “Workshop de Relacionamento e Comunicação Interpessoais”	123
Tabela 18 - Avaliação da Atividade - “ A Comunicação Não-Verbal”	125
Tabela 19 - Avaliação da Atividade - “ A Gestão do Stress”	126
Tabela 20 - Resultados obtidos nas Grelhas de Observação.....	128

Índice de Apêndices

Apêndice 1 - Contrato entre a dinamizadora e os formandos	141
Apêndice 2 - A cidadania e procura ativa de emprego	142
Apêndice 3 - Conselhos práticos.....	143
Apêndice 4 - Lista de contatos.....	144
Apêndice 5 - Avaliação Pessoal.....	145
Apêndice 6 - Cartas de Apresentação e candidatura.....	146
Apêndice 7 - Interpretação e resposta a anúncios	147
Apêndice 8 - Entrevista de emprego	149
Apêndice 9 - Competências valorizadas pelo Mercado de Trabalho.....	151
Apêndice 10 - Atitudes e Comportamentos a ter ao Longo do Processo de Procura Ativa de Emprego	152
Apêndice 11 - Questionário de avaliação das atividades	153
Apêndice 12 - Grelha de observação de atividades	156

Índice de Anexos

Anexo 1 - Aviso de receção CTT	158
Anexo 2 - Folheto informativo sobre o “Livro de Reclamações” e a folha de reclamação	159
Anexo 3 - Powerpoint da atividade “Tribunal de opinião”	160
Anexo 4 - Cartões com frases sobre a temática	164
Anexo 5 - Exercício de informática	165
Anexo 6 – Curriculum Vitae.....	173
Anexo 7 - Cartões da atividade "Gestão do Stress"	175

Índice

<i>Agradecimentos</i>	4
<i>Resumo</i>	5
<i>Abstract</i>	6
<i>Índice de Figuras</i>	7
<i>Índice de Gráficos</i>	8
<i>Índice de Tabelas</i>	9
<i>Índice de Apêndices</i>	10
<i>Índice de Anexos</i>	11
<i>Índice</i>	12
<i>Glossário</i>	15
<i>Introdução</i>	16
CAPÍTULO I	19
ENQUADRAMENTO TEÓRICO DO PROJETO DE INTERVENÇÃO	
DESENVOLVIDO NO ESTÁGIO	19
1.1. Educação e Inclusão Social	20
1.1.1. A intervenção social: evolução, modelos e perspectivas	20
1.1.2. O desenvolvimento comunitário: conceito, princípio e modelos	23
1.1.3. As políticas no âmbito social: a problemática da exclusão/inclusão social	27
1.2. Educação e Formação de Adultos	32
1.2.1. Educação de Adultos: a evolução de um conceito.....	32
1.2.2. Educação como direito de todos: a aprendizagem formal, a aprendizagem não-formal e a aprendizagem informal	34

1.2.3. Aprendizagem ao longo da vida.....	37
<i>CAPÍTULO II.....</i>	<i>41</i>
<i>OPÇÕES METODOLÓGICAS</i>	<i>41</i>
2.1. Contexto do projeto de intervenção: Centro Social de Lourosa	42
2.1.1.Contexto geográfico e sociodemográfico	42
2.1.2. Breve historial do Centro Social de Lourosa	44
2.1.3. Estrutura organizacional	44
2.1.4. Objetivos, missão, visão e valores da instituição.....	46
2.1.5. Caracterização do público-alvo.....	47
2.1.6. Atividades desenvolvidas no CSL nas várias valências.....	47
2.2. Opções metodológicas: investigação-ação	54
2.2.1. Metodologia: investigação-ação	54
2.2.2.Técnicas de recolha de dados.....	55
2.3. Diagnóstico de necessidades.....	56
<i>CAPÍTULO III.....</i>	<i>72</i>
<i>PROJETO DE INTERVENÇÃO DESENVOLVIDO NO ÂMBITO DO ESTÁGIO.....</i>	<i>72</i>
3.1. Objetivos gerais.....	73
3.2. Objetivos específicos por oficina	74
3.3. Planificação das atividades	75
3.4. Avaliação do projeto de intervenção.....	99
<i>CAPÍTULO IV.....</i>	<i>101</i>
<i>ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DO PROJETO DE INTERVENÇÃO</i>	
<i>.....</i>	<i>101</i>
4.1. Inquérito por questionário	102

4.1.1. Avaliação da atividade “Carta Registada”	102
4.1.2. Avaliação da atividade “O Rótulo”	104
4.1.3. Avaliação da atividade “Memória e Vocabulário”	106
4.1.4. Avaliação da atividade “Como reclamar”	107
4.1.5. Avaliação da atividade “Tribunal da Opinião”	109
4.1.6. Avaliação da atividade “Introdução à Informática”	111
4.1.7. Avaliação da atividade “Procura Ativa de Emprego”	113
4.1.8. Avaliação da atividade “O meu CV”	115
4.1.9. Avaliação da atividade “Role Playing: A Entrevista de Emprego”	117
4.1.10. Avaliação da atividade “O Conflito”	118
4.1.11. Avaliação da atividade “O Conflito – Formas de Resolução”	120
4.1.12. Avaliação da atividade “Workshop de Relacionamento e Comunicação Interpessoais	122
4.1.13. Avaliação da atividade “A Comunicação Não-Verbal”	124
4.1.14. Avaliação da atividade “A Gestão do Stress”	126
4.2. Grelha de observação das atividades	128
4.3. Diário de Bordo	129
<i>CONSIDERAÇÕES FINAIS</i>	<i>131</i>
<i>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</i>	<i>137</i>
<i>APÊNDICES</i>	<i>140</i>
<i>ANEXOS</i>	<i>157</i>

Glossário

ALG – Aprendizagem ao Longo da Vida

CEDEFOP – Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional

CPCJ – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

CSL – Centro Social de Lourosa

EFA – Cursos de Educação e Formação de Adultos

EJA – Educação de Jovens Adultos

IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional

ISS - Instituto de Segurança Social

Nº - Número

OMS – Organização Mundial de Saúde

PCAAC – Programa Comunitária de Ajuda Alimentar a Carenciados

RSI – Rendimento Social de Inserção

RVCC – Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências

SAD – Serviço de Apoio Domiciliário

TIC – Tecnologias da Informação e Comunicação

USF – Unidade de Saúde de Família

Introdução

O presente relatório apresenta o trabalho realizado no âmbito do estágio, sob a supervisão do Professor Doutor Eusébio André Machado, enquadrado no 2.º Ano do Mestrado em Ciências da Educação da Universidade Portucalense Infante D. Henrique, tendo decorrido no 1.º e 2.º semestres no período compreendido entre maio de 2017 e janeiro de 2018 no Centro Social de Lourosa.

O estágio teve como objetivos¹ gerais:

a) Complementar a formação teórica do estudante através do contacto direto com a realidade comunitária e institucional, facilitando-lhe a sua futura integração numa atividade laboral;

b) Potenciar os conhecimentos e as competências adquiridas ao longo da sua formação académica, de forma a processar uma leitura pluridisciplinar dos contextos de ação/intervenção;

c) Promover competências analítico-reflexivas de diagnóstico das necessidades educativas e formativas de grupos e comunidades;

d) Fomentar competências operativas de intervenção através da colaboração na planificação, gestão e avaliação de programas de cariz formativo e socioeducativo;

e) Favorecer a construção de uma identidade profissional marcada pela autonomia disciplinar e pelo sentido de responsabilidade deontológica;

f) Confrontar os futuros educadores sociais com a pluralidade de exigências laborais e com a especificidade de cada contexto de trabalho;

g) e por último promover práticas heurísticas, fazendo prova de originalidade e rigor na aplicação dos instrumentos metodológicos de pesquisa.

No que respeita aos objetivos específicos, o nosso estágio prosseguiu os seguintes:

a) demonstrar um conhecimento descritivo e fundamentado da orgânica funcional da instituição e dos projetos em curso;

¹ Os objetivos (gerais e específicos) que assumimos para o meu estágio são os que se encontram estipulados no Documento Normativo dos Estágios Curriculares do Curso do 2º Ciclo de Estudos em Ciências da Educação do Departamento de Psicologia e Educação da Universidade Portucalense.

b) manifestar envolvimento na missão da instituição e fomentar a partilha de informação com outros técnicos e responsáveis;

c) mostrar rigor conceptual e competência técnica na utilização de instrumentos para diagnóstico social das necessidades da comunidade e dos utentes;

d) revelar capacidade de interlocução com outros especialistas para desenvolvimento de um trabalho de cooperação interdisciplinar;

e) aplicar conhecimentos e fazer prova de eficácia no planeamento das ações com utilização de estratégias diferenciadas para abordagem e resolução dos problemas;

f) apresentar competências de escuta empática e de adaptação à diversidade cultural da população-alvo;

g) demonstrar aptidões heurísticas para desenvolver uma atividade de pesquisa em função de um quadro teórico consistente com o estado da arte e de acordo com regras metodológicas criteriosamente selecionadas para recolha e tratamento dos dados;

h) manifestar capacidade de problematização ética das questões heurísticas e das práticas de intervenção;

i) e, por último, revelar capacidade de aprendizagem autodirigida e de valorização dos saberes científicos e profissionais, direta ou indiretamente relacionados com o quadro de intervenção e pesquisa.

O Centro Social de Lourosa (CSL) localiza-se no concelho de Santa Maria da Feira, sito rua Dr. Clemente, n.º 350 na freguesia de Lourosa, tendo como principal missão desenvolver respostas sociais de modo a proporcionar o bem-estar da comunidade, especialmente das crianças, idosos e famílias em situação de carência, através de um acompanhamento personalizado e contínuo, cujo pilar fundamental é a solidariedade social.

A escolha realizada prendeu-se com o nosso interesse pessoal por este tipo de contextos e públicos-alvo, pelo que contactámos instituição para saber se era possível realizar um Estágio Curricular, tendo sido obtido *feedback* positivo. Entendemos que o “estágio” é uma fase importante de qualquer formação, pois constitui-se como uma fonte de conhecimentos e experiências que permitem ao estagiário adquirir novas competências, novos métodos de trabalho, assim como descobrir os seus limites e as suas potencialidades profissionais e pessoais.

Este relatório surge como suporte teórico do estágio e tem como objetivo dar a conhecer o local em que se realizou, bem como as atividades dinamizadas que compreenderam o nosso Projeto de Intervenção (PI), cuja principal finalidade foi combater a

exclusão social e potenciar a (re) inserção socioprofissional dos beneficiários de RSI da freguesia de Lourosa, através do desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais

Relativamente à estrutura, o presente relatório encontra-se dividido em quatro Capítulos, estando cada um subdividido, por sua vez, em Subcapítulos, considerando os diferentes pontos a abordar.

No Capítulo I – *Enquadramento Teórico do Projeto de Intervenção Desenvolvido no Estágio* – é feito o enquadramento teórico das problemáticas envolvidas em todo o processo de elaboração e implementação do PI: são mobilizadas correntes teóricas e autores que constituíram referentes importantes na exploração das problemáticas, tanto na vertente da Educação e Intervenção Social, como na vertente da Educação de Adultos e da Intervenção Comunitária. São referidos, ainda, contributos teóricos e investigações que, de algum modo, têm relação com os temas do trabalho desenvolvido.

Por sua vez, no Capítulo II – *Opções Metodológicas* – é realizada uma descrição da instituição onde decorreu o estágio, o Centro Social de Lourosa, pelo que expomos o contexto geográfico e sociodemográfico, bem como a sua história, missão, valores, objetivos, valências, atividades desenvolvidas e o público-alvo. Este capítulo termina com a apresentação do diagnóstico de necessidades, bem como com o enquadramento metodológico do estágio. É referida a metodologia e métodos utilizados na recolha e tratamento dos dados e são, igualmente, apresentados os resultados relativos aos dados recolhidos e consequentes necessidades identificadas

No Capítulo III – *Projeto de Intervenção Desenvolvido no Âmbito do Estágio* – apresentamos o PI desenvolvido, nomeadamente a sua finalidade, objetivos e atividades planificadas e implementadas.

No que se refere ao Capítulo IV – *Análise e Discussão dos Resultados do Projeto de Intervenção* – damos conta e discutimos os resultados dos dados recolhidos através dos instrumentos de avaliação, designadamente no que concerne às atividades desenvolvidas.

Por último, nas *Considerações Finais* é efetuada uma reflexão sobre a conceção, implementação e avaliação do PI; desvios entre o idealizado e o realizado; estratégias utilizadas para ultrapassar as dificuldades encontradas; competências desenvolvidas ao longo de todo o processo e suas mais-valias para o exercício da profissão de Educador Social.

CAPÍTULO I

ENQUADRAMENTO TEÓRICO DO PROJETO DE INTERVENÇÃO DESENVOLVIDO NO ESTÁGIO

1.1. Educação e Inclusão Social

1.1.1. A intervenção social: evolução, modelos e perspetivas

Segundo Carmo (2007), os contextos onde pode ocorrer a intervenção social assentam em dois princípios: o *princípio do nível de atuação* que caracteriza contextos de intervenção, desde aqueles em que a interação decorre entre sistemas individuais até aos que concedem cenários em que os protagonistas são sistemas mais complexos; e o *princípio da natureza da atividade* que tenta enfatizar o foco da intervenção social no âmbito das carências socioeconómicas, sociopolíticas ou socioculturais.

De acordo com estes princípios, a intervenção social nas sociedades pré-industriais é caracterizada por um nível de atuação de baixa complexidade (individual, grupal, às vezes organizacional e esporadicamente comunitário), centrado em questões de natureza socioeconómica (Carmo, 2007).

A intervenção social neste tipo de comunidade tende, em regra, a solucionar carências de subsistência, geradas por situações adversas resultantes de razões incontáveis pelo indivíduo (pobreza, morte, etc.). Os interventores frequentemente são famílias e pessoas, conforme a organização social presente. Os sistemas-clientes são constituídos igualmente por pessoas e famílias. A validação da intervenção é quase unicamente de ordem ético-religiosa, não se supondo que o Estado tenha como obrigação o auxílio, nem o indivíduo o direito de o esperar. O paradigma de intervenção é evidentemente assistencial (Carmo, 2007).

Com a convergência política sucedida a partir dos finais da Idade Média europeia e do modelo de Estado resultante, a inquietude do poder político recaiu, acima de tudo, nos fins da justiça e de segurança, assumindo-se institucionalmente como o Estado-Protetor. Neste período, o modelo de intervenção social alicerçou-se na responsabilidade moral da sociedade civil (Rosanvallon, cit. por Carmo, 2007).

Em Portugal, desde o início da nação, este modelo tem sido aplicado, sendo muito influenciado pelos princípios cristãos de ver o mundo e a vida. A partir do século XV, assinalou-se um avanço da intervenção do poder real na assistência através da nomeação de provedores e com o estabelecimento de instituições assistenciais com o intuito de assegurar o cumprimento dos testamentos dos benfeitores que os haviam fundado. Neste sentido, D. João II, em 1492, criou o *Hospital de Todos os Santos* que incorporou todos os hospitais e associações de Lisboa apenas numa só instituição, trabalho este que foi concluído *a posteriori* por D. Manuel I (Carmo, 2007). Em 1498, foi criada a primeira Misericórdia em Lisboa, de responsabilidade absoluta da Igreja, seguindo-se-lhe outras em várias localidades. Estas

instituições assumiram, durante muitos anos, a rede principal de intervenção social em Portugal, continuando ativa até ao momento (Carmo, 2007).

Na sociedade industrial, a Intervenção Social define-se por níveis de atuação que incidem não só em fatores de natureza socioeconómica (ex: necessidades de sobrevivência), mas também nos fatores de índole sociopolítica (ex: necessidades de participação) (Carmo, 2007). Devido às marcantes alterações demográficas geradas pela Revolução Industrial, mais concretamente com os processos de êxodo rural e urbanismo, originam-se profundos desequilíbrios sociais, aglutinando-se a riqueza nas mãos de poucos e deixando muitos em condição de pobreza (Carmo, 2007).

Os problemas sociais emergentes neste período obrigaram a sociedade a organizar-se para fazer face aos mesmos, usando como estratégia os movimentos sociais e exercendo pressão sobre o Estado e impondo a este um papel de regulador do sistema económico e social. No entanto, durante o século XX, o Estado viu-se obrigado a alterar o seu modelo de intervenção baseado no princípio da regulação, sendo obrigado a intervir diretamente nas áreas da saúde, segurança social, educação, economia, através da criação de medidas económicas e sociais apropriadas às situações e mesmo com uma função direta de prestar serviços sociais (Carmo, 2007). Após a II Guerra Mundial, este modelo de proteção social mais lato foi estendido a todos os cidadãos, emergindo assim o Estado-providência.

O Estado-Providência apresenta três épocas distintas (Carmo, 2007):

- Uma época de pré-crise: o paradigma de Keynes-Beveridge, antes de 1973, operado pelo Estado, indicou um bom desempenho, devido à condição de desenvolvimento económico do pós-guerra;
- Uma época de crise: ocorrida de meado a fins dos anos oitenta, gerada pelo acontecimento de dois choques petrolíferos, resultante da crise económica mundial e pela necessidade de políticas neoliberais que obtiveram como efeito o declínio da confiança no Estado-Providência como modelo de política social;
- A época de pós-crise: (anos oitenta e seguintes) após a falência das soluções neoliberais e a própria sobrevivência do Estado-Providência, surgem modelos neoconservadores e sociais-democratas.

Ao longo da época em que a sociedade industrial dominava, a intervenção social foi compartilhada entre o Estado e a sociedade, numa relação tensa, em que as funções de um e da outra se traduziam em detrimento do maior ou menor poder que os diversos segmentos

sociais detinham para fazer valer os seus direitos sociais. Neste contexto, os grupos mais desfavorecidos beneficiaram de uma fraca intervenção social por parte do Estado, o qual, na maioria das vezes, intervinha com programas meramente assistenciais, encaminhando a responsabilidade de responder às necessidades de sobrevivência à sociedade (Carmo, 2007).

Em Portugal, o modelo de intervenção social desenvolvido, à exceção de algumas experiências esporádicas cuja maioria não vingou por razões políticas, definiu-se por práticas de carácter meramente assistencialista, direccionadas para a resolução de dilemas de sobrevivência, esquecendo constantemente a emergente intervenção preventiva, de âmbito socioeducativo e sociopolítico, de modo a dotar de voz e de competência de intervenção daqueles que não a possuíam (Carmo, 2007).

Em suma, a intervenção social para ser eficiente tem de se apropriar aos diversos níveis de atuação, ultrapassando o nível inter-individual e, em consequência, colocar-se numa visão integrada, transcendendo a perspetiva socioeconómica para sustentar uma função sociopolítica e sociocultural (Carmo, 2007). Com efeito, a partir da evolução da intervenção social apresentada anteriormente, podemos retirar algumas lições no que concerne ao papel do Educador Social, independentemente do processo de mudança delineado.

Segundo Carmo (2007), este profissional deve conhecer a cultura do sistema-cliente e as suas características predominantes (especificidades linguísticas e étnicas, idade, género e posição social, entre outras). Como refere Freire, o profissional social deve tentar conhecer o público-alvo com quem intervém por dentro, “tal como quem observa um vitral: só é possível observar convenientemente um vitral se nos colocarmos do lado de dentro do edifício, de modo a que o sol o ilumine” (citado por Carmo, 2007, p. 45). Ou seja, o profissional social deve colocar-se no lugar do sujeito.

Contudo, o profissional social para além de dever conhecer o seu público-alvo deve também, conhecer-se a si próprio e fazer uma autovigilância sobre as suas ações, para que a sua intervenção seja eficaz. É crucial que este profissional não se deixe dominar pelos valores e atitudes que lhes foram inculcados pela sua cultura, pois esta pode condicionar a forma como vê o mundo e a vida, e os seus comportamentos, resultando em convicções e condutas profissionais. (Carmo, 2007)

Para finalizar, o profissional social deve conhecer os elementos fundamentais que incorporam o contexto de intervenção (socioculturais, políticos e económicos) que lhe traçam um cenário de ameaças e oportunidades estratégicas. Deste modo, o interventor social deve ter em atenção, também, todos os elementos que caracterizam a interação resultante do processo de intervenção social, mais concretamente os que incorporam o sistema de comunicações em

presença sejam elas presenciais (o profissional social deve estar atento às mensagens verbais e não verbais) ou à distância (o profissional deve saber escolher os suportes de mediação adequados e os canais de comunicação para evitar filtros comunicacionais) (Carmo, 2007).

1.1.2. O desenvolvimento comunitário: conceito, princípio e modelos

Segundo Ander-Egg, o desenvolvimento comunitário define-se como um método social de promoção do homem e de mobilização de meios institucionais e humanos, “mediante a participação ativa e democrática da população, no estudo, planeamento e execução de programas ao nível de comunidades de base, destinados a melhorar o seu nível de vida” (1980, p. 69).

Carmo (2007) identifica quatro dimensões no conceito de desenvolvimento comunitário;

- 1ª Dimensão: Doutrinária – pela implícita filosofia personalista que defende;
- 2ª Dimensão: Teórica – pelos pré-requisitos de análise antropológica, sociológica, política e económica que se obriga;
- 3ª Dimensão: metodológica – pelos critérios de transformação delineada que defende;
- 4ª Dimensão: Prática – pelos efeitos que a sua aplicação tem no terreno, tanto pela implicação das comunidades no processo do seu próprio desenvolvimento como pela mudança das práticas profissionais a que obriga.

O desenvolvimento comunitário passou por inúmeras fases para tentar adaptar-se aos condicionalismos da conjuntura. As suas raízes posicionam-se no período que mediou entre as duas Guerras Mundiais a partir das práticas vivenciadas em díspares contextos empíricos (Carmo 2007): por um lado, prática de formação de líderes locais, concebida no sistema colonial britânico de administração indireta; por outro lado, a prática americana de organização comunitária, como resposta aos vários dilemas de desordem social, de anomia e de comportamentos desviantes que se denotaram nesse período, consequente da industrialização, da urbanização, da imigração e dos problemas socioeconómicos do pós-guerra.

Todavia, a seguir à II Guerra Mundial, o desenvolvimento comunitário surgiu como prática complementar da intervenção social para fazer face aos dilemas sociais da época.

Efetivamente, os conflitos aniquilaram as estruturas sociais e económicas dos antigos beligerantes, resultando em condutas desviantes, o que deu origem a uma conceção de uma prática de intervenção social mais rigorosa do que as utilizadas até então, de modo a estabelecer parcerias a partir da cooperação entre o Estado e os recursos das comunidades locais.

Ao longo do tempo, foi surgindo um grupo de princípios que configuram todos os métodos de desenvolvimento comunitário, a saber:

- **O princípio das necessidades sentidas:** todos os projetos de desenvolvimento comunitário devem ter como premissa as necessidades sentidas pelo público-alvo e não apenas o levantamento de necessidades (diagnóstico) realizado pelos técnicos;
- **O princípio da participação:** o envolvimento do público-alvo durante a intervenção é fundamental para o seu próprio progresso;
- **O princípio da cooperação:** a eficácia de um projeto de desenvolvimento é de inteira responsabilidade da colaboração entre o sector público e privado;
- **O princípio da autossustentação:** os procedimentos de transformação delineada devem ser equilibrados e sem rompimentos, capazes de continuidade pelo público-alvo e detentores de ferramentas que previnam efeitos perversos resultantes pelas mudanças causadas;
- **O princípio da universalidade:** um projeto só tem perspectivas de sucesso se a sua intervenção tiver como finalidade o desenvolvimento integral do seu público-alvo e com o intuito de criar mudanças profundas nas condições que estão na base da situação de subdesenvolvimento.

No decorrer dos últimos cinquenta anos, as práticas de desenvolvimento comunitário foram-se multifacetando e alterando por todos os continentes em vários cenários (municípios, distritos, etc.). Os assuntos e métodos de atuação expõem também uma grande heterogeneidade, configurando um quadro empírico rico. Neste contexto, Portugal não ficou isento a toda esta ação: desde o final dos anos sessenta que se denotam experiências de desenvolvimento comunitário, tendo sido relatadas sob a forma de artigos e manuscritos, movimentos vanguardistas dos Direitos Cívicos como o GRAAL (Carmo, 2007).

Com a finalidade de entendermos os modelos de atuação que se têm vindo a formar, Rothman (1987) apresentou uma tipologia, especialmente útil de práticas de intervenção comunitária, sugerindo a existência de três modelos:

- **Modelo de desenvolvimento local:** reconhecido por uma intervenção muito focada (perspetiva microsocial), norteada para o método de criação de grupos de autoajuda em que o profissional assume um papel facilitador alicerçado à componente socioeducativa;
- **Modelo de planeamento social:** este modelo é centrado na resolução de problemas reais, ou seja, orientado para o resultado com uma intervenção de carácter meso e macro em que o profissional assume o papel de gestor de programas sociais;
- **Modelo de ação social:** este é caracterizado por uma componente integrada (macro, meso, micro) norteada para a mudança dos sistemas de Poder em que o profissional assume um papel de defesa do sistema-cliente e negociador.

Mas, hoje em dia, a crise na educação tem sido um assunto bastante, colocando novos desafios às sociedades e ao próprio desenvolvimento comunitário, sobretudo porque se assiste a um alargamento do conceito de educação que deixou de se resumir à formação inicial.

Durante muitos séculos, em particular nas sociedades ditas tradicionais, o ciclo de vida do conhecimento era longo, podendo mesmo ultrapassar o ciclo de vida humano. Como efeito imediato deste cenário, considerava-se que o conhecimento cognitivo inicial dos indivíduos (primeira fase da vida) era o suficiente para o desempenho das variadas funções que teria ao longo do seu percurso de vida.

Atualmente, este cenário alterou-se rapidamente, levando a emergir um processo de transformação acelerado de dimensões únicas na história. Além disso, o aumento da esperança média de vida das comunidades e a redução repentina do ciclo de vida do conhecimento fizeram com que a formação inicial perdesse ênfase, circunscrevendo-se à aprendizagem básica de conhecimento, métodos e ações, capazes de apoiar a aprendizagem no restante ciclo de vida.

Em contrapartida, verifica-se o alargamento da formação contínua, à medida que se toma consciência da degradação do conhecimento e do seu ciclo de vida cada vez mais curto. Acresce a esta mudança o alargamento da escolaridade obrigatória, o aumento das taxas de cobertura dos ensinos secundário e superior e universalização da educação a todas as idades, não se circunscrevendo às camadas infantojuvenis, mas estendendo-se às coortes infantis pré-escolares e a toda a população adulta ativa ou não ativa (Carmo, 2007).

Ora, este panorama tem contribuído com uma subcarga de exigências que os sistemas educativos não conseguem dar resposta. Por consequência, têm vindo a aumentar os dilemas

de ensino-aprendizagem (absentismo, acesso, insucesso, abandono e orientação escolar), cuja resolução exige uma intervenção por parte dos professores, pessoal não docente e a comunidade envolvente (famílias, autarquias, instituições, etc.). Qualquer intervenção neste género de problemáticas deve ser apoiada por um diagnóstico precoce e individual/personalizado, o que exige uma cooperação entre a escola e a comunidade envolvente, com o intuito de promover o desenvolvimento social e pessoal de todos os agentes e a estabelecer uma rede social que os apoie nesse processo.

Com a pressão exercida nos sistemas educativos e com a abertura destes a todos os segmentos sociais, as diferentes culturas foram obrigadas a partilhar o mesmo ambiente, o que, há pouco tempo atrás, corresponderia a uma situação pontual ou, pelo menos, ignorada em diversos países. De modo a gerir o aumento da diversidade social e, designadamente, as suas consequências no sistema educativo, o pluralismo cultural decorrente da educação intercultural afirma que o aumento da diversidade (étnica, linguística, social, etc.) deve ser entendida, sobretudo, como um recurso educativo e não apenas como um problema (Carmo, 2007).

É, pois, neste cenário que o desenvolvimento comunitário assume o papel socioeducativo como ferramenta de educação intercultural e, num sentido lato, de educação para o desenvolvimento de todos os protagonistas envolvidos no processo educativo. Deste ponto de vista, o desenvolvimento comunitário aplica-se em dois âmbitos que configuram caminhos propícios para a utilização desta estratégia de intervenção social como mecanismo socioeducativo de construção da sociedade de informação: a educação para a democracia e a educação aberta e à distância. Neste sentido, os métodos de desenvolvimento comunitário aproximam-se muito dos programas de educação para a democracia, nomeadamente ao programa da democracia como estratégia de melhoramento do funcionamento social e ao programa da democracia como meta a atingir.

No que concerne à educação para a democracia, existe um consenso em relação à necessidade de uma prática organizada e permanente de educação dos cidadãos para o desempenho dos seus direitos democráticos, que lhes possibilite combater manipulações populistas destinadas a controlar as decisões pessoais, embora caracterizando-as como participação democrática.

No que respeita ao entendimento da democracia como meta a atingir, o exercício do desenvolvimento comunitário faz com que os cidadãos se comuniquem melhor (através das quatro competências: leitura crítica, escrita, fala e escuta), a tomar e a efetivar as decisões que lhes competem de forma mais idónea, treinando-os no seu dia-a-dia para ações políticas

resultantes das democracias representativas, designadamente como eleger, respeitar e substituir representantes.

Em suma, os princípios e as raízes que sustentam esta forma de intervenção social decorrem do entendimento do desenvolvimento das comunidades através de uma conceção democrática.

Por outro lado, poder-se-á referir que o desenvolvimento comunitário tem ganho eficiência em diversas regiões do mundo estipulando uma cooperação para o desenvolvimento com vários sistemas de educação aberta e à distância. Tal cooperação tem vindo a mostrar-se forte no que respeita ao sistema de respostas socioeducativas, que possibilitam aumentar e diversificar a oferta educativa tradicional. Na área específica da formação de quadros locais, podemos mencionar que o contributo do ensino à distância agregado ao desenvolvimento comunitário tem sido prestável em três tipos de estratégias educativas: na educação: na educação para a resolução de problemas; no reforço à educação formal e no desenvolvimento da educação contínua (Carmo, 2007).

1.1.3. As políticas no âmbito social: a problemática da exclusão/inclusão social

Cunhado por René Lenoir em 1974, o atual conceito de exclusão engloba uma diversidade de dilemas socioeconómicos (Borba & Lima, 2011). Na perspetiva de Baupin (citado por Borba & Lima, 2011), o conceito tem origem na década de 70 através da teoria da marginalidade, fenómeno presente em todos os países, sem prejuízo do seu nível de desenvolvimento. Com efeito, o distanciamento da sociedade contemporânea das políticas de bem-estar origina condições de fragilidade social que debilitam a sociedade e resultam em cenários de exclusão social (Borba & Lima, 2011). Todavia, é importante termos em consideração que o ato de exclusão e inclusão social progride de acordo com o período de ocorrência e circunstância, correspondendo a uma concetualização flexível e aberta.

Na linha de pensamento de Lopes e Wixey *et. al.* (citados por Borba & Lima, 2011), a exclusão social está interligada com a abordagem holística da internacionalização da economia neoliberal que transcende o controlo do sujeito, para além da natureza multidimensional que se evidencia com a ausência de direitos e uma diferenciação conceptual de pobreza. A exclusão social é uma etapa extrema de marginalização que pode derivar de contextos de pobreza, ou seja, de ausência de recursos essenciais, mas também pode estar relacionada a outros fatores de rompimento na vida dos sujeitos que os posicionam numa

situação de anomia perante a comunidade e não apenas por estarem privados de bens materiais.

Na perspectiva de Sheppard (citado por Borba & Lima, 2011), a exclusão social é um processo que corresponde à existência de grupos desfavorecidos que se encontram em condição de pobreza, desemprego e inúmeras necessidades agregadas a este panorama, encontrando-se impedidos de exercer os seus direitos enquanto cidadãos ou cujos vínculos sociais estão rompidos. Segundo Mazza (citado por Borba & Lima, 2011), este fenómeno é um processo dinâmico e multidimensional que passa por um procedimento de privação aos sujeitos por razões de género, raça, etnia, entre outras especificidades que os caracterizam, estando estes também privados do acesso a serviços e oportunidades que lhes proporcionam viver bem sem experienciarem um estado de pobreza. Em suma, a exclusão social de um grupo está relacionada com uma privação de direitos, respeito e reconhecimento.

Figura 1- Síntese dos Fatores de Exclusão Social

Fonte: Adaptado de Borba e Lima (2011)



No que concerne à inclusão social, segundo Wixey *et al.* (citado por Borba & Lima, 2011), é um processo que salvaguarda os indivíduos em risco de pobreza e exclusão social, proporcionando-lhes o acesso às oportunidades e aos meios indispensáveis para cooperarem nas áreas cultural, social e económica, beneficiando de um patamar de vida e bem-estar tido como normal na comunidade em que habitam.

Na linha de pensamento de Kowarick (citado por Borba & Lima, 2011), a inclusão social é um processo que tenciona fomentar a inclusão dos elementos em fragilidade social, evidenciando a proteção social, a escola, a cidade e o emprego. No mesmo sentido, Lopes (citado por Borba & Lima, 2011) caracteriza a inclusão social como o conjunto das políticas sociais atuais que privilegiam os excluídos que se encontram em condição limite das privações. No entanto, importa enfatizar que existem mais estudos acerca da exclusão social, comparativamente com a inclusão social, facto que sugere que a exclusão social é um poderoso motivo de inquietude do mundo contemporâneo (Borba & Lima, 2011).

Figura 2- Síntese dos Fatores de Inclusão Social
Fonte: Adaptado de Borba e Lima (2011)



Ora, um dos fatores mais associados à exclusão social é, justamente, a pobreza., na medida em que atinge os mais vulneráveis pela sua situação económica, sendo a particularidade financeira essencial para caracterizar este fenómeno social (Borba & Lima, 2011). Proença (citado por Borba & Lima, 2011) acrescenta que a pobreza está associada a juízos de valor sobre os estilos de vida e a condutas sociais numa visão espaço-temporal. Mas, apesar de a condição financeira ser um mecanismo considerável para a pobreza, não é causa exclusiva para a definir, pelo que consideramos que terá maior pertinência abordá-la como uma negação das aptidões social, económica, cultural e política.

O modo de olhar a pobreza muda drasticamente a convicção de alguns autores, segundo os quais pode existir pobreza sem exclusão:

com a globalização, toda a pobreza exprime, ainda que possa não haver consciência disso, uma situação de ruptura com os padrões mínimos de qualidade de vida de um grupo de referência, ou seja, um certo nível de exclusão social. (Carmo, 2007, p. 248)

Esta situação é especialmente clara quando a pobreza está relacionada com alguma das circunstâncias de desemprego, desigualdade, baixa escolarização ou insegurança resultante de uma comunidade ativa sobrecarregada com o encargo de famílias numerosas concentrado em contextos mais ou menos violentos (Carmo, 2007).

Segundo Carmo (2007), confrontado com outros países, Portugal apresenta em termos globais índices de pobreza e de exclusão social que o colocam numa condição semiperiférica (médio alto), a par da Grécia e no mesmo patamar de alguns dos novos países da União Europeia (República Checa, Eslováquia, Chipre, Islândia, Nova Zelândia e Coréia do Sul), o que é uma posição razoável em termos globais, mas baixa em termos europeus, sendo que, no caso português, a poderosa desigualdade social e a baixa escolarização foram os fatores que mais contribuíram para a exclusão social.

Pelo exposto, encontramos uma primeira pista para o estudo do fenómeno, sendo que a pobreza em Portugal é muitíssimo influenciada por fatores políticos e culturais, o que, a confirmar-se, o combate à pobreza só será eficiente se houver um forte componente político e cultural (Carmo, 2007). A erradicação da pobreza exige, pois, uma preparação da inserção social contemporânea através de programas que possibilitem extinguir as vulnerabilidades sociais e, desse modo, promover a evolução da sociedade. Em todo o caso, os programas de inserção requerem uma resposta a longo prazo através de reformas profundas (Borba & Lima, 2011).

Segundo Tsugmi (citado por Borba & Lima, 2011), as crianças, pobres, idosos isolados, desempregados, os sem-abrigo, pessoas com deficiência física e/ou mental, migrantes, ex-reclusos, toxicodependentes e alcoólicos são os elementos que agrupam a condição de pobreza e exclusão social devido a se encontrarem em vulnerabilidade social. Por isso, a questão da pobreza exige medidas de alta complexidade que englobam toda a população, bem como o esforço político relevante, no sentido não apenas de combater as consequências imediatas, mas também evitar a sua reprodução intergeracional (Carmo, 2007).

Na perspectiva de Carmo (2007), a melhor forma de combater a pobreza é auxiliar os desfavorecidos a tornarem-se indivíduos autônomos e líderes da sua própria vida, pelo que todas as estratégias de combate à pobreza deverão ter como obrigação um objetivo de autonomização. Por isso, a luta pelos direitos dos desfavorecidos, especialmente assumindo a voz dos que não têm voz, deverá diminuir paulatinamente à medida que os indivíduos desfavorecidos ganhem maior poder de intervenção sobre a própria vida (*empowerment*). É neste cenário que se situa a grande relevância da intervenção comunitária.

No que respeita às medidas fundamentais de minimização da exclusão social; a Comissão Europeia recomenda as seguintes (citado por Borba & Lima, 2011, p. 236):

- **Promoção do emprego:** “apoio e incentivos fiscais para a integração de jovens no primeiro emprego; cursos de capacitação profissional para os desempregados; percentual estabelecido para a contratação de funcionários com deficiência; obrigatoriedade de um programa de Cursos Profissionais nas empresas com o objetivo de assegurar a empregabilidade; serviços de infantários e creches; medidas fiscais e sociais mais flexíveis para as empresas”;
- **Promoção da Educação:** “participação de empresas e da sociedade civil em prestações de serviços voluntários para complementar a educação; apoio financeiro às famílias mais desfavorecidas com filhos na escola; ofertas de formação diversificada como medidas de reinserção para reduzir o abandono escolar; cursos profissionalizantes aos jovens”;
- **Promoção de saúde:** “programas de apoio à família com visitas médicas em domicílio; campanhas preventivas com a participação de todos (sociedade, escolas, entidades públicas, privadas e sem fins lucrativos) em temas mais relevantes para a região (e.g. tabagismo, alcoolismo, obesidade e gravidez na adolescência); fixação do tempo de espera para as consultas (generalistas e especialistas) e as intervenções cirúrgicas. Melhorar nos serviços de urgência primando a qualidade e a redução do tempo de espera, iniciando-se com uma triagem mais ágil e rigorosa e uma modernização nos serviços de urgência”;
- **Proteção de idosos:** programas de saúde com visitas domiciliárias; atividades físicas, culturais, desportistas e de lazer com a participação de todos os atores sociais; incentivo ao voluntariado; apoio as instituições existentes de solidariedade social”.

1.2. Educação e Formação de Adultos

1.2.1. Educação de Adultos: a evolução de um conceito

Ao longo dos tempos, a educação de adultos foi interpretada de diferentes formas, tendo a UNESCO desempenhado um papel preponderante na sua concetualização, na medida em que contribuiu para a fixação de políticas a nível internacional neste domínio. Neste sentido, a UNESCO tem vindo a publicar imensos documentos que contribuíram para orientar e influenciar o discurso político dos países envolvidos, de que são exemplo as Conferências Internacionais de Adultos (CONFINTEA). A ênfase dada a estas conferências determinou a evolução das políticas internacionais da educação de adultos (Gadotti, 2013).

A I Conferência Internacional de Educação de Adultos concretizou-se na Dinamarca após a II Guerra Mundial (1949). Dado o período em que esta ocorre, existiu uma necessidade imperativa de uma educação fora do contexto escolar, cujo intuito seria contribuir para a construção de uma paz duradoura e o respeito dos direitos humanos de forma contínua para jovens e adultos, mesmo depois da escola. Esta necessidade surgiu devido à Educação de Adultos ser entendida como uma espécie de educação moral, sendo que a escola não teve capacidade para evitar a barbaridade da guerra.

A II Conferência Internacional de Educação de Adultos ocorreu no Canadá (1960) e focou-se em dois âmbitos distintos: a Educação de Adultos considerada como educação permanente e, por outro lado, a educação de base ou educação comunitária.

Na III Conferência Internacional de Educação de Adultos, realizada em Tóquio (1972), esta foi entendida como adjunta do ensino formal, pelo que o seu intuito seria de reinserir os adultos e os jovens, designadamente os analfabetos, no sistema formal de educação.

Em Paris, no ano de 1985, foi concretizada a IV Conferência Internacional de Educação de Adultos, definindo-se pela multiplicidade de conceitos e pela apresentação de muitas temáticas, entre elas a educação da mulher, educação familiar, educação em saúde e nutrição, educação cooperativa, educação vocacional, educação técnica, educação rural, alfabetização de adultos e pós-alfabetização. Poder-se-á referir que esta conferência impulsionou o conceito de educação de adultos, devido a até aqui ainda não existir uma definição definitiva de Educação de Adultos.

Em 1990, na Tailândia, concretizou-se a Conferência Mundial de Educação para Todos, na qual se concluiu que a alfabetização de jovens e adultos seria a primeira etapa da

educação básica. Esta Conferência reconheceu, assim, que as “necessidades básicas de aprendizagem” não podem ser separadas, ou seja, a alfabetização não pode ser separada da pós-alfabetização.

A UNESCO, em Julho de 1997, em Hamburgo, concretizou-se a V Conferência Internacional de Educação de Adultos, na qual foi adotada a “Agenda para o futuro” e a “Declaração de Hamburgo”.

Na década de alfabetização de Paulo Freire, a Educação de Adultos foi vista como um direito de todos, enfatizando-se, deste modo, a importância de distinguir as carências específicas das mulheres, das comunidades indígenas e dos grupos vulneráveis. Esta declaração destacou a pertinência dos temas da cultura da paz, da educação para a cidadania, da diversidade cultural e do desenvolvimento sustentável. Entre os temas debatidos, fizeram parte: o papel dos meios de comunicação e a parceria entre o Estado e sociedade civil, a educação para o trabalho, a educação de género, a educação indígena, das minorias e da terceira idade. Nesta conferência consagrou-se, ainda, a predisposição para o estabelecimento de parcerias entre governos e sociedade civil.

Qualquer alusão dada na atualidade no âmbito da educação de jovens e adultos deve ter em consideração as diversas lições deixadas pela Confinte V, sendo que a Declaração de Hamburgo compreende a educação de adultos como aquela que

[...]engloba todo o processo de aprendizagem, formal e informal, onde pessoas consideradas “adultas” pela sociedade, desenvolvem suas habilidades, enriquecem seu conhecimento e aperfeiçoam suas qualificações técnicas e profissionais, direcionando-as para a satisfação de suas necessidades e as de sua sociedade. (Gadotti, 2007, p. 128)

Das várias lições que a presente Conferência deixou podemos destacar as seguintes:

- Reconhecer e reafirmar a diversidade de experiências;
- O reconhecimento da importância da articulação de ações locais;
- Reconhecer o papel indispensável do educador bem formado;
- Assumir o carácter público da EJA;
- Ter um enfoque intercultural e transversal;
- A importância da EJA para a cidadania;
- Renomear a EJA como um processo permanente de aprendizagem;
- Reafirmar a responsabilidade inegável do Estado diante da EJA;
- Fortalecer a sociedade civil;

- Reconhecer a EJA como uma modalidade da educação básica;
- Resgatar a tradição de luta política da EJA pela democracia e pela justiça social.

A última Conferência Internacional realizou-se na América do Sul, em Belém, Brasil, no ano de 2009, num contexto de crise econômica internacional. Para além da ênfase dada à aprendizagem ao longo da vida, os Estados são convidados a tomar medidas concisas que promovam a Educação de Adultos, designadamente que se façam compromissos políticos de modo a desenvolver ou melhorar estruturas e ferramentas para o reconhecimento, validação e certificação de todas as formas de aprendizagem. Assim, nesta Conferência, é aprovado o Marco de Ação de Belém, do qual se destacam as seguintes recomendações:

- a) A alfabetização de adultos;
- b) A criação e implementação de políticas e medidas legislativas para a educação de adultos;
- c) Uma governação capaz de promover a participação de todos os parceiros;
- d) Um financiamento capaz de garantir uma oferta de aprendizagem e educação de adultos de qualidade;
- e) A participação, a inclusão e a equidade, pelo que as medidas tomadas devem aumentar a motivação e o acesso de todos;
- f) A qualidade na aprendizagem;
- g) A monitorização da implementação do Marco de Ação de Belém, através de mecanismos regulares de acompanhamento não só nacional, mas também internacional.

Porém, como já tinha ocorrido na V Conferência, esta última também sustenta a ideia de uma transformação no paradigma de Educação de Adultos para a aprendizagem ao longo da vida, sendo a questão colocada na aprendizagem e já não na educação (Barros, 2011).

1.2.2. Educação como direito de todos: a aprendizagem formal, a aprendizagem não-formal e a aprendizagem informal

O direito à educação é contemplado no artigo 26.º da Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948 como direito de todos ao “desenvolvimento pleno da

personalidade humana” e como uma necessidade para fortalecer o “respeito aos direitos e liberdades fundamentais”.

Segundo Mészáros (2005), o Estado tem o dever de garantir o direito à educação, dando prioridade máxima aos grupos mais vulneráveis. Para concretizar tal direito, o Estado necessita de usufruir do potencial da sociedade na conceção de políticas públicas de educação e fomentar o desenvolvimento de sistemas solidários de educação, focados na inclusão e na cooperação:

(...) o papel da educação é soberano, tanto para a elaboração de estratégias apropriadas e adequadas para mudar as condições objetivas de reprodução, como para a automudança consciente dos indivíduos chamados a concretizar a criação de uma ordem social metabólica radicalmente diferente. (p. 65)

Para o mesmo autor, os diferentes contextos de educação formais ou informais desempenham um papel preponderante no sentido de recuperar o significado mesmo da educação (conhecer-se a si mesmo e a ser melhor como ser humano). Deste modo, segundo o mesmo autor, é necessário criar novas formas de educação que possam contribuir igualmente para o verdadeiro sentido da educação, uma vez que os direitos sociais não podem estar desagregados do direito à educação: os direitos humanos são todos interdependentes.

Na perspectiva de Monteiro (citado por Gadotti, 2013), o direito à educação é um direito imperativo, porque é o direito mais essencial para a vida humana como a liberdade, a igualdade, a criatividade e a dignidade. Este diferencia educação e direito à educação, sendo a educação, principalmente uma forma de poder:

(...) a educação é mesmo o maior dos poderes do homem sobre o homem (...). O direito novo a uma educação nova, com educadores novos e em escolas novas... direito a toda a educação, isto é, a todos os níveis e formas de educação, segundo as capacidades e interesses individuais e tendo em conta as possibilidades e necessidades sociais (...) e uma educação que proporciona todas as aprendizagens necessárias ao pleno desenvolvimento da personalidade humana, com as suas dimensões efectiva, ética, estética, intelectual, profissional, cívica, por meio dos métodos que respeitam a dignidade e todos os direitos dos educandos”. (p. 68)

No entanto, o direito à educação não se confina ao acesso, à estadia e à conclusão da educação básica, uma vez que pressupõe, antes pelo contrário, condições para prosseguir os estudos em outros patamares; nem se circunscreve às crianças e jovens, todos os seres

humanos devem usufruir de uma educação permanente, em situação de igualdade e equidade para todos (Gadotti, 2013). Neste sentido, o conceito de aprendizagem ao longo da vida tem assumido enorme importância nas sociedades atuais, embora importe clarificar o conceito de aprendizagem.

A mais atual publicação europeia que se dedica a estudar esta questão, *A Terminologia da Política Europeia de Educação e Formação Profissional* (2014), divulgada pelo CEDEFOP, perpetua a diferenciação entre aprendizagem formal, não-formal e informal:

Tabela 1- Dimensões da Aprendizagem

Fonte: Colardyn e Bjornavold, 2005, citados por Ferreira, 2016, p. 63.

Dimensões da Aprendizagem	Contexto	Intenção	Exemplos
Aprendizagem formal	Contexto estruturado, cujas atividades são orientadas para a aprendizagem.	Carácter intencional	Sistema formal de educação/formação
Aprendizagem não formal	Contexto estruturado, mas as atividades não são necessariamente orientadas para a aprendizagem	Carácter intencional	Contexto de trabalho
Aprendizagem informal	Contexto não estruturado	Carácter não intencional	Contexto familiar ou social.

Aprendizagem formal – “aprendizagem ministrada num contexto organizado e estruturado (em estabelecimento de ensino/ formação ou no local de trabalho) e explicitamente concebida como aprendizagem (em termos de objetivo, duração ou recursos). A aprendizagem formal é intencional por parte do aprendente e, em geral, culmina na certificação”

Aprendizagem não formal – “aprendizagem integrada em atividades planificadas que não são explicitamente designadas como atividades de aprendizagem (em termos de objetivos, duração ou recursos). A aprendizagem não formal é intencional por parte do aprendente. Os resultados da aprendizagem não formal podem ser validados e conduzir a uma certificação”.

Aprendizagem informal – “aprendizagem resultante das atividades da vida quotidiana relacionadas com o trabalho, a família ou o lazer. Não se trata de uma aprendizagem organizada ou estruturada (em termos de objetivos, duração ou recursos). A aprendizagem informal possui, normalmente, um carácter não intencional por parte do aprendente (CEDEFOP, 2014 citado por Ferreira, 2016, p. 63).

Segundo Colley, Hodkinson e Malcolm (2002), esta tipologia é pertinente, mas é preciso ter em conta, em cada caso, o papel que assume o meio onde o indivíduo está inserido, o propósito do indivíduo, assim como a perspectiva teórica e os valores que o orientam, pois os atos de aprendizagem nos quais cada dimensão da aprendizagem se encontra ausente o processo educativo torna-se quase inexistente. Deste modo, os diferentes tipos de aprendizagem (formal, não formal e informal) devem ser entendidos em cada situação em particular, com determinadas finalidades.

Existem, portanto, pontos comuns nos inúmeros conceitos, tornando-se possível indicar elementos identificativos das distintas dimensões do processo de aprendizagem, designadamente a intencionalidade e o ambiente em que ocorre a aprendizagem, mas, segundo Pires (2008), o meio em que se desenvolve a aprendizagem, a forma como esta é estruturada e o seu carácter intencional e, normalmente, o modelo de certificação, têm sido considerados como dimensões fundamentais na categorização de diferentes tipos de aprendizagem.

1.2.3. Aprendizagem ao longo da vida

O conceito de aprendizagem ao longo da vida (ALV) surge na década de 1970 através da apresentação do relatório “Uma Introdução à Educação ao Longo da Vida”, realizado por Paul Legrand (ex-responsável pela Divisão de Educação de Adultos do sector da Educação da UNESCO), numa conferência da UNESCO. O contributo deste relatório serviu de mote para a realização de um estudo de âmbito internacional sobre o estado da educação, cujas conclusões foram publicadas mais tarde no relatório “*Learning to be: the world of education today and tomorrow*” (Távora, Vaz & Coimbra, 2012).

Este último relatório reafirmou “o direito e a necessidade de cada indivíduo de aprender ao longo da sua vida (...) [e da] estreita interligação entre os contextos formais e informais em que a aprendizagem tem lugar” (Eurydice, 2000, p. 9). Segundo Bauman (2001), o percurso educativo de cada indivíduo é da sua própria responsabilidade, o que se torna um princípio evidente da própria ALV.

Na perspectiva de Delors (1996), a educação pode assumir um leque diversificado de formas e missões, definindo a ALV como todas as ações que permitem ao indivíduo, desde a sua infância até à velhice, contrair conhecimentos de si próprio, do mundo e dos outros. Ou seja, trata-se da ideia de ALV como permanente crescimento pessoal, adaptação e continuidade.

Tendo em consideração as progressivas mudanças no mercado de trabalho, a ALV está muitas vezes relacionada com o campo profissional, levando os indivíduos a estarem num processo permanente de aprendizagem para fazer face à competitividade, lutando desta forma contra o desemprego e mantendo, assim, os seus postos de trabalho. Neste sentido, a ALV diz respeito “à realização pessoal, à aquisição de direitos de cidadania; à realização de objetivo económicos, a uma política ativa de emprego, e, no limite, uma política social” (Glass, 1996: p. 5)

Para a União Europeia, a ALV tem o propósito de promover o trabalho qualificado, quer formal e informal, cujo intuito é o de melhorar qualificações e aptidões. Para os Estados-Membros, segundo os dados facultados à Comissão Europeia, a ALV define-se pelos seguintes elementos:

- “O indivíduo aprende ao longo da vida;
- Estão envolvidos nesse processo uma gama de competências, gerais, profissionais e pessoais;
- Tanto os sistemas formais de educação e formação, como as atividades não formais organizadas fora desses sistemas têm um papel a desempenhar no âmbito da cooperação entre os sectores: público e privado, especialmente a nível da educação de adultos;
- É colocada a tónica na necessidade de proporcionar uma base sólida durante o ensino básico e despertar no indivíduo o gosto e a motivação para aprender.” (Eurydice, 2000, p. 21)

Em Portugal, a ALV é interpretada em dois sentidos: como um quadro global de referência para o desenvolvimento do sistema educativo e como processo educativo e formativo, cuja duração se fixa desde a infância até à velhice. No entanto, a ALV, enquanto processo educativo, incide nos ensinamentos pré-obrigatório, básico, secundário e superior, bem como na formação para o mercado de trabalho e a educação e formação de adultos, entre outras formações,

facilitadoras de uma permanente actualização dos saberes e competências e do desenvolvimento de um espírito crítico e empreendedor potenciadores de uma melhor empregabilidade, do reforço da inserção e coesão social, e da afirmação de valores de um novo conceito de cidadania ativa e civilidade. (Eurydice, 2000, p. 114)

A ALV é, portanto, um constructo teórico que considera que o processo de aprendizagem ocorre desde a infância até à senioridade. No caso das crianças, antes de iniciarem o período escolar, segundo Fisher (1999), possuem uma predisposição para a escola, ou seja, estão motivadas para a aprendizagem. O ambiente no qual estão integradas acaba por ter um papel facilitador, através de certas atividades que estimulam precocemente o desenvolvimento da criança, como jogos, *playgrounds* e atividades que contribuem ativamente para a construção do seu conhecimento.

O período pré-escolar é tido como um campo privilegiado no que concerne à aprendizagem, devido a colocar as crianças perante situações-problema e projetos que devem ser resolvidos, permitindo deste modo a oportunidade para a construção do conhecimento.

No outro extremo da vida, temos a aprendizagem que acontece após a vida profissional (terceira idade), período durante o qual as pessoas se dedicam a concretizar atividades prazerosas e/ou aquelas que não conseguiram realizar devido à falta de tempo ou responsabilidades familiares. Esta motivação para aprender é semelhante ao que acontece na infância, embora a aprendizagem na terceira idade esteja concentrada na resolução de dilemas e na superação de desafios impostos pelos mesmos. Ou seja, é um processo de aprendizagem construído e não memorizado, mesmo quando ocorre em contextos formais de educação.

Embora as pessoas aprendam interagindo com outras e com os objetos, é necessária a procura de auxílio para formalizar aquilo que fazem intuitivamente, devido à complexidade do mundo. O ensino formal (escola) é responsável por essa função, apesar de a grande maioria das pessoas perderem facilmente o prazer/encantamento de aprender através deste tipo de ensino.

Segundo Valente (s/d), este desencantamento deve-se ao facto de o aluno ter tendência a ser um caçador-ativo de informação, ou seja, o aluno desenvolve a sua aprendizagem no contexto (informal) que está inserido, passando a recetor-passivo, a sua aprendizagem formal passará pela informação que lhe é transmitida pelo professor que prepara a aula com os conteúdos que estes necessitam de aprender. Neste período, os alunos mostram-se desmotivados, deixando de vivenciar uma experiência ótima, no sentido da teoria do fluxo, pois esta poderá estar a decorrer fora da escola.

A propensão de recetor-passivo é desenvolvida pelo sistema educacional que funciona através da transmissão da informação em função de “currículos ocultos” que se efetivam após o segundo ciclo, estendendo-se até ao ensino superior. Neste sentido, a escola não fomenta o desenvolvimento de competências de aprendizagem que ajudem as pessoas a continuarem a aprender após o ensino escolar.

Posteriormente à sua formação, mais concretamente, durante a vida profissional os indivíduos são levados a adotar a tendência de “profissional-capaz”, o que faz com que estes indivíduos se coloquem, ao mesmo tempo, nos papéis de “caçador-ativo” e “recetor – passivo”. A combinação destes dependerá das condições e do estilo de aprendizagem, exigindo aos indivíduos uma certa flexibilidade que os torne, ao mesmo tempo, mais capazes de resolver dilemas e adaptar a performance ao ambiente no qual estão inseridos.

CAPÍTULO II

OPÇÕES METODOLÓGICAS

2.1. Contexto do projeto de intervenção: Centro Social de Lourosa

Tendo em conta a importância que o contexto físico e social tem sobre as ações que se desenvolvem no âmbito do estágio, o presente capítulo procura dar a conhecer a instituição de acolhimento do estágio através da apresentação da localização geográfica e respetiva caracterização, da história, da visão, da missão e dos valores, mas também da apresentação e descrição das respostas sociais e dos projetos em desenvolvimento e respetivos públicos-alvo.

Importa referir que grande parte das informações descritas neste capítulo foram obtidas pelo acesso e consulta de informações dispostas no respetivo site, quer de documentos oficiais e não oficiais (informais) facultados pela instituição, relativos a atividades já realizadas e a outras informações.

2.1.1.Contexto geográfico e sociodemográfico

O concelho de Santa Maria da Feira é constituído por 31 freguesias, inserindo-se na região Entre Douro e Vouga, fazendo fronteira com os Concelhos de Ovar, S. João da Madeira e Oliveira de Azeméis, além de Espinho e Vila Nova de Gaia.

Relativamente à freguesia de Lourosa, local de enquadramento do projeto, é constituída por 8.636 Pessoas (6.20% dos habitantes no concelho) segundo dados do INE. Situa-se a norte do concelho próxima de importantes concelhos da área metropolitana do Porto, os quais constituem polos com grande incidência de problemas sociais que se projetam também nesta freguesia e envolventes.

De acordo com o Diagnóstico da Rede Social de Santa Maria da Feira, em termos populacionais e segundo os Censos de 2011, comporta uma população residente de 139312 habitantes, dos quais 67402 (48%) pertencem ao sexo masculino e 71910 (52%) correspondem ao sexo feminino. De acordo com os censos de 2011, a faixa etária mais significativa continua a situar-se entre os 25 – 64 anos, correspondendo a 80611 habitantes (58%) da população total.

No que diz respeito ao nível de educação o concelho de Santa Maria da Feira registou um decréscimo da taxa de analfabetismo, embora o nível de habilitações escolares continue a ser baixo. O 1º ciclo do ensino básico continua a ser o tipo de habilitações mais frequente, correspondendo a 28% do total da população, seguindo-se o 2º Ciclo a que corresponde 17% da população total.

Quanto à saída precoce da escola, importa salientar que metade dos jovens do concelho não possuem o ensino secundário completo nem se encontram a estudar. Este indicador espelha a falta de qualificação dos recursos humanos.

Figura 3- Emblema da cidade de Lourosa

Fonte: www.jf-lourosa.com

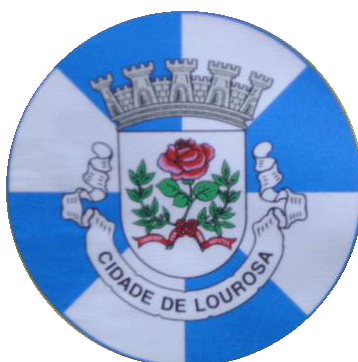


Figura 4 - Logotipo do Centro de Dia do CSL

Fonte: www.centro-social-de-lourosa.com



2.1.2. Breve historial do Centro Social de Lourosa

O Centro Social de Lourosa (CSL) é uma instituição particular de solidariedade social situada na freguesia de Lourosa, no concelho de Santa Maria da Feira, reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública, com registo lavrado pela inscrição 41/91, de 24 de Setembro de 1990, conforme declaração da Segurança Social de 23/07/1991, publicada no D.R. nº 181, 3ª série, de 08/08/1991.

As origens do CSL remontam a 1957, ano da criação do Centro de Assistência Social de Nossa Senhora do Rosário de Fátima. Funcionava então no edifício conhecido como “Cantina”, na Rua Comendador Sílvio, desempenhando um papel muito importante na freguesia até à década de 80, em áreas diversas de apoio à população lourosense: alimentação; vestuário; assistência médica e medicamentos; subsídios de doença e outros, inclusive a desempregados; internamento de doentes em hospitais e pagamento das respetivas despesas de deslocação; assistência médica ao domicílio; assistência a parturientes e recém-nascidos; assistência a menores de idade, idosos e inválidos; e ainda, subsídios para a educação de menores no meio familiar.

Curiosamente, foi na altura da implantação da democracia que a atividade do Centro esmoreceu e praticamente parou e o espaço da antiga Cantina foi transformado numa espécie de sala de convívio informal. Mas, em 1990, um grupo de pessoas da freguesia retomou o projeto em mãos e abalçou-se na criação de um centro moderno e funcional, adaptado às novas circunstâncias sociais. Foram alterados os Estatutos e até a denominação, de Centro de Assistência Social de Nossa Senhora do Rosário de Fátima para Centro Social de Lourosa, um nome mais simples. Foram também definidas novas prioridades, adaptadas às necessidades atuais, como a criação de um Centro de Dia, A.T.L., Serviço de Apoio Domiciliário e Atendimento/ Acompanhamento Social.

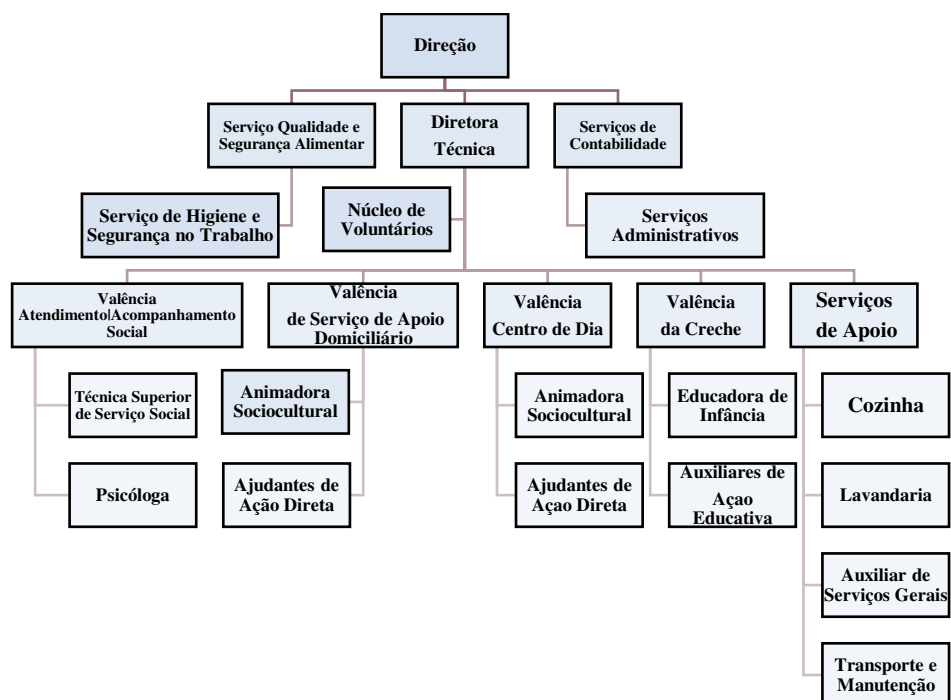
2.1.3. Estrutura organizacional

Os órgãos sociais desta instituição, eleitos para este triénio, constituem-se da seguinte forma:

Tabela 2- Órgãos Sociais do Centro Social de Lourosa

Mesa da Assembleia Geral	Presidente – António Domingues Pereira Primeiro Secretário – Iria Ferreira Rocha Amorim Segundo Secretário – Lúcia Cristina Fernandes Silva Santos
Direção	Presidente – Carlos da Silva Pereira Gomes Vice-Presidente – Sérgio Gomes da Silva Secretário – Joaquim Alves Amorim Tesoureiro – José Mário Santos Soares Vogal – António Leandro dos Santos Vogal – Maria Augusta Fernandes da Silva Ribeiro Vogal – António Mota Pereira Ribeiro Vogal – Januário Tiago Fontes Sá Vogal – Armando Ferreira Maia
Conselho Fiscal	Presidente – Fernando Pinto Oliveira Vogal – António Dias Cristóvão Vogal – Avelino Jesus Santos

Figura 5- Organigrama do Centro Social de Lourosa



2.1.4. Objetivos, missão, visão e valores da instituição

A ação do CSL é orientada por um conjunto alargado de objetivos que procura dar resposta a diversificados públicos e inúmeros problemas.

- Proporcionar respostas sociais para crianças e jovens como: creche; centro de atividade de tempos livre; centro de aconselhamento familiar; centro de acolhimento temporário; lar; entre outros
- Proporcionar respostas sociais para idosos e pessoas em situação de deficiência/dependência como: centro de dia; serviço de apoio domiciliário; centro de convívio; centro de noite; lar; residência, entre outros;
- Proporcionar respostas sociais para a família e comunidade como: atendimento/acompanhamento social; centro comunitário; ajuda alimentar; centro de acolhimento temporário; entre outros
- Proporcionar respostas sociais para grupos de risco como toxicodependentes, pessoas vítimas de violência doméstica, sem abrigo, pessoas com VIH/Sida, jovens grávidas em risco, e indivíduos em situação de exclusão social;
- Desenvolver respostas sociais para pessoas com doença do foro mental psiquiátrico.

O CSL tem como missão desenvolver respostas sociais de modo a proporcionar o bem-estar da comunidade, especialmente das crianças, idosos e famílias em situação de carência, através de um acompanhamento personalizado e contínuo, tendo como pilar a solidariedade social.

Tem como visão fomentar um serviço de cooperação em trabalho em equipa, valorizando as contribuições individuais; contribuir com uma resposta social qualificada e mais abrangente para a comunidade; estabelecer mais parcerias com entidades competentes de forma a responder às necessidades da comunidade; constituir-se num pilar primordial de desenvolvimento social e humano da comunidade envolvente e melhorar a eficácia dos colaboradores proporcionando ocasiões programadas de formação.

Os valores que orientam o CSL passam pela solidariedade social e humana; ética e respeito pela pessoa e dignidade humana; responsabilidade social na promoção do desenvolvimento das pessoas; justiça social; respeito pela especificidade; cooperação e voluntariado e empenho na qualidade e excelência de serviços².

² Disponível em: <http://www.jf-lourosa.com/showcol.htm?id=1> Consultado a: 10-08-2017

2.1.5. Caracterização do público-alvo

A instituição concede respostas sociais para idosos e pessoas em situação de deficiência/dependência como: centro de dia; serviço de apoio domiciliário; centro de convívio; centro de noite; lar; residência, entre outros. O CSL também apresenta respostas sociais para a família e comunidade como: atendimento/ acompanhamento social; centro comunitário; ajuda alimentar; centro de acolhimento temporário. O mesmo apoia, ainda, grupos de risco como toxicodependentes, pessoas vítimas de violência doméstica, sem abrigo, pessoas com VIH/Sida, jovens grávidas em risco, e indivíduos em situação de exclusão social, pessoas com doença do foro mental psiquiátrico, através do desenvolvimento de respostas sociais.

No que concerne ao público-alvo do nosso projeto durante o estágio curricular, é basicamente constituído por famílias mais vulneráveis e carenciadas, inserindo-se na resposta Social Atípica, que tem como objetivo apoiar os indivíduos e as famílias com dificuldades, na prevenção e resolução dos problemas geradores ou gerados por situações de exclusão, tendo em vista a promoção de condições facilitadoras da sua inserção, através do apoio à elaboração e acompanhamento de um projeto de vida.

No decorrer do presente relatório, teremos oportunidade de analisar de forma mais detalhada todas as atividades desenvolvidas no CSL e, em simultâneo, o número de utentes que beneficiam das mesmas.

2.1.6. Atividades desenvolvidas no CSL nas várias valências

Centro de Dia

O Centro de Dia do Centro Social de Lourosa teve em 2017 um número médio mensal 48 utentes, sendo 33 do sexo feminino e 15 do sexo masculino. As principais atividades relacionadas com esta valência são:

a) Atividades Socioculturais – objetivo de ocupação saudável dos utentes bem como potenciar relações positivas e harmoniosas. São atividades fundamentais em termos cognitivos contribuindo para estimular e melhorar a capacidade e a memória. As ações desenvolvidas tendem a privilegiar as parcerias com outras entidades, outros utentes, outras faixas etárias.

Figura 6 - Atividades com utentes do Centro de Dia



Figura 7 - Utentes do Centro de Dia



b) Atividades Terapêuticas e Clínicas - Todas as atividades propostas neste âmbito foram realizadas, nomeadamente:

- Rastreios de saúde hipertensão, diabetes, colesterol e próstata – quinzenalmente com o apoio das farmacêuticas da Farmácia Lima;

- Consultas médicas/ Cuidados de enfermagem – sempre que necessário de acordo com as necessidades de cada utente;
- Levantamento de receitas e medicação – semanalmente de acordo com as necessidades de cada utente;
- Vacinação dos utentes para a Gripe;
- Apoio medicamentoso;
- Controlo dos valores de glicemia;
- Controlo da tensão arterial – mensalmente a todos os utentes.

c) Atividades de Serviços - Neste âmbito foram proporcionados ao longo do ano de 2017, os serviços de:

- Alimentação diariamente exceto fins-de-semana e feriados o que incluem o pequeno-almoço, almoço, lanche a 48 utentes. O complemento para a noite foi disponibilizado a 24 utentes. De referir que 7 utentes com fraca retaguarda familiar usufruíram de alimentação aos fim-de-semana e feriados;
- Cuidados de higiene e conforto, semanalmente, a 18 utentes, num total de 38 higienes e higiene parcial (muda de fralda) e acompanhamento à casa de banho a 10 utentes;
- Tratamento de roupas diariamente - Lavar, Secar, engomar e efetuar pequenos arranjos nas roupas de 18 utentes;
- Cuidados de imagem: foram efetuadas várias sessões de manicura e pedicura com a colaboração das Ajudantes de Acção Direta;
- Acompanhamento ao exterior/ aquisição de pequenos bens/ serviços, a 9 utentes. Sempre que foi necessário, os utentes foram acompanhados por ex. Ida aos CTT para levantamento de pensões; à unidade de saúde familiar para consultas, à farmácia para levantamento de medicação, ao minimercado para aquisição de pequenas compras, etc.;
- Animação / ocupação / lazer/ convívio a 48 utentes;
- Apoio / acompanhamento psicossocial a 48 utentes. Estes utentes foram acompanhados por uma técnica superior de serviço social, bem como por uma animadora sociocultural;
- 44 utentes tiveram transporte diariamente do domicílio para o Centro Social e do Centro Social para o domicílio.

O Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário do CSL é uma resposta social, desenvolvida no domicílio do utente que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporariamente ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou atividades da vida diária. As principais atividades desta valência podem agrupar-se da seguinte maneira:

- a) **Serviço de Cuidados de higiene e conforto pessoal e higiene habitacional:** foram prestados os cuidados de higiene e conforto pessoal, bem como higiene ao espaço (quarto do idoso) diariamente a 37 utentes, sendo que cerca de 20 utentes usufruíram de uma 2ª higiene de tarde. Ao fim-de-semana cerca de 17 utentes usufruíram deste serviço.
- b) **Serviço de Cuidados de Saúde:** foi administrada a medicação a cerca de 7 utentes de acordo com a prescrição médica e em horário de funcionamento do serviço de S.A.D. Foi prestado apoio em cuidados de enfermagem ou médicos (ex. apoio nos pensos ou articulação com o médico de família) a 15 utentes.

Os utentes beneficiaram, também, do projeto de Cuidados Continuados Integrados “Pontes Entre Nós” atualmente designado de Programa de Apoio Integrado no Domicílio “Pontes Entre Nós”, 32 utentes. Este programa resulta da parceria entre a USF e o CSL e pretende privilegiar a continuidade de cuidados de saúde e sensibilizar para os problemas do utente dependente, oferecer cuidados globais, individualizados e integrados, prestados por uma equipa multidisciplinar (médica, enfermeira, assistente social). Através deste projeto foi possível melhorar as condições dos utentes dependentes e suas famílias/cuidadores. Em 2017 usufruíram do programa 40 utentes, tendo sido admitidos 9 novos dependentes. Da totalidade dos 40 utentes integrados registaram-se 8 falecimentos/ óbitos e 4 altas, sendo uma em integração em UCC, e duas em integração em Centro de Dia, num total de 12 desistências.

c) **Serviço de tratamento de roupas de uso pessoal do cliente:** foi efetuado o tratamento de roupas diariamente - lavar, secar, engomar e efetuar pequenos arranjos nas roupas a 26 utentes

d) **Serviço de alimentação/ nutrição:** foram confeccionadas, transportadas e distribuídas refeições de almoço/ jantar a 52 utentes (sendo que 7 utentes usufruíram de pequeno-almoço/ lanche). Também foi proporcionado a 7 utentes com pouca retaguarda

familiar ou impossibilidade total das famílias, acompanhamento a nível das refeições (pequeno-almoço, almoço, lanche).

e) Serviço de animação e socialização, lazer, cultura: aquisição de bens e pagamento de serviços: Foi efetuado a aquisição de bens e realização de serviços, após solicitação do utente ou família e análise da situação familiar (por ex. levantamento de medicamentos mediante receita médica, pagamento de faturas de água ou luz, aquisição de gel de banho, cremes corporais, entre outros). Beneficiaram desta apoio cerca de 6 utentes.

f) Serviço de produtos de incontinência: foram apoiados cerca de 23 utentes/famílias nas encomendas e entrega de produtos de incontinência (fraldas, resguardos, pensos).

g) Todos os utentes foram apoiados sempre que foi solicitado apoio social pela técnica de serviço social.

Crianças e Jovens

O acordo de cooperação de Creche do CSL foi celebrado em 1/10/2009 para 30 crianças, tendo sido revisto em 1/02/12 para mais 4 crianças, sem, no entanto, possuir participação do ISS.

Os serviços prestados às crianças e jovens englobam-se em duas áreas: o apoio sociofamiliar e o serviço educativo-pedagógico. O apoio sociofamiliar desenvolve-se na promoção do acolhimento, guarda, proteção e segurança e de todos os cuidados básicos necessários às crianças de idades compreendidas entre os 4 e os 36 meses; na retaguarda à família, durante o tempo parcial de afastamento da criança do seu meio familiar, através de um processo de atendimento individualizado e de qualidade, que inclui serviços direcionados aos cuidados básicos de alimentação; higiene saúde; sono; nos serviços de prolongamento de horário que incluem o início da manhã e final de tarde, conciliando com o horário dos pais e a necessidade de apoio aos mesmos no acolhimento e proteção das suas crianças.

O serviço educativo-pedagógico promove o desenvolvimento pessoal e social da criança, estimulando o seu processo evolutivo, através de práticas adequadas a cada faixa etária; a colaboração e partilha de responsabilidades no processo educativo com a família; o favorecimento da formação e desenvolvimento equilibrado da criança, através da promoção de aprendizagens diferenciadas e significativas; a estimulação do desenvolvimento global da criança, nas suas componentes emocionais, cognitiva, comunicacional, social e motora, através da implementação e adaptabilidade de práticas lúdico-pedagógicas intencionais, estruturadas e organizadas.

A Creche do CSL tem capacidade para 34 crianças de idades compreendidas entre os 4 e os 36 meses distribuídos por:

- **Berçário** (até aquisição de marcha) – 10 Crianças – Projeto pedagógico denominado: “À descoberta do meio envolvente”;

- **Sala 1-2** (até aos 24 meses) – 12 Crianças – Projeto pedagógico denominado “Despertar para a linguagem”;

- **Sala 2-3** (dos 24 aos 36 meses) – 12 Crianças – Projeto pedagógico denominado “Os Piratas”.

Resposta Social Atípica de Atendimento e Acompanhamento Social à freguesia de Lourosa

Esta resposta social pretende apoiar os indivíduos e as famílias com dificuldades, na prevenção e resolução dos problemas geradores ou gerados por situações de exclusão, tendo em vista a promoção de condições facilitadoras da sua inserção, através do apoio à elaboração e acompanhamento de um projeto de vida. No âmbito da atuação desta valência, destacam-se as seguintes atividades:

- Acompanhamento semanal (sexta – feira à tarde e outros dias da semana em horário pós-laboral) a nível de psicologia, com mais regularidade no 2º semestre, uma vez que no 1º semestre a psicóloga se encontrava de licença de maternidade.
- Distribuição de brinquedos, livros cerca de 14 crianças das famílias carenciadas da freguesia de Lourosa com idades compreendidas entre os 6 meses e os 10 anos, na Festa de Natal do Centro Social de Lourosa;
- Atendimento, encaminhamento e apoio a indivíduos e famílias residentes na freguesia de Lourosa todas as 5ª Feiras das 9h00 – 13h00/14h00 – 17h00;
- Atendimento em conjunto com a Técnica da Divisão Social da Câmara de Santa Maria da Feira, responsável pela habitação social na freguesia de Lourosa: Todas as 3ª Feiras das 14h30 – 17h00;
- Participação no Núcleo Executivo e Comissão Local de Acompanhamento da medida de Rendimento Social de Inserção (4ª Feiras);
- Foram elaborados estudos sócios-económicos das famílias carenciadas, com vista a atribuição de Subsídios Eventuais e Ajudas Técnicas;

- Visitas domiciliárias aos Agregados familiares para averiguação de informação para elaboração de relatório de Rendimento Social de Inserção e em situação em que houve necessidade de intervenção social;

De seguida (Figura 8), apresentamos o cronograma de atividades desenvolvidas em 2017 na presente valência (Resposta Atípica de Atendimento e Acompanhamento Social), na qual decorreu o nosso Estágio Curricular, bem como as atividades em que participamos no decorrer do mesmo.

Figura 8 - Cronograma das atividades desenvolvidas no ano de 2017

Legenda: Atividades em que participamos sinalizadas a verde

Atividades	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
Atendimento e Acompanhamento Social	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Visitas Domiciliárias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboração de Estudos Sócio – económicos com vista à atribuição de Subsídios Eventuais; Prestação de RSI e Ajudas Técnicas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Participação no Núcleo Executivo de RSI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Distribuição de géneros alimentares	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atendimento Conjunto com Técnica da Divisão Social da Câmara de Sta. Mª Feira	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Colaboração com C.P.C.J de Santa Maria da Feira	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Dinamização de Clube de Pais			X	X	X							
Serviço de Terapia Família e conjugal*	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X
Serviço de Mediação Familiar;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Sessão de sensibilização – “Higienização da Habitação”											X	
Sessão de sensibilização – “O		X										

Orçamento Familiar”												
Sessão de sensibilização – “Os Riscos da Internet”			X									
Colaboração com os vários Projetos / Programas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Distribuição de Brinquedos pelas crianças de famílias mais desfavorecidas												X

2.2. Opções metodológicas: investigação-ação

2.2.1. Metodologia: investigação-ação

Para a realização de todo o trabalho, recorremos, em termos metodológicos, à investigação-ação. Deste modo, torna-se fundamental compreender o que é a investigação-ação e porque é que a mesma se adequou.

A investigação-ação é designada como uma metodologia de pesquisa prática aplicada que procura resolver problemas reais. A investigação-ação visa a transformação da realidade, bem como a produção de saberes decorrentes dessas mesmas transformações. Segundo McKernan (2008, citado por Esteves, 2008, pp. 19-20), a “investigação-ação é um processo reflexivo que caracteriza uma investigação numa determinada área problemática cuja prática se deseja aperfeiçoar ou aumentar a sua compreensão pessoal”.

Porém, torna-se necessário destacar as diversas particularidades da investigação-ação:

- (i) é participativa e colaborativa, pois compromete todos os indivíduos, os quais devem ter um papel interventivo no processo. O investigador não é apenas um agente externo que concretiza a investigação com sujeitos, é um co-investigador, envolvendo-se na investigação;
- (ii) é prática e interventiva, isto é, não se limita a narrar a realidade, mas intervém sobre a mesma;
- (iii) envolve ciclos, numa dialética entre a teoria e a prática;
- (iv) os intervenientes surgem como agentes de mutação, são críticos e autocríticos, alteram o seu contexto e são transformados ao longo do processo;
- (v) para terminar, é auto-avaliativa, pois as alterações são constantemente avaliadas, numa perspetiva de adaptabilidade e de produção de novos saberes,

e por isso, poderemos dizer, também, que se trata de uma investigação reflexiva.
(McKernan citado por Esteves, 2008)

Através destas particularidades, compreende-se que, segundo os intentos definidos, a investigação-ação é uma metodologia que se adequa à problemática em questão, uma vez que foi essencial a participação dos sujeitos no desenho, implementação e avaliação do projeto. Por sua vez, procurámos intervir no contexto, desejando alcançar uma mudança, produção de novos saberes e atitudes.

Em suma, a investigação-ação tem como finalidade: entender, melhorar, intervir e reformular práticas; e como metas: “melhorar a prática social ou educativa, articular de forma apropriada a investigação, a ação e a formação, bem como aproximar-se da realidade, produzindo mudança e conhecimento” (Bogdan & Biklen, 1994, p. 293).

2.2.2. Técnicas de recolha de dados

Para a recolha de dados, seleccionámos as seguintes técnicas: análise documental, observação direta e as conversas informais.

a) Análise documental

Na primeira fase do estágio, o método utilizado em primeira instância foi a análise documental, para facilitar o processo de integração e compreender melhor a dinâmica da Instituição. Envolveu a leitura do seu Regulamento Interno, de forma a conhecer os seus pressupostos, intuítos e finalidade (s), bem como a dos processos individuais das famílias acompanhadas pelo Gabinete de Atendimento Social para identificar as problemáticas existentes e, deste modo, ficar a conhecer melhor o público-alvo.

Realçamos que o recurso a este método proporcionou a realização de uma caracterização aprofundada do público-alvo e a identificação das problemáticas mais importantes e que dariam corpo ao projeto de intervenção.

Segundo Sousa (2009, p. 262), este método tem por intuito “apresentar de outro modo a informação, facilitando a compreensão e a aquisição do máximo de informação com a maior pertinência”, possibilitando, assim, “passar de um documento primário (em bruto) para um documento secundário (sintetização do primeiro), produzindo resumos, sínteses, indexações, índices” (Sousa, 2009, p. 262).

b) Observação direta

A observação direta possibilita ainda “efetuar registos de acontecimentos, comportamentos e atitudes, no seu contexto próprio e sem alterar a sua espontaneidade” (Bogdan & Biklen, 1994, p. 109).

A observação direta permite “captar os fenómenos quando eles acontecem, tratando-se de compreender a situação que está a ser descrita, pois aqui o investigador obtém a informação em primeira mão, podendo assim comparar se aquilo que é dito é o que realmente acontece” (Quivy & Campenhoudt, 1998, p. 45).

Este método foi utilizado no decorrer de toda a estadia no local de estágio: no início, para conhecer melhor o público-alvo, recolher informações acerca dos seus pontos de vista, compreender quais as suas necessidades e interesses. Foi um método eficaz na identificação das problemáticas e permitiu, também, que se construísse uma relação com estas famílias com base na proximidade, o que possibilitou conceber espaços de intervenção e de comunicação.

Trata-se de um método perspectivado em distintos formatos no campo das Ciências Sociais e Humanas, por nos proporcionar olhar a realidade sob diversas perspetivas. Por sua vez, possibilita um contacto mais direto e mais próximo com os atores sociais, neste caso, com as famílias, o que se revelou fundamental para aceder a informações, sentimentos e interpretações do público-alvo. Os registos dos dados observados tomaram a forma de Diários de Bordo.

c) Conversas informais

As conversas informais tornaram-se essenciais durante todo o processo, “pois estas, pelo seu carácter descontraído, podem ter interesse durante a intervenção na instituição, uma vez que através do seu carácter mais espontâneo acabam por nos dar a conhecer as dinâmicas entre os diversos atores” (Vasconcelos, 2006, p. 87).

2.3. Diagnóstico de necessidades

O contexto onde o estágio decorreu pressupôs determinadas especificidades no que concerne ao seu público-alvo, pelo que considerámos que, numa fase inicial, privilegiaríamos o envolvimento dos sujeitos na realização do diagnóstico de necessidades e/ou interesses. Assim, considerámos ter favorecido esse envolvimento através do contacto com as famílias do CSL, assim como com os profissionais que trabalham no mesmo, entre os quais podemos referir a Equipa Técnica, da qual destacamos a Técnica Superior de Serviço Social, Psicóloga, e a Diretora Técnica.

Deste modo, a forma de conhecer as famílias foi possibilitada por meio de conversas informais constantes, assim como através da observação do quotidiano destes diferentes atores, especialmente nas visitas domiciliárias e nos atendimentos realizados no CSL. Por outro lado, o facto de termos tido acesso aos processos individuais destas famílias (análise documental) permitiu-nos traçar o seu perfil e identificar uma série de problemáticas tais como: desemprego de longa duração, baixos rendimentos, isolamento, baixos níveis de escolaridade e qualificação, bem como grupos de pessoas com idade “avançada” (a partir dos 45 anos) e portadoras de doença crónica (depressão), falhas ao nível do desenvolvimento pessoal e social (saber-ser e saber-estar) e um passado de experiências profissionais de cariz indiferenciado e de curta duração.

A experiência nos atendimentos realizados permitiu corroborar estas problemáticas de forma natural e espontânea.

No que concerne aos critérios de seleção da amostra, importa salientar que houve um interesse explícito da instituição para que a intervenção visasse os utentes abrangidos pela medida do Rendimento Social de Inserção (RSI). Esta escolha teve por base a identificação de um conjunto de problemáticas no que respeita a indivíduos mais desfavorecidos e/ou com maiores dificuldades de inserção no mercado de trabalho, com idade mais avançada e detentores de competências estreitas/restritas e baixas qualificações. Dado o contexto descrito, estes indivíduos carecem e necessitam de formação para fazer face às problemáticas identificadas. Importa salientar que a motivação e a consciência destes utentes no que respeita à falta de competências pessoais, sociais e profissionais discutidas nos atendimentos realizados também tiveram grande relevância nesta escolha.

Todavia, antes de se desenhar uma qualquer proposta de intervenção, não é possível descurar a situação envolvente (pessoal, social e familiar) destes utentes. Decorrente desta situação, muitas famílias apresentam uma fragilidade emocional e uma desestruturação racional, pelo que se torna urgente encontrar estratégias de intervenção que os motivem, de forma a captar a sua atenção e conseqüente participação, com vista ao sucesso do projeto.

Deste modo, contemplou-se a possibilidade de trabalharmos as várias problemáticas através do recurso a atividades lúdicas, mais concretamente através da exploração de diferentes dinâmicas de grupo e individuais. As dinâmicas lúdicas foram bem-vindas pela sua componente atrativa e lúdica, mas, igualmente, educativa. Surgem, então, como fio condutor desta intervenção, sendo a plataforma através da qual se introduziram regras e se dinamizaram diversas atividades.

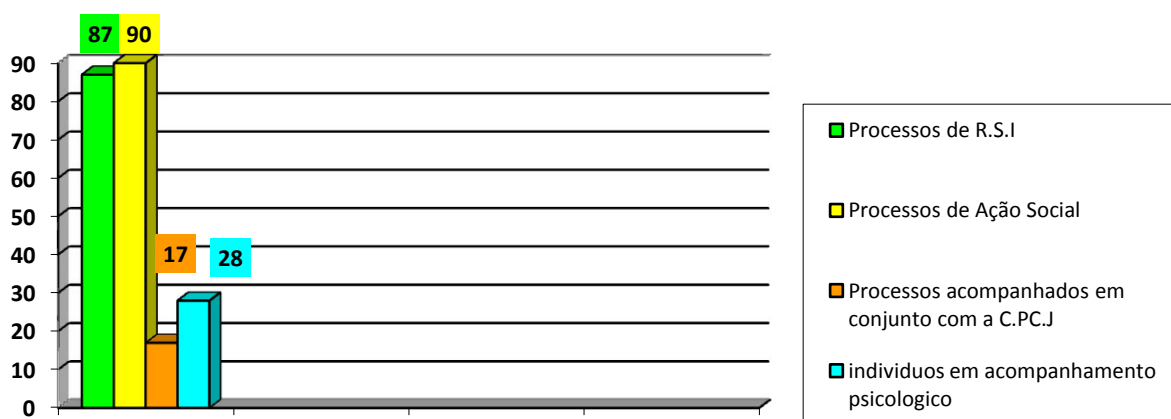
Para o tratamento dos dados qualitativos, resultantes da análise documental e dos diários de bordo, recorreremos à análise de conteúdo. Os dados quantitativos foram tratados no Excel 2013, tendo por base a estatística descritiva.

O Serviço de Atendimento/Acompanhamento Social acompanhou, até ao momento, **87** processos de Rendimento Social de Inserção, dos quais, ao longo destes meses, foram cancelados **13** processos por vários motivos que serão explicados posteriormente e **2** foram transferidos para outras freguesias do Concelho de Santa Maria da Feira e para outros concelhos.

A nível de processos de ação social tradicional, estiveram em acompanhamento **140** processos dos quais **90** processos se mantiveram ativos ao longo do ano. Estiveram também em acompanhamento **17** Processos, em conjunto com a CPCJ de Santa Maria da Feira e com a Equipa de Assessoria aos Tribunais.

Importa salientar que de um total de **460** indivíduos acompanhados **28** estiveram em acompanhamento psicológico durante o ano de 2016/2017, o que fez um total de **104** consultas de Psicologia. Foram efetuados ao longo do ano de 2017, nesta resposta social atípica, **673** Atendimentos e **103** visitas ao domicílio.

Gráfico 1 - Nº de processos acompanhados durante o ano de 2017

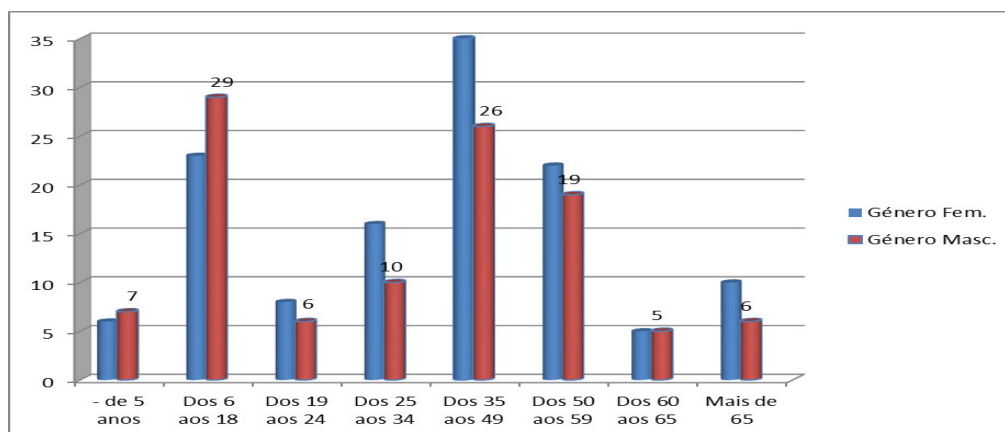


De acordo com os atendimentos efetuados, recolha de informação e respetivos dados referentes a cada indivíduo/família, continuamos a ter como principal problemática o desemprego. Assistimos a um crescente número de pessoas designadas por “inativos” disponíveis que não procuram emprego (aqueles que depois de tanto procurar, perderam a esperança de encontrar trabalho, e deixaram de procurar emprego), que já não são considerados nas estatísticas do INE como desempregados.

Verifica-se a uma constante saída de jovens quadros para o estrangeiro, pondo em causa a recuperação e o futuro do país. A exclusão prematura do mercado de trabalho continua a despoletar graves perturbações a nível psicológico (depressões e tentativas de suicídio) entre outras, para as quais continuamos a não ter respostas adequadas por parte da área da saúde mental. Estamos perante um mercado de trabalho caracterizado por uma forte insegurança e precariedade (contratos a prazo e contratos de trabalho temporário), assim como a uma forte prevalência de uma economia informal que aumenta os riscos de pobreza. Por outro lado, temos pela frente uma revolução tecnológica que está a dispensar muitos postos de trabalho. Assim, temos um mercado de trabalho complicado com ofertas de emprego a desaparecerem, principalmente na área da cortiça e calçado.

No que respeita à resposta social de Atendimento e Acompanhamento Social, como foi dito anteriormente, estiveram ativos durante o ano de 2017, 90 processos, num total de **233 indivíduos**. Importa salientar que os dados a que se referem o quadro a seguir apresentado não incluem os beneficiários de RSI.

Gráfico 2 - População abrangida pela resposta social de Atendimento/ Acompanhamento Social por idade e género



Através do gráfico 2 pode verificar-se que as faixas etárias onde se encontra mais indivíduos é na faixa etária dos 35 – 49, seguida da faixa etária dos 50 aos 59 anos, sendo de salientar que estas duas faixas etárias incluem as pessoas adultas que têm baixos rendimentos e que na sua maioria estão desempregadas.

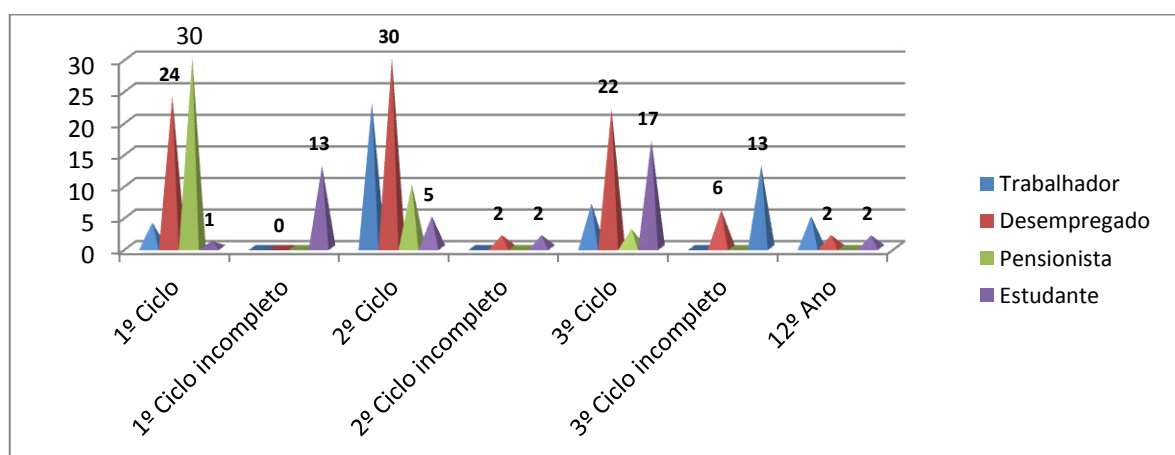
Em Lourosa, a situação do desemprego prende-se com o facto de a maioria das empresas (área da cortiça) terem encerrado e as pessoas que lá trabalhavam terem baixos níveis de qualificação, dando assim origem a desempregados de longa duração, pois existe um

desajuste entre os níveis de qualificação disponíveis e os exigidos pelas entidades empregadoras, que são na sua maioria em outras áreas.

Mantém-se a situação denominada por “desemprego cultivado“, que se traduz na inadequação psicológica ao nível da baixa autoestima, fazendo com que a pessoa se habitue a este estado de pobreza não tendo objetivos. Nestas duas faixas etárias, as pessoas que estão desempregadas, na sua maioria desempregados de longa duração, denominados pelo INE como “inativos”, começam a sentir que estão numa fase da sua vida em que têm pouca probabilidade de conseguir emprego, pelas razões anteriormente assinaladas, mas, por outro lado, sentem vitalidade e capacidade suficientes para aceder a um novo emprego.

Importa salientar que começa a ser preocupante o número de pedidos de apoio de grupos mais vulneráveis da população, nomeadamente os idosos, pois os cortes que se foram registando na área da saúde, para além de colocarem em risco a qualidade dos serviços prestados, impedem a aquisição de medicação, principalmente para pessoas com mais de 65 anos. Estas pessoas encontram-se em situação de carência económica não só por terem pensões baixas, mas também porque estão ajudar os filhos que ficaram desempregados, os quais pedem ajuda financeira aos pais, porque não tem como fazer face às despesas, principalmente de habitação.

Gráfico 3 - População atendida pelo S.A.A.S por habilitações literárias e situação profissional³



Relativamente às habilitações literárias e situação profissional, continua a verificar-se que a população atendida ao nível da Ação Social Tradicional continua a possuir baixas qualificações escolares e formação, principalmente os adultos, pois o maior número de utentes

³ Menores a cargo da família que ainda não estudam, mas estão integrados em creche e jardim-de-infância ou a cargo de familiares.

tem o 2º ciclo completo, que corresponde a 30 utentes, seguida da categoria de utentes com o 1º ciclo a que corresponde 24 utentes.

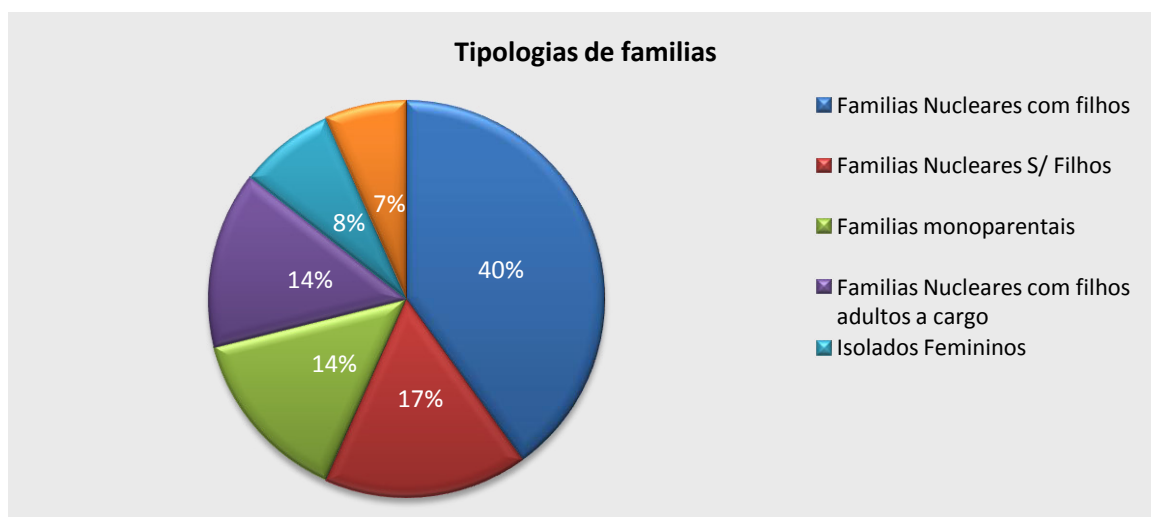
A problemática que se continua a destacar-se nos atendimentos efetuados a nível da Ação Social é o desemprego, pois, num universo de 233 pessoas, 86 estão desempregadas, uma vez que encerraram várias empresas ao longo destes anos na freguesia de Lourosa e zona limítrofe. O mercado de trabalho, como já foi dito anteriormente, passou a caracterizar-se por uma grande instabilidade, precariedade, situações duradouras de afastamento do mercado de trabalho e trabalho informal. Maioritariamente, temos cidadãos que vivenciam uma situação de desemprego de longa duração, associados a vários fatores:

- **Insuficiente ou inadequada formação e qualificação profissional;**
- **Ausência ou reduzida experiência anterior de trabalho;**
- **Grupos de pessoas com idade “avançada” (a partir dos 45 anos) e portadoras de doença crónica (depressão).**

Por outro lado, continuamos a verificar que as famílias têm baixos rendimentos, pois são agregados em que, na sua maioria, apenas 1 adulto está a trabalhar ou recebe subsídio de desemprego ou pensão de invalidez/pensão de velhice com valores muito baixos face às despesas que têm.

Relativamente à tipologia de famílias acompanhadas a nível da Ação Social, a situação é a seguinte:

Gráfico 4 - Tipo de Famílias acompanhadas a nível de Acção Social tradicional



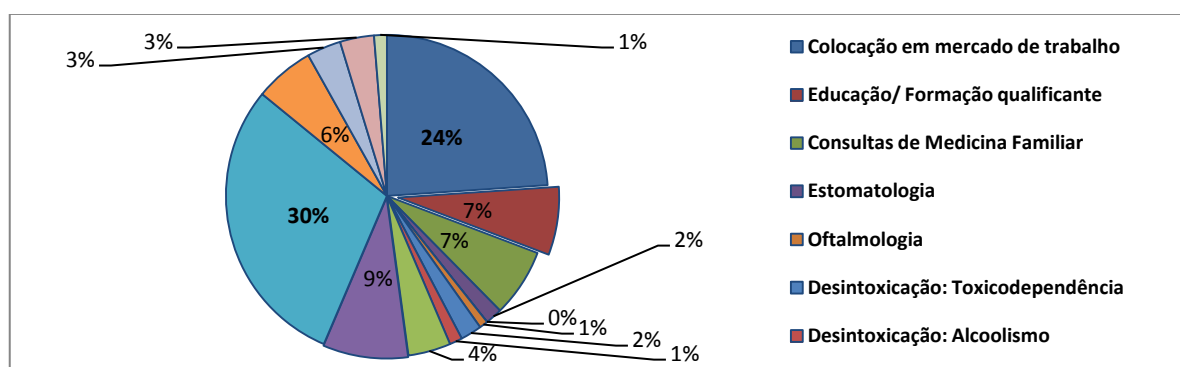
Quanto à tipologia dos agregados familiares, observa-se pelo Gráfico 8 que a maior percentagem corresponde a famílias nucleares com filhos (40%), tendo aumentado esta percentagem relativamente ao ano anterior. Segue-se a categoria de famílias nucleares sem

filhos com uma percentagem de 17% num total de 90 agregados familiares acompanhados. Continuamos a ter em Lourosa um número significativo de famílias binucleares femininas com filhos menores a cargo com baixos rendimentos.

Também com uma percentagem que se destaca surge a categoria de Famílias nucleares com filhos adultos a cargo, com o valor de 14%. Esta situação explica-se pelo facto dos adultos exercerem uma atividade laboral caracterizada por uma forte insegurança e precariedade (contratos a prazo, baixas remunerações recibos verdes, etc.), o que não lhes permite fazer face às despesas básicas do seu agregado familiar. Por outro lado, os cortes e limitações nas condições de acesso a medidas contra a pobreza vieram agravar a situação de vulnerabilidade das pessoas e famílias que acabam por não ser abrangidas por qualquer outra medida de proteção social.

Em relação ao tipo de respostas dadas às diversas situações que surgiram no atendimento e com o objetivo de se fazer face às problemáticas expostas pelos utentes, e após uma pequena análise dos encaminhamentos efetuados, verifica-se a necessidade de outras respostas em paralelo. Continuamos a verificar que o maior número de encaminhamentos no ano de 2017 continuou a ser para o IIEP/GIP (inscrição para emprego e formação profissional), devido ao elevado número de pessoas que se encontram desempregadas (86 indivíduos) num universo de 233 pessoas. Dos 90 Processos de Ação Social ativos e acompanhados em 2017, foram contratualizados através de acordos de inserção de Ação Social tradicional 70 Processos, como podemos ver no gráfico seguinte (Gráfico 5).

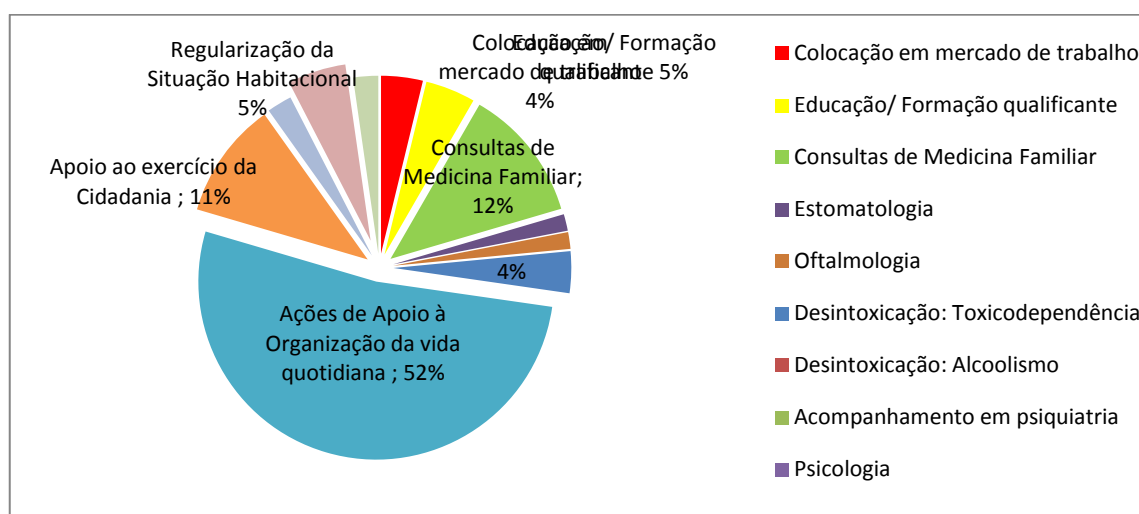
Gráfico 5 – Nº de Ações Contratualizadas nos Acordos de Inserção de Ação Social por área de Inserção



A nível das ações contratualizadas e em execução, destaca-se, como se pode verificar através do Gráfico 6, o apoio a nível das relações e dinâmicas da população, sendo seguidas pelas consultas de Medicina familiar, a que corresponde 12% das ações contratualizadas,

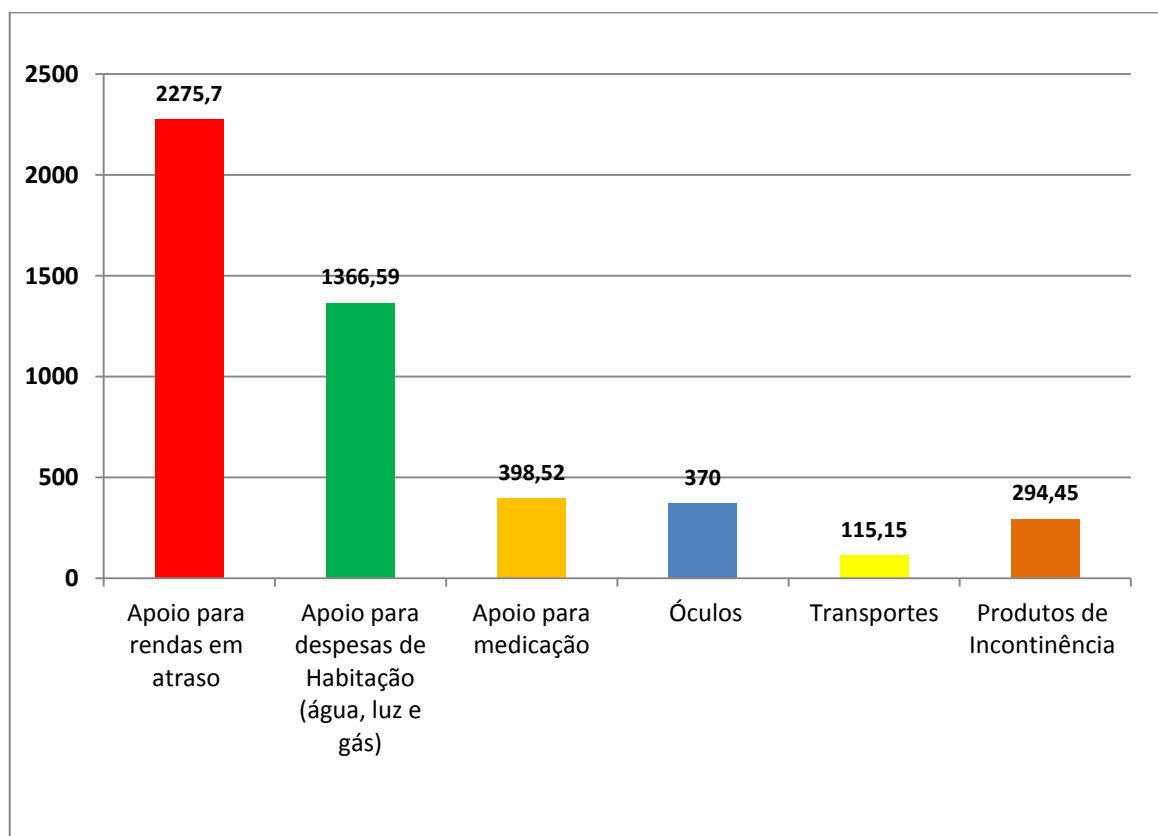
devido ao bom trabalho efetuado pela Unidade de Saúde Familiar de Lourosa. De facto, a nível do emprego, a execução continua a ser muito baixa, pois só foram colocadas 5 pessoas, em 56 indivíduos que contratualizaram nesta área e foram encaminhadas para o I.E.F.P e para as diversas estruturas existentes no concelho ligadas à área do Emprego (GIP de Lourosa e ALPE). Em termos da formação, verificamos que corresponde a apenas 5%.

Gráfico 6 – Nº de Ações Contratualizadas em Execução a nível de Acordos de Inserção em Ação Social



De acordo com as orientações, disponibilizadas pelo Centro Distrital de Aveiro e descritas no Regulamento Interno da Resposta Social de Atendimento e Acompanhamento social, são atribuídas as Prestações Pecuniárias de carácter eventual. Foram efetuados ao longo de 2017, 42 apoios através da Verba dos Subsídios Eventuais. Há semelhança dos anos anteriores, também em 2016, verifica-se que grande parte da verba foi atribuída na área da habitação, sendo a rubrica de apoio a rendas em atraso a mais elevada como se pode verificar no Gráfico 7; de seguida, temos outra rubrica ligada à habitação que se refere ao apoio a despesas de habitação (bens essenciais tais como a luz, água e gás).

Gráfico 7 - Subsídios eventuais atribuídos no ano de 2017, por rubricas

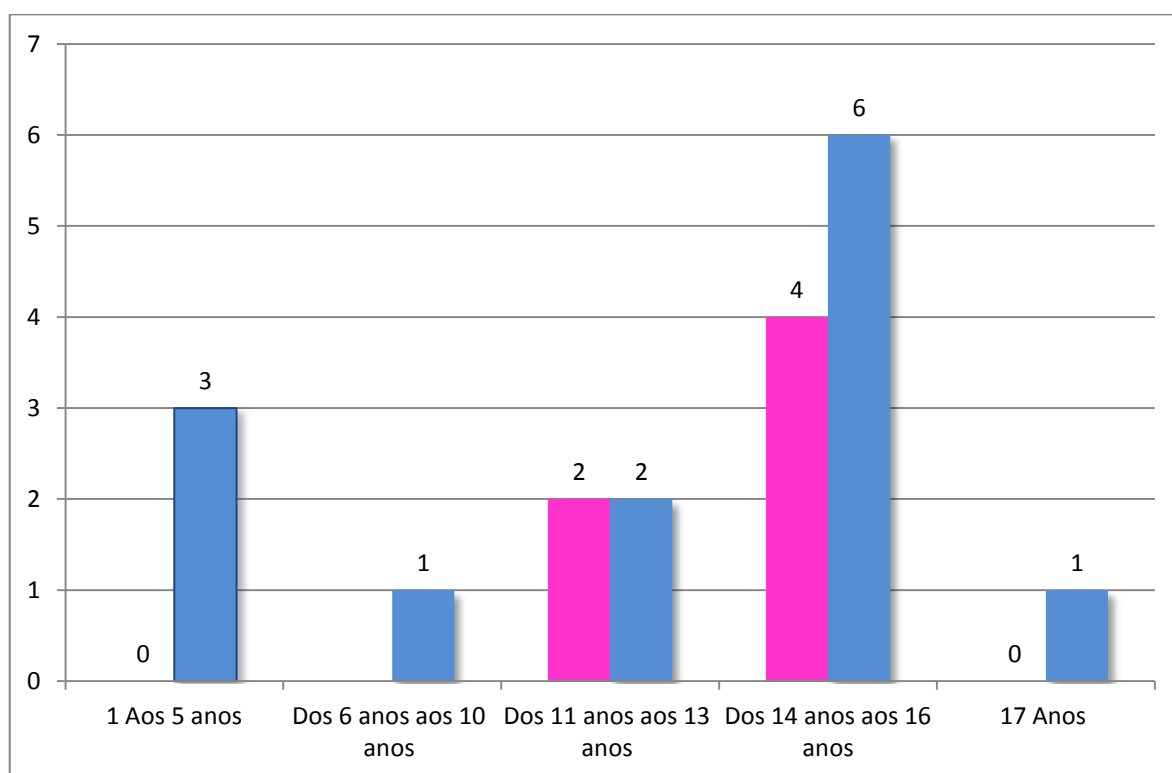


Concluimos que o agravamento da situação das famílias e indivíduos, com a subida generalizada de impostos, da situação de desemprego, colocou muitos cidadãos em incumprimento com as suas obrigações para com as instituições de crédito.

Como consequência, verifica-se o aumento do número de despejos, de casas sobrelotadas e o aumento do número de pedidos de atribuição de habitação social. Em simultâneo, torna-se visível a dificuldade que os cidadãos enfrentam para garantir as despesas regularizadas das suas habitações, daí a segunda rubrica em que foram dados mais apoios ser a rubrica ligada às despesas de habitação (bens essenciais tais como a luz, água e gás).

A rubrica que se segue está relacionada às situações de menores acompanhadas no ano de 2017 em parceria com a Comissão de Proteção a Crianças e Jovens de Santa Maria da Feira e Equipa de Assessoria aos Tribunais da Segurança Social.

Gráfico 8 - Processos de menores acompanhados por idades e Género em 2016/2017



Ao longo de 2017, estiveram em acompanhamento 17 Processos num total de 19 crianças e jovens. É de salientar que, ao longo do ano, foram arquivados 5 processos por decisão da CPCJ de Santa Maria da Feira, depois de serem feitas visitas domiciliárias, contactos com respetivos professores e familiares e elaboração de Relatório Social. Foram integradas, durante o ano, mais 2 situações em instituições. Outras situações passaram para o Tribunal, por não assinatura por parte dos progenitores do acordo de Promoção e Proteção elaborado pela CPCJ. Continuam em acompanhamento 16 situações em que foi pedido pela CPCJ para ser feito um acompanhamento a vários níveis, de acordo com as medidas aplicadas no Acordo de Promoção e Proteção assinado com os progenitores.

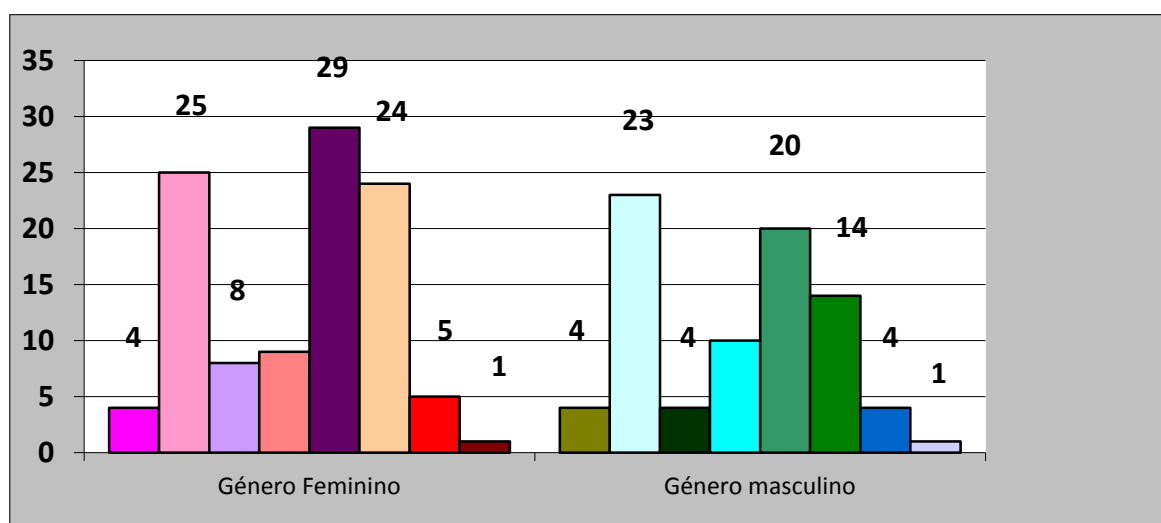
Quanto às problemáticas, continua a destacar-se o mau comportamento a nível escolar (comportamento agressivo para com professores e restantes funcionários), assim como o desinteresse por parte dos jovens em frequentar a escola e a ausência por parte dos pais na vida escolar dos filhos. As problemáticas de risco social no contexto do agregado familiar (desemprego, a insuficiência de recursos financeiros, a violência doméstica) também continuam a aumentar e a originar situações muito complicadas para as nossas crianças e jovens.

O desemprego, a escassez de recursos económicos que as nossas famílias têm, provocam um impacto negativo sobre a saúde mental e o bem-estar de cada pessoa, dando origem a um largo espectro de transtornos do tipo ansioso e depressivo, para o qual o nosso Sistema Nacional de Saúde não consegue dar resposta adequada em tempo útil, a não ser a prescrição de medicação. Deste modo, o CSL continuou a assegurar, dentro do que lhe é possível, o acompanhamento psicológico a pessoas de famílias carenciadas assim como a crianças e jovens que a escola não consegue fazer um acompanhamento permanente. Estiveram ao longo do ano de 2017 em acompanhamento pela Dr.^a Mónica 16 adultos e 12 jovens/ crianças, num total de 104 atendimentos.

A resposta social de Atendimento/Acompanhamento Social acompanhou 87 processos de Rendimento Social de Inserção (RSI), dos quais, ao longo destes meses, foram cancelados 13 processos por vários motivos que serão explicados posteriormente e 2 foram transferidos para outras freguesias do Concelho de Santa Maria da Feira e para outros concelhos. Ao longo do ano de 2017, foram realizados 387 atendimentos a nível das famílias beneficiárias desta prestação e 55 visitas domiciliárias.

Relativamente ao RSI, de acordo com Gráfico 9, verificamos que as faixas etárias que abrangem mais beneficiários da prestação de RSI é a faixa dos 35 anos 49 anos, o que corresponde a 49 pessoas, seguida da faixa etária dos 50 aos 59 anos, onde estão integradas 38 pessoas. Ambas as faixas etárias dizem respeito a cidadãos que estão em idade ativa.

Gráfico 9 - População abrangida pela medida R.S.I. por idade e género

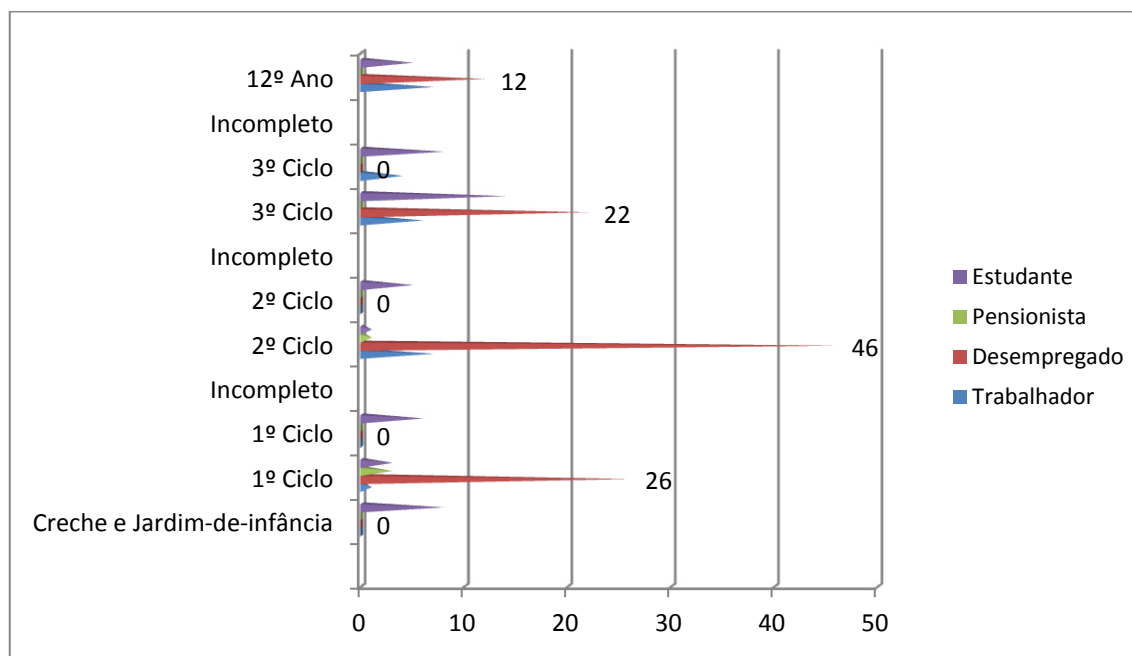


Concluimos que continuamos a ter na cidade de Lourosa um elevado número de pessoas desempregadas, salientando-se que se trata de desempregados de longa duração, pois trabalharam a maior parte da sua vida em empresas ligadas à área da cortiça e calçado, não tendo experiência noutra área de trabalho.

Relativamente às habilitações literárias e situação profissional (Gráfico 10), podemos também observar que continuam a existir baixos níveis de escolaridade, **46 cidadãos** desempregados com o 2º ciclo completo, seguindo-se a categoria de beneficiários com o 1º ciclo completo a que corresponde **26 indivíduos** desempregados, e depois a categoria de 3º ciclo com **22 pessoas**.

Apesar das baixas qualificações, muitos beneficiários foram encaminhados para diversas áreas de formação profissional, embora estas formações não correspondam às necessidades do mercado de trabalho desta zona geográfica, não constituindo, assim, uma mais-valia na integração no mercado de trabalho.

Gráfico 10 - Beneficiários por habilitações literárias e situação profissional

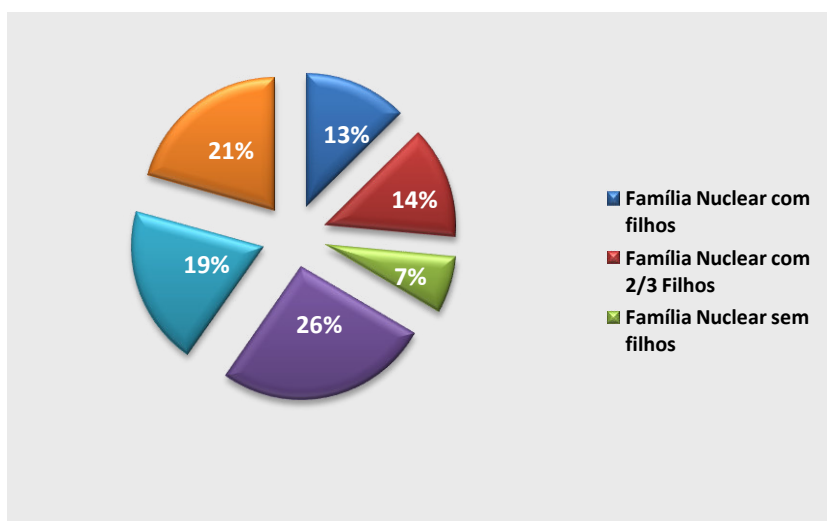


Através do cruzamento de dados (escolaridade / situação profissional), concluimos que continuamos a ter um elevado número de beneficiários em situação de desemprego: 106 indivíduos num universo de 185 pessoas que recebem esta prestação. Estes dados demonstram

que a crise no setor secundário continua a predominar na freguesia de Lourosa e nas freguesias vizinhas.

Quanto à tipologia de famílias que recebem a prestação de RSI, segundo o Gráfico 11, podemos observar que a maior parte das famílias que continuam a receber a prestação de RSI são famílias monoparentais, sendo o elemento adulto a mulher, correspondendo a 26% num total de 87 famílias. Por se tratar sobretudo de “mães” sós com crianças e jovens, estão em geral numa situação de maior vulnerabilidade no plano económico, pois tem que fazer face a todas as despesas sozinhas. Segue-se a categoria de mulheres isoladas a que corresponde 21% do total de famílias acompanhadas e, de seguida, a categoria de homem isolado com o valor 19%. As famílias nucleares com vários filhos começam de novo a aumentar, em comparação como que se passava há alguns anos, correspondendo a 14%.

Gráfico 11 - Tipologia de famílias beneficiárias da Prestação de RSI



As famílias acompanhadas pelo Serviço de Acompanhamento Social continuam a sofrer as mudanças que a sociedade lhes impõe, procurando adaptar-se e estruturar-se em função das novas realidades e das novas problemáticas. A maioria das famílias beneficiárias, não tem rendimentos fixos, vivendo exclusivamente da prestação de RSI, pois trata-se de pessoas que são desempregados de longa duração. Além disso, o maior número de famílias que recebem esta prestação são as famílias monoparentais, em que a mulher está desempregada e tem filhos a seu cargo.

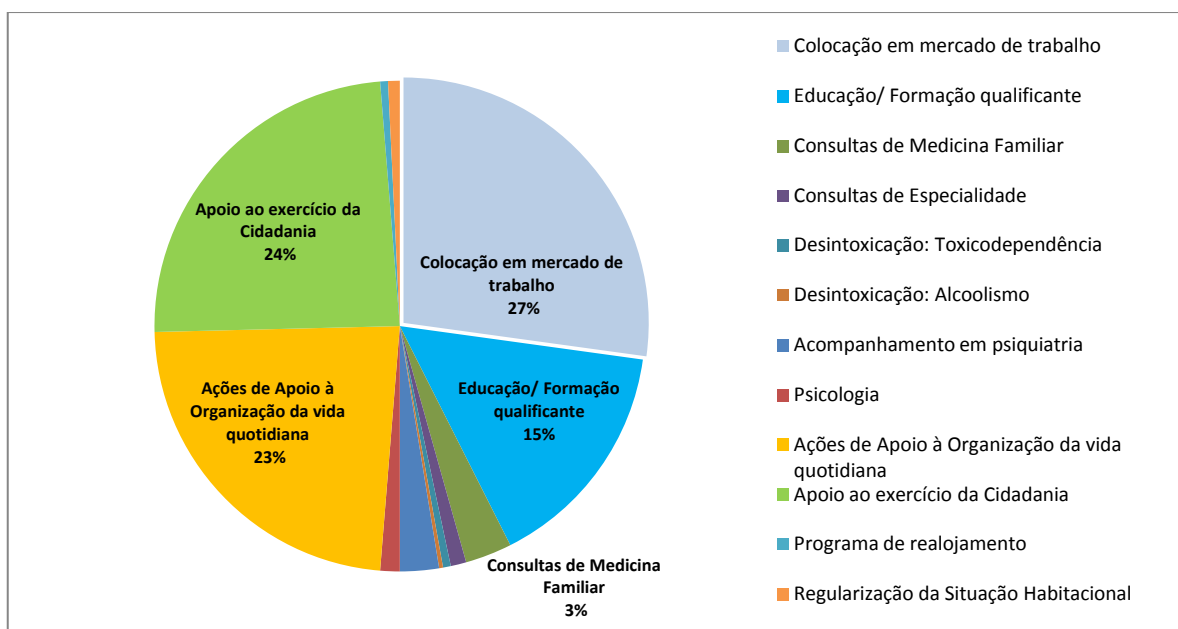
Existem apenas algumas famílias que tem como rendimentos principais o seu salário, cujo valor é baixo face às despesas, pois trata-se do salário mínimo nacional e que com o qual a família não consegue fazer face as despesas com a habitação. Por outro lado, como é visível,

uma grande parte destas famílias tem um dos elementos a fazer alguns “biscates” na área da cortiça, sem qualquer vínculo ou proteção social. Neste sentido, é impossível saber de verdade qual o valor auferido neste tipo de trabalho, havendo uma forte prevalência para a economia informal que aumenta os riscos de pobreza, visto tratar-se de trabalho irregular.

A maior parte da população ativa trabalha no setor secundário na indústria ligada à cortiça e ao calçado. Quanto ao tipo de vínculo, a maior parte dos ativos já se encontra na situação de efetivo, o que, no entanto, não significa que tenham estabilidade a nível do emprego, pois trata-se de pequenas empresas. Os cidadãos integrados nesta medida assinam um acordo, cujo principal objetivo consiste na reorganização a nível económico e social de cada indivíduo/agregado familiar, tendo sempre em atenção cada um dos membros e quais as suas necessidades. No que diz respeito à inserção dos utentes desta medida e à sua exequibilidade, foram assinados durante o ano de 2017, 58 acordos para renovação da prestação de RSI e foram assinados 16 primeiros acordos.

Tendo em conta o Gráfico 12, podemos verificar que a maioria dos beneficiários de RSI tem programas de inserção contratualizados na categoria de colocação no mercado de trabalho a que corresponde 27% (106 utentes) num universo de 185 utentes.

Gráfico 12 - Encaminhamentos efetuados a nível programa de inserção de RSI



Nesta área, contamos com a parceria do GIP de Lourosa, que conseguiu a colocação no mercado de trabalho de 15 beneficiários com contrato. Foram também integradas 2

beneficiárias no CSL através de candidatura ao Programa CEI +, e mais 2 beneficiários através desta medida na Junta de Freguesia de Lourosa.

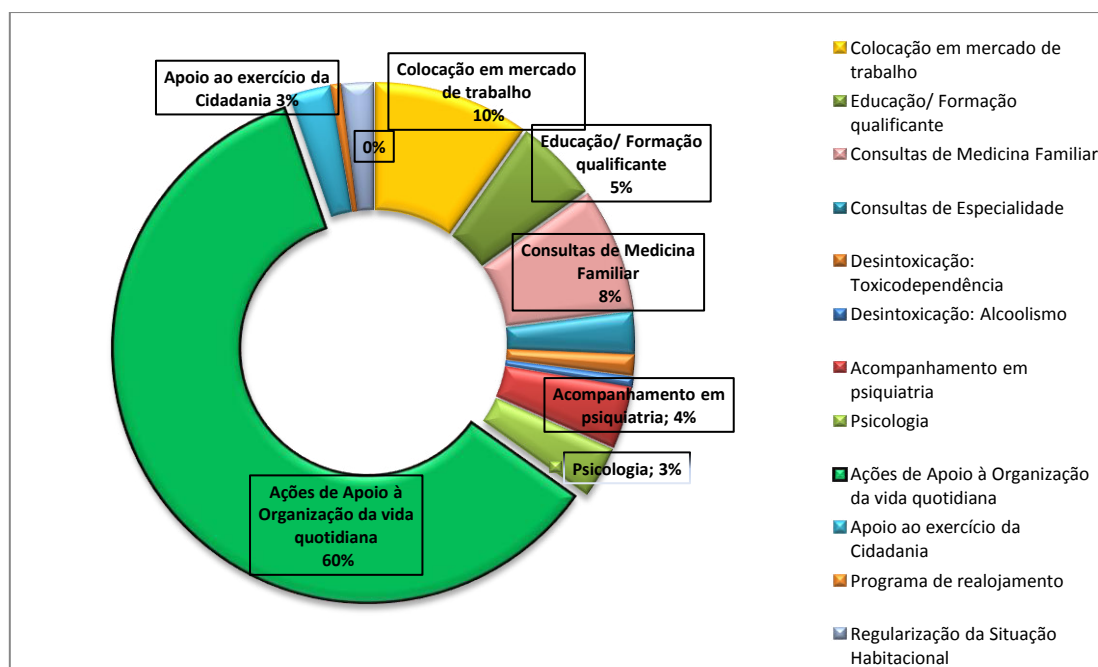
Durante o ano 2017, estiveram vários beneficiários a fazer formações modelares em diversas áreas, como Introdução à Informática e Higiene e Segurança no Trabalho. Estiveram outros beneficiários a fazer formação com equivalência escolar na área de Apoio à Comunidade, Geriatria, Serviço de Andares e Hotelaria.

De seguida, a categoria denominada de apoio ao exercício da cidadania que corresponde a 24% e que tem a ver com programa de atividades socialmente uteis (ASU). Este programa pretende que os beneficiários do RSI não vejam a sua situação como uma fatalidade e dá-lhes ainda perspetivas de empregabilidade.

Posteriormente, segue-se a categoria ações de apoio à organização da vida quotidiana (23%) que está relacionada com orientação relativamente ao acesso de direitos sociais. Trata-se de um trabalho que é efetuado pela técnica de serviço social, que é a gestora dos processos e que acompanha e negocia com os beneficiários as diversas ações do programa de inserção.

Tal como no ano anterior, seguem-se as categorias ligadas à área da saúde onde se destacam as consultas efetuadas na unidade de saúde de Lourosa pelo médico de família e a outras especialidades, designadamente psiquiatria, oftalmologia, estomatologia e psicologia.

Gráfico 13 - Nº de Ações contratualizadas em execução

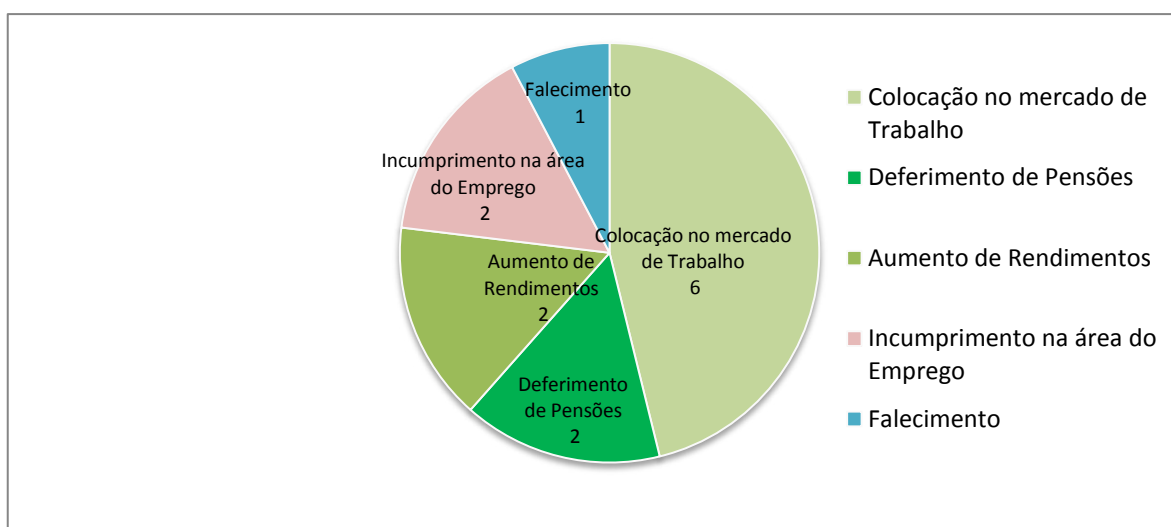


Quanto à realização das ações inscritas no programa de inserção, destacamos, conforme pode ser visualizado no gráfico 13, as dificuldades na área do emprego, sendo que

se caracterizam por pouca eficácia, pois num total de 107 indivíduos que contratualizaram apenas foram integrados 15 beneficiários, o que corresponde 10%. Também sem exequibilidade se encontra a categoria de Apoio ao Exercício da Cidadania, pois, sendo necessário fazer um seguro de acidentes, continua a não ter muita adesão.

Relativamente aos motivos de cancelamento da prestação de RSI (Gráfico 14), existem vários fatores, como em anos anteriores: falecimento, incumprimento na área de emprego, aumento de impostos, deferimento de pensões, etc.

Gráfico 14 - Motivos de cessação da prestação de RSI



No atual contexto e no âmbito das medidas de política social, a proteção social tem sido a mais afetada, sobretudo com as rígidas regras de acesso a algumas prestações sociais como o RSI, traduzindo-se numa diminuição do valor da prestação, assim como numa redução do número de beneficiários. Neste momento, as pessoas só recorrem a esta prestação porque estão numa situação de vulnerabilidade social, sendo a última solução encontrada, pois têm conhecimento das ideias erradas que a sociedade em geral tem sobre esta medida.

Através do diagnóstico de necessidades efetuado, materializado no tratamento dos dados obtidos pela análise de conteúdo dos processos individuais e aos diários de bordo resultantes do processo de observação realizado ao longo do estágio, podemos constatar que os principais aspetos a trabalhar são:

- Desenvolvimento Pessoal e Social;
- Competências Profissionais;
- Mediação de Conflitos;
- Gestão de Stress.

CAPÍTULO III

PROJETO DE INTERVENÇÃO DESENVOLVIDO NO ÂMBITO DO ESTÁGIO

3.1. Objetivos gerais

O nosso projeto de intervenção intitulado “PACE” (Promoção da Autonomia, Capacitação e Empregabilidade) é dirigido aos beneficiários de RSI do CSL, uma vez que é o público que apresenta mais necessidade de ser trabalhado e acompanhado ao nível de competências pessoais, sociais e profissionais, para que estes adquiram novos mecanismos para a sua (re) inserção no mercado de trabalho, combatendo deste modo, a sua exclusão.

Este projeto incluiu também a vertente da empregabilidade com o intuito de estabelecer uma bolsa de voluntariado que possa contribuir para a inclusão social, a promoção da autonomia financeira, bem como para o desenvolvimento pessoal e o fortalecimento da autoestima, através dos protocolos estabelecidos com as entidades parceiras do CSL

O projeto consiste por quatro oficinas: Oficina de “Competências Sociais e Pessoais”; Oficina da Empregabilidade; Oficina da Comunicação e Mediação e, por último, a Oficina do Voluntariado. Estas oficinas corresponderão aos objetivos específicos do nosso projeto, com base nos quais será elaborada a planificação das atividades.

A finalidade do nosso projeto de intervenção é combater a exclusão social e potenciar a (re) inserção socioprofissional dos beneficiários de RSI da freguesia de Lourosa, através do desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais.

No que diz respeito aos objetivos, Randolph e Posner (1992, p. 29) afirmam que os mesmos

são princípios de orientação que norteiam os esforços dos membros da equipa desenvolvidos no sentido de contribuírem para se alcançar o alvo do projeto (...) Os objetivos permitem indicar a cada grupo ou a cada pessoa aquilo que deve fazer, quando deve fazer e como avaliar o progresso.

Por sua vez, Guerra (2002, p. 164) refere que

os objectivos específicos são objectivos que exprimem os resultados que se espera atingir e que detalham os objectivos gerais, funcionando como a sua operacionalização. São formulados em termos operacionais, quantitativos ou qualitativos, de forma a tornar possível analisar a sua concretização, sendo frequentemente considerados como metas. Distinguem-se dos objetivos gerais porque não indicam direcções a seguir, mas estádios a alcançar, e assim, são, geralmente, expressos em termos mais descritivos de situações a concretizar.

Os nossos objetivos gerais são os seguintes:

- Criar e dinamizar “Oficinas” que facilitem ao público-alvo o desenvolvimento de *soft skills*, atitudes empreendedoras e competências de comunicação e relacionamento interpessoais.

- Promover o desenvolvimento de competências (pessoais, sociais e profissionais) dos beneficiários de RSI que levem a uma mudança de comportamento e de atitudes capazes de catalisar uma progressiva autonomização, criando, dessa forma, condições para a sua inclusão.

3.2. Objetivos específicos por oficina

Tabela 3 - Objetivos específicos por oficina

Oficina de Competências Sociais e Pessoais	Oficina da Empregabilidade	Oficina da comunicação e Mediação	Oficina do Voluntariado
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover a capacitação do público-alvo em termos pessoais e sociais ▪ Criar atividades que estimulem o desenvolvimento de competências transversais, essenciais para a (re) integração do público-alvo. ▪ Incorporar uma vertente de formação pessoal e social que vise a aquisição de competências básicas necessárias à convivência em sociedade. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover a cidadania e a participação ativa do público-alvo ▪ Desenvolver mecanismos potenciadores da autonomização do público-alvo ▪ Criar e desenvolver atividades que promovam a criatividade e o espírito empreendedor do público-alvo ▪ Estabelecer parcerias com entidades governamentais e associativas promotoras da integração socioprofissional do público-alvo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desenvolver técnicas de resolução ativa e criativa de problemas ▪ Promover a consciencialização para os diferentes tipos de comunicação e suas implicações no quotidiano ▪ Apresentar e trabalhar técnicas de gestão positiva e construtiva de conflitos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Refletir sobre o valor do voluntariado e a sua relação com práticas de solidariedade e de participação; ▪ Promover a empregabilidade de pessoas em situação de desemprego, preservando e melhorando as suas competências sócio profissionais, através da manutenção do contato com o mercado de trabalho; ▪ Promover a integração de beneficiários do RSI em funções que lhes permitam a aquisição de hábitos de trabalho e o estabelecimento de novas redes de suporte social.

3.3. Planificação das atividades

Após a definição dos objetivos, procedemos à planificação das atividades e estratégias de ação, as quais foram devidamente calendarizadas. Neste âmbito, tivemos como preocupação central garantir a conceção de um projeto que, embora orientado por linhas gerais previamente definidas, se mostrasse flexível, fruto de um processo contínuo de análise e de avaliação, de modo a poder responder às necessidades emergentes dos contextos e proceder a reestruturações em função dos recursos, recetividade e sucesso das atividades.

Nesta lógica, Guerra (2002, p. 167) menciona que se exige “o planeamento seja, sobretudo, um processo concertado de intervenção que, face aos objetivos construa sucessivamente *um modo de fazer, fazendo*”. Deste processo resultou um Plano de Atividades (PA) que inventaria campos de possibilidades interventivas, meios e métodos de ação, bem como a calendarização das atividades. Foi a partir desta planificação inicial que se foram reestruturando processos, objetivos e atividades, necessários à consecução do projeto.

As atividades que desenvolvemos foram elaboradas a partir da literatura sobre dinâmicas de grupo (Priotto, 2012; Antunes, 2013; Nogueira & Silva, 2006), tendo em conta as seguintes temáticas (Tabela 4), de acordo com os objetivos definidos.

Tabela 4 - Atividades e temáticas desenvolvidas no âmbito de cada oficina

Oficinas	Temáticas abordadas
Oficina de Competências Sociais e Pessoais	<ul style="list-style-type: none">▪ Carta registada com aviso de receção;▪ Respeito pelos outros;▪ Leitura e escrita;▪ Direitos gerais do consumidor;▪ Igualdade de Género;▪ Workshop de TIC'S.
Oficina da Empregabilidade	<ul style="list-style-type: none">▪ Técnicas Ativas de Procura de Emprego▪ Curriculum Vitae e Carta de apresentação▪ A entrevista de emprego;
Oficina da Comunicação e Mediação	<ul style="list-style-type: none">▪ Gestão de conflitos▪ Workshop de relacionamento e comunicação interpessoais▪ A comunicação não-verbal;▪ Gestão do stress.
Oficina do Voluntariado	<ul style="list-style-type: none">▪ Apresentação dos parceiros locais;▪ Inclusão em contexto real de trabalho.

Na Tabela 5, é possível encontrar o cronograma das atividades do projeto de intervenção:

Tabela 5 - Cronograma das atividades desenvolvidas

Atividades \ Mês	Mai. 17	Jun. 17	Jul. 17	Ag. 17	Set 17	Out. 17	Nov. 17	Dez. 17	Jan. 18
“ A Carta Registada”	X								
“ O Rótulo”	X								
“ Memória e Vocabulário”		X							
“ Como Reclamar”		X							
“ Tribunal de Opinião ”			X						
“ Introdução à Informática “			X						
“ Procura Ativa de Emprego “				X					
“ O meu CV”				X					
“ Role – Playing – A Entrevista de Emprego “					X				
“ O Conflito “					X				
“ O Conflito – Formas de Resolução “						X			
“ Workshop de Relacionamento e Comunicação Interpessoais “						X			
“ A Comunicação Não Verbal “							X		
“ Gestão de Stress “							X		
“ Oficina do Voluntariado “								X	X
“ O meu CV”				X					
“ Role – Playning – A Entrevista de Emprego “					X				
“ O Conflito “					X				
“ O Conflito – Formas de Resolução “						X			
“ Workshop de Relacionamento e Comunicação Interpessoais “						X			
“ A Comunicação Não Verbal “							X		
“ Gestão de Stress “							X		
“ Oficina do Voluntariado “								X	X

Designação da atividade: “O novelo da lã”

Gestor da tarefa: Técnica Superior de Educação Social – Anabela Rocha.

Público (s) -alvo: Beneficiários de RSI

Nota introdutória: A atividade “Novelo de Lã» tem como intuito apresentar o projeto aos formandos, assim como, a apresentação de todos os elementos do grupo, para que se conheçam.

Desenvolvimento:

- Breve apresentação das sessões aos formandos;
- Dinamização do jogo “O novelo”, como estratégia de apresentação de todos os elementos:

- (Nome, idade, gostos, expectativas sobre as sessões).
- Elaboração de um “Contrato” entre a dinamizadora e os formandos.⁴

Objetivo (s) da atividade:

- Explorar a temática das atividades: “os jogos”;
- Recolher a opinião dos formandos face ao plano de exploração das atividades;
- Criar um clima de bem-estar e empatia entre os elementos do grupo e a dinamizadora;
- Recolher a opinião dos formandos acerca da concretização do jogo “O novelo”;
- Estabelecer um compromisso entre a dinamizadora e os formandos.

Objetivo (s) para os formandos:

- Conhecer a temática a explorar nas atividades;
- Tomar consciência da importância do respeito e do compromisso no grupo para o seu bom funcionamento.

Recursos humanos: Beneficiários de RSI do CSL

Recursos materiais:

- ✓ 1 Novelo de lã;
- ✓ Cartões com as perguntas do questionário;
- ✓ “Contrato”;
- ✓ Mesas e cadeiras.

Recursos Físicos: Espaço da CASA

Métodos/ estratégias: Método ativo e expositivo.

⁴ Encontra-se em Apêndice nº 1 - “Contrato” entre a dinamizadora e os formandos.

Instrumentos de avaliação: Inquérito por questionário de satisfação.

Avaliação intermédia qualitativa através da observação direta (empenho, adesão, motivação, auscultação dos formandos (conversas informais))

Duração: 1h.

Orçamento: Sem custos associados.

Descrição da atividade:

O jogo o “novo” consiste numa dinâmica de apresentação dos elementos do grupo. O primeiro participante a apresentar-se deve segurar a ponta de um novelo de lã, começando por referir o seu nome e idade – assim como mais algum aspeto que entenda da sua identidade -, os seus gostos pessoais. Deve referir, igualmente, quais as suas expectativas que tem para este grupo (o que gostava que se fizesse, se falasse, entre outros aspetos).

Em seguida, mantendo a ponta do novelo segura, enrolada na mão ou no dedo, deve atirar o novelo para outro elemento - de preferência, para um elemento que esteja imediatamente ao seu lado – para que este prossiga com a apresentação, enrolando igualmente o novelo, e assim sucessivamente até que todos os elementos (incluindo a dinamizadora) se tenham apresentado.

Por fim, prevê-se que se tenha uma espécie de *teia*, que caracteriza o grupo. Assim, deve-se refletir acerca do conceito de “grupo” e de “compromisso”.

Atividades da Oficina de Competências Sociais e Pessoais

Atividade – 1

Designação da atividade: “Carta registada”

Gestor da tarefa: Técnica Superior de Educação Social – Anabela Rocha.

Público (s) -alvo: Beneficiários de RSI

Desenvolvimento:

• Compreender se os formandos conseguem distinguir/perceber quem é o remetente e o destinatário;

- *Brainstorming* sobre a temática;
- Apresentação dos documentos específicos dos CTT (aviso de receção, talão de registo e envelope);
- Elaboração de grupos de trabalho.

Objetivo (s) da atividade:

- Dotar os participantes de conhecimentos práticos na elaboração de uma carta registada com aviso de receção

Objetivo (s) para os formandos:

- Promover a autonomia dos formandos na elaboração de uma carta registada com aviso de receção;
- Fomentar o trabalho em grupo;
- Promover a autorreflexão sobre a importância destes conhecimentos básicos.

Recursos humanos: Beneficiários de RSI do CSL

Recursos materiais:

- ✓ Papel e materiais de escrita;
- ✓ Suporte 1: material de apoio para o desenvolvimento da atividade ⁵

Recursos Físicos: Espaço da CASA

Métodos/ estratégias: Método ativo e expositivo.

Instrumentos de avaliação: Inquérito por questionário de satisfação.

Avaliação intermédia qualitativa através da observação direta (empenho, adesão motivação, auscultação dos formandos (conversas informais))

Duração: 1h.

Orçamento: Sem custos associados.

Descrição da atividade: Esta atividade inicia-se por explicar o objetivo da mesma. De seguida, é realizado um levantamento do conhecimento que os formandos têm sobre a temática abordada através de *Brainstorming*, com o objetivo de que os formandos sejam criativos e que encontrem um conjunto de palavras ou expressões acerca do tema abordado. Assim sendo, a dinamizadora começa por referir alguma palavra relacionada com a temática, de forma a incentivar os elementos a encontrar outras. Desta forma, determinadas ideias vão permitir encadear outras. Ou seja, a dinamizadora tem um papel facilitador e orientador.

Após o levantamento do conhecimento da temática, será apresentados os documentos específicos dos CTT (aviso de receção, talão de registo e envelope), com o intuito de demonstrar como se efetua o preenchimento do documento, mais concretamente onde se coloca o remetente e o destinatário.

Este exercício é realizado em grupos de dois elementos, que têm como premissa a sua constituição ser um formando que apresente maior facilidade e outro com menor

⁵ Encontra-se em Anexo nº 1 - Aviso de Receção dos CTT.

conhecimento, não apenas com o intuito de trabalhar a temática, mas de incentivar ao espírito de interajuda e à importância do trabalho em equipa.

Atividade – 2

Designação da atividade: “O Rótulo”

Gestor da tarefa: Técnica Superior de Educação Social – Anabela Rocha.

Público (s) -alvo: Beneficiários de RSI

Desenvolvimento:

- Reflexão acerca do seu autoconceito e a valorização do outro;
- Distribuição de cartões com rótulos diferentes para cada elemento;
- Exploração do significado de autoconceito e o respeito pelo outro;
- Dinamização do jogo “rótulo”.

Objetivo (s) da atividade:

- Estimular a reflexão sobre a autoestima e o autoconceito.

Objetivo (s) para os Formandos:

- Valorizar a importância de identificarmos os que são parecidos connosco;
- Valorizar a importância de identificar os que são diferentes de nós;
- Promover a autoestima dos formandos;
- Promover competências cognitivas e emocionais.

Recursos humanos: Beneficiários de RSI do CSL

Recursos materiais:

- ✓ Cartões de cartolina e fita-cola”.

Recursos Físicos: Espaço da CASA

Métodos/ estratégias: Método ativo e expositivo.

Instrumentos de avaliação: Inquérito por questionário de satisfação.

Avaliação intermédia qualitativa através da observação direta (empenho, adesão motivação, auscultação dos formandos (conversas informais)

Duração: 1h.

Orçamento: Sem custos associados.

Descrição da atividade:

Cada participante recebe um cartão com um rótulo – diferente para cada elemento – o qual deve colar na parte da frente do tronco (ou noutra sítio, desde que seja visível para o grupo) e que apresenta expressões como “sou mentiroso: desconfia de mim”, “sou feio: goza-me”, “sou poderoso: obedece-me”, “sou engraçado: gosta de mim”, “sou de confiança:

acredita em mim”. Em seguida, o grupo deve discutir uma determinada temática, em que cada elemento deve encarar o outro consoante o rótulo correspondente. Um exemplo de pergunta inicial (para lançar a discussão) pode ser “De quem devo ser amigo?”.

Atividade – 3

Designação da atividade: “Memória e Vocabulário”

Gestor da tarefa: Técnica Superior de Educação Social – Anabela Rocha.

Público (s) -alvo: Beneficiários de RSI

Desenvolvimento:

- Dinamização dos jogos educativos: “Elimina tudo” e “STOP”.

Objetivo (s) da atividade:

- Analisar a capacidade de memória;
- Analisar o vocabulário, tendo em consideração diferentes temas.

Objetivo (s) para os formandos:

- Treinar a leitura e a escrita;
- Testar a capacidade de memória;
- Testar o nível de vocabulário dos formandos.

Recursos humanos: Beneficiários de RSI

Recursos materiais:

- ✓ Cartolina, papel e materiais de escrita.

Recursos Físicos: Espaço da CASA

Métodos/ estratégias: Método ativo e expositivo.

Instrumentos de avaliação: Inquérito por questionário de satisfação.

Avaliação intermédia qualitativa através da observação direta (empenho, adesão, motivação, auscultação dos formandos (conversas informais))

Duração: 1h.

Orçamento: Sem custos associados.

Descrição da atividade:

O jogo “Elimina tudo”: o jogo em apreço tem como intuito que os formandos memorizem o máximo de palavras possível. Assim, a dinamizadora escreve várias palavras numa folha ou cartolina. Depois disso, os formandos têm um ou dois minutos para memorizarem o máximo de palavras e, posteriormente, a dinamizadora deve ocultar essas mesmas palavras, virando a cartolina ao contrário, por exemplo. Por fim, os formandos escrevem num papel todas as palavras que se lembram (sem erros ortográficos).

O jogo “STOP”: Neste exercício, os formandos devem, num papel, fazer várias colunas com diversos temas indicados pela dinamizadora, podendo eles próprios sugerir temas. A título de exemplo, podem ser incluídos os seguintes aspetos: nomes, verbos, animais, cores, flores e plantas, alimentos, países e cidades, profissões, entre outros. Alternadamente, alguém diz uma letra e todos têm de preencher o papel com as palavras que começam com a respetiva letra.

Rotativamente, haverá uma pessoa que deve dizer *Stop* e os restantes elementos têm de parar de imediato. A escolha deste formando deve ser feita antes de cada jogo. Importa referir ainda que, mesmo que essa pessoa não tenha preenchido todos os campos, pode dizer *Stop*, desde que considere que não consegue encontrar mais palavras. Assim, impede os outros de escreverem mais.

Este exercício inclui ainda um sistema de pontos, em que os jogadores ganham pontos de acordo com os seus resultados. Assim, a pessoa pode ganhar 20 pontos, se apenas ela conseguiu encontrar uma palavra para a letra em jogo; pode ganhar 10 pontos, se tiver uma palavra diferente de todos os outros elementos; e pode ganhar 5 pontos, se a caso acha pelo menos outro elemento que escreva a mesma palavra. No final, deve-se somar os pontos e registar esse resultado. O jogo do *Stop* deverá ser realizado, pelo menos, 5 vezes, para que seja possível que todos os jovens participem na escolha da letra, assim como todos possam dizer *Stop*.

Atividade – 4

Designação da atividade: “Como reclamar”

Gestor da tarefa: Dr.^a Catarina Silva (DECO)

Público (s) -alvo: Beneficiários de RSI

Desenvolvimento:

- Levantamento do conhecimento dos formandos acerca do “Livro de Reclamações” e dos direitos dos consumidores;
- Apresentação do “Livro de Reclamações”, assim como os procedimentos a ter em consideração no preenchimento da folha de reclamação.

Objetivo (s) da atividade:

- Informar os participantes dos direitos que possuem enquanto consumidores;
 - Dotar os participantes de conhecimentos práticos na elaboração do preenchimento da folha de reclamação;

- Identificar identidades/organismos com “Livro de Reclamações”.

Objetivo (s) para os formandos:

- Garantir que os direitos dos formandos, enquanto consumidores, sejam devidamente acautelados;
- Informar os formandos de como se atua em caso de recusa da disponibilização imediata e gratuita do “Livro de Reclamações”;
- Promover a reflexão sobre os direitos e deveres da convivência em sociedade.

Recursos humanos: Beneficiários de RSI

Recursos materiais:

- ✓ Papel e materiais de escrita;
- ✓ Suporte 2: Folheto informativo sobre o “Livro de Reclamações” e a folha de reclamação⁶.

Recursos Físicos: Espaço da CASA

Métodos/ estratégias: Método ativo e expositivo.

Instrumentos de avaliação: Inquérito por questionário de satisfação.

Avaliação intermédia qualitativa através da observação direta (empenho, adesão motivação, auscultação dos formandos (conversas informais)

Duração: 1:30h.

Orçamento: Sem custos associados.

Descrição da atividade: A presente atividade inicia-se por um levantamento acerca da temática abordada. O “Livro de Reclamações” é apresentado de seguida, assim como a sua estrutura, os aspetos a ter em consideração antes de preencher a folha de reclamação, nomeadamente ler atentamente as instruções constantes no mesmo. É referido também a importância do consumidor/utente de identificar-se corretamente e de descrever de forma clara, objetiva e concisa, a razão de ser da reclamação, bem como os factos importantes para a perceção correta do problema. Ao longo da sessão, é enfatizado a importância de ter consciência dos nossos direitos enquanto consumidores, assim como os nossos deveres, ou seja, reclamar é um direito numa sociedade democrática.

Para finalizar a atividade é exposta uma listagem das entidades/organismos que possuem “Livro de Reclamações”.

⁶ Encontra-se em Anexo nº 2 - Folheto informativo sobre o “Livro de Reclamações” e a folha de reclamação.

Atividade – 5

Designação da atividade: “Tribunal de opinião”

Gestor da tarefa: Técnica Superior de Educação Social – Anabela Rocha.

Público (s) -alvo: Beneficiários de RSI

Desenvolvimento:

- Formação de grupos de trabalho;
- Visualização de um vídeo acerca da temática, disponível em

<https://www.youtube.com/watch?v=74eofUlyx5o>

- Debate e reflexão acerca dos materiais apresentados para discutir o tema.

Objetivo (s) da atividade:

- Promover a reflexão em torno da forma como os estereótipos de género tendem a acentuar a desigualdade entre homens e mulheres;
- Consciencializar para a importância de uma participação igualitária na realização de atividades coletivas, sem diferenciação dos trabalhos ou responsabilidades segundo o sexo;
- Consciencializar os formandos para as diferenças existentes ao nível dos papéis desempenhados pela mulher e pelo homem na esfera familiar, profissional e na sociedade em geral.

Objetivo (s) para os formandos:

- Promover a reflexão acerca da igualdade de género;
- Promover o espírito criativo;
- Fomentar a capacidade crítica e de argumentação dos formandos;
- Consciencializar os formandos para o facto de que os valores e as crenças de cada um influenciam as suas opções;
- Sensibilizar para as dificuldades de uma decisão por consenso quando os valores e os conceitos morais estão em discussão.

Recursos humanos: Beneficiários de RSI

Recursos materiais:

- ✓ Suporte 3: PowerPoint⁷
- ✓ Computador com acesso à internet;
- ✓ Suporte 4: Cartões com frases sobre a temática⁸.

Recursos Físicos: Espaço da CASA

⁷ Encontra-se em Anexo nº 3 – PowerPoint.

⁸ Encontra-se em Anexo nº 4 – Cartões sobre a Temática.

Métodos/ estratégias: Método ativo e expositivo.

Instrumentos de avaliação: Inquérito por questionário de satisfação.

Avaliação intermédia qualitativa através da observação direta (empenho, adesão, motivação, auscultação dos formandos (conversas informais)).

Duração: 1:30h.

Orçamento: Sem custos associados.

Descrição da atividade: No início da atividade são distribuídos os cartões pela sala. Em seguida, os formandos, de forma individual, recolhem o cartão com o “dito popular” com o qual se identificam, ou não. Depois, é-lhes pedido para refletir sobre a posição que tomarão face a cada frase (“concordo” ou “discordo”) e elencar os seus argumentos. É pedido a cada formando para ler o “dito popular” escolhido, justificando o porquê da sua escolha, estimulando desta forma o seu sentido crítico, a sua capacidade de argumentação e o respeito pela opinião dos outros. Posteriormente, de modo a estimular o debate, é visualizado um vídeo que aborda a temática da desigualdade de género, mais concretamente a desigualdade de formação/educação e a desigualdade a nível salarial. Para ultimar o momento de reflexão, é exposto um PowerPoint, fazendo a alusão de como as mulheres eram vistas nas décadas de 50 e 60, com o intuito dos formandos identificarem as mudanças do papel da mulher na sociedade. Para finalizar, é pedido a cada formando presente para fazer um balanço do debate, nomeadamente do que aprenderam e das dificuldades que sentiram ao escutar opiniões contrárias às suas.

Atividade – 6

Designação da atividade: “Introdução à informática”

Gestor da tarefa: Técnica Informática – Dr.^a Isabel Martins.

Público (s) -alvo: Beneficiários de RSI

Desenvolvimento:

- Breve apresentação do teclado do computador;
- Manuseamento do rato;
- Explicação do procedimento de como ligar e desligar o computador;
- Introdução ao processador de texto (Microsoft Office Word);
- Como aceder e efetuar pesquisas na Internet.

Objetivo (s) da atividade:

• Dotar os formandos de competências básicas de como manusear um computador, quer a nível de elaborar documentos, assim como aceder e realizar pesquisas na Internet.

Objetivo (s) para os formandos:

- Consciencializar para a importância das TIC no mundo de trabalho;
- Promover competências de procura ativa de emprego nos formandos;
- Promover a (re)inserção dos formandos na sociedade.

Recursos humanos: Beneficiários de RSI**Recursos materiais:**

- ✓ Computador com acesso à Internet;
- ✓ Suporte 5: Exercício desenvolvido na atividade⁹

Recursos Físicos: Espaço da CASA**Métodos/ estratégias:** Método ativo e expositivo.**Instrumentos de avaliação:** Inquérito por questionário de satisfação.

Avaliação intermédia qualitativa através da observação direta (empenho, adesão, motivação, auscultação dos formandos (conversas informais)).

Duração: 2h.**Orçamento:** Sem custos associados.

Descrição da atividade: É distribuído no início da atividade o exercício que será realizado no desenvolver da sessão, intitulado “Introdução à informática”, que é constituído por três módulos.

No primeiro é abordado o computador, onde serão introduzidos os elementos constituintes do mesmo (rato, teclado, ecrã, colunas, impressora); reconhecimento do ambiente de trabalho e dos atalhos dos programas básicos; manuseamento do rato; ligação e encerramento do computador.

No segundo módulo é introduzido o processador de texto (Microsoft Office Word), onde será trabalhado o reconhecimento do atalho para o Word (abrir e fechar o programa; utilização orientada do teclado; criação de uma pasta; criação de um documento no Word; criação de uma tabela; inserir imagens; inserir ClipArt e imprimir documentos).

No último módulo referente à Internet será abordado como efetuar pesquisas no Google, assim como aceder a páginas na internet e como enviar e receber mensagens no correio eletrónico.

Atividades da Oficina da Empregabilidade

⁹ Encontra-se em Anexo nº 5 – Exercício de Informática.

Atividade 1

Designação da atividade: “Procura ativa de emprego”

Gestor da tarefa: Dr.^a Marília Pinto: IEPF – de Santa Maria da Feira

Público (s) -alvo: Beneficiários de RSI

Desenvolvimento:

- Registo dos formandos na página da Internet do IEPF;
- Pesquisa de anúncios de emprego na Internet;
- Disponibilização de uma lista que contempla todos os contatos de emprego e formação da área de residência dos formandos;
- Preenchimento de um quadro que permitirá descobrir as competências de cada um;
- Elaboração de um compromisso entre os formandos e a coordenadora do projeto, de forma a responsabilizar os formandos na procura ativa de emprego;
- Discussão de alguns conselhos práticos para a procura ativa de emprego.

Objetivo (s) da atividade:

- Motivar os formandos para a procura ativa de emprego;
- Consciencializar os formandos que os métodos a seguir na procura de emprego, depende das suas características próprias.

Objetivo (s) para os formandos:

- Promover o desenvolvimento de atitudes e comportamentos facilitadores de (re) inserção no mercado de trabalho.

Recursos humanos: Beneficiários de RSI

Recursos materiais:

- ✓ Computador com acesso à Internet;
- ✓ Suporte 6: A cidadania e a Procura ativa de Emprego¹⁰;
- ✓ Suporte 7: Conselhos práticos¹¹;
- ✓ Lista de contatos de emprego e formação;
- ✓ Suporte 8: Organização do tempo¹².

Recursos Físicos: Espaço da CASA

Métodos/ estratégias: Método ativo e expositivo.

¹⁰ Encontra-se em Apêndice nº 2 - A cidadania e a Procura ativa de Emprego.

¹¹ Encontra-se em Apêndice nº 3 - Conselhos práticos.

¹² Encontra-se em Apêndice nº 4 - Lista de contatos de emprego e formação.

Instrumentos de avaliação: Inquérito por questionário de satisfação.

Avaliação intermédia qualitativa através da observação direta (empenho, adesão, motivação, auscultação dos formandos (conversas informais)).

Duração: 1:30h.

Orçamento: Sem custos associados.

Descrição da atividade: A atividade inicia por pedir aos formandos para ligar o computador e acederem à Internet, copiando o *link* do IEFP. Em seguida, a convidada faz uma breve explicação das funcionalidades da página do IEFP e auxilia, de forma individual, cada formando no registo na página, enfatizando que o registo é importante na procura ativa de emprego. Após o registo, é pedido aos formandos para efetuarem uma pesquisa de anúncios de emprego, mediante as suas características.

Posteriormente, é facultado aos formandos uma lista de contatos de emprego e formação onde estes se podem deslocar ou contactar para a procura de emprego. É importante responsabilizar os formandos na procura ativa de emprego, realizando-se um contrato de compromisso entre a coordenadora do projeto e os mesmos, com o intuito de refletirem que o tempo é um aspeto a ter em consideração na procura ativa de emprego, resultando assim na elaboração de um plano semanal.

Atividade – 2

Designação da atividade: “O meu CV”

Gestor da tarefa: Técnica Superior de Educação Social – Anabela Rocha.

Público (s) -alvo: Beneficiários de RSI

Desenvolvimento:

- Discussão e apresentação da pesquisa dos anúncios de emprego realizados pelos formandos;
- Diálogo sobre as experiências profissionais dos formandos e reflexão das necessidades a serem supridas para a promoção da sua reintegração profissional;
 - Breve apresentação dos vários tipos de CV;
 - Elaboração do modelo Europeu de Currículo *Europass*;
 - Elaboração de uma carta de apresentação.

Objetivo (s) da atividade:

- Dotar os participantes de ferramentas capazes de facilitar a sua (re) inserção profissional.

Objetivo (s) para os formandos:

- Consciencializar os formandos para importância de identificar os aspetos negativos, e potencializá-los para a melhoria do seu desempenho e sucesso;
- Conhecimento acerca dos vários modelos de CV;
- Sensibilizar os beneficiários da importância de ter um CV atualizado e uma carta de apresentação bem elaborada.

Recursos humanos: Beneficiários de RSI

Recursos materiais:

- ✓ Suporte 8: *Currículo Vitae*¹³;
- ✓ Suporte 9: Avaliação pessoal¹⁴;
- ✓ Suporte 10 - Cartas de Apresentação e Candidatura;¹⁵
- ✓ Interpretação e Respostas a Anúncios¹⁶
- ✓ Computador.

Recursos Físicos: Espaço da CASA

Métodos/ estratégias: Método ativo e expositivo.

Instrumentos de avaliação: Inquérito por questionário de satisfação.

Avaliação intermédia qualitativa através da observação direta (empenho, adesão motivação, auscultação dos formandos (conversas informais).

Duração: 1:30h.

Orçamento: Sem custos associados.

Descrição da atividade: Iniciamos esta atividade com a discussão e apresentação das pesquisas de anúncios de emprego realizadas pelos formandos. A dinamizadora para a construção dos *currículos Vitae* dos formandos, pede aos mesmos para refletirem acerca das suas experiências profissionais (avaliação pessoal), tendo em conta as características pessoais e a situação atual, para darem seguimento ao preenchimento do documento.

De seguida, é apresentado aos formandos vários tipos de modelos de *Curriculum Vitae*, sendo escolhido o modelo *Europass*, que é conhecido em toda a União Europeia e de fácil compreensão.

No final, é-lhes facultado um exemplo de um modelo de uma carta de apresentação, para que a partir desse, cada um adequa e elabore a sua carta de apresentação, que é pedida junta com o CV em vários anúncios de emprego.

¹³ Encontra-se em Anexo nº 6 – Curriculum Vitae.

¹⁴ Encontra-se em Apêndice nº 5 – Avaliação Pessoal.

¹⁵ Encontra-se em Apêndice nº 6 – Cartas de Apresentação e Candidatura.

¹⁶ Encontra-se em Apêndice nº 7 – Interpretação e Respostas a Anúncios.

Atividade – 3

Designação da atividade: “*Role – Playing* a Entrevista de Emprego”

Gestor da tarefa: Técnica Superior de Educação Social – Anabela Rocha

Público (s) – alvo: Beneficiários de RSI

Desenvolvimento:

- Diálogo sobre o que fizeram durante a semana em termos de procura ativa de emprego;
- Preparação da entrevista (questões frequentes durante uma entrevista e as que poderão ser colocadas pelo entrevistado);
- Apresentação dos cuidados a ter com aparência;
- Debate sobre o comportamento a adotar no decorrer da entrevista;
- Avaliação da entrevista.
- Visualização de um vídeo de Coaching disponível em:
https://www.youtube.com/watch?v=M5JB9kJ2_sA

Objetivo (s) da atividade:

- Simular uma entrevista de emprego;
- Identificar os erros mais frequentes nas entrevistas de emprego;
- Sensibilizar os formandos para a importância de terem uma apresentação asseada na entrevista de emprego.

Objetivo (s) para os formandos:

- Promover a aquisição de competências sociais e profissionais com vista à (re) integração dos formandos no mercado de trabalho;
- Dotar os Formandos de conhecimento sobre as atitudes e posturas corretas a ter numa entrevista de emprego;
- Fomentar competências que permitam aos formandos lidar com as frustrações do mercado de trabalho, através do Coaching motivacional.

Recursos materiais:

- ✓ Papel e materiais de escrita/desenho.
- ✓ Suporte de apoio – “Entrevista de Emprego”¹⁷
- ✓ Suporte de apoio- “Competências valorizadas pelo mercado de trabalho”¹⁸

¹⁷ Encontra-se em Apêndice nº 8 – A Entrevista de Emprego.

¹⁸ Encontra-se em apêndice nº 9 – Competências valorizadas pelo Mercado de Trabalho.

✓ Suporte de apoio – Atitudes e Comportamentos a ter ao longo do Processo de Procura Ativa de Emprego.¹⁹

Recursos Físicos: Espaço da CASA

Métodos/ estratégias: Método ativo e expositivo.

Instrumentos de avaliação: Inquérito por questionário de satisfação.

Avaliação intermédia qualitativa através da observação direta (empenho, adesão motivação, auscultação dos formandos (conversas informais)

Duração: 1h.

Orçamento: Sem custos associados.

Descrição da atividade:

A atividade inicia-se com o diálogo acerca das iniciativas que os formandos adotaram para a procura ativa de emprego. Em seguida, será facultado o suporte de apoio da atividade, contemplando as questões frequentes nas entrevistas de emprego; as perguntas que os entrevistados podem colocar; como se preparar para uma entrevista; como se comportar numa entrevista e, por último, um leque de questões que o entrevistado deve responder no final de cada entrevista, com o intuito de avaliar o seu desempenho na mesma.

A dinamizadora solicita aos formandos após a análise do suporte facultado que estes constituam grupos de dois elementos, para executar um guião para simular uma entrevista de emprego. Quando estes terminarem a tarefa em questão, será realizado um *role-playing* a fim de encenar a entrevista de emprego criada pelos mesmos. Esta dinâmica tem como intuito que todos os formandos passem pela experiência de entrevistar e serem entrevistados.

No final cada formando deve responder às questões apresentadas no suporte da atividade com o objetivo de avaliar o que correu bem e menos bem no processo da entrevista (como entrevistado/entrevistador).

Por último é visualizado um vídeo – “Nada muda se você não mudar - Excelência Emocional com *Coaching*” com o intuito de motivar os formandos no processo de procura ativa de emprego, mesmo que os resultados sejam menos positivos.

Atividades da Oficina da Comunicação e Mediação

Atividade – 1

Designação da atividade: “O Conflito”

¹⁹ Encontra-se em apêndice nº 10 – Atitudes e Comportamentos a ter ao longo do Processo de Procura Ativa de Emprego.

Gestor da tarefa: Técnica Superior de Educação Social – Anabela Rocha.

Público (s) -alvo: Beneficiários de RSI

Desenvolvimento:

- Exploração do conceito de conflito;
- Brainstorming sobre o conceito de “conflito”;
- Desenho de situações que simbolizem o conflito.

Objetivo (s) da atividade:

- Explorar o conceito de “conflito”;
- Conhecer as representações dos formandos acerca do “conflito”.

Objetivo (s) para os formandos:

- Encontrar palavras ou expressões relacionadas com o conceito de “conflito”;
- Desenhar representações de situações conflituosas.

Recursos humanos: Beneficiários de RSI do CSL

Recursos materiais:

- ✓ Papel e materiais de escrita/desenho.

Recursos Físicos: Espaço da CASA

Métodos/ estratégias: Método ativo e expositivo.

Instrumentos de avaliação: Inquérito por questionário de satisfação.

Avaliação intermédia qualitativa através da observação direta (empenho, adesão, motivação, auscultação dos formandos (conversas informais))

Duração: 1h.

Orçamento: Sem custos associados.

Descrição da atividade:

Brainstorming: esta atividade pretende que os formandos sejam criativos e que encontrem um conjunto de palavras ou expressões acerca do “conflito”. Assim sendo, a dinamizadora pode começar por referir alguma palavra relacionada como o referido, de forma a incentivar os elementos a encontrar outras. Desta forma, determinadas ideias permitirão encadear outras.

Atividade – 2

Designação da atividade: “O Conflito – Formas de resolução”

Gestor da tarefa: Técnica Superior de Educação Social – Anabela Rocha.

Público (s) -alvo: Beneficiários de RSI

Desenvolvimento:

- Introdução de novas abordagens face ao “conflito”;
- Exploração de estratégias para gerir o conflito;
- Análise do documento “ dez coisas que podes fazer”;
- Role-playing de situações que envolvem o conflito.

Objetivo (s) da atividade:

- Transmitir diferentes visões de conflito;
- Promover a utilização do diálogo na resolução de conflitos interpessoais;
- Identificar o conflito como elemento inerente à interação social;
- Introduzir e dinamizar estratégias de resolução de conflitos presentes no dia-a-

dia dos formandos.

Objetivo (s) para os formandos:

- Interpretar personagens em situações de conflito, incorporando conhecimentos acerca do conflito;
- Compreender as capacidades necessárias para lidar com os conflitos;
- Melhorar o relacionamento consigo próprio e com os outros.

Recursos humanos: Beneficiários de RSI do CSL

Recursos materiais:

- ✓ Documento “ dez coisas que podes fazer”.
- ✓ Suporte de apoio - Técnicas alternativas de resolução de conflitos

Recursos Físicos: Espaço da CASA

Métodos/ estratégias: Método ativo e expositivo.

Instrumentos de avaliação: Inquérito por questionário de satisfação.

Avaliação intermédia qualitativa através da observação direta (empenho, adesão motivação, auscultação dos formandos (conversas informais)

Duração: 1h.

Orçamento: Sem custos associados.

Descrição da atividade:

10 Coisas que podes fazer: Este documento compreende um guia com um conjunto de estratégias que os formandos podem adotar, de forma a lidarem com os conflitos de forma construtiva.

10 Coisas que podes fazer:

- 1) Pára e pensa. Não faças nada de imediato. Reflete sobre as opções.
- 2) Deves pensar que só tu és responsável pelas tuas ações.

- 3) Diz a ti mesmo “Não faz mal-estar chateado. Não está correto magoar a outra pessoa. Mesmo que essa pessoa te magoe primeiro.”
- 4) Diz a essa pessoa: “Pára com isso! Não gosto do que estás a fazer”. Diz-lhe como te sentes.
- 5) Não uses a violência verbal ou física sobre a outra pessoa.
- 6) Afasta-te da pessoa ou da situação que te magoou. Volta quando estiveres mais calmo.
- 7) Procura um adulto. Conta-lhe o que aconteceu e diz-lhe como te sentes.
- 8) Inspira fundo e depois e expira com força. Repete até te acalmares.
- 9) Pensa em coisas ou em pessoas que gostes.
- 10) Lembra-te que a vingança não ajuda. Só piora a situação.

Atividade - 3

Designação da Atividade: Workshop de Relacionamento e Comunicação Interpessoais

Gestor da tarefa: Técnica Superior de Educação Social – Anabela Rocha

Público (s) -alvo: Beneficiários de RSI.

Desenvolvimento da Atividade:

- Apresentação da temática dos diferentes tipos de comunicação aos formandos através do vídeo disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=rd1mCZVNnxE>;
- Brainstorming sobre o conceito de comunicação para apurar o grau de conhecimento que os formandos têm sobre a temática;
- Visualização de um vídeo alusivo à temática do Relacionamento Interpessoal e Comunicação disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=xPsPpcCrtfM> de modo a promover a discussão/debate em torno dos diferentes tipos de comunicação e o seu impacto no quotidiano.

Objetivo (s) da atividade:

- Auxiliar os formandos a reforçar a confiança em si mesmos;
- Promover a integração social através da aproximação do grupo;
- Consciencializar os formandos para o facto do desenvolvimento pessoal se promover através da interação social;

- Sensibilizar os formandos para a importância de saberem expressar/defender publicamente as suas próprias opiniões;
- Refletir sobre a importância de uma “Escuta Ativa” na compreensão da perspetiva defendida pelo outro.

Objetivo (s) para os Formandos:

- Consciencializar os formandos do impacto que a comunicação possui na (re) construção dos relacionamentos interpessoais

Recursos humanos: Beneficiários de RSI

Recursos materiais:

- ✓ Computador com acesso à internet;
- ✓ Mesas e cadeiras.

Recursos Físicos: Espaço da CASA

Métodos/ estratégias: Método ativo e expositivo.

Instrumentos de avaliação: Inquérito por questionário de satisfação.

Avaliação intermédia qualitativa através da observação direta (empenho, adesão motivação, auscultação dos formandos (conversas informais).

Duração: 1:30h.

Orçamento: Sem custos associados.

Descrição da atividade:

A atividade inicia por apresentar a temática dos diferentes tipos de comunicação ao grupo, através de um vídeo, que define e distingue os três tipos de comunicação (agressivo, passivo e assertivo). Após a visualização do vídeo, é realizado um brainstorming sobre o conceito de comunicação para apurar o grau de conhecimento dos formandos sobre a temática.

Por último, a reflexão é bem-vinda através da visualização do vídeo “Comunicação e as Relações Interpessoais – Perci Klein” de forma a consciencializar os formandos da importância da comunicação nos relacionamentos do quotidiano, enfatizando que esta é uma ferramenta preciosa no mercado de trabalho.

Atividade - 4

Designação da Atividade: “A Comunicação não-verbal”

Gestor da tarefa: Técnica Superior de Educação Social – Anabela Rocha

Público (s) -alvo: Beneficiários de RSI.

Desenvolvimento da Atividade:

- Explicar a atividade aos formandos;
- Distribuir os cartões alusivos à atividade;
- Debate em torno do exercício de comunicação não-verbal realizado pelos formandos.

Objetivo (s) da atividade:

- Fomentar uma maior eficácia da comunicação, através de movimentos do corpo e da expressão facial;
- Melhorar as habilidades de comunicação, quer no meio do grupo, quer de indivíduo para indivíduo.

Objetivo (s) para os Formandos:

- Valorizar a importância de se utilizarem outras técnicas de comunicação, escrita, gestual, simbólica na comunicação interpessoal.

Recursos humanos: Beneficiários de RSI

Recursos materiais:

- ✓ Computador com acesso à internet;
- ✓ Mesas e cadeiras
- ✓ Suporte de apoio - Cartões da atividade²⁰;
- ✓ Folhas de papel e canetas.

Recursos Físicos: Espaço da CASA

Métodos/ estratégias: Método ativo e expositivo.

Instrumentos de avaliação: Inquérito por questionário de satisfação.

Avaliação intermédia qualitativa através da observação direta (empenho, adesão motivação, auscultação dos formandos (conversas informais).

Duração: 1:30h.

Orçamento: Sem custos associados.

Descrição da atividade: A dinamizadora começa por explicar que todos os formandos receberão situações não-verbais, cuja execução exige movimentos do corpo e expressões faciais. Procede-se à entrega dos cartões com a tarefa não-verbal para cada formando, ao mesmo tempo que todos recebem uma folha em branco e uma caneta.

²⁰ Encontra-se em Anexo nº 7 – Cartões da Atividade “Gestão do Stress”.

Inicia-se o exercício. Cada formando executará a tarefa que lhe coube, se possível no meio do grupo, e os outros anotarão, na folha em branco, o significado da demonstração não-verbal.

No final de cada demonstração, ou quando todos tiverem realizado as suas tarefas, inicia-se um debate sobre o exercício. A dinamizadora procurará demonstrar como os sentimentos são muitas vezes expressos não verbalmente, através de movimentos do corpo e de expressões faciais. Para ultimar, solicita-se aos formandos que pensem em situações nas quais expressam verbalmente o que sentem. Por exemplo, nos momentos de alegria ou tristeza, e assim por diante.

Atividade - 5

Designação da Atividade: “Gestão do Stress”

Gestor da tarefa: Técnica Superior de Educação Social – Anabela Rocha

Professora – Patrícia Reis

Público (s) -alvo: Beneficiários de RSI.

Desenvolvimento da Atividade:

- Apresentação da temática e dos objetivos da atividade ao grupo;
- Definição de Stress e o seu impacto no quotidiano;
- Reflexão e debate sobre acontecimentos diários que desencadeiam uma situação de stress;
- Apresentação de estratégias de *coping* para lidar com o stress;
- Realização de um exercício de relaxamento com a convidada. (Professora Patrícia Reis)

Objetivo (s) da atividade:

- Dotar os formandos de conhecimentos práticos para lidar com situações de stress no quotidiano.

Objetivo (s) para os Formandos:

- Melhorar o desempenho social e a capacidade de gestão de situações de tensão, com reflexos positivos na qualidade de vida e no sentimento de autoeficácia.

Recursos humanos: Beneficiários de RSI

Recursos materiais:

- ✓ Computador com acesso à internet;
- ✓ Mesas e cadeiras

Recursos Físicos: Espaço da CASA

Métodos/ estratégias: Método ativo e expositivo.

Instrumentos de avaliação: Inquérito por questionário de satisfação.

Avaliação intermédia qualitativa através da observação direta (empenho, adesão, motivação, auscultação dos formandos (conversas informais)).

Duração: 1:30h.

Orçamento: Sem custos associados.

Descrição da atividade: A dinamizadora começa por apresentar a temática aos formandos, assim como os objetivos da atividade. Em seguida, o conceito de stress é explicado pela dinamizadora, solicitando aos formandos que reflitam e partilhem acontecimentos diários que correspondam a uma situação de stress. Após a discussão dos acontecimentos relatados pelos formandos, a dinamizadora apresenta algumas estratégias de *coping* para lidar com o stress no quotidiano.

Para finalizar a atividade, a dinamizadora convidou a professora Patrícia Reis que realizou com os formandos um exercício de relaxamento com uma música de fundo apropriada ao momento, que poderá ser usado pelos mesmos no dia-a-dia em situações de grande tensão. Este exercício complementou algumas técnicas de yoga.

Atividades da Oficina do Voluntariado

O CSL trabalha em parceria com várias instituições que, de forma complementar e numa estratégia conjunta, possibilitam uma resposta social e uma atuação mais abrangente. Neste sentido, em articulação com as empresas, o CSL promove estágios e ou voluntariado em contexto de trabalho com o objetivo de contribuir para a promoção de iniciativas de desenvolvimento social e comunitário e para a promoção da inserção profissional de grupos vulneráveis através do mercado social de trabalho.

Assim sendo, foi nossa intenção envolver os parceiros locais no nosso projeto de forma a possibilitar aos nossos formandos a oportunidade de realizar uma experiência de voluntariado que poderia, eventualmente, dar-lhes a possibilidade de (re) integração no mercado de trabalho, demonstrando nessa experiência todo o conhecimento adquirido que lhes foi transmitido durante o período de formação.

Esta vertente do nosso projeto surgiu não apenas pelo objetivo de (re) integrar os formandos no mercado de trabalho e dotá-los de competências socioprofissionais, mas também pelo facto de consciencializarmos os nossos formandos de que o voluntariado pode fazer a diferença nas suas vidas

O primeiro contacto com as empresas obteve um feedback muito positivo em relação ao projeto apresentado, proporcionando-nos a oportunidade de tornar exequível esta oficina de voluntariado integrada no projeto. Por uma questão de logística, tendo em consideração que são apenas 12 formandos, foram distribuídos em grupos de três elementos por cada empresa com a possibilidade de rodar por todos os serviços prestados pelas mesmas.

O período de voluntariado foi de dezembro de 2017 a janeiro de 2018, uma vez por semana, mediante a disponibilidade dos formandos e as necessidades das empresas, tendo começado com a apresentação das empresas locais parceiras aos formandos, o que constituiu uma oportunidade de conhecer melhor a missão de cada uma, através de uma pequena apresentação realizada pelos convidados.

No que respeita à monitorização e à avaliação dos formandos, desenvolvemos um contacto mensal (reunião) com as empresas parceiras, a fim de discutir o empenho e adaptação dos formandos nos vários serviços. Importa salientar que todas as quintas-feiras os formandos podiam deslocar-se ao CSL caso necessitassem de auxílio ou de esclarecer dúvidas.

3.4. Avaliação do projeto de intervenção

Após o término de cada atividade indicada no cronograma, foi realizada uma avaliação intermédia qualitativa através de uma grelha de observação²¹ (empenho, adesão, motivação, auscultação – conversas informais) aplicada aos beneficiários de RSI relativamente à consecução dos objetivos estipulados e à organização da atividade. Do mesmo modo, no final de cada atividade, foi facultado um pequeno inquérito por questionário²² com o intuito de avaliar a pertinência dos conteúdos lecionados e os aspetos positivos e negativos na realização das mesmas, assim como a avaliação da formadora.

Relativamente aos mecanismos de avaliação durante e pós projeto, foram adotadas as seguintes estratégias:

- Acompanhamento por parte da Técnica de RSI integrada no projeto, juntamente com a coordenação no sentido de avaliar mensalmente a evolução de cada indivíduo em função das obrigações específicas em cada contrato de RSI;

²¹ Encontra-se em apêndice nº 11 - Questionário de Avaliação das Atividades.

²² Encontra-se em apêndice nº 12 – Grelha de Observação das Atividades.

- Realização de atendimento semanal (5ª Feira) para aferir a contribuição dos conteúdos da ação de formação para a qualidade de vida relacional/familiar do beneficiário;
- Acompanhamento da formação em contexto real de trabalho através de uma reunião mensal com o elemento responsável da empresa, no sentido de adequar a participação e a integração do formando na entidade;
- O CSL, em articulação com as entidades parceiras, prestará acompanhamento no período pós formação no sentido de verificar o grau de autonomia dos participantes, cumprimento das suas obrigações e a consolidação de conhecimentos adquiridos;
- Reuniões de acompanhamento pós formação no sentido de apoiar a inserção profissional ou de complemento formativo dos formandos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DO PROJETO DE INTERVENÇÃO

4.1. Inquérito por questionário

Para procedermos à avaliação das atividades realizadas no decorrer do nosso projeto, elaboramos um inquérito por questionário constituído por quatro pilares: o primeiro alude aos conhecimentos iniciais dos formandos sobre as temáticas abordadas; o segundo às expectativas dos formandos em relação à atividade; o terceiro à opinião dos formandos sobre o desempenho da formadora; e o quarto pilar faz referência à opinião dos formandos sobre o funcionamento da formação.

Os formandos para realizarem a sua avaliação utilizaram a seguinte escala: **1-** Insuficiente; **2-** Suficiente; **3-** Bom e **4-** Excelente.

Trata-se de um instrumento simples, dado o público-alvo, tendo sido considerada a necessidade da sua total participação nesta avaliação, o que poderia não ser conseguido, caso lhes apresentássemos um questionário complexo.

Por sua vez, este instrumento, além da análise global das sessões, permite estabelecer a comparação entre as mesmas, possibilitando perceber as que foram consideradas mais interessantes pelos beneficiários de RSI, através da média das respostas.

4.1.1. Avaliação da atividade “Carta Registada”

No que respeita à atividade 1 (cf. Tabela 6), intitulada “**Carta Registada**”, participaram 12 formandos correspondendo a 100%, destes 33,3% responderam que os seus conhecimentos iniciais sobre as temáticas abordadas eram insuficientes, assim como 33,3% possuíam um conhecimento suficiente e 33,3% obtinha um nível bom de conhecimento inicial. Nenhum dos formandos presentes adquiria um grau de excelência acerca das temáticas abordadas correspondendo assim a 0%.

No que concerne à expectativa e utilidade da atividade desenvolvida, 8,3% dos formandos responderam suficiente à expectativa/utilidade, a maioria dos formandos 83,3% mencionaram que esta atividade correspondeu com um nível bom ao que era expectado, assim como 8,3% dos formandos respondeu com um nível de excelência. Ao que podemos constatar com os dados apresentados que a atividade correspondeu de forma positiva à expectativa/utilidade sendo que nenhum dos formandos (0%) respondeu insuficiente.

No que alude ao desempenho da formadora, mais concretamente à clareza com que transmitiu os assuntos abordados, nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%) nem suficiente (0%) sendo que 50% destes respondeu bom e os restantes 50% excelente.

Tabela 6 - Avaliação da Atividade - “Carta Registrada”

Parâmetros	1 (insuficiente)		2 (suficiente)		3 (bom)		4 (excelente)		Totais	
	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos
1. Conhecimentos iniciais: Ao apresentar-se nesta formação os seus conhecimentos sobre as temáticas abordadas	4	33,3	4	33,3	4	33,3	0	0,0	12	100,0
2. Expectativas: Este curso/módulo correspondeu ao que dela esperava, tendo sido útil?	0	0,0	1	8,3	10	83,3	1	8,3	12	100,0
3. Refira a sua opinião sobre o desempenho da Formadora:	0	0,0	0	0,0	6	50,0	6	50,0	12	100,0
b) A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?	0	0,0	0	0,0	6	50,0	6	50,0	12	100,0
c) A formadora dominava o assunto que expôs?	0	0,0	0	0,0	2	16,7	10	83,3	12	100,0
d) Os métodos utilizados foram os mais ajustados?	0	0,0	0	0,0	3	25,0	9	75,0	12	100,0
4. Refira a sua opinião sobre o funcionamento da formação:										
a) Os objetivos do curso/módulo eram	0	0,0	0	0,0	1	8,3	11	91,7	12	100,0
b) A formação estava bem estruturada?	0	0,0	0	0,0	9	75,0	3	25,0	12	100,0
c) A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?	1	8,3	2	16,7	8	66,7	1	8,3	12	100,0
d) As instalações em que decorreu a formação eram adequadas?	0	0,0	0	0,0	10	83,3	2	16,7	12	100,0
e) O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?	0	0,0	0	0,0	1	8,3	11	91,7	12	100,0

No que respeita à questão “A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?” 0% dos formandos responderam insuficiente e 0% suficiente sendo que 50% destes responderam bom e os restantes 50% com excelente.

No que se refere ao domínio da formadora sobre o assunto que expôs, nenhum dos formandos respondeu com insuficiente (0%) nem com suficiente (0%), sendo que 16,7% destes responderam bom e 83,3% com excelente.

Relativamente aos métodos utilizados os formandos demonstraram através das suas respostas que estes foram ajustados, sendo que nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%) nem suficiente (0%) e 25% dos formandos responderam bom e os restantes 75% com excelente.

No que concerne à clareza dos objetivos da atividade 0% dos formandos responderam insuficiente e 0% suficiente, sendo que 8,3% respondeu bom e os restantes 91,7% com excelente.

No que respeita à estruturação da formação/sessão nenhum dos formandos classificou a estruturação da mesma como insuficiente (0%) ou suficiente (0%), sendo que 75% destes responderam bom e 25% com excelente.

No que alude à questão “A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?” 8,3% dos formandos revelaram insuficiente 16,7% suficiente, e 66,7% bom e os restantes 8,3% como excelente.

Relativamente à adequação das instalações onde a formação decorreu nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%) nem suficiente (0%) sendo que 83,3% destes responderam bom e 16,7% excelente.

Para finalizar no que respeita à questão “O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?” 8,3% dos formandos revelaram bom e 91,7% excelente o que significa que nenhum formando respondeu insuficiente (0%) ou suficiente (0%).

4.1.2. Avaliação da atividade “O Rótulo”

No que respeita à atividade 2 (cf. Tabela 7), intitulada “O Rótulo”, participaram 12 formandos correspondendo a 100%, destes 8,3% responderam que os seus conhecimentos iniciais sobre as temáticas abordadas eram insuficientes, assim como 66,7% possuíam um conhecimento suficiente e 25% obtinha um nível bom de conhecimento inicial. Nenhum dos formandos presentes adquiria um grau de excelência acerca das temáticas abordadas correspondendo assim a 0%.

Tabela 7 - Avaliação da Atividade - “O Rótulo”

Parâmetros	1 (insuficiente)		2 (suficiente)		3 (bom)		4 (excelente)		Totais	
	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos
1. Conhecimentos iniciais:										
Ao apresentar-se nesta formação os seus conhecimentos sobre as temáticas abordadas	1	8,3	8	66,7	3	25,0	0	0,0	12	100,0
2. Expectativas: Este curso/módulo correspondeu ao que dela esperava, tendo sido útil?										
	0	0,0	0	0,0	12	100,0	0	0,0	12	100,0
3. Refira a sua opinião sobre o desempenho da Formadora:										
a) A formadora transmitiu com clareza os assuntos abordados?	0	0,0	0	0,0	3	25,0	9	75,0	12	100,0
b) A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?	0	0,0	0	0,0	2	16,7	10	83,3	12	100,0
c) A formadora dominava o assunto que expôs?	0	0,0	0	0,0	1	8,3	11	91,7	12	100,0
d) Os métodos utilizados foram os mais ajustados?	0	0,0	0	0,0	2	16,7	10	83,3	12	100,0
4. Refira a sua opinião sobre o funcionamento da formação:										
a) Os objectivos do curso/módulo eram claros?	0	0,0	0	0,0	2	16,7	10	83,3	12	100,0
b) A formação estava bem estruturada?	0	0,0	0	0,0	8	66,7	4	33,3	12	100,0
c) A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?	0	0,0	0	0,0	7	58,3	5	41,7	12	100,0
d) As instalações em que decorreu a formação eram adequadas?	0	0,0	0	0,0	8	66,7	4	33,3	12	100,0
e) O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?	0	0,0	0	0,0	1	8,3	11	91,7	12	100,0

No que concerne à expectativa e utilidade da atividade desenvolvida, todos os formandos (100%) mencionaram que esta atividade correspondeu com um nível bom ao que era expectável. Ao que podemos constatar com os dados apresentados que a atividade correspondeu de forma positiva à expectativa/utilidade sendo que nenhum dos formandos (0%) respondeu insuficiente, assim como 0% respondeu suficiente.

No que alude ao desempenho mais, concretamente à clareza com que a formadora transmitiu os assuntos abordados, nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%) nem suficiente (0%), sendo que 25% destes respondeu bom e os restantes 75% excelente.

No que respeita à questão “A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?” 0% dos formandos responderam insuficiente e 0% suficiente, sendo que 16,7% destes responderam bom e os restantes 83,3% com excelente.

No que se refere ao domínio da formadora sobre o assunto que expôs, nenhum dos formandos respondeu com insuficiente (0%) nem com suficiente (0%), sendo que 8,3% destes responderam bom e 91,7% com excelente.

Relativamente aos métodos utilizados os formandos demonstraram através das suas respostas que estes foram ajustados, sendo que nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%) nem suficiente (0%) e 16,7% dos formandos responderam bom e os restantes 83,3% com excelente.

No que concerne à clareza dos objetivos da atividade, 0% dos formandos responderam insuficiente e 0% suficiente, sendo que 16,7% respondeu bom e os restantes 83,3% com excelente.

No que respeita à estruturação da formação/sessão, nenhum dos formandos classificou a estruturação da mesma como insuficiente (0%) ou suficiente (0%), sendo que 66,7% destes responderam bom e 33,3% com excelente.

No que alude à questão “A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?” 58,3% dos formandos responderam bom e os restantes 41,7% como excelente. Nenhum dos formandos revelou a duração da formação como insuficiente (0%) ou apenas suficiente (0%).

Relativamente à adequação das instalações onde a formação decorreu nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%) nem suficiente (0%), sendo que 66,7% destes responderam bom e 33,3% excelente.

Para finalizar no que respeita à questão “O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?” 8,3% dos formandos revelaram bom e 91,7% excelente, o que significa que nenhum formando respondeu insuficiente (0%) ou suficiente (0%).

4.1.3. Avaliação da atividade “Memória e Vocabulário”

No que respeita à atividade 3, intitulada “Memória e Vocabulário”, participaram 12 formandos correspondendo a 100%, destes 8,3% responderam que os seus conhecimentos iniciais sobre as temáticas abordadas eram insuficientes, assim como 58,3% possuíam um conhecimento suficiente e 25% obtinha um nível bom de conhecimento inicial. E um dos formandos presentes aponta um grau de excelência acerca das temáticas abordadas correspondendo assim a 8,3%.

No que concerne à expectativa e utilidade da atividade desenvolvida, 75% dos formandos mencionaram que esta atividade correspondeu com um nível bom ao que era expectável e 25% responderam excelente. Ao que podemos constatar com os dados apresentados que a atividade correspondeu de forma positiva à expectativa/utilidade, sendo que nenhum dos formandos (0%) respondeu insuficiente, assim como 0% respondeu suficiente.

Tabela 8 - Avaliação da Atividade - “Memória e Vocabulário”

Parâmetros	1 (insuficiente)		2 (suficiente)		3 (bom)		4 (excelente)		Totais	
	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos
1. Conhecimentos iniciais: Ao apresentar-se nesta formação os seus conhecimentos sobre as temáticas abordadas eram:	1	8,3	7	58,3	3	25,0	1	8,3	12	100,0
2. Expectativas: Este curso/módulo correspondeu ao que dela esperava, tendo sido útil?	0	0,0	0	0,0	9	75,0	3	25,0	12	100,0
3. Refira a sua opinião sobre o desempenho da Formadora:										
a) A formadora transmitiu com clareza os assuntos abordados?	0	0,0	1	8,3	6	50,0	5	41,7	12	100,0
b) A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?	0	0,0	3	25,0	3	25,0	6	50,0	12	100,0
c) A formadora dominava o assunto que expôs?	0	0,0	3	25,0	5	41,7	4	33,3	12	100,0
d) Os métodos utilizados foram os mais ajustados?	0	0,0	1	8,3	7	58,3	4	33,3	12	100,0
4. Refira a sua opinião sobre o funcionamento da formação:										
a) Os objetivos do curso/módulo eram claros?	0	0,0	1	8,3	7	58,3	4	33,3	12	100,0
b) A formação estava bem estruturada?	0	0,0	0	0,0	9	75,0	3	25,0	12	100,0
c) A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?	0	0,0	1	8,3	9	75,0	2	16,7	12	100,0
d) As instalações em que decorreu a formação eram adequadas?	0	0,0	0	0,0	4	33,3	8	66,7	12	100,0
e) O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?	0	0,0	0	0,0	5	41,7	7	58,3	12	100,0

No que alude ao desempenho da formadora, mais concretamente à clareza com que transmitiu os assuntos abordados, nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%) e 8,3% responderam suficiente, sendo que 50% destes respondeu bom e os restantes 41,7% excelente.

No que respeita à questão “A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?” 0% dos formandos responderam insuficiente e 25% responderam suficiente, sendo que 25% destes mencionaram bom e os restantes 50% com excelente.

No que se refere ao domínio da formadora sobre o assunto que expôs, nenhum dos formandos respondeu com insuficiente (0%), sendo que 25% respondeu com suficiente, 41,7% destes responderam bom e 33,3% com excelente.

Relativamente aos métodos utilizados os formandos demonstraram através das suas respostas que estes foram ajustados, sendo que nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%), 8,3% responderam suficiente e 58,3% dos formandos responderam bom e os restantes 33,3% com excelente.

No que concerne à clareza dos objetivos da atividade 0% dos formandos responderam insuficiente, 8,3% responderam suficiente, sendo que 58,3% respondeu bom e os restantes 33,3% com excelente.

No que respeita à estruturação da formação/sessão, nenhum dos formandos classificou a estruturação da mesma como insuficiente (0%) ou suficiente (0%), sendo que 75% destes responderam bom e 25% com excelente.

No que alude à questão “A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?”, nenhum dos formandos revelou a duração da formação como insuficiente (0%), 8,3% responderam suficiente e 75% dos formandos responderam bom, sendo que os restantes 16,7% responderam com excelente.

Relativamente à adequação das instalações onde a formação, decorreu nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%) nem suficiente (0%), sendo que 33,3% destes responderam bom e 66,7% excelente.

Para finalizar no que respeita à questão “O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?” 41,7% dos formandos revelaram bom e 58,3% excelente, o que significa que nenhum formando respondeu insuficiente (0%) ou suficiente (0%).

4.1.4. Avaliação da atividade “Como reclamar”

No que respeita à atividade 4, intitulada “**Como Reclamar**”, participaram 12 formandos correspondendo a 100%, destes 50% responderam que os seus conhecimentos

iniciais sobre as temáticas abordadas eram insuficientes, assim como 8,3% possuíam um conhecimento suficiente e 33,3% obtinha um nível bom de conhecimento inicial. E um dos formandos presentes atribuiu um grau de excelência acerca das temáticas abordadas correspondendo assim a 8,3%.

Tabela 9 - Avaliação da Atividade - “Como reclamar”

Parâmetros	1 (insuficiente)		2 (suficiente)		3 (bom)		4 (excelente)		Totais	
	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos
1. Conhecimentos iniciais: Ao apresentar-se nesta formação os seus conhecimentos sobre as temáticas abordadas eram:	6	50,0	1	8,3	4	33,3	1	8,3	12	100,0
2. Expectativas: Este curso/módulo correspondeu ao que dela esperava, tendo sido útil?	0	0,0	0	0,0	11	91,7	1	8,3	12	100,0
3. Refira a sua opinião sobre o desempenho da Formadora:										
a) A formadora transmitiu com clareza os assuntos abordados?	0	0,0	1	8,3	10	83,3	1	8,3	12	100,0
b) A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?	0	0,0	1	8,3	5	41,7	6	50,0	12	100,0
c) A formadora dominava o assunto que expôs?	0	0,0	3	25,0	7	58,3	2	16,7	12	100,0
d) Os métodos utilizados foram os mais ajustados?	0	0,0	1	8,3	9	75,0	2	16,7	12	100,0
4. Refira a sua opinião sobre o funcionamento da formação:										
a) Os objectivos do curso/módulo eram claros?	0	0,0	1	8,3	9	75,0	2	16,7	12	100,0
b) A formação estava bem estruturada?	0	0,0	0	0,0	11	91,7	1	8,3	12	100,0
c) A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?	0	0,0	2	16,7	9	75,0	1	8,3	12	100,0
d) As Instalações em que decorreu a formação eram adequadas?	0	0,0	0	0,0	9	75,0	3	25,0	12	100,0
e) O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?	0	0,0	0	0,0	7	58,3	5	41,7	12	100,0

No que concerne à expectativa e utilidade da atividade desenvolvida, 91,7% dos formandos mencionaram que esta atividade correspondeu com um nível bom ao que era expectável e 8,3% responderam excelente. Ao que podemos constatar com os dados apresentados que a atividade correspondeu de forma positiva à expectativa/utilidade, sendo que nenhum dos formandos (0%) respondeu insuficiente, assim como 0% respondeu suficiente.

No que alude ao desempenho da formadora, mais concretamente à clareza com que transmitiu os assuntos abordados, nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%) e 8,3% responderam suficiente, sendo que 83,3% destes respondeu bom e os restantes 8,3% excelente.

No que respeita à questão “A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?” 0% dos formandos responderam insuficiente e 8,3% responderam suficiente, sendo que 41,7% destes mencionaram bom e os restantes 50% com excelente.

No que se refere ao domínio da formadora sobre o assunto que expôs, nenhum dos formandos respondeu com insuficiente (0%), sendo que 25% respondeu com suficiente, 58,3% destes responderam bom e 16,7% com excelente.

Relativamente aos métodos utilizados os formandos demonstraram através das suas respostas que estes foram ajustados, sendo que nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%), 8,3% responderam suficiente e 75% dos formandos responderam bom e os restantes 16,7% com excelente.

No que concerne à clareza dos objetivos da atividade, 0% dos formandos responderam insuficiente, 8,3% responderam suficiente, sendo que 75% respondeu bom e os restantes 16,7% com excelente.

No que respeita à estruturação da formação/sessão, nenhum dos formandos classificou a estruturação da mesma como insuficiente (0%) ou suficiente (0%), sendo que 91,7% destes responderam bom e 8,3% com excelente.

No que alude à questão “A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?”, nenhum dos formandos revelou a duração da formação como insuficiente (0%), 16,7% responderam suficiente e 75% dos formandos responderam bom, sendo que os restantes 8,3% responderam com excelente.

Relativamente à adequação das instalações onde a formação decorreu nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%) nem suficiente (0%), sendo que 75% destes responderam bom e 25% excelente.

Para finalizar no que respeita à questão “O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?” 58,3% dos formandos revelaram bom e 41,7% excelente o que significa que nenhum formando respondeu insuficiente (0%) ou suficiente (0%).

4.1.5. Avaliação da atividade “Tribunal da Opinião”

No que respeita à atividade 5, intitulada “**Tribunal de Opinião**”, participaram 12 formandos correspondendo a 100%, destes 0% responderam que os seus conhecimentos iniciais sobre as temáticas abordadas eram insuficientes, assim como 0% possuíam um conhecimento suficiente e 50% obtinha um nível bom de conhecimento inicial. E metade dos

formandos presentes atribuiu um grau de excelência acerca das temáticas abordadas correspondendo assim a 50%.

No que concerne à expectativa e utilidade da atividade desenvolvida, 58,3% dos formandos mencionaram que esta atividade correspondeu com um nível bom ao que era expectável e 33,3% responderam excelente. Ao que podemos constatar com os dados apresentados que a atividade correspondeu de forma positiva à expectativa/utilidade, sendo que nenhum dos formandos (0%) respondeu insuficiente, assim como apenas um dos formandos respondeu suficiente correspondendo a 8,3%.

Tabela 10 - Avaliação da Atividade - “Tribunal de Opinião”

Parâmetros	1 (insuficiente)		2 (suficiente)		3 (bom)		4 (excelente)		Totais	
	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos
1. Conhecimentos iniciais: Ao apresentar-se nesta formação os seus conhecimentos sobre as temáticas abordadas eram:	0	0,0	0	0,0	6	50,0	6	50,0	12	100,0
2. Expectativas: Este curso/módulo correspondeu ao que dela esperava, tendo sido útil?	0	0,0	0	0,0	4	33,3	8	66,7	12	100,0
3. Refira a sua opinião sobre o desempenho da Formadora: a) A formadora transmitiu com clareza os assuntos abordados? b) A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?	0	0,0	1	8,3	7	58,3	4	33,3	12	100,0
c) A formadora dominava o assunto que expôs?	0	0,0	0	0,0	6	50,0	6	50,0	12	100,0
d) Os métodos utilizados foram os mais ajustados?	0	0,0	2	16,7	9	75,0	1	8,3	12	100,0
4. Refira a sua opinião sobre o funcionamento da formação: b) A formação estava bem estruturada?	0	0,0	0	0,0	7	58,3	5	41,7	12	100,0
c) A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?	0	0,0	0	0,0	5	41,7	7	58,3	12	100,0
d) As Instalações em que decorreu a formação eram adequadas?	0	0,0	0	0,0	10	83,3	2	16,7	12	100,0
e) O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?	0	0,0	0	0,0	6	50,0	6	50,0	12	100,0

No que alude ao desempenho da formadora, mais concretamente à clareza com que transmitiu os assuntos abordados, nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%) e 8,3% responderam suficiente, sendo que 58,3% destes respondeu bom e os restantes 33,3% excelente.

No que respeita à questão “A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?” 0% dos formandos responderam insuficiente e 0% responderam suficiente, sendo que 50% destes mencionaram bom e os restantes 50% com excelente.

No que se refere ao domínio da formadora sobre o assunto que expôs, nenhum dos formandos respondeu com insuficiente (0%), sendo que 16,7% respondeu com suficiente, 75% destes responderam bom e 8,3% com excelente.

Relativamente aos métodos utilizados, os formandos demonstraram através das suas respostas que estes foram ajustados, sendo que nenhum dos formandos respondeu insuficiente

(0%), 0% responderam suficiente e 41,7% dos formandos responderam bom e os restantes 58,3% com excelente.

No que concerne à clareza dos objetivos da atividade, 0% dos formandos responderam insuficiente, 0% responderam suficiente, sendo que 58,3% respondeu bom e os restantes 41,7% com excelente.

No que respeita à estruturação da formação/sessão nenhum dos formandos classificou a estruturação da mesma como insuficiente (0%) ou suficiente (0%), sendo que 41,7% destes responderam bom e 58,3% com excelente.

No que alude à questão “A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?”, nenhum dos formandos revelou a duração da formação como insuficiente (0%), 0% responderam suficiente e 83,3% dos formandos responderam bom, sendo que os restantes 16,7% responderam com excelente.

Relativamente à adequação das instalações onde a formação decorreu nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%) nem suficiente (0%), sendo que 50% destes responderam bom e 50% excelente.

Para finalizar no que respeita à questão “O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?” 50% dos formandos revelaram bom e 50% excelente, o que significa que nenhum formando respondeu insuficiente (0%) ou suficiente (0%).

4.1.6. Avaliação da atividade “Introdução à Informática”

No que respeita à atividade 6, intitulada “**Introdução à informática**”, participaram 12 formandos correspondendo a 100%, destes 0% responderam que os seus conhecimentos iniciais sobre as temáticas abordadas eram insuficientes, assim como 25% possuíam um conhecimento suficiente e 75% obtinha um nível bom de conhecimento inicial. E nenhum dos formandos presentes atribuiu um grau de excelência acerca das temáticas abordadas correspondendo assim a 0%.

No que concerne à expectativa e utilidade da atividade desenvolvida, 58,3% dos formandos mencionaram que esta atividade correspondeu com um nível bom ao que era expectável e 33,3% responderam excelente. Ao que podemos constatar com os dados apresentados que a atividade correspondeu de forma positiva à expectativa/utilidade, sendo que nenhum dos formandos (0%) respondeu insuficiente, assim como apenas um dos formandos respondeu suficiente correspondendo a 8,3%.

Tabela 11- Avaliação da Atividade - “Introdução à Informática”

Parâmetros	1 (insuficiente)		2 (suficiente)		3 (bom)		4 (excelente)		Totais	
	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos
1. Conhecimentos iniciais: Ao apresentar-se nesta formação os seus conhecimentos sobre as temáticas abordadas eram:	0	0,0	3	25,0	9	75,0	0	0,0	12	100,0
2. Expectativas: Este curso/módulo correspondeu ao que dela esperava, tendo sido útil?	0	0,0	1	8,3	7	58,3	4	33,3	12	100,0
3. Refira a sua opinião sobre o desempenho da Formadora: a) A formadora transmitiu com clareza os assuntos abordados?	0	0,0	1	8,3	8	66,7	3	25,0	12	100,0
b) A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?	0	0,0	0	0,0	7	58,3	5	41,7	12	100,0
c) A formadora dominava o assunto que expôs?	0	0,0	3	25,0	8	66,7	1	8,3	12	100,0
d) Os métodos utilizados foram os mais ajustados?	0	0,0	1	8,3	10	83,3	1	8,3	12	100,0
4. Refira a sua opinião sobre o funcionamento da formação: a) Os objetivos do curso/módulo eram claros?	0	0,0	0	0,0	10	83,3	2	16,7	12	100,0
b) A formação estava bem estruturada?	0	0,0	0	0,0	11	91,7	1	8,3	12	100,0
c) A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?	0	0,0	1	8,3	9	75,0	2	16,7	12	100,0
d) As instalações em que decorreu a formação eram adequadas?	0	0,0	0	0,0	5	41,7	7	58,3	12	100,0
e) O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?	0	0,0	0	0,0	8	66,7	4	33,3	12	100,0

No que alude ao desempenho da formadora, mais concretamente à clareza com que transmitiu os assuntos abordados, nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%) e 8,3% responderam suficiente, sendo que 66,7% destes respondeu bom e os restantes 25% excelente.

No que respeita à questão “A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?” 0% dos formandos responderam insuficiente e 0% responderam suficiente, sendo que 58,3% destes mencionaram bom e os restantes 41,7% com excelente.

No que se refere ao domínio da formadora sobre o assunto que expôs, nenhum dos formandos respondeu com insuficiente (0%), sendo que 25% respondeu com suficiente, 66,7% destes responderam bom e 8,3% com excelente.

Relativamente aos métodos utilizados os formandos demonstraram através das suas respostas que estes foram ajustados, sendo que nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%), 8,3% responderam suficiente e 83,3% dos formandos responderam bom e os restantes 8,3% com excelente.

No que concerne à clareza dos objetivos da atividade 0% dos formandos responderam insuficiente, 0% responderam suficiente, sendo que 83,3% respondeu bom e os restantes 16,7% com excelente.

No que respeita à estruturação da formação/sessão nenhum dos formandos classificou a estruturação da mesma como insuficiente (0%) ou suficiente (0%), sendo que 91,7% destes responderam bom e 8,3% com excelente.

No que alude à questão “A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?”, nenhum dos formandos revelou a duração da formação como insuficiente (0%), 8,3% responderam suficiente e 75% dos formandos responderam bom, sendo que os restantes 16,7% responderam com excelente.

Relativamente à adequação das instalações onde a formação decorreu nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%) nem suficiente (0%) sendo que 41,7% destes responderam bom e 58,3% excelente.

Para finalizar no que respeita à questão “O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?” 66,7% dos formandos revelaram bom e 33,3% excelente, o que significa que nenhum formando respondeu insuficiente (0%) ou suficiente (0%).

4.1.7. Avaliação da atividade “Procura Ativa de Emprego”

No que respeita à atividade 7, intitulada “**Procura Ativa de Emprego**”, participaram 12 formandos correspondendo a 100%, destes 0% responderam que os seus conhecimentos iniciais sobre as temáticas abordadas eram insuficientes, assim como 0% possuíam um conhecimento suficiente e 41,7% obtinha um nível bom de conhecimento inicial. E 58,3% dos formandos presentes atribuiu um grau de excelência acerca das temáticas abordadas correspondendo.

No que concerne à expectativa e utilidade da atividade desenvolvida, 50% dos formandos mencionaram que esta atividade correspondeu com um nível bom ao que era expectável e 50% responderam excelente. Ao que podemos constatar com os dados apresentados que a atividade correspondeu de forma positiva à expectativa/utilidade, sendo que nenhum dos formandos (0%) respondeu insuficiente, assim como nenhum dos formandos respondeu suficiente 0%.

No que alude ao desempenho da formadora, concretamente à clareza com que transmitiu os assuntos abordados, nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%) nem suficiente (0%), sendo que 33,3% destes respondeu bom e os restantes 66,7% excelente.

No que respeita à questão “A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?” 0% dos formandos responderam insuficiente nem suficiente (0%), sendo que 8,3% destes mencionaram bom e os restantes 91,7% com excelente.

Tabela 12 - Avaliação da Atividade - “Procura Ativa de Emprego”

Parâmetros	1 (insuficiente)		2 (suficiente)		3 (bom)		4 (excelente)		Totais	
	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos
1. Conhecimentos iniciais: Ao aproximar-se acerca formação as suas expectativas sobre as temáticas abordadas eram:	0	0,0	0	0,0	5	41,7	7	58,3	12	100,0
2. Expectativas: Este curso/módulo correspondeu ao que dela esperava, tendo sido útil?	0	0,0	0	0,0	6	50,0	6	50,0	12	100,0
3. Refira a sua opinião sobre o desempenho da Formadora:										
a) A formadora tratou muito com clareza os assuntos abordados?	0	0,0	0	0,0	4	33,3	8	66,7	12	100,0
b) A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?	0	0,0	0	0,0	1	8,3	11	91,7	12	100,0
c) A formadora dominava o assunto que expôs?	0	0,0	0	0,0	9	75,0	3	25,0	12	100,0
d) Os métodos utilizados foram os mais adequados?	0	0,0	0	0,0	4	33,3	8	66,7	12	100,0
4. Refira a sua opinião sobre o funcionamento da formação:										
a) A formação estava bem estruturada?	0	0,0	0	0,0	1	8,3	11	91,7	12	100,0
b) A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?	0	0,0	0	0,0	4	33,3	8	66,7	12	100,0
c) As instalações em que decorreu a formação eram adequadas?	0	0,0	0	0,0	4	33,3	8	66,7	12	100,0
d) O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12	100,0	12	100,0

No que se refere ao domínio da formadora sobre o assunto que expôs, nenhum dos formandos respondeu com insuficiente (0%) nem com suficiente (0%), 75% destes responderam bom e 25% com excelente.

Relativamente aos métodos utilizados os formandos demonstraram através das suas respostas que estes foram ajustados, sendo que nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%), nem suficiente (0%) e 33,3% dos formandos responderam bom e os restantes 66,7% com excelente.

No que concerne à clareza dos objetivos da atividade, 0% dos formandos responderam insuficiente, 0% responderam suficiente, sendo que 33,3% respondeu bom e os restantes 66,7% com excelente.

No que respeita à estruturação da formação/sessão nenhum dos formandos classificou a estruturação da mesma como insuficiente (0%) ou suficiente (0%), sendo que 8,3% dos formandos responderam bom e 91,7% com excelente.

No que alude à questão “A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?”, nenhum dos formandos revelou a duração da formação como insuficiente (0%), nem suficiente (0%) e 33,3% dos formandos responderam bom, sendo que os restantes 66,7% responderam com excelente.

Relativamente à adequação das instalações onde a formação decorreu nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%) nem suficiente (0%), sendo que 41,7% destes responderam bom e 58,3% excelente.

Para finalizar no que respeita à questão: “O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?” 33,3% dos formandos revelaram bom e 66,7% excelente, o que significa que nenhum formando respondeu insuficiente (0%) ou suficiente (0%).

4.1.8. Avaliação da atividade “O meu CV”

No que respeita à atividade 8, intitulada “O meu CV”, participaram 12 formandos correspondendo a 100%, destes 0% responderam que os seus conhecimentos iniciais sobre as temáticas abordadas eram insuficientes, assim como 0% possuíam um conhecimento suficiente e 91,7% obtinha um nível bom de conhecimento inicial. E 8,3% dos formandos presentes atribuiu um grau de excelência acerca das temáticas abordadas.

No que concerne à expectativa e utilidade da atividade desenvolvida, 91,7% dos formandos mencionaram que esta atividade correspondeu com um nível bom ao que era expectável e 8,3% responderam excelente. Ao que podemos constatar com os dados apresentados que a atividade correspondeu de forma positiva à expectativa/utilidade, sendo que nenhum dos formandos (0%) respondeu insuficiente, assim como nenhum dos formandos respondeu suficiente 0%.

No que alude ao desempenho da formadora, concretamente à clareza com que transmitiu os assuntos abordados, nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%), 8,3% responderam suficiente, sendo que 50% destes responderam bom e os restantes 41,7% excelente.

No que respeita à questão “A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?” 0% dos formandos responderam insuficiente nem suficiente (0%), sendo que 50% destes mencionaram bom e os restantes 50% com excelente.

No que se refere ao domínio da formadora sobre o assunto que expôs, nenhum dos formandos respondeu com insuficiente (0%), 8,3% destes responderam suficiente 75%, responderam bom e 16,7% com excelente.

Tabela 13 - Avaliação da Atividade - “O meu CV”

Parâmetros	1 (insuficiente)		2 (suficiente)		3 (bom)		4 (excelente)		Totais	
	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos
1. Conhecimentos iniciais: Ao apresentar-se nesta formação os seus conhecimentos sobre as temáticas abordadas eram:	0	0,0	0	0,0	11	91,7	1	8,3	12	100,0
2. Expectativas: Este curso/módulo correspondeu ao que dela esperava, tendo sido útil?	0	0,0	0	0,0	11	91,7	1	8,3	12	100,0
3. Refira a sua opinião sobre o desempenho da Formadora:										
a) A formadora transmitiu com clareza os assuntos abordados?	0	0,0	1	8,3	6	50,0	5	41,7	12	100,0
b) A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?	0	0,0	0	0,0	6	50,0	6	50,0	12	100,0
c) A formadora dominava o assunto que expôs?	0	0,0	1	8,3	9	75,0	2	16,7	12	100,0
d) Os métodos utilizados foram os mais ajustados?	0	0,0	1	8,3	9	75,0	2	16,7	12	100,0
4. Refira a sua opinião sobre o funcionamento da formação:										
a) Os objetivos do curso/módulo eram claros?	0	0,0	0	0,0	8	66,7	4	33,3	12	100,0
b) A formação estava bem estruturada?	0	0,0	0	0,0	6	50,0	6	50,0	12	100,0
c) A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?	0	0,0	3	25,0	5	41,7	4	33,3	12	100,0
d) As instalações em que decorreu a formação eram adequadas?	0	0,0	1	8,3	6	50,0	5	41,7	12	100,0
e) O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?	0	0,0	0	0,0	4	33,3	8	66,7	12	100,0

Relativamente aos métodos utilizados, os formandos demonstraram através das suas respostas que estes foram ajustados sendo que nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%), 8,3% responderam suficiente, sendo que 75% dos formandos responderam bom e os restantes 16,7% com excelente.

No que concerne à clareza dos objetivos da atividade, 0% dos formandos responderam insuficiente, 0% responderam suficiente, sendo que 66,7% respondeu bom e os restantes 33,3% com excelente.

No que respeita à estruturação da formação/sessão, nenhum dos formandos classificou a estruturação da mesma como insuficiente (0%) ou suficiente (0%), sendo que 50% dos formandos responderam bom e 50% com excelente.

No que alude à questão “A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?”, nenhum dos formandos revelou a duração da formação como insuficiente (0%), 25% responderam suficiente e 41,7% dos formandos responderam bom, sendo que os restantes 33,3% responderam com excelente.

Relativamente à adequação das instalações onde a formação decorreu nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%), 8,3% responderam suficiente, sendo que 50% destes responderam bom e 41,7% excelente.

Para finalizar no que respeita à questão “O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?”, 33,3% dos formandos revelaram bom e 66,7% excelente, o que significa que nenhum formando respondeu insuficiente (0%) ou suficiente (0%).

4.1.9. Avaliação da atividade “Role Playing: A Entrevista de Emprego”

No que respeita à atividade 9, intitulada “Role-Playing: A Entrevista de Emprego”, participaram 12 formandos, correspondendo a 100%, destes 8,3% responderam que os seus conhecimentos iniciais sobre as temáticas abordadas eram insuficientes, assim como 83,3% possuíam um conhecimento suficiente e 0% obtinha um nível bom de conhecimento inicial. E 8,3% dos formandos presentes atribuiu um grau de excelência acerca das temáticas abordadas.

Tabela 14 - Avaliação da Atividade - “Role- Playing: A Entrevista de Emprego”

Parâmetros	1 (insuficiente)		2 (suficiente)		3 (bom)		4 (excelente)		Totais	
	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos
1. Conhecimentos iniciais: Ao apresentar-se nesta formação os seus conhecimentos sobre as temáticas abordadas eram:	1	8,3	10	83,3	0	0,0	1	8,3	12	100,0
2. Expectativas: Este curso/módulo correspondeu ao que dela esperava, tendo sido útil?	0	0,0	0	0,0	10	83,3	2	16,7	12	100,0
3. Refira a sua opinião sobre o desempenho da Formadora: a) A formadora transmitiu com clareza os assuntos abordados?	0	0,0	0	0,0	6	50,0	6	50,0	12	100,0
b) A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12	100,0	12	100,0
c) A formadora dominava o assunto que expôs?	0	0,0	0	0,0	2	16,7	10	83,3	12	100,0
d) Os métodos utilizados foram os mais ajustados?	0	0,0	0	0,0	1	8,3	11	91,7	12	100,0
4. Refira a sua opinião sobre o funcionamento da formação: a) Os objectivos do curso/módulo eram claros?	0	0,0	0	0,0	2	16,7	10	83,3	12	100,0
b) A formação estava bem estruturada?	0	0,0	0	0,0	6	50,0	6	50,0	12	100,0
c) A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?	0	0,0	0	0,0	5	41,7	7	58,3	12	100,0
d) As Instalações em que decorreu a formação eram adequadas?	0	0,0	0	0,0	6	50,0	6	50,0	12	100,0
e) O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12	100,0	12	100,0

No que concerne à expectativa e utilidade da atividade desenvolvida, 83,3% dos formandos mencionaram que esta atividade correspondeu com um nível bom ao que era expectável e 16,7% responderam excelente. Ao que podemos constatar com os dados apresentados que a atividade correspondeu de forma positiva à expectativa/utilidade, sendo que nenhum dos formandos (0%) respondeu insuficiente, assim como nenhum dos formandos respondeu suficiente 0%.

No que alude ao desempenho da formadora, mais concretamente à clareza com que a formadora transmitiu os assuntos abordados, nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%) nem suficiente (0%), sendo que 50% destes responderam bom e os restantes 50% excelente.

No que respeita à questão “A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?” 0% dos formandos responderam insuficiente nem suficiente (0%), sendo que nenhum dos formandos responderam bom (0%) e os todos os formandos responderam excelente correspondendo a 100%.

No que se refere ao domínio da formadora sobre o assunto que expôs, nenhum dos formandos respondeu com insuficiente (0%), nem com suficiente (0%), sendo que 16,7% destes responderam bom e 83,3% com excelente.

Relativamente aos métodos utilizados, os formandos demonstraram através das suas respostas que estes foram ajustados, sendo que nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%), nem suficiente (0%). 8,3% dos formandos responderam bom e os restantes 91,7% com excelente.

No que concerne à clareza dos objetivos da atividade, 0% dos formandos responderam insuficiente, 0% responderam suficiente, sendo que 16,7% respondeu bom e os restantes 83,3% com excelente.

No que respeita à estruturação da formação/sessão, nenhum dos formandos classificou a estruturação da mesma como insuficiente (0%) ou suficiente (0%), sendo que 50% dos formandos responderam bom e 50% com excelente.

No que alude à questão “A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?”, nenhum dos formandos revelou a duração da formação como insuficiente (0%), nem com suficiente (0%) e 41,7% dos formandos responderam bom, sendo que os restantes 58,3% responderam com excelente.

Relativamente à adequação das instalações onde a formação decorreu, nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%), nem suficiente (0%), sendo que 50% destes responderam bom e 50% excelente.

Para finalizar no que respeita à questão “O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?” 100% dos formandos revelaram excelente o apoio prestado pela técnica, o que significa que nenhum formando respondeu insuficiente (0%) ou suficiente (0%), nem bom (0%).

4.1.10. Avaliação da atividade “O Conflito”

No que respeita à atividade 10, intitulada “**O Conflito**”, participaram 12 formandos correspondendo a 100%, destes 0% responderam que os seus conhecimentos iniciais sobre as temáticas abordadas eram insuficientes, assim como 8,3% possuíam um conhecimento

suficiente e 91,7% obtinha um nível bom de conhecimento inicial. E 0% dos formandos presentes atribuiu um grau de excelência acerca das temáticas abordadas correspondendo.

No que concerne à expectativa e utilidade da atividade desenvolvida, 41,7% dos formandos mencionaram que esta atividade correspondeu com um nível bom ao que era expectável e 50% responderam excelente. Ao que podemos constatar com os dados apresentados que a atividade correspondeu de forma positiva à expectativa/utilidade, sendo que nenhum dos formandos (0%) respondeu insuficiente, assim como 8,3% dos formandos respondeu suficiente.

Tabela 15 - Avaliação da Atividade - “O Conflito”

Parâmetros	1 (insuficiente)		2 (suficiente)		3 (bom)		4 (excelente)		Totais	
	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos
1. Conhecimentos iniciais: Ao apresentar-se nesta formação os seus conhecimentos sobre as temáticas abordadas eram:	0	0,0	1	8,3	11	91,7	0	0,0	12	100,0
2. Expectativas: Este curso/módulo correspondeu ao que dela esperava, tendo sido útil?	0	0,0	1	8,3	5	41,7	6	50,0	12	100,0
3. Refira a sua opinião sobre o desempenho da Formadora: a) A formadora transmitiu com clareza os assuntos abordados?	0	0,0	0	0,0	7	58,3	5	41,7	12	100,0
b) A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?	0	0,0	0	0,0	2	16,7	10	83,3	12	100,0
c) A formadora dominava o assunto que expôs?	0	0,0	0	0,0	4	33,3	8	66,7	12	100,0
d) Os métodos utilizados foram os mais ajustados?	0	0,0	0	0,0	5	41,7	7	58,3	12	100,0
4. Refira a sua opinião sobre o funcionamento da formação: a) Os objetivos do curso/módulo eram claros?	0	0,0	0	0,0	4	33,3	8	66,7	12	100,0
b) A formação estava bem estruturada?	0	0,0	0	0,0	5	41,7	7	58,3	12	100,0
c) A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?	0	0,0	1	8,3	5	41,7	6	50,0	12	100,0
d) As Instalações em que decorreu a formação eram adequadas?	0	0,0	0	0,0	4	33,3	8	66,7	12	100,0
e) O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12	100,0	12	100,0

No que alude ao desempenho da formadora, concretamente à clareza com transmitir os assuntos abordados, nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%), nem suficiente (0%), sendo que 58,3% destes responderam bom e os restantes 41,7% excelente.

No que respeita à questão “A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?” 0% dos formandos responderam insuficiente nem suficiente (0%), sendo que 16,7% destes mencionaram bom e os restantes 83,3% com excelente.

No que se refere ao domínio da formadora sobre o assunto que expôs, nenhum dos formandos respondeu com insuficiente (0%), nem suficiente (0%), 33,3% destes responderam bom e 66,7% com excelente.

Relativamente aos métodos utilizados, os formandos demonstraram através das suas respostas que estes foram ajustados, sendo que nenhum dos formandos respondeu insuficiente

(0%), nem suficiente (0%), sendo que 41,7% dos formandos responderam bom e os restantes 58,3% com excelente.

No que concerne à clareza dos objetivos da atividade, 0% dos formandos responderam insuficiente, 0% responderam suficiente, sendo que 33,3% respondeu bom e os restantes 66,7% com excelente.

No que respeita à estruturação da formação/sessão, nenhum dos formandos classificou a estruturação da mesma como insuficiente (0%) ou suficiente (0%), sendo que 41,7% dos formandos responderam bom e 58,3% com excelente.

No que alude à questão “A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?”, nenhum dos formandos revelou a duração da formação como insuficiente (0%), 8,3% responderam suficiente e 41,7% dos formandos responderam bom, sendo que os restantes 50% responderam com excelente.

Relativamente à adequação das instalações onde a formação decorreu, nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%), nem suficiente (0%), sendo que 33,3% destes responderam bom e 66,7% excelente.

Para finalizar no que respeita à questão “O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?”, todos os formandos responderam excelente, o que corresponde a 100%, o que significa que nenhum formando respondeu insuficiente (0%) ou suficiente (0%), nem bom (0%).

4.1.11. Avaliação da atividade “O Conflito – Formas de Resolução”

No que respeita à atividade 11, intitulada “**O Conflito – Formas de Resolução**”, participaram 12 formandos correspondendo a 100%, destes 0% responderam que os seus conhecimentos iniciais sobre as temáticas abordadas eram insuficientes, assim como 75% possuíam um conhecimento suficiente e 25% obtinha um nível bom de conhecimento inicial. E 0% dos formandos presentes atribuiu um grau de excelência acerca das temáticas abordadas.

No que concerne à expectativa e utilidade da atividade desenvolvida, 41,7% dos formandos mencionaram que esta atividade correspondeu com um nível bom ao que era expectável e 0% responderam excelente. Ao que podemos constatar com os dados apresentados que a atividade correspondeu de forma positiva à expectativa/utilidade, sendo que nenhum dos formandos (0%) respondeu insuficiente, assim como 58,3% dos formandos respondeu suficiente.

No que alude ao desempenho da formadora, mais concretamente à clareza com que transmitiu os assuntos abordados, nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%), 16,7% responderam suficiente, sendo que 75% destes responderam bom e os restantes 8,3% excelente.

Tabela 16 - Avaliação da Atividade - “O Conflito – Formas de Resolução”

Parâmetros	1 (insuficiente)		2 (suficiente)		3 (bom)		4 (excelente)		Totais	
	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos
1. Conhecimentos iniciais: Ao apresentar-se nesta formação os seus conhecimentos sobre as temáticas abordadas eram:	0	0,0	9	75,0	3	25,0	0	0,0	12	100,0
2. Expectativas: Este curso/módulo correspondeu ao que dela esperava, tendo sido útil?	0	0,0	7	58,3	5	41,7	0	0,0	12	100,0
3. Refira a sua opinião sobre o desempenho da Formadora:										
a) A formadora transmitiu com clareza os assuntos abordados?	0	0,0	2	16,7	9	75,0	1	8,3	12	100,0
b) A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?	0	0,0	2	16,7	9	75,0	1	8,3	12	100,0
c) A formadora dominava o assunto que expôs?	0	0,0	7	58,3	4	33,3	1	8,3	12	100,0
d) Os métodos utilizados foram os mais ajustados?	0	0,0	2	16,7	9	75,0	1	8,3	12	100,0
4. Refira a sua opinião sobre o funcionamento da formação:										
a) Os objetivos do curso/módulo eram claros?	0	0,0	5	41,7	6	50,0	1	8,3	12	100,0
b) A formação estava bem estruturada?	0	0,0	3	25,0	8	66,7	1	8,3	12	100,0
c) A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?	0	0,0	2	16,7	10	83,3	0	0,0	12	100,0
d) As instalações em que decorreu a formação eram adequadas?	0	0,0	5	41,7	6	50,0	1	8,3	12	100,0
e) O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?	0	0,0	0	0,0	10	83,3	2	16,7	12	100,0

No que respeita à questão “A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?” 0% dos formandos responderam insuficiente, 16,7% responderam suficiente, sendo que 75% destes mencionaram bom e os restantes 8,3% com excelente.

No que se refere ao domínio da formadora sobre o assunto que expôs, nenhum dos formandos respondeu com insuficiente (0%), 58,3% responderam suficiente, 33,3% destes responderam bom e 8,3% com excelente.

Relativamente aos métodos utilizados os formandos demonstraram através das suas respostas que estes foram ajustados, sendo que nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%), 16,7% responderam suficiente, 75% responderam bom e os restantes 8,3% com excelente.

No que concerne à clareza dos objetivos da atividade, 0% dos formandos responderam insuficiente, 41,7% responderam suficiente, sendo que 50% respondeu bom e os restantes 8,3% com excelente.

No que respeita à estruturação da formação/sessão, nenhum dos formandos classificou a estruturação da mesma como insuficiente (0%), 25% responderam suficiente, sendo que 66,7% dos formandos responderam bom e 8,3% com excelente.

No que alude à questão “A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?”, nenhum dos formandos revelou a duração da formação como insuficiente (0%), 16,7% responderam suficiente e 83,3% dos formandos responderam bom, sendo que os restantes 0% responderam com excelente.

Relativamente à adequação das instalações onde a formação decorreu, nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%), 41,7% destes responderam suficiente, sendo que 50% destes responderam bom e 8,3% excelente.

Para finalizar no que respeita à questão “O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?”, a maioria dos formandos responderam bom o que corresponde a 83,3% e 16,7% destes responderam excelente, o que significa que nenhum formando respondeu insuficiente (0%) ou suficiente (0%).

4.1.12. Avaliação da atividade “Workshop de Relacionamento e Comunicação Interpessoais

No que respeita à atividade – 12 intitulada “**Workshop de Relacionamento e Comunicação Interpessoais**”, participaram 12 formandos correspondendo a 100%, destes 0% responderam que os seus conhecimentos iniciais sobre as temáticas abordadas eram insuficientes, assim como 83,3% possuíam um conhecimento suficiente e 16,7% obtinha um nível bom de conhecimento inicial. E 0% dos formandos presentes atribuiu um grau de excelência acerca das temáticas abordadas.

No que concerne à expectativa e utilidade da atividade desenvolvida, 25% dos formandos mencionaram que esta atividade correspondeu com um nível bom ao que era expectável e 0% responderam excelente. Ao que podemos constatar com os dados apresentados que a atividade correspondeu de forma positiva à expectativa/utilidade, sendo que nenhum dos formandos (0%) respondeu insuficiente, assim como 75% dos formandos respondeu suficiente.

No que alude ao desempenho da formadora, concretamente à clareza com que transmitiu os assuntos abordados, nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%), 41,7% responderam suficiente, sendo que 58,3% destes responderam bom e 0% excelente.

Tabela 17 - Avaliação da Atividade - “Workshop de Relacionamento e Comunicação Interpessoais”

Parâmetros	1 (insuficiente)		2 (suficiente)		3 (bom)		4 (excelente)		Totais	
	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos
1. Conhecimentos iniciais: Ao apresentar-se nesta formação os seus conhecimentos sobre as temáticas abordadas eram:	0	0,0	10	83,3	2	16,7	0	0,0	12	100,0
2. Expectativas: Este curso/módulo correspondeu ao que dela esperava, tendo sido útil?	0	0,0	9	75,0	3	25,0	0	0,0	12	100,0
3. Refira a sua opinião sobre o desempenho da Formadora: a) A formadora transmitiu com clareza os assuntos abordados?	0	0,0	5	41,7	7	58,3	0	0,0	12	100,0
b) A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?	0	0,0	5	41,7	7	58,3	0	0,0	12	100,0
c) A formadora dominava o assunto que expôs?	3	25,0	6	50,0	1	8,3	2	16,7	12	100,0
d) Os métodos utilizados foram os mais ajustados?	0	0,0	8	66,7	3	25,0	1	8,3	12	100,0
4. Refira a sua opinião sobre o funcionamento da formação: a) Os objetivos do curso/módulo eram claros?	0	0,0	10	83,3	1	8,3	1	8,3	12	100,0
b) A formação estava bem estruturada?	0	0,0	5	41,7	7	58,3	0	0,0	12	100,0
c) A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?	1	8,3	6	50,0	4	33,3	1	8,3	12	100,0
d) As instalações em que decorreu a formação eram adequadas?	0	0,0	4	33,3	7	58,3	1	8,3	12	100,0
e) O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?	0	0,0	3	25,0	6	50,0	3	25,0	12	100,0

No que respeita à questão “A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?”, 0% dos formandos responderam insuficiente, 41,7% responderam suficiente, sendo que 58,3% destes mencionaram bom e 0% com excelente.

No que se refere ao domínio da formadora sobre o assunto que expôs, dos formandos 25% responderam com insuficiente, 50% responderam suficiente, 8,3% responderam bom e 16,7% com excelente.

Relativamente aos métodos utilizados, os formandos demonstraram através das suas respostas que estes foram ajustados, sendo que nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%), 66,7% responderam suficiente, sendo que 25% dos formandos responderam bom e os restantes 8,3% com excelente.

No que concerne à clareza dos objetivos da atividade, 0% dos formandos responderam insuficiente, 83,3% responderam suficiente, sendo que 8,3% respondeu bom e os restantes 8,3% com excelente.

No que respeita à estruturação da formação/sessão, nenhum dos formandos classificou a estruturação da mesma como insuficiente (0%), 41,7% responderam suficiente, sendo que 58,3% dos formandos responderam bom e 0% com excelente.

No que alude à questão “A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?”. Um dos formandos revelou a duração da formação como insuficiente correspondendo a 8,3%, 50% responderam suficiente e 33,3% dos formandos responderam bom, sendo que os restantes 8,3% responderam com excelente.

Relativamente à adequação das instalações onde a formação decorreu, nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%), 33,3% destes responderam suficiente, sendo que 58,3% destes responderam bom e 8,3% excelente.

Para finalizar no que respeita à questão “O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?”, a maioria dos formandos responderam bom o que corresponde a 50% e 25% responderam excelente, o que significa que nenhum formando respondeu insuficiente (0%), e 25% responderam suficiente.

4.1.13. Avaliação da atividade “A Comunicação Não-Verbal”

No que respeita à atividade 13, intitulada “**A Comunicação Não-verbal**”, participaram 12 formandos, correspondendo a 100%, destes 0% responderam que os seus conhecimentos iniciais sobre as temáticas abordadas eram insuficientes, assim como 50% possuíam um conhecimento suficiente e 50% obtinha um nível bom de conhecimento inicial. E 0% dos formandos presentes atribuiu um grau de excelência acerca das temáticas abordadas correspondendo.

No que concerne à expectativa e utilidade da atividade desenvolvida, 25% dos formandos mencionaram que esta atividade correspondeu com um nível bom ao que era expectável e 8,3% responderam excelente. Ao que podemos constatar com os dados apresentados que a atividade correspondeu de forma positiva à expectativa/utilidade, sendo que nenhum dos formandos (0%) respondeu insuficiente, assim como 66,7% dos formandos respondeu suficiente.

No que alude ao desempenho formadora, concretamente à clareza com que transmitiu os assuntos abordados, nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%), 41,7% responderam suficiente, sendo que 50% destes responderam bom e os restantes 8,3% excelente.

No que respeita à questão “A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?”, 0% dos formandos responderam insuficiente, 33,3% responderam suficiente, sendo que 66,7% destes mencionaram bom e 0% com excelente.

Tabela 18 - Avaliação da Atividade - “ A Comunicação Não-Verbal”

Parâmetros	1 (insuficiente)		2 (suficiente)		3 (bom)		4 (excelente)		Totais	
	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos
1. Conhecimentos iniciais: Ao apresentar-se nesta formação os seus conhecimentos sobre as temáticas abordadas eram:	0	0,0	6	50,0	6	50,0	0	0,0	12	100,0
2. Expectativas: Este curso/módulo correspondeu ao que dela esperava, tendo sido útil?	0	0,0	8	66,7	3	25,0	1	8,3	12	100,0
3. Refira a sua opinião sobre o desempenho da Formadora: a) A formadora transmitiu com clareza os assuntos abordados?	0	0,0	5	41,7	6	50,0	1	8,3	12	100,0
b) A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?	0	0,0	4	33,3	8	66,7	0	0,0	12	100,0
c) A formadora dominava o assunto que expôs?	1	8,3	5	41,7	5	41,7	1	8,3	12	100,0
d) Os métodos utilizados foram os mais ajustados?	0	0,0	6	50,0	6	50,0	0	0,0	12	100,0
4. Refira a sua opinião sobre o funcionamento da formação: a) Os objetivos do curso/módulo eram claros?	0	0,0	7	58,3	4	33,3	1	8,3	12	100,0
b) A formação estava bem estruturada?	0	0,0	3	25,0	8	66,7	1	8,3	12	100,0
c) A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?	0	0,0	8	66,7	3	25,0	1	8,3	12	100,0
d) As instalações em que decorreu a formação eram adequadas?	0	0,0	4	33,3	7	58,3	1	8,3	12	100,0
e) O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?	0	0,0	2	16,7	7	58,3	3	25,0	12	100,0

No que se refere ao domínio da formadora sobre o assunto que expôs, um dos formandos respondeu com insuficiente, correspondendo a 8,3%, 41,7% responderam suficiente, 41,7% destes responderam bom e 8,3% com excelente.

Relativamente aos métodos utilizados, os formandos demonstraram através das suas respostas que estes foram ajustados, sendo que nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%), 50% responderam suficiente, 50% dos formandos responderam bom e 0% com excelente.

No que concerne à clareza dos objetivos da atividade, 0% dos formandos responderam insuficiente, 58,3% responderam suficiente, sendo que 33,3% responderam bom e os restantes 8,3% com excelente.

No que respeita à estruturação da formação/sessão, nenhum dos formandos classificou a estruturação da mesma como insuficiente (0%), 25% responderam suficiente, sendo que 66,7% dos formandos responderam bom e 8,3% com excelente.

No que alude à questão “A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?”, nenhum dos formandos revelou a duração da formação como insuficiente (0%), 66,7% responderam suficiente e 25% dos formandos responderam bom, sendo que os restantes 8,3% responderam com excelente.

Relativamente à adequação das instalações onde a formação decorreu, nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%), 33,3% responderam suficiente, sendo que 58,3% responderam bom e 8,3% excelente.

Para finalizar no que respeita à questão “O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?”, a maioria dos formandos responderam bom, o que corresponde a 58,3% e 25% responderam excelente, o que significa que nenhum formando respondeu insuficiente (0%) e 16,7 responderam suficiente.

4.1.14. Avaliação da atividade “A Gestão do Stress”

No que respeita à atividade 14, intitulada “A Gestão do Stress”, participaram 12 formandos correspondendo a 100%, destes 8,3% responderam que os seus conhecimentos iniciais sobre as temáticas abordadas eram insuficientes, assim como 83,3% possuíam um conhecimento suficiente e 8,3% obtinha um nível bom de conhecimento inicial. E 0% dos formandos presentes confere um grau de excelência às temáticas abordadas correspondendo.

No que concerne à expectativa e utilidade da atividade desenvolvida, 83,3% dos formandos mencionaram que esta atividade correspondeu com um nível bom ao que era expectável e 16,7% responderam excelente. Ao que podemos constatar com os dados apresentados que a atividade correspondeu de forma positiva à expectativa/utilidade, sendo que nenhum dos formandos (0%) respondeu insuficiente, assim como nenhum respondeu suficiente (0%).

Tabela 19 - Avaliação da Atividade - “A Gestão do Stress”

Parâmetros	1 (insuficiente)		2 (suficiente)		3 (bom)		4 (excelente)		Totais	
	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos	Valores absolutos	Valores relativos
1. Conhecimentos iniciais: Ao apresentar-se nesta formação os seus conhecimentos sobre as temáticas abordadas eram:	1	8,3	10	83,3	1	8,3	0	0,0	12	100,0
2. Expectativas: Este curso/módulo correspondeu ao que dela esperava, tendo sido útil?	0	0,0	0	0,0	10	83,3	2	16,7	12	100,0
3. Refira a sua opinião sobre o desempenho da Formadora:										
a) A formadora transmitiu com clareza os assuntos abordados?	0	0,0	0	0,0	7	58,3	5	41,7	12	100,0
b) A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?	0	0,0	0	0,0	4	33,3	8	66,7	12	100,0
c) A formadora dominava o assunto que expôs?	0	0,0	4	33,3	7	58,3	1	8,3	12	100,0
d) Os métodos utilizados foram os mais ajustados?	0	0,0	0	0,0	10	83,3	2	16,7	12	100,0
4. Refira a sua opinião sobre o funcionamento da formação:										
a) Os objetivos do curso/módulo eram claros?	0	0,0	0	0,0	7	58,3	5	41,7	12	100,0
b) A formação estava bem estruturada?	0	0,0	0	0,0	9	75,0	3	25,0	12	100,0
c) A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?	0	0,0	1	8,3	6	50,0	5	41,7	12	100,0
d) As instalações em que decorreu a formação eram adequadas?	0	0,0	0	0,0	8	66,7	4	33,3	12	100,0
e) O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?	0	0,0	0	0,0	2	16,7	10	83,3	12	100,0

No que alude ao desempenho da formadora, designadamente à clareza com que a formadora transmitiu os assuntos abordados, nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%), nem suficiente (0%), sendo que 58,3% responderam bom e os restantes 41,7% excelente.

No que respeita à questão “A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?”, 0% dos formandos responderam insuficiente, bem como 0% responderam suficiente, sendo que 33,3% mencionaram bom e 66,7% com excelente.

No que se refere ao domínio da formadora sobre o assunto que expôs, nenhum dos formandos respondeu com insuficiente, correspondendo a 0%, 33,3% responderam suficiente, 58,3% destes responderam bom e 8,3% com excelente.

Relativamente aos métodos utilizados os formandos, demonstraram através das suas respostas que estes foram ajustados, sendo que nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%), 0% responderam suficiente, 83,3% responderam bom e 16,7% com excelente.

No que concerne à clareza dos objetivos da atividade, 0% dos formandos responderam insuficiente, 0% responderam suficiente, sendo que 58,3% responderam bom e os restantes 41,7% com excelente.

No que respeita à estruturação da formação/sessão, nenhum dos formandos classificou a estruturação da mesma como insuficiente (0%), 0% responderam suficiente, sendo que 75% dos formandos responderam bom e 25% com excelente.

No que alude à questão “A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?”, nenhum dos formandos revelou a duração da formação como insuficiente (0%), 8,3% responderam suficiente e 50% dos formandos responderam bom, sendo que os restantes 41,7% responderam com excelente.

Relativamente à adequação das instalações onde a formação decorreu, nenhum dos formandos respondeu insuficiente (0%), 8,3% responderam suficiente, 50% responderam bom e 41,7% excelente.

Para finalizar no que respeita à questão “O apoio prestado pela técnica do Centro Social de Lourosa foi adequado?”, a maioria dos formandos responderam excelente, o que corresponde a 83,3% e 16,7% responderam bom, o que significa que nenhum formando respondeu insuficiente (0%), nem suficiente (0%).

4.2. Grelha de observação das atividades

Para além do inquérito por questionário aplicado aos formandos, utilizamos também como instrumento de avaliação a grelha de observação, da qual, em seguida, apresentamos os resultados obtidos (Tabela 20).

Tabela 20 - Resultados obtidos nas Grelhas de Observação

Parâmetros	1		2		3		4		NA		Total	
	Frequência absoluta	Frequência relativa	Frequência absoluta	Frequência relativa	Frequência absoluta	Frequência relativa	Frequência absoluta	Frequência relativa	Frequência absoluta	Frequência relativa	Frequência absoluta	Frequência relativa
1. Participaram na atividade	0	0,0	0	0,0	13	92,9	0	0,0	1	7,1	14	100,0
2. Mostram-se empenhados na atividade		0,0		0,0	8	57,1	5	35,7	1	7,1	14	100,0
3. Perceberam as regras		0,0		0,0	4	28,6	9	64,3	1	7,1	14	100,0
4. Mostraram satisfação na realização da atividade		0,0	1	7,1	8	57,1	4	28,6	1	7,1	14	100,0
5. Sentiram alguma dificuldade na realização da atividade	5	35,7	2	14,3	3	21,4	3	21,4	1	7,1	14	100,0
6. Apresentaram sugestões de atividades que gostariam de realizar		0,0		0,0				0,0	14	100,0	14	100,0

No que respeita ao balanço geral realizado através das grelhas de observação preenchidas pela investigadora no decorrer das atividades²³, podemos constatar que:

- no que concerne à primeira questão relativa à participação, 92,9 % dos formandos revelaram muito empenho;

- quanto à segunda questão “Mostraram-se empenhados na atividade”, 57,1% dos formandos mostraram-se muito empenhados e 35,7 % mostraram-se totalmente empenhados.

²³ Houve uma atividade na qual a grelha de observação não se aplicou devido a esta ser desenvolvida por um convidado externo, correspondendo a 7,1 %.

- no que alude à terceira questão “Perceberam as regras da atividade”, 28,6 % dos formandos revelam que perceberam muito bem e 64,3% perceberam totalmente.

- no que concerne à quarta questão “mostraram satisfação na realização da atividade”, 7,1 % dos formandos demonstraram pouca satisfação na concretização da atividade, sendo que 57,1 % dos formandos mostraram muita satisfação e 28,6 % dos formandos demonstraram total satisfação na realização da atividade.

- a quinta questão que alude à “dificuldade sentida na realização da atividade”, 35,7 % dos formandos demonstraram muito pouca dificuldade na concretização da mesma, assim como 14,3 % dos formandos mostraram pouca dificuldade e 21,4 % dos formandos demonstraram muita dificuldade e 21,4 % bastante.

- para finalizar a sexta questão “apresentaram sugestões de atividades que gostariam de realizar”, nenhum dos formandos apresentou sugestões de atividades, correspondendo deste modo a 100 % (Não se aplica).

4.3. Diário de Bordo

No decorrer da primeira atividade – “A Carta Registada” foi notório que grande parte do grupo apresentou dificuldades no preenchimento dos documentos facultados para a realização da atividade, pelo que existiu a necessidade de esclarecer de forma individual alguns formandos. No entanto, demonstraram que a atividade era útil e empenharam-se na sua concretização.

Na segunda atividade – “O Rótulo”, no início da atividade os formandos estavam um pouco apreensivos devido a terem como tarefa atribuir um rótulo aos colegas, o que levou a formadora a atribuir o primeiro rótulo a dos formandos para quebrar o gelo.

No que concerne à terceira atividade “Memória e Vocabulário”, os formandos apresentaram dificuldades na escrita de algumas palavras resultando em alguns erros ortográficos.

Na quarta atividade – “Como Reclamar”, a maioria dos formandos demonstraram que não tinham conhecimento da temática apresentada. E para a maioria foi a primeira vez que teve contacto com um livro de reclamações. Através do *feedback* obtido ao longo da atividade concluímos que esta foi útil.

No que alude à quinta atividade – “Tribunal de Opinião” os formandos demonstraram sensibilidade e conhecimento no que respeita à igualdade de género. Embora os formandos apresentem uma postura de reprovação face à desigualdade de género, estes possuem, no entanto, um comportamento de aceitação desta desigualdade, acabando por dividir e diferenciar as tarefas das mulheres e a dos homens.

No que concerne à sexta atividade – “ Introdução à Informática” – foi necessário um acompanhamento individual devido a alguns dos formandos demonstrarem uma grande dificuldade no manuseamento do computador. Como a atividade teve a duração de 1h:30m não foi suficiente para alguns destes formandos terminarem a mesma com sucesso. Assim sendo, a atividade foi repetida de forma individual para os formandos que demonstraram interesse na realização da mesma.

Na sétima atividade – “ Procura Ativa de Emprego” foi notória a falta e a esperança de alguns formandos no que respeita a propostas de emprego. Ao longo da sessão, alguns enfatizaram a idade e a escolaridade como fatores de exclusão do mercado de trabalho.

No que se refere à oitava atividade de – “O meu CV”, os formandos na sua maioria tinham os seus CV desatualizados e alguns destes formandos apresentaram dificuldade no seu preenchimento. Dado o cenário, a formadora colocou-se ao dispor para auxiliar de forma individual os formandos que não conseguiram concluir a atividade.

Na nona atividade – “ Role – Playing – a entrevista de emprego”, foi importante para os formandos porque lhes proporcionou a oportunidade de realizar e construir uma entrevista de emprego, detetando desta forma os erros mais comuns no decorrer das mesmas.

No que respeita à décima e à décima primeira atividades – “O Conflito” e “ O Conflito – Formas de Resolução”, os formandos demonstraram interesse e motivação na concretização da atividade. Estas atividades proporcionaram aos formandos uma reflexão acerca da temática e, no final, foram apresentadas algumas estratégias de resolução de conflitos.

No que se refere à décima primeira e décima segunda atividades – “ Workshop de Relacionamentos e Comunicação e Interpessoais”; “ A Comunicação Não – Verbal”, os formandos obtiveram a noção que a comunicação tem um grande impacto nos relacionamentos pessoais e profissionais e perceberam que a comunicação não-verbal também é avaliada nas entrevistas de emprego.

Para finalizar, na décima quarta atividade – “Gestão do Stress”, embora tenha sido concretizada por uma convidada externa, foi notória a satisfação durante a sessão de relaxamento e a vontade dos formandos em aprenderem mais sobre esta temática que é bastante útil para colocar em prática no quotidiano.

CONSIIDERAÇÕES FINAIS

Morre lentamente quem não viaja, quem não lê, quem não ouve música, quem não encontra graça em si mesmo. Morre lentamente quem destrói o seu amor-próprio e não se deixa ajudar. Morre lentamente quem se transforma em escravo do hábito, repetindo todos os dias o mesmo trajecto, quem não muda de marca, quem não se arrisca a vestir uma nova cor, ou não conversa com quem não conhece. (...) Morre lentamente quem abandona um projecto antes de iniciá-lo (Neruda. n. d., p. 16)

O estímulo à divulgação, à participação, à adesão deste projeto emergiu como eixo essencial deste projeto de intervenção. O balanço geral é positivo, uma vez que permitiu à autora adquirir competências pessoais (organização, auto-motivação, liderança, proatividade), sociais (flexibilidade, espírito de equipa, comunicação) e profissionais (criatividade, pensamento crítico). Possibilitou, ainda, experienciar de um ambiente de trabalho real, empregar conceitos e metodologias abordadas ao longo do percurso académico e, principalmente, refletir sobre e num contexto onde a intervenção do Educador Social faz todo o sentido.

Consideramos como um dos pontos fortes do nosso projeto de intervenção a grande receptividade à nossa chegada à instituição e posteriores presenças, que começou por se revelar num registo de boas-vindas ao trabalho a realizar e na relação estabelecida com os diversos elementos do CSL. Outro ponto forte relaciona-se com a autonomia que foi permitida para investigar, agir, participar nas dinâmicas da instituição e pela criação de relações de proximidade e confiança, facilitando a co-construção de conhecimentos com os vários atores desta realidade, desde os utentes até aos Técnicos e Auxiliares.

Por outro lado, como em qualquer contexto profissional, deparamo-nos com fatores menos positivos, tal como a falta de adesão dos beneficiários de RSI quando foram convocados para a apresentação do projeto, o que provocou alguma desmotivação no início, pois sentimos muita dificuldade em motivá-los para as atividades. Daí a nossa estratégia tenha passado pela utilização de metodologias ativas e com um carácter lúdico, com o intuito de estimular a participação dos utentes.

Importa referir também como aspeto menos positivo a duração das atividades que tinham como durabilidade entre 1h:00 a 2h:00, uma vez que em algumas atividades o tempo não foi o suficiente, devido às dificuldades apresentadas pelos formandos na concretização

das atividades, obrigando a formadora a realizar um acompanhamento mais individual e, em alguns casos, terminando a atividade noutro dia só com os formandos que necessitavam de acompanhamento.

A “Oficina do Voluntariado” foi a última oficina a ser dinamizada devido ao processo formativo, na medida em que entendemos que seria necessário o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais antes de (re) integrar os formandos em contexto real de trabalho. Quanto a esta atividade, julgamos que se deveria ter prolongado por mais tempo para permitir aos formandos uma maior aprendizagem e a possibilidade de integração no mercado de trabalho.

No terreno, as dificuldades que sentimos foram várias, tendo em conta a existência de um cenário, por vezes, intimidante e frio. A escuta ativa que tivemos que desenvolver perante os discursos na primeira pessoa dos beneficiários de RSI sobre as suas trajetórias de vida deixou-nos, de algum modo, inertes, como se preferíssemos ver os seus processos no papel e não saber o que tinha acontecido, talvez na tentativa de estabelecer uma distância mais confortável. Mas, com os beneficiários de RSI do CSL, aprendemos a crescer.

Mais uma vez, despimo-nos de preconceitos e estereótipos para olhá-los de uma forma mais transparente. Conhecemos exemplos de sucesso escolar, profissional, exemplos de como se pode contornar de uma forma persistente obstáculos que parecem intransponíveis. Tornámo-nos mais tolerantes. Algumas reflexões que fizemos durante este processo foram sobre o número de horas passadas em contacto com estes beneficiários de RSI, tempo escasso, que dificulta uma das principais funções do Educador Social: ser técnico da relação. Na verdade, só após esse tempo é que ele se encontra apto para desempenhar esse papel. Só aí é que, finalmente, se vão esvaindo as resistências à nossa presença, estabelecendo-se um bom grau de confiança que permite este tipo de relação.

Neste sentido, a nossa orientadora cooperante de estágio revelou-se uma peça essencial, procurando animar-me, motivar-me e alertar-me para o facto de as situações se resolverem com tempo, sem colocar em causa a concretização das atividades previstas. E, nesta prática, consideramos também as questões que a orientadora cooperante foi transmitindo, as quais fizeram com que, muitas vezes, fôssemos levados repensar posturas, comportamentos e decisões. O ritmo do nosso trabalho, nem sempre a par, ajudou-nos também a desenvolver competências de método e responsabilidade. A diversidade de trajeto, opinião e atitude instigaram um progresso ótimo em termos de desenvolvimento sociomoral, nomeadamente no que respeita à capacidade empática, que, com certeza, treinei desde o primeiro dia de estágio até ao último.

De uma forma global, consideramos que os objetivos do projeto de intervenção foram alcançados, apesar de algumas atividades terem corrido menos bem devido à existência de algumas dificuldades no decorrer das mesmas, mas tentámos ultrapassá-las através da estimulação da interajuda e de um acompanhamento mais individualizado sempre que necessário, o que permitiu prosseguir com a atividade.

Quanto às nossas expectativas, confessamos que, no início da implementação do projeto, tínhamos a expectativa de que tudo correria pelo melhor, sem qualquer tipo de constrangimento e que os beneficiários de RSI adeririam às atividades, o que não se verificou de modo tão linear. Este tipo de obstáculos contribuiu para o crescimento pessoal e profissional, através das capacidades de improviso e de criatividade no encontro de novas estratégias para fazer face aos mesmos.

Todavia, consideramos que há ainda muito trabalho a fazer e que o projeto deveria ter continuidade para poder produzir mudanças mais significativas e, por outro lado, para possibilitar o alargamento a outros utentes da instituição. Para garantir que este projeto seja alargado a outros utentes do CSL, apresentamos um leque de potencialidades e mecanismos facilitadores da inserção que devem ser levados em consideração, a saber:

- Escolha criteriosa dos formandos no sentido da seleção de pessoas motivadas para esta oportunidade (conhecimento da realidade individual de cada um dos indivíduos decorrente do acompanhamento realizado);
- Celebração de protocolos de colaboração com entidades parceiras;
- Garantia de apoio, no âmbito da parceria com o Gabinete de Inserção Profissional (GIP) em estreita articulação com o Centro de emprego de Aveiro, à (re) inserção no mercado de trabalho dos participantes no projeto;
- Integração da componente de formação em contexto real de trabalho que possibilite uma formação prática mais ativa, o relacionamento dos formandos com o mundo do trabalho, a incorporação de rotinas e de responsabilidade, o que constitui um importante mecanismo de integração;
- Organização de ações de sensibilização da responsabilidade do Gabinete de acompanhamento com exemplos pessoais de casos de sucesso de integração de RSI e de desempregados de longa duração na vida ativa.

Resta, para concluir este trabalho, ressaltar a importância desta área de intervenção enquanto contexto privilegiado de ação para um Licenciado em Educação Social, sendo muitas as estratégias a implementar no sentido da (re) educação e (re) integração, quer no

âmbito do contexto profissional, quer na sociedade global. A pertinência da Educação Social neste tipo de contextos é essencial, pois, como afirma Ortega (1999, citado por Díaz, 2006), sabemos hoje que há muito mais educação fora do que dentro do sistema escolar e que este deverá procurar sempre o objetivo da educação “ao longo da vida”. Neste sentido, o mesmo autor acrescenta que a Educação Social deve ajudar a ser e a conviver com os outros, no sentido em que o ser humano deve aprender a ser com os outros e a viver em comunidade.

Com efeito, os objetivos que a Educação Social persegue poderiam sintetizar-se no contributo para que o indivíduo se integre no meio social que o envolve, mas com capacidade crítica para melhorá-lo e transformá-lo (Díaz, 2006). Para Pedro (1997, citada por Azevedo, 2011, p. 22) “educar consiste em procurar influenciar o outro, e influenciar o outro implica transmitir valores, dar uma direção e um sentido à vida convidando à adesão a uma certa visão do mundo”. No seguimento desta perspetiva, Soares (2011) é da opinião de que criatividade, emancipação, participação e solidariedade devem ser aspetos de uma Educação Social transformadora, pautada por práticas e estratégias de intervenção que procurem salientar e suscitar a importância do processo de socialização do sujeito.

Desta forma, prevê-se que seja este o âmbito de intervenção, no sentido de promover um novo sentido para a vida, situando os beneficiários de RSI enquanto pessoas, mas também enquanto profissionais, perspetivando, assim, uma nova importância atribuída ao contexto de trabalho. A mediação de conflitos apresenta, então, como vantagens a melhoria dos processos de comunicação entre os sujeitos, preservando as relações e beneficiando o ambiente institucional envolvente, o desenvolvimento dos beneficiários de RSI, ajudando a compreender os seus sentimentos e as suas competências interpessoais, bem como valorizando a confiança e a autoestima ou ainda incentivar os sujeitos a refletir criticamente sobre as problemáticas.

Segundo Azevedo (2011, p. 22), “é indispensável educar para a emancipação e liberdade de cada um”. Para Ortega (1999, citado por Díaz, 2006, p.18)

a educação social é ou seria fundamentalmente a dinamização ativa das condições educativas da cultura, da vida social e dos seus indivíduos e a compensação, normalização ou, até, a reeducação da dificuldade e do conflito social. Portanto, uma educação social assim entendida promove e dinamiza uma sociedade que educa e uma educação que socializa, integra e ajuda a evitar, equilibrar e reparar o risco, a dificuldade ou o conflito social.

Díaz acrescenta, ainda, que

a educação social, para além de solucionar determinados problemas de convivência, tem uma função não menos importante, que é a de ser um instrumento igualitário e de melhoria da vida social e pessoal. Estamos convencidos de que só uma estratégia criativa e inovadora de proteção e educação social poderá evitar o risco de conviver com situações injustas e conducentes a atitudes violentas, já que a violência social, em múltiplas ocasiões, é a expressão da insatisfação sentida por um sector da população que se vê privado da possibilidade de fazer parte dessa sociedade do bem-estar a que tem direito. (2006, p.46)

Segundo Azevedo (2011), ser Educador Social é, em certa parte, questionar práticas e refletir sobre o seu próprio papel, de se aproximar do seu educando e de lhe conferir um papel importante na construção do seu percurso de vida, facilitando a tomada de conhecimento dos educandos sobre si mesmos e sobre o mundo que os rodeia. Assim, para a mesma autora,

o Educador Social é um técnico que não se limita só a satisfazer as necessidades básicas dos seus educandos, pois o seu dever é também o de socializar e integrar pessoas em risco de exclusão e marginalização social. Este profissional é um mediador entre os indivíduos e a sociedade. (Azevedo, 2011, p. 32)

Para finalizar, gostaríamos de deixar a questão que já nos inquietou noutras alturas e que mantemos aberta, ainda mais após esta experiência: até que ponto, por estarmos apenas de passagem (mesmo que isso seja claro desde o primeiro momento), estamos a contribuir, ou não, para mais uma rutura nos afetos e nas relações destes utentes?!

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barros, R. (2011). *Da Educação permanente à aprendizagem ao longo da vida. Genealogia dos conceitos em educação de adultos. Um estudo sobre os fundamentos político-pedagógicos da prática educacional*. Lisboa: Chiado Editora.
- Bogdan, R. & Biklen, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação*. Porto: Porto Editora.
- Borba & Lima. (2011). *Exclusão e inclusão social nas sociedades modernas: um olhar sobre a situação em Portugal e na União Europeia*. São Paulo: Serv. Soc. Soc.
- Canário, R. (1999). *Educação de adultos. Um campo e uma problemática*. Lisboa: Educa.
- Carmo, H. (2007). *Desenvolvimento comunitário*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Colley, H., Hodkinson, P., & Malcolm, J. (2002). *Non-formal learning: mapping the conceptual terrain. A consultation report*. Leeds: University of Leeds Lifelong Learning Institute. Consultado a: 20 de Fevereiro de 2017, disponível em: http://infed.org/archives/e-texts/colley_informal_learning.htm.
- Delors, J. (coord.) (1996). *Educação: Um tesouro a descobrir*. Porto: Edições ASA.
- Eurydice, I. (2000). *Aprendizagem ao longo da vida: a contribuição dos sistemas educativos e dos estados membros da união europeia*. Lisboa: Europress.
- Ferreira, A. (2016). *Os cursos de educação e formação de adultos, nível secundário: impacto e novos desafios* (Tese de Doutoramento). Lisboa: Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa.
- Freire, P. (1970). *Pedagogia do oprimido*. Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Gadotti, M. (2013). *Educação de adultos como direito humano*. Florianópolis: Liber Instituto Paulo Freire.
- Máximo-Esteves, L. (2008). *Visão panorâmica da investigação-acção*. Porto: Porto Editora.
- Mészáros, I. (2005). *A educação para além do capital*. São Paulo: Boitempo.
- Nogueira, C. & Silva, I. (2006). *Cidadania e construção de novas práticas em contexto educativo*. Lisboa: Edições ASA.

- Quivy, Raymond & Campenhoudt, Luc Van (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Romão, E., & Gadotti, M. (2007). *Educação de adultos: cenários, perspectivas e formação de educadores*. Brasília: Liber Instituto Paulo Freire.
- Rothman, J. & Tropman, J. (1987). *Models of Community Organization and Macro Practice Perspectives*. In Cox et al. (eds). *Strategies of Community Organization*(4th ed), Ithaca: Peacock. * Silva, M. (1962). *Desenvolvimento comunitário: uma técnica de promoção social*. Lisboa: Associação Industrial Portuguesa
- Távora, A.; Vaz, H.; Coimbra, J. (2012). A(s) crise(s) da educação e formação de adultos em Portugal. *Revista Saber & Educar*, 17 (1), 29-35
- UNESCO (1998). *Quarta conferência internacional da UNESCO sobre educação de adultos. Recomendações*. Lisboa: Ministério da Educação e Cultura
- Valente, J. (s/d). *Aprendizagem continuada ao longo da vida o exemplo da Terceira idade*. Rio de Janeiro: Paz e Terra
- Antunes, M. & Alves, P. (2009). *Intervenção comunitária e inclusão social*. Braga: *Actas do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia*.

Sites Consultados:

www.centro-social-lourosa.com consultado a: 20 de Novembro de 2017

www.jf-lourosa.com consultado a: 24 de Novembro de 2017

APÊNDICES

Contrato entre a dinamizadora e os Formandos (atividade 1: Apresentação)

Parte 1 – Para os Formandos:

1. Quer participar nas atividades que lhe vou propor?

- a) Sim
- b) Não

2. Promete esforçar-se para respeitar as regras de cada atividade?

- a) Sim
- b) Não

3. Promete ter atitudes de respeito para com os seus colegas do grupo?

- a) Sim
- b) Não

Assinatura: _____

Parte 2 – Para a dinamizadora:

1. Promete esforçar-se para propor temáticas úteis?

- a) Sim
- b) Não

2. Promete esclarecer o melhor possível as regras das atividades?

- a) Sim
- b) Não

3. Promete ter atitudes de respeito para com todos os elementos do grupo?

- a) Sim
- b) Não

Assinatura: _____

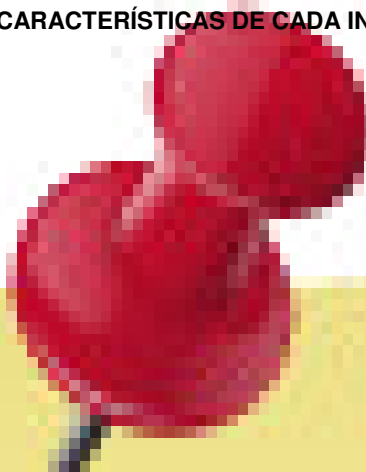
Apêndice 2 - A cidadania e procura ativa de emprego

A CIDADANIA E PROCURA ATIVA DE EMPREGO

	SIM	NÃO	SITUAÇÕES DA VIDA	DIFICULDADES QUE ENCONTRO	O QUE PRECISO DE MELHORAR	O QUE PRECISO DE APRENDER
Ajudo no diálogo e entendimento entre as pessoas						
Tenho e expresso opiniões acerca de problemas da educação, da habitação, da saúde, da economia, da sociedade ou do ambiente						
Assumo responsabilidades pessoais e sociais nesses problemas e na procura de soluções para eles						
Participo em iniciativas de defesa dos direitos (humanos, do trabalho, do ambiente, da segurança)						

CONSELHOS PRÁTICOS

A PROCURA DE EMPREGO NÃO É FÁCIL E OS MÉTODOS E FASES A SEGUIR DEPENDEM DAS ESCOLHAS E DAS CARACTERÍSTICAS DE CADA INDIVÍDUO.

- 
- ◆ Manter uma atitude positiva e dinâmica durante todo o processo
 - ◆ Procurar emprego já é um trabalho em si que exige tempo e catividade intensa e, como tal, deve ser encarado para garantir o seu sucesso
 - ◆ Encontrar um emprego demora geralmente muito tempo – os processos de recrutamento são muito longos, a concorrência é bastante intensa e a oferta menor do que a procura
 - ◆ É necessário encarar a procura de emprego não como um pedido a um empregador mas sim uma oferta de serviços que devem ser valorizados
 - ◆ Encontrar o emprego certo depende de agarrar as oportunidades certas, mas também é necessário ser seletivo e não aceitar a primeira oferta se não for a mais adequada
 - ◆ Os testes, provas e questões colocadas nas diversas fases são uma forma de avaliar as características do candidato, sendo necessário interpretá-las e não se deixar impressionar por elas
 - ◆ A informação sobre a empresa e sobre o mercado são fundamentais para melhor apresentar a sua candidatura
 - ◆ Em todas as alturas é necessário revelar honestidade e não responder aquilo que se pensa que o empregador espera, pois isso normalmente é contraproducente

Apêndice 4 - Lista de contatos

LOCAIS PARA INSCRIÇÃO PARA EMPREGO
<p>IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional - Centro de Emprego de S. João da Madeira Avenida Benjamim Araújo, nº 372 Apartado 252 3701-957 S. João da Madeira Tel.: 256200810 Fax: 256832817 Email: cte.sj_madeira.drn@iefp.pt</p>
<p>GIP – Gabinete de Inserção Profissional – Junta de Freguesia de Santa Maria da Feira Atendimento: de 2ª a 5ª feira das 9h às 13h e das 14h às 17h</p>
<p>GIP – Gabinete de Inserção Profissional – Junta de Freguesia de Lourosa Rua do Infantário – Lourosa Tel.: 227459590</p>
<p>GIP – Gabinete de Inserção Profissional – Escola Profissional – Largo da Igreja – Paços de Brandão Tel.: 227459484 / 227459485</p>
<p>Bi-made (Empresa de Trabalho Temporário, Lda.) Avenida Correios, nº 459 R/C E 3885-410 Esmoriz Tel.: 256752215</p>
<p>Clube Reagir + Associação pelo Prazer de Viver - Centro Comunitário “Espaço Aberto” Rua Santa Luzia, nº 85 (próximo da igreja de Mozelos) 4535 Mozelos Atendimento: 2ª feira das 9h às 12h30 e 3ª feira das 9h às 12h30 e das 14h às 17h30 Tel.: 227472160 Fax: 227472169</p>
<p>Synergie – Empresa de Trabalho Temporário Centro Comercial Parque América, 7º Piso, Loja 510 Praça Luís Ribeiro 3700 S. João da Madeira Tel.: 256828078 / 256829565 Fax: 256202873 Email: sjmadeira@synergie.pt</p>
<p>Adecco – Empresa de Trabalho Temporário Avenida Dr. Renato Araújo, nº 159 R/C 3700-243 S. João da Madeira Tel.: 256833971 Fax: 256835126</p>
<p>Atlanco – Empresa de Trabalho Temporário Rua dos Combatentes da Grande Guerra, nº 131 – Loja 1 (perto do mercado) 3700-088 S. João da Madeira Tel.: 256202590 Fax: 256202599 Email: s.joão.madeira@atlanco.pt</p>
<p>Clube de Emprego de Sanguedo – CASTIIS – Centro Comunitário – Centro Social de Sanguêdo Rua do Castiis, nº 113 Tel.: 227471880</p>
<p>ALPE – Agência Local do Emprego Edifício da Cooperativa Agrícola da Feira Atendimento: 2ª e 4ª das 9h às 13h e 3ª e 5ª das 14h às 18h Tel.: 256372076 / 913028299</p>

AVALIAÇÃO PESSOAL

EM TERMOS DAS CARACTERÍSTICAS PESSOAIS, É NECESSÁRIO DETERMINAR:

- Os conhecimentos adquiridos e as capacidades possuídas em termos do desempenho de uma atividade profissional
- As preferências reveladas para uma determinada área ou profissão
- Os resultados obtidos em qualquer área, numa situação familiar ou numa atividade de lazer
- A imagem projetada: o que é que os amigos pensam de si, o que é que fica na mente de quem o conhece pela primeira vez
- As dificuldades sentidas, que podem ser indícios para os aspectos que podem ser melhorados
- A flexibilidade de atividades que pode desempenhar com correção
- A flexibilidade geográfica, ou seja, a possibilidade de trabalhar numa área diferente da atual residência

A SITUAÇÃO ATUAL INCLUI:

- As habilitações que se possui pois, independentemente das capacidades e atributos, são as habilitações expressas que influenciam os potenciais empregadores
- A experiência de trabalho onde se destacam, as tarefas realizadas, a responsabilidade demonstrada, o nível de pagamento recebido, o tempo passado no mesmo local de trabalho, as razões para a saída e as recomendações dos antigos empregadores
- O último posto de trabalho, a satisfação obtida, as razões para mudar, as potencialidades de desenvolvimento dentro da mesma empresa
- A situação familiar, as obrigações de pagamento de créditos ou a posse de bens fixos são sintomas de seriedade e responsabilidade, mas também de falta de adaptabilidade, flexibilidade e da menor disponibilidade para horas extraordinárias
- A posição de um trabalhador no início ou fim da sua vida ativa implica considerações quanto à sua disponibilidade e empenho no trabalho a desempenhar
- A existência de interesses paralelos como a participação num grupo de teatro ou desportivo onde haja um forte espírito de equipa pode demonstrar a sua boa capacidade de relacionamento e de trabalho em equipa

Elaboração de Cartas de Apresentação e de Candidatura

CARTAS DE APRESENTAÇÃO

Devem ser utilizadas sempre que nos candidatamos a um a emprego, acompanhadas pelo currículo.

CUIDADOS A TER:

- Escrita numa folha branca e lisa, de formato A4;
- Com frases curtas, claras e sem erros;
- Preferencialmente escrita à mão.

DEVE CONTER 4 ASPECTOS ESSENCIAIS:

- Identificação;
- Referencia ao anúncio;
- Referencia ao envio de currículo;
- Mostrar disponibilidade;
- Terminar agradecendo

CARTAS CANDIDATURA ESPONTÂNEA

A candidatura espontânea é uma forma de apresentação e de oferta dos nossos serviços, podendo enviar uma carta de candidatura espontânea ou colocar o currículo num dos diversos sites de emprego ou agências de trabalho temporário.

TEM COMO OBJECTIVO:

Suscitar o interesse da entidade empregadora;

- Chamar a atenção para o currículo;
- Expressar o nosso interesse e motivação face ao posto de trabalho e à empresa;
- Conseguir obter uma entrevista.

CONTEÚDOS:

Elementos de identificação no canto superior esquerdo da folha;

- Dirija-a ao Diretor dos Recursos Humanos nas grandes empresas; ao Diretor da empresa.
- Exponha o motivo que o/a levou a candidatar-se;
- Realce em que medida a sua formação e experiência podem ser uma mais-valia para a empresa;
- Despeça-se atenciosamente procurando convencer o empregador a conceder-lhe uma entrevista;
- Termine de forma atenciosa e assine;
- Indique no canto inferior esquerdo: Anexo – Currículo

Analisar os anúncios

Um anúncio pode conter informações relativamente a:

EMPRESA → nome, localização, sector de atividade, perspectivas de expansão no mercado, tipo de produtos, volume de negócios.

POSTO DE TRABALHO → título, funções a exercer, local, possibilidades de promoção na carreira, nível de responsabilidade, deslocações, regalias e remunerações.

EXIGÊNCIAS DE CANDIDATURA → nível de formação, experiência profissional, estágios, conhecimentos no domínio da informática, línguas, carta de condução, idade e disponibilidade.

Repare que, geralmente, os anúncios são redigidos em termos exagerados: a empresa é sempre a maior no seu sector; está sempre em franca expansão; exige sólida experiência e amplas competências e o salário é sempre atrativo e estimulante!!!

APRENDA A INTERPRETAR OS ANUNCIOS DE EMPREGO

Ler diariamente um grande número de anúncios dá-lhe treino para identificar rapidamente aqueles que lhe podem interessar.

É quase impossível alguém preencher todos os requisitos exigidos, embora existam uns mais importantes que outros. No entanto, se considerar que possui a maior parte das condições, responda sem hesitar.

Responder a Anúncios

Os anúncios de emprego indicam, geralmente, qual a forma de resposta que pretendem: o envio de currículo ou de carta de candidatura.

No caso de o anúncio pedir currículo, deverá enviá-lo acompanhado de uma carta de apresentação.

Entrevista de Emprego

COMO SE PREPARAR PARA A ENTREVISTA:

- Obtenha o máximo de informação sobre a empresa
- Releia o seu currículo e prepare-se para aprofundar alguns aspectos, tais como, experiência profissional e extraprofissional
- Prepare as respostas às questões mais frequentes
- Prepare a documentação que achar conveniente para apresentar na entrevista
- Verifique a data, hora e local da entrevista e apresente-se com uns minutos de antecedência
- Apresente-se de forma cuidada (vestuário, calçado, cabelo, barba e unhas)

ASPECTOS QUE PODERÃO SER ABORDADOS NA ENTREVISTA:

Pelo entrevistador:

- Aprofundamento da experiência profissional e das funções referidas no seu currículo;
- Motivo por que se encontra desempregado
- Iniciativas para resolver essa situação
- Razões da sua candidatura
- Motivação para a função e para trabalhar na empresa
- Ocupação de tempos livres
- Remuneração pretendida

Por si:

- Grau de autonomia e de responsabilidade da função
- Possibilidades de progressão na carreira
- Possibilidades de formação contínua
- Local e horário de trabalho
- Remuneração prevista e regalias sociais

COMO SE COMPORTAR NUMA ENTREVISTA:

Comportamentos recomendáveis	Comportamentos a evitar
Apresentar-se, saudando quem o recebe	Cortar a palavra ao entrevistador
Aguardar que o convidem a sentar-se	Mexer-se continuamente na cadeira
Sentar-se e manter uma postura correta	Mendigar trabalho
Mostrar-se atento e interessado, com desejo de aprender e progredir	Mostrar arrogância e agressividade
Olhar de frente o entrevistador	Auto elogiar-se
Responder com determinação às perguntas	Mastigar pastilha elástica
Pedir esclarecimentos, delicadamente, sempre que uma questão não lhe pareça clara	Insistir muito na remuneração
Ser prudente e mostrar alguma reserva, se se abordarem aspectos da sua vida pessoal	

FINAL DA ENTREVISTA

O entrevistador, normalmente, termina agradecendo a sua comparência e informa-o de que, oportunamente, lhe comunicará a decisão tomada. Este é, para si, o momento de agradecer a oportunidade desta entrevista.

É também importante fazer uma avaliação da entrevista, a fim de corrigir os pontos que considere que não foram bem conseguidos:

- Como decorreu a entrevista?
- Dei uma imagem positiva de mim?

COMPETÊNCIAS VALORIZADAS PELO MERCADO DE TRABALHO



- COMUNICAR
- GERAR INFORMAÇÃO
- RESOLVER PROBLEMAS
- CONTROLAR E GERIR O TEMPO
- PLANEAR E ORGANIZAR ATIVIDADES
- RESPONSABILIDADE
- FLEXIBILIDADE
- DISPONIBILIDADE PARA APRENDER
- TRABALHAR EM EQUIPA

ATITUDES E COMPORTAMENTOS

A PROCURA DE EMPREGO PODE SER UMA DAS TAREFAS MAIS DESGASTANTES E INGRATAS, PODE ACARREAR MUITOS DISSABORES E DIFICULDADES E POR ISSO, PARA MAXIMIZAR OS RESULTADOS MINIMIZANDO O ESFORÇO É NECESSÁRIO ADAPTAR UMA ATITUDE E UM COMPORTAMENTO CORRETO AO LONGO DE TODO O PROCESSO.

DICAS IMPORTANTES

- CADA FASE DEVE SER ENCARADA COMO UM DESAFIO E UMA EXPERIÊNCIA PARA FUTURAS REPETIÇÕES
- O CONTACTO COM OS POTENCIAIS EMPREGADORES DEVE SER FEITO DE DIVERSAS FORMAS E SEM TIMIDEZ
- É NECESSÁRIO REFLETIR COM JUSTEZA SOBRE A SITUAÇÃO EM QUE SE ENCONTRA PARA QUE POSSA TOMAR DECISÕES CONSCIENTES
- AS DIFICULDADES E PROBLEMAS DEVEM SER ADMITIDOS PARA QUE POSSAM SER RESOLVIDOS
- AS QUALIDADES DE PERSEVERANÇA, HONESTIDADE, ORGANIZAÇÃO E CUIDADO SÃO MUITO APRECIADAS PELAS EMPRESAS E SÃO FACILMENTE IDENTIFICADAS EM PROCESSOS DE CANDIDATURA
- A COMUNICAÇÃO COM OUTRAS PESSOAS DEVE DENOTAR SEGURANÇA E CONFIANÇA
- O ESTABELECIMENTO DE RELAÇÕES COM PESSOAS QUE NÃO ESTÃO LIGADAS DIRETAMENTE COM A PROCURA DE EMPREGO PODE SER ÚTIL, ATÉ POR DESENVOLVER AS APTIDÕES SOCIAIS
- É IMPORTANTE CUIDAR DA IMAGEM SOBRE TODOS OS ASPECTOS E NÃO APENAS NO CONTACTO COM OS POTENCIAIS EMPREGADORES
- A ATIVIDADE ATRAVÉS DE EXPERIÊNCIAS EXTRACURRICULARES AUXILIA A IMAGEM POSITIVA DO CANDIDATO E PREPARA-O MELHOR PARA AS EXIGÊNCIAS DA FUTURA PROFISSÃO
- DEVE MANTER-SE O MAIS POSSÍVEL O CONTACTO COM O MUNDO ATRAVÉS DOS ÓRGÃOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL
- É IMPORTANTE MANTER-SE A PAR DOS ÚLTIMOS DESENVOLVIMENTOS DA ÁREA DE TRABALHO EM QUE SE INSERE E DAS EMPRESAS QUE NELA OPERAM

A ATITUDE POSITIVA E A ADOÇÃO DOS COMPORTAMENTOS CERTOS SERVEM NÃO SÓ PARA MELHORAR A SITUAÇÃO INDIVIDUAL EM TERMOS PSICOLÓGICOS, COMO TAMBÉM AUXILIA A PROCURA DE EMPREGO POR PROJECTAR UMA IMAGEM FAVORÁVEL DE SI PRÓPRIO.

FICHA DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

Na sua avaliação, utiliza a seguinte escala:

1 - Insuficiente	2 - Médio	3 - Bom	4 - Excelente
------------------	-----------	---------	---------------

1. Conhecimentos iniciais:

Ao apresentar-se nesta formação os seus conhecimentos sobre as temáticas abordadas eram:

Escala	1	2	3	4	TOTAL
Respostas					

2. Expectativas:

Este curso/módulo correspondeu ao que dela esperava, tendo sido útil?

Escala	1	2	3	4	TOTAL
Respostas					

3. Refira a sua opinião sobre o desempenho da Formadora:

a) A formadora transmitiu com clareza os assuntos abordados?

Escala	1	2	3	4	TOTAL
Respostas					

b) A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?

Escala	1	2	3	4	NR	TOTAL
Respostas						

c) A formadora dominava o assunto que expôs?

Escala	1	2	3	4	TOTAL
Respostas					

d) Os métodos utilizados foram os mais ajustados?

Escala	1	2	3	4	TOTAL
Respostas					

4. Refira a sua opinião sobre o funcionamento da formação:

a) Os objectivos do curso/módulo eram claros?

Escala	1	2	3	4	TOTAL
Respostas					

b) A formação estava bem estruturada?

Escala	1	2	3	4	TOTAL
Respostas					

c) A duração da formação, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?

Escala	1	2	3	4	TOTAL
Respostas					

d) As Instalações em que decorreu a formação eram adequadas?

Escala	1	2	3	4	TOTAL
Respostas					

e) O apoio prestado pela técnica da CERCI-Lamas foi adequado?

Escala	1	2	3	4	NR	TOTAL
Respostas						

5. Que sugestões de melhoria gostaria de fazer?

6. Que outras ações de formação gostaria de frequentar?

7. Comentários

Apêndice 12 - Grelha de observação de atividades

Grelha de Observação

Atividade:

Data:

Escala: 1 – Muito pouco/ 2 – Pouco/ 3 – Muito/ 4 – Bastante/ NA – Não se Aplica.

Escala de Observação	1	2	3	4	NA
Participaram na atividade.					
Mostraram-se empenhados na atividade					
Perceberam as regras da atividade					
Mostraram satisfação na realização da atividade (ex: divertiram-se, riram-se, fizeram perguntas, entre outras)					
Sentiram alguma dificuldade na realização da atividade					
Apresentaram sugestões de atividades que gostariam de realizar					

Observações:

ANEXOS

Anos 50 e 60

OS BONS TEMPOS DAS SÁBIAS AVÓS !



Frases retiradas de
REVISTAS FEMININAS
das décadas de 50 e 60:

"Não se deve irritar o homem com ciúmes e dúvidas".
(Revista "Maria" (1957)

"Se desconfiar da infidelidade do marido,
a esposa deve redobrar seu carinho
e provas de afecto,
sem questioná-lo".

(Revista Claudia, 1962)



Bons tempos...

"A desordem numa casa de banho, desperta no marido
a vontade de ir tomar banho fora de casa".

(Jornal das Moças, 1965)

"A mulher deve fazer o marido
descansar nas horas vagas,
servindo-lhe uma cerveja bem gelada.
Nada de incomodá-lo com serviços
ou notícias domésticas".

(Revista "Maria", 1959)



"Se o seu marido fuma,
não discuta pelo simples facto
de haver cinzas no tapete.

Tenha cinzeiros espalhados por toda a casa".

(Jornal das Moças, 1957)



"O noivado longo é um perigo,
mas nunca sugira o matrimônio.
ELE é quem decide - sempre".

(Revista Querida, 1953)



Observem a alegria e o brilho
nos olhos da esposa obediente
- uma rainha do lar -

"Sempre que o homem sair com os amigos
e voltar tarde (de noite...),
espere-o linda, cheirosa e dócil".

(Revista "Maria" , 1958)



"É fundamental manter sempre
a aparência impecável diante do marido".

(Jornal das Moças, 1957)

"A esposa deve vestir-se depois de casada
com a mesma elegância de solteira,
pois é preciso lembrar-se de que a caça já foi feita,
mas é preciso mantê-la bem presa."

(Jornal das Moças, 1955)

E para finalizar...

"O lugar de mulher é no lar.
O trabalho fora de casa masculiniza".

(Revista Querida, 1955)

CONCLUSÃO:

**Não se fazem mais
revistas instrutivas
como antigamente.**

**Mande para todas as mulheres
conhecidas**

“Entre marido e
mulher não metas a
colher”.

“Onde há galos não
cantam galinhas”.

“Mulher ao volante,
perigo constante”.

“O homem na praça e
a mulher em casa”.

“As mulheres são
seres mais sensíveis”.

“Os homens são o
sexo forte”.

“As mulheres são
cozinheiras e os homens
chefes”.

“Um homem não
chora”.

Introdução à Informática



Módulos

I. Computador

- ☺ Familiarização com os elementos constituintes de um computador;
- ☺ Rato, teclado, ecrã, colunas, impressora, ...
- ☺ Reconhecimento do ambiente de trabalho
- ☺ Reconhecimento de atalhos de programas básicos
- ☺ Manuseamento do rato,
- ☺ Utilização do Teclado
- ☺ Ligação correcta do computador
- ☺ Encerramento correcto do computador
- ☺ (...)

II. Processador de texto Microsoft Office Word

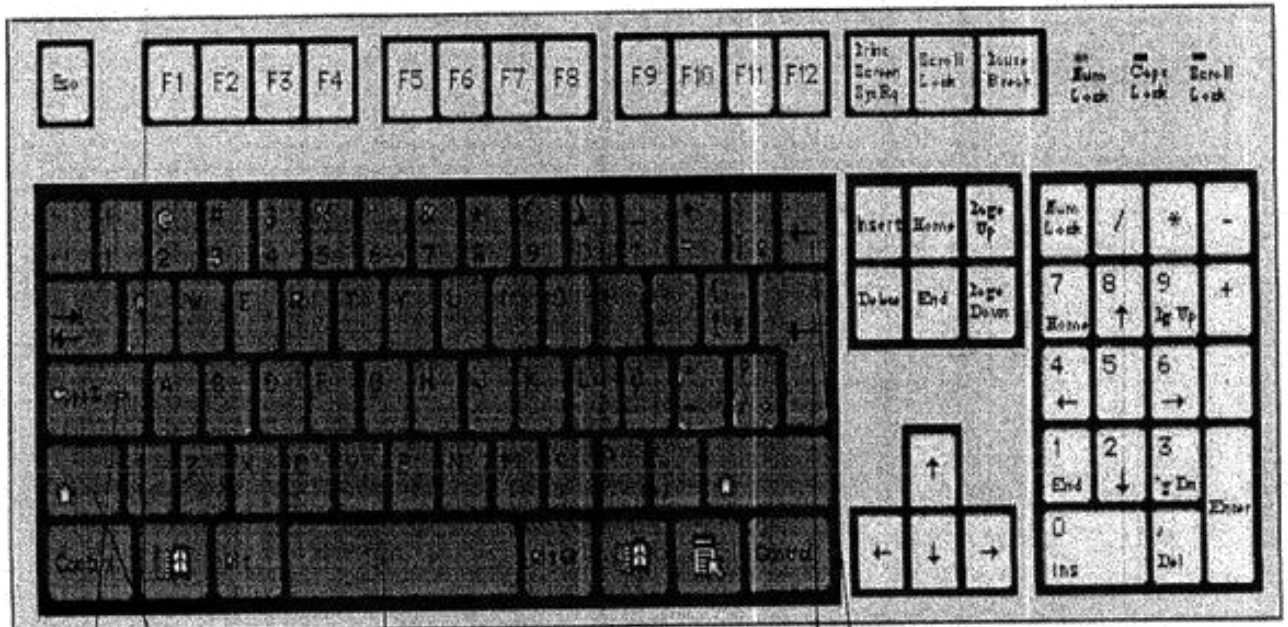
- ☺ Reconhecimento do atalho para o Word
- ☺ Abrir e fechar o programa
- ☺ Utilização orientada do teclado
- ☺ Criação de uma pasta
- ☺ Criação de um documento no Word
- ☺ Criar um Documento de trabalho no processamento de texto
- ☺ Abertura e fecho de documentos
- ☺ Criação de uma Tabela
- ☺ Inserir imagens
- ☺ Inserir ClipArt
- ☺ Imprimir documentos

III. Internet

- ☺ Reconhecimento do atalho para a Internet
- ☺ Aceder a páginas da Internet
- ☺ Utilização do Google para efectuar pesquisas
- ☺ Criação de um E-mail
- ☺ Enviar e Receber mensagens de correio electrónico

IV. Computador

Teclado



O teclado é dividido em três regiões principais:

Numérico

Alfanumérico

Funções Especiais

Escrever em maiúsculas

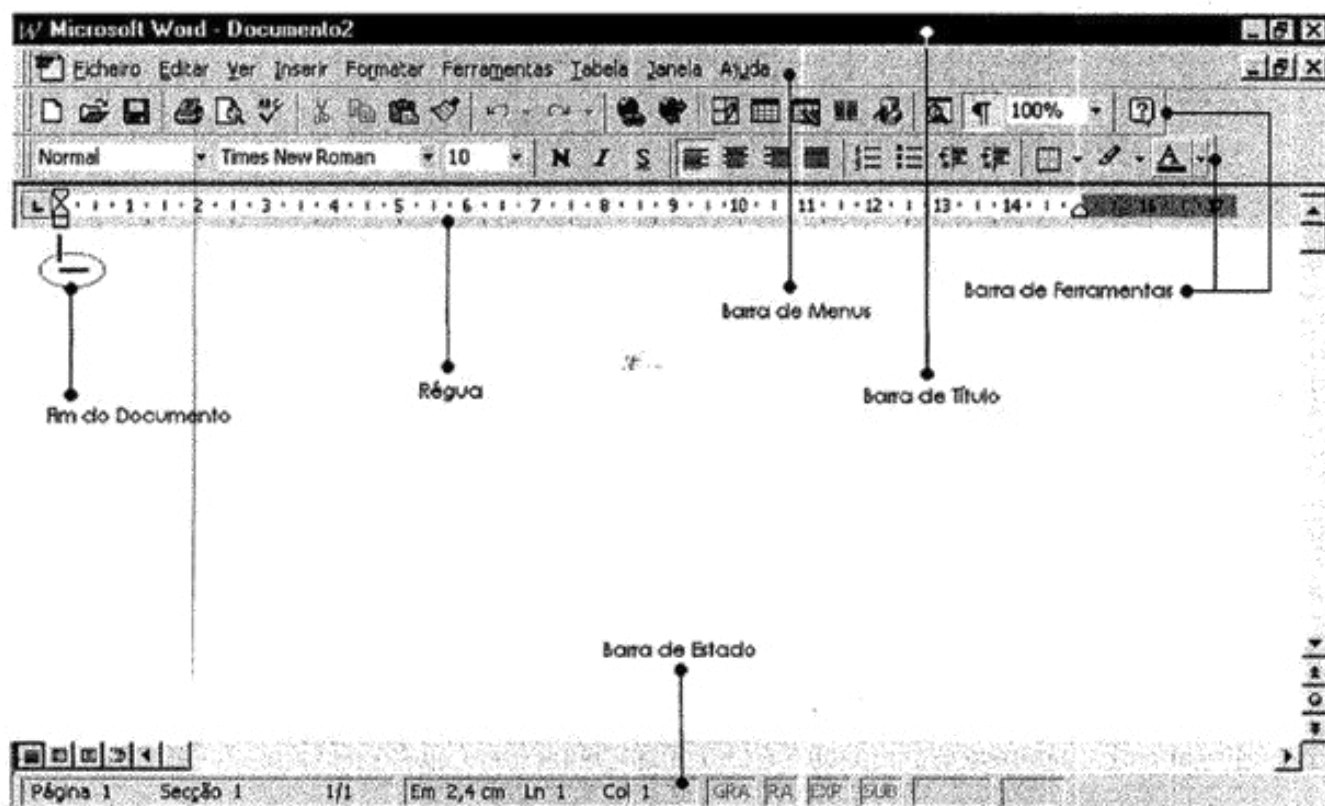
Dar espaço

Enter (mudar de linha)

Apagar letras, andar com o cursor para trás

Shift (para utilizar os símbolos superiores das teclas ou para iniciais maiúsculas)

Janela de trabalho do Word



Fechar um documento

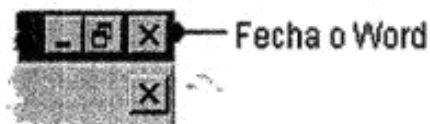
- ☺ Clique no Menu ficheiro / fechar ou clique no segundo botão para fechar a janela



- ☺ Se o documento não for guardado o Word irá perguntar se o queremos guardar

Fechar o Word

- ☺ Clique no menu ficheiro / sair ou clique no botão



I. Processador de texto

Exercícios

1. Crie uma pasta com o seu nome.
 - 1.1. Guarde-a nos meus documentos

2. Abra um documento no Word
 - 2.1 Guarde na pasta que criou anteriormente
 - 2.2. Escreva o seguinte texto:

Anedota

Um advogado recém-formado abriu um escritório num luxuoso prédio no centro da cidade. Depois de alguns dias, irritou-se com a falta de clientes. Finalmente viu um homem entrar e rapidamente pegou no telefone, fingindo estar a falar com alguém: - Ah, foi? E o que é que lhe disseram? Que somos os melhores? Bom, talvez tenham exagerado um pouco. Muito bem, mas não vamos comparecer à sala de tribunal; confiamos esses assuntos à nossa equipa de auxiliares. Está tudo providenciado. Pode deixar que uma das nossas secretárias fica em cima do assunto. O advogado desligou e voltou-se para o homem. - Em que posso servi-lo? - Em nada. Sou técnico da Telecom e vim ligar o telefone.

- 2.3. Seleccione o título coloque-o em maiúsculas, a negrito, sublinhado e centrado no tamanho 16
- 2.4. Seleccione o texto e modifique o tipo de letra para ARIAL, tamanho 14
- 2.5. Efectue parágrafo na primeira linha no texto
- 2.6. Se o texto tiver erros faça a sua correcção
- 2.7. Vá guardando as alterações efectuadas
- 2.8. Insira um ClipArt a sua escolha no final do texto, centra-a e coloque no tamanho desejado

Quando terminar este exercício o texto deve ficar assim:

ANEDOTA

Um advogado recém-formado abriu um escritório num luxuoso prédio no centro da cidade. Depois de alguns dias, irritou-se com a falta de clientes. Finalmente viu um homem entrar e rapidamente pegou no telefone, fingindo estar a falar com alguém: - Ah, foi? E o que é que lhe disseram? Que somos os melhores? Bom, talvez tenham exagerado um pouco. Muito bem, mas não vamos comparecer à sala de tribunal; confiamos esses assuntos à nossa equipa de auxiliares. Está tudo providenciado. Pode deixar que uma das nossas secretárias fica em cima do assunto. O advogado desligou e voltou-se para o homem. - Em que posso servi-lo? - Em nada. Sou técnico da Telecom e vim ligar o telefone.



3. Crie um WordArt e escreva: Dados Pessoais
- 3.1. Crie uma tabela com os dados dos familiares que vivem consigo (como mostra no exemplo)
- 3.2. Centre tudo e coloque sombreado na primeira linha da tabela (como mostra no exemplo)

Exemplo:

DADOS PESSOAIS

NOME	IDADE	GRAU DE PARENTESCO
António Castro	39 anos	Próprio
Mónica Castro	37 anos	Conjuge
Joana Castro	14 anos	Filha
Miguel Castro	7 anos	Filho

II. Internet

1. Entre na Internet

1.1. Escolha um tema a seu gosto para a pesquisa do Google

1.2. Copie o pesquisado para uma folha de Word e guarde na sua pasta.

2. Escolha 2 destes sites para entrar e pesquise ofertas de emprego:

- ☺ www.iefp.pt
- ☺ www.jn.pt
- ☺ www.terrasdafeira.com
- ☺ www.ner-empregos.com
- ☺ www.randstad.com
- ☺ www.adecco.pt
- ☺ www.select.pt
- ☺ www.infoempregos.pt

2.1. Copie para um documento no Word as ofertas que achar que pode candidatar-se.

3. Crie um e-mail (pense num nome e numa passe fácil de decorar)

3.1. Troque mensagens de correio electrónico com a sua colega do lado.



Europass curriculum vitae

Informação pessoal

Apelido(s) - Nome(s)

Morada(s)

Telefone(s)

Correio(s) electrónico(s)

Nacionalidade(s)

Data de nascimento

Sexo

Emprego pretendido / Área de competência

Experiência profissional

Datas

Função ou cargo ocupado

Principais actividades e
responsabilidades

Nome e endereço do empregador

Tipo de empresa ou sector

Formação académica e profissional

Datas

Designação do certificado ou diploma
atribuído

Principais disciplinas/competências
profissionais

Nome e tipo da organização de
ensino ou formação

Classificação obtida a nível nacional
ou internacional

Insira a sua fotografia

Apelido(s) Nome(s)

Rua, número, código postal, localidade, país

Facultativo

Comece por indicar a experiência profissional mais recente; a cada posto profissional pertinente deverá corresponder uma entrada separada.

Comece por indicar a formação mais recente; a cada curso pertinente que tenha concluído deverá corresponder uma entrada separada.

Aptidões e competências pessoais

Língua(s) materna(s)

Outra(s) língua(s)

Auto-avaliação

Nível europeu ()*

Lingua

Língua

Indique a(s) sua(s) língua(s) materna(s)

Compreender		Falar		Escrever
Compreensão oral	Leitura	Interacção oral	Produção oral	

(*) Nível do Quadro Europeu Comum de Referência (CECR)

Aptidões e competências sociais

Descreva estas competências e indique o contexto em que foram adquiridas.

Aptidões e competências de organização

Descreva estas competências e indique o contexto em que foram adquiridas.

Aptidões e competências técnicas

Descreva estas competências e indique o contexto em que foram adquiridas.

Aptidões e competências informáticas

Descreva estas competências e indique o contexto em que foram adquiridas.

Aptidões e competências artísticas

Descreva estas competências e indique o contexto em que foram adquiridas.

Outras aptidões e competências

Descreva estas competências e indique o contexto em que foram adquiridas.

Carta(s) de condução

Inclua nesta rubrica a(s) cartas de condução das quais é titular, especificando, se pertinente, a categoria de veículo.

Informação adicional

Inclua nesta rubrica qualquer outra informação pertinente: por exemplo, pessoas de contacto, referências, etc.

Anexos

Enumere os anexos ao CV.

Anexo 7 - Cartões da atividade "Gestão do Stress"

“Caminhar sobre um tapete de ovos”.

“Subir uma escada”.

“Servir uma refeição”.

“Pregar tábuas”.

“Jogar futebol”.

“Imitar um animal à escolha”.

“Andar de bicicleta”.

“calçar um par de botas e atá-las”.