

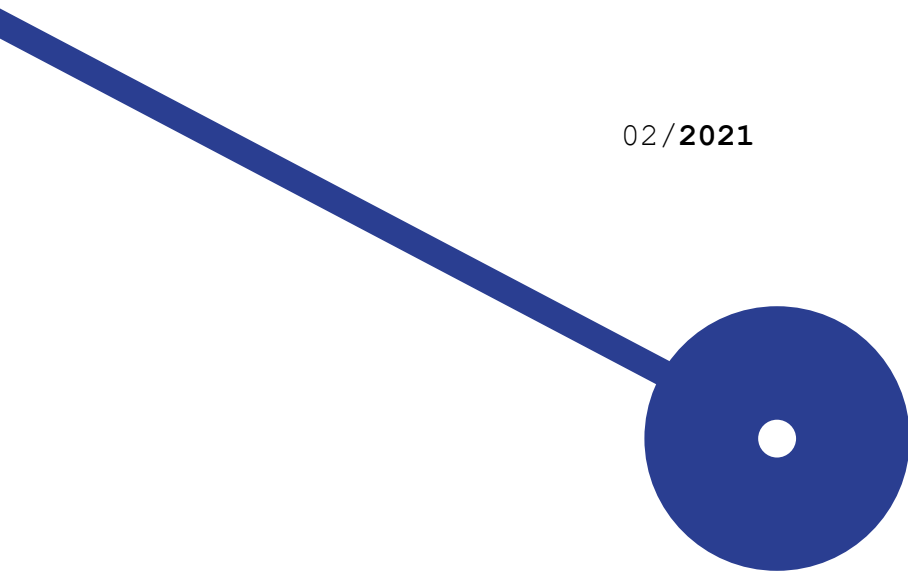
M

MESTRADO EM EDUCAÇÃO E INTERVENÇÃO SOCIAL
ESPECIALIZAÇÃO EM AÇÃO PSICOSSOCIAL EM CONTEXTOS DE RISCO

**“Paredesdeafeto”:
Intervenção psicossocial
com pessoas em situação
de vulnerabilidade
social.**

Elsa Maria Moreira Barros

02/2021



Politécnico do Porto

Escola Superior de Educação

Elsa Maria Moreira Barros

**"Paredesdeafeto": Intervenção Psicossocial com
pessoas em situação de vulnerabilidade social.**

Relatório Projeto

Mestrado em Educação e Intervenção Social

Orientação: Prof.^a Doutora Helena Carvalho

Porto, fevereiro de 2021

AGRADECIMENTOS

O caminho percorrido foi duro, foram vários os momentos em que a única certeza que tinha era a incerteza de me manter nesta viagem.

Hoje sou grata a todos aqueles que compartilharam esta experiência comigo, sendo este agradecimento dedicado a todos os colegas de curso com os quais tive o gosto de partilhar histórias e experiências.

De seguida agradeço a todos os docentes, que pela luz do conhecimento iluminaram este caminho.

Para a Professora e Orientadora Helena segue um agradecimento muito especial, pois apesar de toda a minha agitação, angústia e desespero, continuou a acreditar e a confiar no meu trabalho. Obrigada.

Não posso deixar de agradecer à Professora Ana Bertão por me impedir de desistir e acalmar esta mente atribulada.

Ao meu marido, meu amigo e companheiro, agradeço pela calma ao longo desta jornada, pela compreensão das ausências, pela força e pelo Amor.

A ti, amiga Ana, agradeço por todo o carinho, não só ao longo desta jornada mas em todas as outras. Obrigada por tudo.

Dani, filha do meu coração, todos os agradecimentos são poucos. Obrigada por não desistires de mim.

Mãe. Pai. Agradeço pelo ontem, pelo hoje e certamente pelo amanhã. Não tenham a menor dúvida de que me orgulho de onde vim, de quem sou e para onde caminho.

RESUMO

O projeto de intervenção social “Paredesdeafeto” desenvolve-se num contexto pandémico e num tempo pandémico. A evolução epidemiológica da COVID-19 tornou-se motivo de preocupação em Portugal e nos restantes Países o que determinou a imposição de medidas de carácter restritivo, como resposta para a contenção da propagação do vírus. Estas medidas implicaram a quebra de rotinas, o encerramento de respostas sociais e serviços, exigindo uma adaptação rápida e exigente aos novos tempos.

“Paredesdeafeto” surge assim, como resposta à população que pela ausência de retaguarda, por conflitos familiares, pela ausência de suporte familiar, pelo encerramento das respostas sociais, necessitam de acompanhamento, de orientação, assumindo o interventor social um papel central neste processo.

Nesse sentido e com o objetivo de colmatar o isolamento social, agudizado pela COVID-19, foi criada uma linha telefónica de apoio psicossocial a toda a população do concelho de Paredes, tendo resultado em 453 contactos.

O projeto será desenvolvido em duas ações. Uma centrada numa intervenção psicossocial direcionada às pessoas residentes no concelho de Paredes e a segunda ação referente a uma intervenção psicossocial individualizada desenvolvida no meio natural de vida, que decorreu no mesmo concelho. As duas ações são orientadas pelos pressupostos de uma relação de ajuda.

O presente relatório espelha o desenvolvimento do projeto, realizado através da intervenção psicossocial, assente na metodologia de investigação-ação.

Palavras-chaves: Isolamento social, Relação de ajuda, Intervenção psicossocial, Investigação-ação.

ABSTRACT

The social intervention project “Paredesdeafeto” takes place in a pandemic context and in a pandemic time. The epidemiological evolution of COVID-19 has become a matter of concern in Portugal and in other countries, which has led to the imposition of restrictive measures, as a response to contain the spread of the virus. These measures implied the breaking of routines, the closure of social responses and services, requiring a quick and demanding adaptation to the new times.

“Paredesdeafeto” thus appears as a response to the population that due to the absence of a rearguard, due to family conflicts, the absence of family support, the closure of social responses, need monitoring, guidance, with the social intervener playing a central role in this process.

In this sense and with the objective of overcoming social isolation, exacerbated by COVID-19, a psychosocial support telephone line was created for the entire population of the municipality of Paredes, resulting in 453 contacts.

The project will be developed in two actions. One focused on a psychosocial intervention aimed at people living in the municipality of Paredes and the second action referring to an individualized psychosocial intervention developed in life natural environment, which took place in the same municipality. Both actions are guided by the assumptions of a helping relationship.

This report reflects the development of the project, carried out through psychosocial intervention, based on the action-research methodology.

Keywords: Social isolation, Help relation, Psychosocial intervention, Investigation-action.

LISTA DE ABREVIATURAS

APAV - Associação Portuguesa de Apoio à Vítima.

APPIS - Associação Paredes pela Inclusão Social.

AVD's - Atividades da vida diária.

CFPIMM - Centro de Formação Profissional de Madeiras e Mobiliário.

CIPP - Contexto-Insumo-Processo e Produto.

CLAS - Conselho Local de Ação Social.

CLDS - Contrato Local de Desenvolvimento Social.

CMP - Câmara Municipal de Paredes.

CPCJ - Comissão de Proteção de Crianças e Jovens.

CRI - Centro de Respostas Integradas.

DGS - Direção Geral de Saúde.

GIP - Gabinete de Inserção Profissional.

IA - Investigação-Ação.

IAP - Investigação-Ação-Participativa.

IEFP - Instituto de Emprego e Formação Profissional.

INE - Instituto Nacional de Estatística.

IPSS'S - Instituições Particulares de Solidariedade Social.

OMS - Organização Mundial de Saúde.

PIB - Produto Interno Bruto.

RSI - Rendimento Social de Inserção.

SAAS - Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social.

SNS - Serviço Nacional de Saúde.

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	I
RESUMO	III
ABSTRACT	V
LISTA DE ABREVIATURAS	VII
INTRODUÇÃO	3
1. ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO	9
1.1. PROJETO DE INTERVENÇÃO SOCIAL	9
1.2. METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO-AÇÃO	11
1.3. TÉCNICA DE RECOLHA DE DADOS	14
1.4. AVALIAÇÃO DO PROJETO	15
2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO	19
2.1. ISOLAMENTO SOCIAL	19
2.2. COVID- 19 E AS IMPLICAÇÕES SOCIAS	22
2.3. EXCLUSÃO SOCIAL E ALCOOLISMO	25
2.4. INTERVENÇÃO PSICOSSOCIAL E RELAÇÃO DE AJUDA	28
3. ANÁLISE DA REALIDADE	33
3.1. CARACTERIZAÇÃO DO CONTEXTO DE INTERVENÇÃO	34
4. DESENHO DO PROJETO "PAREDESDEAFETO"	45
4.1. PROBLEMAS, NECESSIDADES E RECURSOS IDENTIFICADOS ...	45
4.2. FINALIDADE, OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS	49
4.3. AVALIAÇÃO DE ENTRADA E INDICADORES DE AVALIAÇÃO	51
5. DESENVOLVIMENTO DO PROJETO E AVALIAÇÃO DE PROCESSO	54
5.1. AÇÃO 1- "LINHA PAREDESDEAFETO"	55
5.2. INTERVENÇÃO PSICOSSOCIAL INDIVIDUAL EM MEIO NATURAL DE VIDA	60
5.3. AÇÃO 2- "ENCONTRO ENTRE NÓS E OS OUTROS"	61
6. AVALIAÇÃO FINAL DO PROJETO	73
CONSIDERAÇÕES FINAIS	81

REFERÊNCIAS	83
APÊNDICES	91
APÊNDICE A - DESENHO DE PROJETO	92
APÊNDICE B- LOGO DO PROJETO	94
APÊNDICE C- FLYER DO PROJETO	95
APÊNDICE D- GUIÃO DE ATENDIMENTO	96
APÊNDICE E- ENTREVISTA	97
APÊNDICE F- PRIMEIRO REGISTO	98
APÊNDICE G- SEGUNDO REGISTO	103
APÊNDICE H- TERCEIRO REGISTO	107
APÊNDICE I- QUARTO REGISTO	112
APÊNDICE J- QUINTO REGISTO	115
APÊNDICE M- SEXTO REGISTO	119
APÊNDICE N- SÉTIMO REGISTO	122
APÊNDICE O- OITAVO REGISTO	126
APÊNDICE P- NONO REGISTO	128
APÊNDICE Q- EMAIL	131
ANEXO	133
ANEXO A- CONSENTIMENTO INFORMADO	134

INTRODUÇÃO

No ano de 2018, na Unidade Curricular Estudos Comunitários integrada no âmbito do Mestrado de Educação e Intervenção Social da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico do Porto, foi realizado um trabalho de grupo sobre a problemática da habitação na comunidade cigana do concelho de Paredes. Este exercício envolveu oito famílias desta comunidade, sendo que na realização das entrevistas foi possível, através do discurso das pessoas, verificar o seu descontentamento face à atuação do poder local, à situação habitacional e ao olhar discriminatório dos "outros".

Surge assim, através do discurso das pessoas, o interesse por parte da mestranda em conhecer mais e melhor esta comunidade. Recorre-se assim, à investigação científica como forma de conhecer o mundo, para que seja possível encontrar as soluções para as vulnerabilidades e dificuldades que resultem de uma análise aprofundada sobre a realidade a intervir (Coutinho, 2013).

Em 2019 iniciou-se o projeto de intervenção social com a comunidade cigana do concelho de Paredes, tendo como base a metodologia de investigação ação-participativa (IAP), com o objetivo de compreender e promover uma maior integração desta minoria étnica, na comunidade.

O desenvolvimento deste processo de construção de conhecimento iniciou-se em conjunto com uma família desta comunidade (novembro de 2019), tratando-se de um agregado familiar constituído por três elementos. Os contactos iniciais ocorreram junto desta família, uma vez que os contactos anteriores, realizados no âmbito da unidade curricular de

Estudos Comunitários, permitiram o desenvolvimento de uma relação de confiança. Estes contactos foram se tornando mais frequentes, envolvendo outros elementos da comunidade.

No final do ano de 2019, surge na cidade de Whuan (China), o primeiro caso de pneumonia de etiologia desconhecida, sendo posteriormente designada de COVID-19. Esta situação foi reportada à Organização Mundial de Saúde (OMS), que declarou, em março de 2020, a presença de uma pandemia devido à facilidade de transmissão e disseminação do vírus (Sartório, Juiz, Rodrigues & Álvares-da-Silva, 2020).

A disseminação do vírus foi acelerada, atingindo rapidamente vários países do mundo, sendo diagnosticado o primeiro caso de infeção em Portugal em março de 2020 (DGS, 2020).

Até ao aparecimento da vacina a única forma de controlar e combater a sua propagação é o distanciamento social e o isolamento Social (Sartório et al., 2020), sendo esta uma das orientações presentes nas várias comunicações dos representantes Estatais de Portugal.

A situação pandémica exige medidas de carácter urgente e extraordinário, que restringem o acesso a determinadas liberdades e direitos enquanto vigorar o Estado de Emergência. Com a aplicação do Decreto de Lei o Governo pretendia controlar a circulação das pessoas, como forma de prevenção da doença, contenção da evolução pandémica e salvar vidas (Decreto de Lei nº 14-A/2020) (DRP, 2020). Neste sentido, as pessoas têm de restringir as suas ações e atividades ao estritamente necessário, salvaguardando aqueles que em função da idade mais avançada e doença crónica, se enquadram nos grupos de risco para a COVID-19 (Correia et al., 2020).

Todas estas medidas originaram implicações a vários níveis nas famílias, na sociedade, medidas essas que obrigam a um reajuste das suas rotinas, das dinâmicas e das relações com os seus e com os serviços. É então, neste contexto de medo e de incertezas que a intervenção junto da comunidade cigana deixa de ser possível, na medida em que o distanciamento social impossibilitou a realização de contactos presenciais, sendo estes essenciais para a construção do projeto. Ponderou-se ainda a hipótese de recorrer a plataformas digitais tentando dar continuidade ao processo já iniciado junto da comunidade cigana, no entanto, as famílias estão desprovidas de meios digitais, nomeadamente de acesso à internet, inviabilizando o desenvolvimento do projeto. Esta situação poderá ser um indicador importante sobre as diferentes implicações que a COVID-19 pode desencadear na vida das pessoas, podendo agudizar situações de exclusão e de vulnerabilidade.

Para além do referido anteriormente, importa frisar que um grande número de pessoas que ali reside padece de patologia respiratória crónica, sendo um risco acrescido de contaminação para ambas as partes. O término deste projeto foi articulado e ponderado com as famílias, através de contactos telefónicos, tendo nestas conversas sido abordado, por diversas vezes, as dificuldades para se estar no terreno e até as dificuldades de contacto telefónico. Apesar dos constrangimentos a mestranda manteve-se atenta e preocupada com a situação desta comunidade. De salientar, que o trabalho junto desta comunidade foi posteriormente retomado por parte do Município de Paredes, tendo a mestrada sido convocada para integrar a equipa de intervenção.

A necessidade de reajustar o projeto de intervenção surge com a COVID-19 e as implicações sociais que dela emergem, assim como da intervenção social realizada no âmbito da atividade

profissional da mestranda¹ junto de pessoas mais vulneráveis, nomeadamente, aqueles que detêm uma idade mais avançada. Com toda a situação vivida, anteriormente mencionada, emergem as situações de pessoas que estão confinadas no seu espaço doméstico, muitas delas desprovidas de redes de suporte familiar ou de vizinhança, onde as rotinas deixaram de existir, os filhos deixaram de visitar, as instituições deixaram de acompanhar da mesma forma, a ausência de recursos intensificou as necessidades e nem sempre sabiam a quem e onde poderiam recorrer. Nesse sentido, surge o projeto “Paredesdeafeto” desenvolvido em articulação com uma colega de mestrado, com a colaboração de atores sociais locais e da Junta de Freguesia de Vandoma. Este Projeto resulta de uma parceria com Freguesia de Vandoma, que servirá como meio facilitador do desenvolvimento do trabalho a realizar, sinalizando e aproximando este projeto das pessoas e assim identificar as pessoas em situação de maior vulnerabilidade social, dando credibilidade à ação.

O desenvolvimento do projeto ocorreu num momento particularmente desafiante em termos sociais e económicos, desencadeados no âmbito da pandemia. “Paredesdeafeto” iniciou-se em abril de 2020 e foi sendo construído por todos aqueles que foram dando voz e que permitiu a edificação dos alicerces para o desenvolvimento do mesmo, perspetivando a transformação da realidade, o desenvolvimento e crescimento das pessoas.

Ao longo da intervenção, procurou-se promover a participação e a partilha. Contudo, as medidas impostas limitaram a realização de ações de maior proximidade física, tornando-se, por vezes, um constrangimento para o estabelecer de uma

¹ A atividade profissional da mestranda implica o acompanhamento psicossocial de pessoas residentes no concelho de Paredes numa instituição pública.

relação. Importa ainda referir, que a intervenção realizada segue as linhas orientadoras da metodologia de investigação-ação (IA). Atendendo à realidade imposta pela COVID-19, o recurso à metodologia de IA assume uma importância acrescida, na medida em que esta permite a construção e formulação de novo conhecimento, tendo como objetivo, para além da formação de novo conhecimento, dar resposta a um problema real (Ferreira, 2008), como aqueles que se agudizaram em tempo de pandemia.

O presente relatório organiza-se em 2 volumes. No primeiro volume constam 6 capítulos, considerações finais e referências. O primeiro capítulo reflete o enquadramento metodológico, onde estão mencionadas as escolhas inerentes à metodologia que sustenta o desenvolvimento do projeto. O segundo capítulo aborda o enquadramento teórico que incide sobre questões associadas ao isolamento social, exclusão social/alcoolismo e ainda a intervenção psicossocial e relação de ajuda. Esta última será utilizada enquanto instrumento promotor do desenvolvimento da pessoa, com o intuito de proporcionar uma melhoria da qualidade de vida. O terceiro capítulo debruça-se sobre a análise da realidade onde foi desenvolvido o projeto de intervenção. O quarto capítulo espelha o desenho de Projeto "Paredesdeafeto", onde serão explanados os problemas, as necessidades e os recursos identificados, mencionando ainda os objetivos, as estratégias e as ações. É ainda parte integrante deste capítulo, a avaliação de entrada e os indicadores de avaliação. No quinto capítulo será abordado o desenvolvimento do projeto e a intervenção psicossocial desenvolvida, incorporando a avaliação do processo. O sexto capítulo diz respeito à avaliação final do projeto.

No segundo volume constam os apêndices e anexo elaborados ao longo do desenvolvimento do projeto. Importa referir que de modo a salvaguardar questões éticas da intervenção os participantes foram devidamente esclarecidos sobre a confidencialidade dos dados concedidos, quer no âmbito da linha, quer na intervenção individualizada. Para esta intervenção psicossocial individualizada o participante permitiu o acompanhamento, através do consentimento informado.

Este projeto procura ainda espelhar um processo de questionamento e de transformação pessoal e profissional que ocorre ao longo da intervenção, levando a mestranda a um posicionamento crítico sobre a sua intervenção.

1. ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

Este capítulo incidirá sobre dimensões metodológicas do projeto de intervenção psicossocial desenvolvido, designadamente, metodologia de IA e técnicas de recolha de dados que permitirão aprofundar o conhecimento sobre a realidade. Será ainda abordado ao longo deste capítulo o modelo Contexto-Insumo-Processo e Produto (CIPP) de Stufflebeam e Shinkfield (1995) utilizado como enquadramento de avaliação do projeto.

1.1. PROJETO DE INTERVENÇÃO SOCIAL

Vivemos num mundo que está em constante mudança, devido a transições políticas, económicas ou sociais, que provocam transformações na vida das pessoas/comunidades. Estas transformações podem fragilizar as estruturas e produzir novas formas de organização na vida das pessoas/famílias, abrangendo os aspetos mais positivos ou negativos que daí podem advir (Cardoso & Moreira, 2017). Todas estas alterações podem colocar as pessoas/comunidades numa situação de maior vulnerabilidade social, podendo os projetos de intervenção social assumir um papel preponderante na transformação da realidade e da melhoria da qualidade de vida.

A investigação/intervenção social pressupõe uma vontade de mudança, de transformação, ou seja, permitir que as ideologias e os pensamentos se tornem visíveis, fomentando o conhecimento e a transformação de uma realidade (Coutinho, 2013). Assim, associado ao desenrolar do Projeto deve estar presente a conceção de que todos os sujeitos podem ser proprietários e

construtores das suas histórias e das suas vivências, gerindo as forças e as fraquezas de acordo com o contexto (Mendonça, 2002). Como nos refere Popper (1992, citado por Mendonça, 2002) "trata-se de uma dinâmica e não de um processo linear" (p.18).

Os projetos de intervenção social permitem conhecer, planificar e observar para transformar, refletindo e procurando envolver as pessoas, os agentes da ação, na busca de um consciência crítica e da sua autonomia (Cardoso & Moreira, 2017).

Nos projetos sociais o investigador/interventor deve dirigir a sua ação de forma reflexiva e questionadora, com o intuito de propor e adotar estratégias modificadoras (Coutinho, 2013). Com a construção de um projeto de intervenção social pretende-se alcançar a transformação de uma determinada realidade, perspetivando uma mudança positiva capaz de melhorar a qualidade de vida das pessoas envolvidas.

Para Serrano (2008) a criação de um projeto social surge como consequência de um desejo, de uma vontade de melhorar, de transformar uma realidade. Estes projetos percorrem um caminho que visa a resolução de problemas, com o intuito de satisfazer as necessidades das pessoas e promover a mudança.

Os princípios orientadores para se estar em projeto, para se trabalhar em projetos sociais deve assentar na participação de todos os intervenientes, sendo esta participação distinta de participante para participante. Espera-se uma participação diversificada mas ativa, sendo esta a melhor via para a construção partilhada de novas formas de fazer e de agir, tal como refere Carvalho e Baptista (2004). Portanto, esta forma

de ação deve obedecer a uma planificação ponderada e hábil, com vista à mudança.

Para Carvalho e Baptista “a noção de projeto permite valorizar a planificação educativa num sentido simultaneamente pragmático e utópico” (2004, p. 65). A construção de um projeto de intervenção social é de extrema relevância para melhorar a qualidade de vida das pessoas e promover uma verdadeira mudança. O interventor social deve ser capaz de aprofundar o seu conhecimento sobre o contexto e sobre os atores sociais, pois desta forma será possível construir uma ação conjunta, participada e adequada às necessidades das pessoas (Carvalho & Baptista 2004).

Sem a participação das pessoas no seu próprio processo de mudança, será muito difícil alcançar uma transformação real. Estaríamos, assim, perante uma imposição de uma vontade, de um desejo sem concretização. Daí a importância de o interventor social refletir sobre as suas práticas, para estar em condições de fomentar a participação das pessoas envolvidas. Essa vontade deve partir das pessoas, sem imposições, ainda que inconscientes, apenas do investigador, como se este fosse detentor de uma verdade absoluta, desvalorizando os saberes e os sentimentos daqueles que conhecem como ninguém as histórias das suas vidas.

1.2. METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO-AÇÃO

Toda a produção de conhecimento deve ser orientada por uma metodologia. Neste sentido, o projeto “Paredesdeafeto” será orientado pela IA, na medida em que esta busca, através da ação, a transformação de um contexto, de uma realidade.

Wright (2019) descreve a IA como ciência social emancipadora. Esta surge como resposta à necessidade de se romper e se reestruturar a investigação nas ciências sociais.

A IA destaca-se dos modelos tradicionais por conjugar a produção teórica com a pesquisa, com a ação, direcionada para os problemas concretos de uma determinada realidade (Ferreira, 2008). Esta privilegia o saber, a experiência e os sentimentos de todos aqueles que integram a realidade a investigar.

É num contexto de mudança de paradigma que a IA assume um papel de destaque, enquanto instrumento metodológico válido e apropriado, na medida em que esta aborda o problema a investigar a fim de o tentar resolver, sendo que a intervenção acontece no contexto a transformar (Cortesão, 1990).

Com a IA pretende-se alcançar um olhar mais profundo acerca do problema, privilegiando o discurso daqueles que as sentem no contexto, no local onde as situações acontecem. Recorre-se à IA com o intuito de obter mais que uma descrição do contexto, pressupondo um conhecimento mais profundo, de forma a alcançar a transformação, a mudança, do problema, da realidade (Wright, 2019).

Embora não exista uma definição única de IA, Coutinho e colaboradores (2009) referem que a IA pode ser definida como pertencente à família das metodologias de investigação-ação, que englobam a ação para a mudança, e investigação para a compreensão, num processo cíclico ou em espiral, alternando entre a ação e a reflexão crítica sobre a prática. Neste sentido, a IA permite explorar o conhecimento sobre uma determinada realidade, estimulando, fomentando a tomada de decisão de todos os que nela se envolvem para a prospeção da mudança (Coutinho et al., 2009).

Lima (2003) refere que quando se fala de mudança, esta não se reduz a uma mera alteração ou introdução de algo novo e diferente com objetivos pré-definidos. A mudança deve ter em conta a história e as tradições das pessoas e das comunidades, considerando, o sofrimento e as suas realizações. Ao identificar as forças existentes no espaço cultural, permitirá a criação de condições que fomentem uma consciencialização nas pessoas, para que se tornem mais vivas, reforçando a autoestima e a sua autorrealização.

De acordo com Lima (2003, p.309) "(...) a mudança que se pretende é a da melhoria da qualidade de vida, que passa pelo ter, pelo ser, pelo fruir, pelo fazer". Esta metodologia de investigação acontece, desenvolve-se, partilha-se com pessoas e para pessoas, não sendo, portanto, o mesmo que trabalhar, que partilhar dados única e exclusivamente numéricos. Neste sentido, Lima (2003) frisa que lidar com pessoas é totalmente diferente de lidar com números e que quando trabalhamos com as pessoas devemos ter muito cuidado, pois são mais do que os números revelam e nem sempre são o que os números demonstram.

Para Lima (2003) é neste universo numérico e quantificador que se desencadeia informação genérica e generalizadora, que poderá ser potencialmente falsa. Desta forma, considera-se como verdade quase absoluta a observação de um elemento sobre a vida de outros tantos, como se a vida fosse estática e possível de avaliar e validar apenas por uma pessoa. Portanto, a observação crítica é essencial na procura de novo conhecimento. O conhecimento deve ser edificado no próprio local e com a intervenção, colaboração de todos os envolventes (Lima, 2003).

Esta metodologia como forma de ação e para a ação orienta-nos para novas descobertas, tratando-se de um processo de

construção de conhecimento e investigação contínua. A IA parte do problema identificado, sendo a identificação deste resultado de uma partilha entre os atores sociais, sendo o investigador social também um ator (Guerra, 2002).

Lima (2003) refere que é através da comunicação que se vai edificando o conhecimento, sendo que a construção deste conhecimento, não é apenas do investigador, mas de todos que se envolvem na e para a ação.

O recurso à metodologia de IA requer uma planificação, observação, ação e reflexão, com o intuito de reformular práticas e melhorar o conhecimento do interventor sobre a sua própria prática (Zuber-Skerrit, 1996, citado por Coutinho e colaboradores, 2009). Perante o que que foi exposto, entende-se que são metas na IA: transformar para melhorar as práticas; conjugar a investigação, a ação e a formação de forma articulada e uma maior proximidade com a realidade perspetivando a mudança e o conhecimento real das situações (Coutinho et al., 2009).

1.3. TÉCNICA DE RECOLHA DE DADOS

Para Coutinho (2013) todos os planos de investigação passam por uma recolha de dados por parte dos investigadores.

Neste projeto, serão recolhidos dados de natureza qualitativa e quantitativa, com o intuito de recolher informações essenciais que permitam desenvolver, desenhar e avaliar o projeto. De forma a aprofundar o conhecimento sobre a realidade a estudar foram utilizadas as seguintes técnicas: observação participante, análise documental, conversas intencionais e entrevista, sendo estas de natureza qualitativa. Serão ainda analisados os dados quantitativos

recolhidos no âmbito da intervenção, retirados através de inquérito.

Serrano (2008) refere que a "técnica representa a maneira de se efetivar um propósito bem definido. Indica o modo ou a forma de agir efetivamente para alcançar uma meta" (p.50). Segundo Cook e Reichard (1986) citado por Serrano (2008), as técnicas que permitem a recolha de informação devem ser diversificadas "tanto pela própria complexidade da realidade objecto de análise, como pelas limitações evidentes que cada uma delas pode representar" (p. 50)

Para Latorre (2003, citado por Coutinho, 2013) as técnicas e as ferramentas mais adequadas para proceder à recolha de dados ao longo do processo, dividem-se em três categorias: técnicas baseadas na observação que se centram na base da perspectiva do investigador, que observa e presencia o fenómeno de análise; técnicas baseadas na conversação que se fundamentam na base do diálogo e da interação, tendo como princípio a perspectiva dos envolvidos; análise de documentos que envolve uma pesquisa profunda, uma leitura adequada de documentos, que fomentem a recolha de informação.

1.4. AVALIAÇÃO DO PROJETO

A IA é uma metodologia que privilegia a avaliação, uma vez que esta permite perceber se as decisões, as estratégias e as ações são adequadas e ajustadas às necessidades das pessoas. A avaliação deve estar presente ao longo de todo o desenvolvimento do projeto. Ao avaliar a execução do projeto, apenas na fase final, tende-se a perder parte essencial da construção do trabalho, nomeadamente, a reflexão de todos os envolvidos ao longo de todas as ações, correndo o risco de a

intervenção não ser adequada às necessidades das pessoas. Assim, a avaliação permite identificar e compreender a importância das práticas para alcançar o conhecimento mais real, com base na troca de ideias, pensamentos e opiniões (Serrano, 2008).

O objetivo de uma avaliação contínua é facultar informações relevantes que possam auxiliar na tomada de decisões e comprovar a eficiência da investigação-intervenção (Guerra, 2002). Neste sentido, a avaliação deve fomentar uma reflexão crítica sobre as ações desenvolvidas e privilegiar a aprendizagem através da experiência (Serrano, 2008).

Para Serrano (2008) "a avaliação é um processo de reflexão que permite explicar e avaliar os resultados das ações realizadas. A avaliação permite-nos reconhecer os erros e os sucessos da nossa prática, a fim de corrigir aquelas no futuro" (p. 81). Posto isto, a avaliação permite identificar e compreender o valor das práticas e das ações desenvolvidas através da troca e da partilha das emoções, dos sentimentos e das ideias e desta forma fomentar uma reflexão ao longo de todo o processo, analisando os aspetos a melhorar ou a manter.

Em suma, os objetivos na avaliação devem assentar nos seguintes pressupostos:

medir o grau de pertinência; idoneidade, efetividade, eficácia de um projeto; facilitar o processo de tomada de decisões para melhorar e/ou modificar um programa ou projeto; estabelecer em que grau se produziram outras consequências imprevistas; fomentar uma análise prospetiva sobre quais e como devem ser as intervenções futuras (Serrano, 2008, p. 87).

O modelo utilizado para a avaliação do projeto será o modelo CIPP, pois permite uma avaliação em todos os momentos do projeto. Segundo Lima, Cavalcante e Andriola (2008) a função essencial e central na avaliação é obter informações relevantes que possam melhorar a qualidade do programa, do projeto ou da ação, ao nível da efetividade e da eficiência.

O modelo CIPP reúne quatro questões centrais. Na fase do planeamento os questionamentos devem dar resposta à questão "o que devemos fazer?"; na fase de estruturação, "como devemos agir". Já na fase de implementação as reflexões devem incidir sobre o caminho percorrido até aqui, com o intuito de perceber se estamos a agir de acordo com o proposto e caso se verifique que o que estava delineado foi alterado ou reajustado, é necessário refletir e perceber o porquê. Por fim, a fase da reciclagem que dá resposta à pergunta "será que funciona" e com isto se procede a quatro tipos de avaliação: a avaliação de contexto, de insumo/entrada, de processo e de produto (Lima et al., 2008).

A avaliação de contexto permite identificar os problemas e as necessidades, sendo assim possível criar a base para a definição dos objetivos e das metas a alcançar (Lima et al., 2008).

A avaliação de entrada projeta a tomada de decisões com o intuito de perspetivar os recursos essenciais que irão permitir alcançar os objetivos definidos/estruturados. Esta prevê ainda, a identificação de estratégias alternativas para satisfazer os objetivos propostos (Lima et al., 2008).

A avaliação de processo tem como objetivo central fornecer informações que permitam identificar fragilidades no processo de intervenção, ou seja, permite reconhecer anomalias no

planeamento, executar correções e acertos. A avaliação de processo é imprescindível na medida em que fomenta um mecanismo de feedback contínuo (Lima et al., 2008).

Por fim, a avaliação de produto consiste em avaliar os resultados alcançados ao longo do projeto, sendo assim possível identificar e compreender as discrepâncias entre os objetivos definidos e a sua real concretização, avaliando pontos essenciais para a realização dos mesmos ou para a sua inviabilização (Lima et al., 2008).

2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

De modo a analisar e perceber melhor a realidade social, com o intuito de intervir em conjunto com as pessoas, torna-se essencial reunir e aprofundar informação e refletir sobre os dados recolhidos. Neste capítulo serão abordadas problemáticas centrais da intervenção psicossocial desenvolvida no âmbito do projeto, tais como o isolamento social, a exclusão social e o alcoolismo. Serão ainda abordadas a intervenção psicossocial e relação de ajuda, pois uma intervenção assente nos pressupostos do reconhecimento da pessoa, enquanto indivíduo com necessidades e capacidades próprias, a escuta ativa e atenta às vivências e sentimentos desta, poderá potenciar o desenvolvimento da mesma.

Os tópicos explanados são abordados pela sua pertinência e articulação entre si. Estes surgem no processo de construção do projeto e do seu desenvolvimento. Neste sentido, estes tópicos são parte integrante deste projeto e a sua abordagem e reflexão justifica-se, neste processo de construção de conhecimento, como reflexão teórica que sustentará a intervenção.

2.1. ISOLAMENTO SOCIAL

Todo o ser humano é um ser racional e relacional. Este organiza-se e estabelece formas de interação com o mundo e com os outros. Portanto, o desenvolvimento humano não pode ser abordado e analisado tendo em conta apenas aspetos biológicos, na medida em que o desenvolvimento se desencadeia através de várias ações que surgem ao longo da vida das pessoas.

A interação com os outros ocupa um papel de destaque na formação do indivíduo, pelo que a ausência de contactos poderá desencadear impactos significativos na vida das pessoas e no seu desenvolvimento (Mello & Teixeira, 2011).

O isolamento social, segundo o Serviço Nacional de Saúde 24 (SNS24) traduz-se na falta de contacto social, nomeadamente: “ausência de contacto social ou familiar; ausência de envolvimento na comunidade ou com o mundo exterior; ausência ou dificuldade no acesso a serviços” (SNS24, 2019).

Todas as pessoas, independentemente do género ou da fase do ciclo de vida, podem sofrer de isolamento social. Contudo, existem alguns fatores, que podem potenciar o risco de isolamento social, tais como: padecer de uma doença crónica ou doença mental, ser dependente de substâncias psicoativas; deter alguma incapacidade ou condição física que limite a sua mobilidade (SNS24, 2019).

Salienta-se ainda, a existência de fatores de risco que são comuns para o isolamento social e solidão tais como: fatores económicos e pobreza que de algum modo podem condicionar a participação das pessoas em atividades de lazer e de convívio; a institucionalização; condição de saúde débil; a ausência de retaguarda familiar e de redes de suporte; alguns episódios adversos no percurso de vida (desemprego, mudança de casa, falecimento de pessoas de referência); maus tratos ou situações de violência; estar diagnosticado com doença mental e ser cuidador informal. (SNS24, 2019). No entanto, existem alguns fatores de proteção que podem proteger as pessoas destas situações, podendo se traduzir em fatores externos (boa rede de suporte familiar e ausência de conflitos) e internos (autoestima, autonomia) (SNS24, 2019).

Embora o isolamento social e solidão sejam conceitos diferentes, o isolamento social pode despertar um sentimento de solidão, segundo o guia de saúde do SNS24 (2019).

Para Pimentel (2009) a solidão é influenciada por fatores sociais, embora se trate de uma experiência e de um sentimento individual e subjetivo, na medida em que cada um sente de um modo particular e lhe atribui diferentes significados. A mesma autora expõe que o sentimento de solidão acarreta em si, uma carga de sentimentos negativos, resultado de um desequilíbrio, real ou imaginário, nas relações sociais relacionado com a rutura ou com frágeis vínculos sociais.

Embora não se verifique na literatura uma definição única do conceito de solidão é possível mencionar algumas dimensões do fenómeno, tais como: "falta de objetivo e significado da vida; reação emocional; sentimento indesejável e desagradável; sentimento de isolamento e separação; deficiência nos relacionamentos e carência de intimidade" (Pinheiro & Tamayo, 1984, p.35).

Para Maia, Castro, Fonseca e Fernandez (2016), o processo de envelhecer integra, de um modo geral, um aumento da vulnerabilidade e doença, que podem ser agravados em contextos sociais mais desfavorecidos e onde as redes de apoio social são fracas ou inexistentes. Devem ser compreendidos, enquanto recursos, as redes de suporte social e de apoio emocional, na medida em que permitem responder de forma mais adaptativa, aos acontecimentos *stressantes* da vida.

Com o avançar da idade, as limitações físicas e funcionais que daí podem advir, a inexistência de filhos, a impossibilidade ou a dificuldade de estar com a família ou com os amigos, assim como a condição de saúde, são igualmente fatores de

risco para o isolamento. Com isto, verifica-se que as redes de suporte são preponderantes para salvaguardar as pessoas do isolamento social e prevenir situações que coloquem em causa o bem-estar e a saúde das mesmas. A rede social e o suporte social são recursos valiosos, sendo que a sua pertinência se vai acentuando com o avançar da idade (Maia et al., 2016).

2.2. COVID- 19 E AS IMPLICAÇÕES SOCIAS

A propagação do vírus, o crescimento acentuado de pessoas infetadas e a identificação de novos casos, implicaram a criação de medidas excecionais, como forma de combate à disseminação da COVID-19. Nesse sentido, a 12 de março foram aprovadas, em conselho de Ministros uma série de medidas preventivas, nomeadamente, a suspensão de alguns equipamentos e respostas sociais, tais como: creches, amas, centros de dia e centros de convívio (Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, 2020). Posteriormente, o Governo decretou o encerramento de todos os Estabelecimentos de Ensino do país e limitou um número máximo de pessoas em determinados serviços, nomeadamente, nas respostas de Serviço Público (Reis, 2020).

Todas as medidas impostas, inclusive o encerramento de escolas e de instituições e as indicações para distanciamento e isolamento social, pareciam não estar a surtir efeitos e o número de pessoas infetadas não parava de aumentar. A 3 de março o primeiro relatório de situação epidemiológica em Portugal, disponibilizado pela Direção Geral de Saúde (DGS, 2020a) faz menção a 4 casos positivos e 101 casos suspeitos e o relatório de 18 de março aponta para 642 casos positivos e 4074 casos suspeitos (DGS, 2020b). Assim, de modo a atenuar o agravamento de crescimento de casos é decretado o Estado de

Emergência, a 18 de março de 2020 (Decreto Lei nº 14-A/2020 de 18 de Março da Presidência da República, 2020).

De salientar, que a aplicação do Estado de Emergência tem inúmeras implicações na vida das pessoas. Muitas empresas suspenderam a sua atividade profissional, as deslocações injustificadas na via pública estão interditas (SS, 2020), as reuniões familiares são limitadas, impondo assim, uma nova realidade, um reajustamento das rotinas e dos contactos próximos.

Com base em dados estatísticos da SS (2020) verifica-se, entre março de 2020 e novembro de 2020, um aumento de pessoas a beneficiar do subsídio de desemprego, de 173.815 para 228.215 pessoas. É ainda possível verificar, durante o mesmo período de tempo (março-novembro), um crescimento do número de empresas a beneficiar do regime de *layoff*, verificando-se que em março o número de empresas a beneficiar deste regime é de 52 empresas e em novembro é de 251 empresas.

A COVID-19 tem implicações, a vários níveis em todo o mundo afetando a vida das pessoas seja a nível individual ou coletivo (Lima, 2020).

Lima (2020) refere que numa situação epidemiológica, como a COVID-19, é mais elevado o número de pessoas afetadas psicologicamente, que o número de infetados.

Em situações de crise onde o distanciamento social e o isolamento social são imperativos é, de um modo geral, comum as pessoas experienciarem formas de mau-estar, designadamente, tristeza, sentimento de impotência, solidão e medo. Consequentemente, estes sentimentos podem-se traduzir em algumas alterações, tais como: ausência de apetite,

dificuldade em adormecer, conflitos familiares e até no aumento do consumo de bebidas alcoólicas ou droga (Lima, 2020).

Dados de situações epidemiológicas passadas, indicam que estas medidas poderão estar associadas ao aumento de situações de violência familiar, aliadas ao tempo de permanência e convivência no espaço habitacional e a um aumento da sobrecarga de tarefas de ordem doméstica, juntamente com uma menor disponibilidade para aceder a serviços públicos e a instituição com competência de intervenção (Lima, 2020).

Para além destas implicações, as medidas restritivas evidenciaram situações de isolamento social, agudizando outras. Com o encerramento das instituições, muitas pessoas ficaram desprovidas de apoio e outras vivenciaram uma quebra significativa das suas redes, ficando emocionalmente fragilizadas.

Lima (2020), expõe que apesar de serem divulgadas algumas estratégias de combate ao isolamento social e aos efeitos sociais da COVID-19, nem todas as pessoas conseguem aceder a essa informação, quer pela inexistência de meios tecnológicos e pela iliteracia digital, quer pela desinformação sobre os serviços disponíveis na comunidade, que poderão dar resposta às necessidades sentidas.

A evolução da pandemia tem agravado as situações de pobreza em Portugal, tendo aumentado o número de pessoas a solicitar apoio através das prestações sociais. De salientar, que muitas das pessoas viram os seus salários reduzidos e outras deixaram de ter qualquer fonte de rendimento, colocando as famílias com dificuldades em gerir as despesas fixas mensais e de adquirir bens de primeira necessidade (Sic Notícias, 2020).

Segundo dados da SS (2020) é possível verificar um aumento de beneficiários de Rendimento Social de Inserção (RSI) desde o início da pandemia. Em março beneficiavam desta prestação 199.916 pessoas e em novembro regista-se um total de 210.490 pessoas.

Portugal apresentava, em 2019, uma taxa de risco de pobreza ou exclusão social de 21.6%. Apesar de ainda não existirem dados sobre o valor da taxa de risco de pobreza ou exclusão social para 2020, os dados relativos ao mercado de trabalho, designadamente a questão do trabalho e dos rendimentos, abordados anteriormente, apontam para um impacto significativo gerado pela COVID-19 que podem intensificar o agravamento da pobreza e exclusão social (Observatório Nacional de Luta Contra a Pobreza, 2020).

2.3. EXCLUSÃO SOCIAL E ALCOOLISMO

Rodrigues, Samagaio, Ferreira, Mendes e Januário (2017), expõem que a exclusão social emerge das desigualdades sociais ou de um agudizar das mesmas, na medida em que estas são um processo inerente a qualquer processo de estruturação social.

A exclusão social integra uma contraposição entre aqueles que conseguem mobilizar os seus recursos e desfrutar de uma participação social plena e os que não conseguem mobilizar os recursos, quer por inexistência dos mesmos ou por incapacidade para os identificar (Rodrigues et al., 2017).

Importa referir, que ao mencionar a questão dos recursos, estes referem-se àqueles que ultrapassam as questões económicas, englobando assim os que resultam dos capitais culturais e sociais das pessoas (Rodrigues et al., 2017).

Segundo Rodrigues e colaboradores (2017),

a exclusão social configura-se como um fenómeno multidimensional, como um fenómeno social ou um conjunto de fenómenos sociais interligados que contribuem para a produção do excluído. Coexistem, ao nível da exclusão fenómenos sociais diferenciados, tais como o desemprego, a marginalidade, a discriminação, a pobreza, entre outros (pp. 64-65).

O processo de exclusão social é cumulativo, dinâmico e persistente, tendo no seu núcleo processos de reprodução e transmissão geracional, evoluindo para novas formas, gerando assim um ciclo de persistência que contribui para a perpetuação de situações de exclusão social (Rodrigues et al., 2017).

Quem vivencia uma situação de exclusão social passa, geralmente, por uma privação de recursos, sejam eles materiais ou sociais, que os direcionam para as margens, na medida em que não compartilham os valores e as representações sociais dominantes (Rodrigues et al., 2017).

Segundo Rodrigues e colaboradores (2017) uma pessoa excluída não conseguirá conceber uma identidade social quer ao nível do trabalho, quer na família ou comunidade. Deste modo torna-se igualmente excluído das relações sociais.

A vivência de situação de estigmatização pode levar a pessoa/grupo à marginalização e exclusão, sendo o consumo excessivo de álcool fator preponderante para a estigmatização (Castanha & Araújo, 2006).

Não é um tema novo que o uso de substâncias, que alteram o estado psicológico do indivíduo, ocorre em vários países, em vários povos e culturas. Este converteu-se numa questão de

saúde pública, na medida em que o consumo destas substâncias provoca uma série de sequelas a diversos níveis (Balsa, Vital & Pescueiro, 2011). É exemplo dessa substância o álcool, que pelas suas propriedades e associado a um consumo excessivo pode afetar a estrutura e o funcionamento do organismo, provocando alterações de comportamento e de estados psicológicos (Raposo & Alves, 2006).

O álcool é considerado uma droga psicoativa. Dependendo da quantidade consumida, da frequência do consumo, este pode desencadear problemas a vários níveis, nomeadamente, psicológicos, sociais e orgânicos. Trata-se assim de uma fenómeno complexo que pode ocorrer em todas as classes sociais (Castanha & Araújo, 2006).

Para além destes consumos causarem um impacto significativo ao nível interno do organismo, pode desencadear problemas de ordem social afetando o sistema familiar, as relações sociais, o trabalho, entre outros (Castanha & Araújo, 2006).

Importa ainda referir a existência de alguns autores que associam o consumo a traços de personalidade, nomeadamente, dificuldade em reconhecer emoções, imaturidade, instabilidade, ansiedade e insegurança (Nascimento & Justo, 2000).

Apesar de sociedade aceitar o consumo de álcool, quando em exagero ele passa a ser visto como um problema (Monteiro, Dourado, Júnior, & Freire, 2011).

2.4. INTERVENÇÃO PSICOSSOCIAL E RELAÇÃO DE AJUDA

A intervenção psicossocial orienta-se com objetivo de mudança, de processos de transformação em diversos contextos, fomentando o envolvimento das pessoas e uma análise crítica das relações sociais e interações do cotidiano entre os grupos, as instituições e a comunidade (Afonso, 2011). Contudo, a mudança não pode ser um projeto pré-definido do interventor, deve sim ser pautada pelo desenvolvimento da autonomia das pessoas (Machado, 2004, citado por Afonso, 2011).

O trabalho do interventor social deve assentar numa estratégia para a mudança, que requer um olhar, não só na pessoa mas no seu desenvolvimento. O objetivo da intervenção psicossocial não é resolver o problema do imediato, mas sim o que está na base do problema identificado e de que forma a pessoa lida com ele. Neste sentido, a procura da mudança e do desenvolvimento da pessoa deve decorrer de ações conjuntas e articuladas, sendo estas orientadas com base nas escolhas e nas decisões da pessoa (Silva, 2001). Assim, deve, na intervenção psicossocial, estar sempre presente um processo que promova a mudança e que conceda/aumente, à pessoa, o poder - *empoderamento* - para que este use as suas potencialidades para fazer face à situação/problema (Silva, 2001).

A elaboração de projetos que englobem a dimensão social da relação de ajuda é necessária e de extrema relevância. O recurso a esta estimula a ação, podendo ser ferramenta impulsionadora e transformadora, promovendo a qualidade de vida das pessoas, em todas as suas dimensões (emocional, pessoal, familiar e social) (Soriano, 2005).

Segundo Bermejo e Martinez (2001) a relação de ajuda é uma forma de nos centrarmos no campo das relações e das capacidades relacionais. Para além disso, são vários os fatores que podem colocar a pessoa numa situação de exclusão (ausência de habitação, trabalho precário, recurso económicos escassos ou inexistentes, inexistência de relações de suporte, ausência de pontos de referência, ausência de expectativas, desânimo, falta de confiança e autoestima).

Desta forma os aspetos pessoais, o contexto e as relações estabelecidas têm um papel importante no que concerne às situações de exclusão. Assim, para se lutar contra este processo de marginalização, de ausência de recursos e de impossibilidade de lutar por direitos sociais e para uma intervenção mais efetiva e ajustada, é necessário prestar atenção a todos aspetos e dimensões da pessoa. Se atuarmos num único ponto, por exemplo na situação económica, iríamos apenas atuar num dos pontos que coloca a pessoa numa situação de vulnerabilidade. Contudo, não iria alterar ou provocar impacto em todos os aspetos inerente à sua situação, podendo assim criar uma relação de dependência, ainda que não desejada pelos interventores. No entanto, seria neste modelo de intervenção, centrado numa resposta imediata focada apenas no problema apresentado, que se poderia perpetuar a situação de marginalidade (Bermejo & Martinez, 2001).

As relações estabelecidas na construção do conhecimento científico são extremamente importantes (Biestek, 1960, citado por Pena, 2014). Estes processos relacionais permitem entender e identificar as características e as potencialidades da pessoa e da própria comunidade.

Mendes (2006) refere que as relações que se estabelecem e a qualidade das mesmas têm um impacto significativo na vida e no processo de desenvolvimento da pessoa.

Para Soriano (2005) citado por Timóteo (2010), a relação de ajuda é uma ferramenta útil e de recurso nos vários contextos da vida. O mesmo autor refere que a comunicação é preponderante, tendo efeitos terapêuticos nas relações, com influência na resolução dos problemas. Assim sendo, os profissionais não têm como missão única intervir em situações de emergência, mas sim intervir ao nível preventivo para potenciar uma ajuda eficiente.

Para Bermejo e Martinez (2001), qualquer processo de luta que se prenda com a justiça, com a igualdade e solidariedade devem englobar o bem-estar. A competência relacional deve ser tida em consideração e acompanhar o processo de intervenção. Neste sentido, aliado ao conhecimento da teoria sobre a relação e os elementos no processo de relação de ajuda, deve estar presente um processo contínuo de reflexão sobre as atitudes do próprio interventor.

Num processo de relação de ajuda autêntica pretende-se aprofundar o conhecimento sobre a pessoa, avaliando os recursos que dispõe para que este os utilize de uma forma funcional "(...) trata-se de lançar mão dos recursos da pessoa marginalizada ou excluída, de os ativar, de levar a pessoa marginalizada a assumir o protagonismo da situação e fazer uso das suas próprias faculdades" (Bermejo & Martinez, 2001, p. 10).

Refletir sobre a relação de ajuda permite descobrir, de forma consciente, a realidade. Esta possibilita a partilha de experiências, transmitindo confiança à pessoa, para que esta

se deixe conhecer, se relacione e ouse arriscar numa aventura conjunta sobre as suas vivências, reconhecendo em si o poder de alterar o percurso da sua história.

No fundo a pessoa que solicita ajuda procura, acima de tudo, compreensão ao nível emocional e que a pessoa que a escuta manifeste interesse e disponibilidade em acompanhá-la na descoberta dos meios necessários, sejam eles internos ou externos, para fazer face às dificuldades. A relação de ajuda não tem necessariamente que corresponder às expectativas daquele que pede ajuda, ela pretende sim que os envolvidos se predisponham a analisar e avaliar de que forma podem atingir a autonomia (Bermejo & Martinez, 2001).

Para o desenvolvimento de uma relação de ajuda é necessário que estejam presentes características que permitam a criação e o desenvolvimento dessa relação. Com base nas ideias de Carl Rogers, Mendes (2006) aponta para a necessidade de conhecer e identificar instrumentos facilitadores que poderão ser preponderantes no processo de relação de ajuda, tendo identificado como características centrais: a congruência, a aceitação incondicional e a empatia.

De salientar, que esta entrega, esta disponibilidade para o outro, para escutar o outro não é tarefa fácil. Escutar o outro é uma tarefa de extrema complexidade pois esta pressupõe uma renúncia para falar, para se justificar, para convencer e responder. A escuta implica aceitar o que é manifestado, sem que isto signifique aprovar. É, se não, desligar-se de si e concentrar-se, focar-se no outro, com o intuito de sair de si e colocar-se, intencionalmente, à disposição do outro (Salomé, 1995).

Segundo Bermejo e Martinez (2001):

uma das razões pelas quais a verdadeira escuta é tão rara é que muito poucas vezes fazemos esforço para adquirir as aptidões necessárias para aumentar a capacidade de escuta. Uma pessoa aumenta a sua capacidade de escuta na medida em que aumenta a sua capacidade de reflexão. Precisamente porque a reflexão é um processo pelo qual colocamos de parte o que é superficial e procuramos o sentido das coisas e acontecimentos (p. 44).

Para Timóteo (2010) "a relação de ajuda apresenta-se como uma possibilidade de ação psicossocial que o educador social leva a cabo na sua tarefa de contribuir para o desenvolvimento dos indivíduos, dos grupos e das comunidades" (p. 37). É assim, instrumento de ação que pretende melhorar e contribuir para o bem-estar e melhoria das condições de vida dos atores sociais envolvidos.

De acordo com Rogers (1984) citado por Mendes (2006) "(...) o desenvolvimento humano e as relações grupais passam essencialmente pela ativação de um conjunto de atitudes por parte do facilitador e do desenvolvimento de uma comunicação autêntica entre os participantes de um sistema interaccional ou comunitário" (p. 72).

Porém, o estabelecimento de uma relação de ajuda é mais do que comunicação. A relação de ajuda requer uma atenção ao outro, ou seja, exige que a atenção seja centrada na pessoa, considerando, porém, a pessoa como um conjunto da sua dimensão pessoal e social (Mendes, 2006).

A relação de ajuda é uma ferramenta útil e válida, em qualquer processo de intervenção que envolva pessoas (Mendes, 2006), pelo que será uma ferramenta utilizada ao longo do desenvolvimento do projeto de intervenção.

3. ANÁLISE DA REALIDADE

Este capítulo incidirá sobre a caracterização do contexto onde se desenvolve toda a ação inerente ao projeto de intervenção social, assim como os atores sociais envolvidos na realização do mesmo.

Na IA a análise da realidade é um elemento essencial, pois permite um maior conhecimento sobre o contexto. Através de uma análise mais aprofundada sobre a realidade é possível obter dados concretos e reais sobre as pessoas, as suas relações e o contexto (Cembranos, Montesinos & Bustelo, 2001).

Cembranos e colaboradores (2001) referem que a análise da realidade é uma ferramenta essencial na construção de conhecimento. Esta tem como objetivo alcançar um conjunto de informações, de saberes, que permitam conhecer a realidade. Assim, e com base nas necessidades identificadas, é possível preparar todo um conjunto de ações estratégicas que fomentem a mudança. É essencial conhecer o contexto e as suas dinâmicas, para posteriormente intervir.

Para a construção do projeto e de modo a obter uma caracterização mais profunda com o contributo de vários atores sociais, foram utilizadas técnicas de recolha de informação, tais como: análise documental, conversas intencionais, entrevista, observação e inquérito, destacando-se os contactos, por via telefone, com as pessoas, técnicos e instituições.

3.1. CARACTERIZAÇÃO DO CONTEXTO DE INTERVENÇÃO

Há medida que a situação epidemiológica se agravava, a comunicação social descrevia várias questões sociais que têm emergido da evolução pandémica e das medidas impostas. O Público (2020) refere, com base do depoimento da gestora do Banco Alimentar, que várias famílias têm caído numa situação de pobreza, verificando-se um aumento de novos pedidos de ajuda, tratando-se de uma situação nunca antes vivenciada.

Malta (2020) frisa situações que são invisíveis às implicações da COVID-19, ou que não serão contabilizadas em dados oficiais, nomeadamente de famílias que obtinham os seus rendimentos através da economia informal. Acrescenta ainda, que a COVID-19 irá conduzir ao aumento das desigualdades sociais.

Mangas (2020), aponta para o impacto que a COVID-19 terá nas relações familiares, na medida em que as famílias enfrentam novos desafios e novas exigências.

Barbosa (2020) destaca o medo e a ansiedade que a pandemia está a gerar no meio daqueles que são mais vulneráveis e que estão sem retaguarda. Enuncia ainda, que muitas destas pessoas estão a recusar o apoio por parte das instituições, com medo de serem infetados, optando por estar em casa sem apoio das mesmas.

Com a evolução da COVID-19 torna-se necessário pensar e delinear uma nova forma de ação que permita o desenvolvimento de um projeto que dê resposta às necessidades das pessoas, com as limitações que derivam das medidas estatais impostas.

Os tempos que resultam da evolução da COVID-19 são de medo e de angústia. Com eles emergem novas situações sociais e agudizam-se outras, num período em que é preponderante o isolamento social.

Com estas situações, aliadas à necessidade de reformular e readaptar o projeto de intervenção social, é proposto à Junta de Freguesia de Vandoma, uma das freguesias do concelho de Paredes, o desenvolvimento de um projeto de intervenção social. A associação a esta entidade surge da necessidade de promover uma maior disseminação do projeto, de aproximar este dos serviços e das respostas existentes na comunidade e assim identificar as pessoas em situação de maior vulnerabilidade social.

Em conversa intencional com o Presidente da Junta de Freguesia de Vandoma, realizada no exterior desta entidade a 26 de março, este refere que a freguesia é relativamente pequena, a população residente é de 2.363 habitantes². Trata-se de uma "aldeia", tal como denominado por estes e não dispõe de respostas sociais, nem de serviços de utilidade pública, como correios e Centro de Saúde.

Com base na observação, percebe-se que no centro desta freguesia está situada uma estrada nacional, "que muitos acreditam ser a divisória entre Vandoma de Cima e Vandoma de Baixo". Embora esta divisória seja simbólica e esteja apenas não imaginação de alguns, tal como refere o Presidente da Junta, a verdade é que é junto à nacional que se observa a presença de uma farmácia e uma caixa multibanco. Apesar de o percurso ser curto, quando efetuado de carro ou de transporte público, nem todos possuem carro próprio. Com o encerramento

² Informação retirada da página da Câmara Municipal de Paredes, acedida no dia 21 de maio de 2020.

das escolas, não se observa a passagem de redes de transporte público que facilitem a deslocação destas populações a serviços de extrema importância e com um significado acrescido em tempos de emergência social e de saúde.

Ainda no decorrer das conversas intencionais, o presidente refere que abraçou este projeto por considerar que será uma mais-valia para as pessoas da freguesia. Este poderá aproximar as pessoas dos serviços públicos, reforçando os laços entre estes, uma vez que a situação atual exige uma resposta social e uma maior proximidade com a população, tentando salvaguardar o bem-estar de todos. Acrescenta ainda, que uma vez que não existem respostas sociais na freguesia, este recorre à Câmara Municipal de Paredes ou a respostas sociais existentes noutras freguesias, para dar resposta às necessidades sentidas pela população.

No historial de intervenção social residual de Vandoma destaca-se a existência de uma resposta criada pela Junta Freguesia, denominada "Vandoma Solidário" que esteve em execução entre o ano de 2014 e 2017. Durante este período o projeto avançou com donativos de várias empresas, que permitiram a distribuição mensal de um cabaz alimentar, o apoio à população de idade mais avançada na aquisição de medicação, o acompanhamento a consultas médicas daqueles que estavam desprovidos de suporte familiar e à realização de várias atividades que fomentaram o convívio e aproximação das pessoas, tendo ainda apoiado as famílias com incapacidade económica na aquisição de material escolar na altura do regresso às aulas. No entanto, o mesmo deixou de ser viável após a impossibilidade da continuidade do apoio, através de donativos.

Posto isto, e atendendo a que a Freguesia de Vandoma integra o concelho de Paredes e está desprovida de respostas sociais, é pertinente examinar dados sobre o concelho.

De forma a analisar o concelho de Paredes foi efetuada uma recolha de informação, através da análise documental do diagnóstico social da Câmara Municipal de Paredes e da carta social do território, que servirá de base para o conhecimento e aproximação à realidade.

Em 2019, segundo a Base de dados Portugal Contemporâneo (PORDATA, 2020), residiam no concelho de Paredes cerca de 86.067 pessoas, dados de 2011 indicam um valor superior de cerca de 86.854 residentes (Pinho, 2014), verificando-se assim um decréscimo da população residente.

O Município de Paredes é constituído por 18 Freguesias, sendo esta uma realidade relativamente recente. Após a Lei n° 11-A/2013 de 28 de janeiro, passaram de 24 freguesias para 18 (Pinho, 2014).

Paredes situa-se a Norte do concelho de Paços de Ferreira e Lousada, a Sul por Gondomar e Este de Penafiel (Pinho, 2014). Integra a Área Metropolitana do Porto juntamente com Arouca, Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Porto, Povia de Varzim, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, S. João da Madeira, Trofa, Vale de Cambra, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia (AMP, s.d.).

Com base no Diagnóstico Social (Pinho, 2014) pode-se constatar que a estrutura etária deste Município aponta para um envelhecimento da população residente. Através da análise dos dados verifica-se um aumento da população no grupo etário dos 25 anos aos 64 anos e dos 65 anos ou mais, sendo o crescimento

entre 2001 e 2011 mais significativo no grupo etário do 65 anos ou mais. Comparativamente aos dados do Instituto Nacional de Estatística (INE, 2019a), verifica-se igualmente um aumento da população residente no grupo etário 65 anos ou mais, sendo em 2011 cerca de 9.778 e em 2018 cerca de 12.763.

Ao nível da educação verifica-se que uma parte da população do concelho tem apenas o primeiro ciclo, numa percentagem de 29.67%. O número de pessoas que não possuem qualquer nível de instrução regista uma percentagem de 20.25%, embora numa expressão ainda que residual, comparativamente à da média nacional, que regista uma percentagem de 19.16%. Desagregando estes números por género, verifica-se que é no género feminino que se verifica um maior número de pessoas sem qualquer nível de instrução (Pinho, 2014).

Em termos de estabelecimentos de Ensino, Paredes detém 6 agrupamentos Escolares, constituídos por jardins-de-infância, escolas básicas, escolas secundárias e ainda centro de formação profissional de madeiras e mobiliário (CFPIMM) e um polo de ensino superior, num misto de respostas educativas públicas e privadas (Pinho, 2014).

Os níveis de escolaridade afetam a capacidade económica das pessoas, podendo os baixos níveis de instrução conduzir a situações de pobreza e de exclusão social. A educação e os níveis de qualificação de um território demarcam o desenvolvimento do mesmo (Pinho, 2014).

De acordo com as estatísticas do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), no mês de abril o concelho de Paredes regista um total de 3.689 de pessoas inscritas, sendo 2.180 relativos a inscrições de desempregados há menos de um ano. Verifica-se assim, um aumento de inscrições, quando

comparadas com as inscrições registadas no mês anterior, sendo 3.267 o total de pessoas inscritas, das quais 1.779 referentes a inscrições com menos de um ano. Ao analisar os dados face à situação de desemprego e se relacionarmos temporalmente com as medidas de contenção impostas para conter a propagação do vírus, verifica-se que os números têm aumentado. No concelho de Paredes em março verifica-se um número de pessoas desempregadas num total de 3267, em abril, 3689 e em maio 3831, sendo que este aumento também se verifica a nível nacional, segundo dados do IEFP (2020).

Desagregando os números por grupo etário, identifica-se que o grupo que possui maior número de inscritos insere-se na faixa dos 35 anos e os 54 anos e do 55 mais, sendo a mesma situação identificada no mês de março e abril (IEFP, 2020).

A situação vivida é uma realidade em todo o mundo, sendo os impactos económicos e sociais transversais a todos os Países. Quase todos os Países apelaram e decretaram, medidas de proteção, que implicavam o distanciamento e o isolamento social, tendo, efetivamente, impactos ao nível social e económico. Assim, a economia mundial caminha, a um ritmo acelerado, para uma quebra do Produto Interno Bruto (PIB), diminuição dos rendimentos e um aumento do desemprego (Sessa et al., 2020).

Apesar da implementação de várias medidas estatais, que tinham como objetivo atenuar o impacto económico e proteger o emprego, estas não se revelaram suficientes, na medida em que se registou um aumento do desemprego.

Na verdade, existem números que ficam nas margens desta análise, as chamadas cifras negras, que são refletidas no discurso das pessoas e na vida de várias famílias. Constatou-

se que algumas pessoas exerciam atividades profissionais não declaradas, não tendo, deste modo, critérios para recorrer às respostas estatais, sendo orientadas para outras respostas concedidas por outras entidades com medidas de apoio social. Esta afirmação decorre da experiência e do acesso à história de vida de várias famílias que procuraram os serviços no âmbito da atividade profissional da mestranda.

Com base no Diagnóstico Social (Pinho, 2014) verifica-se que Paredes é a unidade territorial que regista um maior número de beneficiários de subsídio de desemprego. Relativamente à população inserida no mercado de trabalho, verifica-se que o número mais elevado concentra-se no género masculino. No que concerne à população inativa, verifica-se o inverso.

A taxa de mortalidade infantil é um indicador socioeconómico, que permite identificar os níveis de qualidade de vida no que concerne à habitação, higiene e alimentação, pelo que será importante analisar os dados registados no concelho de Paredes. Verifica-se que os números relativos à taxa de mortalidade infantil registam, neste concelho, valores ligeiramente superiores quando comparados com a média nacional, o que indica a existência de grupos mais vulneráveis, com dificuldades de acesso aos cuidados de saúde (Pinho, 2014). Com base em dados do INE (2019b), Paredes é um dos concelhos da Área Metropolitana do Porto, que apresenta um valor mais baixo de poder de compra *per capita*, demonstrando assim uma baixa capacidade para aceder a bens e serviços de primeira necessidade.

De salientar que Paredes é a área geográfica que possui um elevado número de pessoas a beneficiar de pensões, cerca de 16.739 pessoas, ocupando uma posição superior comparativamente ao nível nacional (Pinho, 2014).

O diagnóstico social destaca como problemas centrais a pobreza e a exclusão social, tendo enumerado outros subgrupos, nomeadamente, ao nível do isolamento social dos idosos e das famílias (Pinho, 2014).

Paredes detém um número significativo de IPSS que congregam um conjunto de respostas sociais em funcionamento (Pinho, 2017).

Embora o Concelho seja detentor de um leque alargado de instituições, que operam na área social com o intuito de dar respostas as necessidades das famílias que experienciam situações de grande vulnerabilidade social, estas demonstram-se insuficientes e com incapacidade de resposta em determinadas situações, nomeadamente, ao nível da integração dos idosos na valência de estrutura residencial para idosos (Pinho, 2017). Assim, o Município de Paredes dispõe de resposta nas seguintes áreas: Crianças e Jovens, População Idosa; População com deficiência; Família e Comunidade; Pessoas com comportamentos aditivos e dependências e Pessoas com doença mental ou Psiquiátrica (Pinho, 2017).

Das respostas sociais existentes, são as respostas relacionadas com a população idosa a que apresenta uma maior fragilidade, nomeadamente, na integração em lar, sendo esta aquela que apresenta uma maior lista de espera (Pinho, 2017).

Para além das instituições elencadas anteriormente, verifica-se a existência de outras respostas sociais na Comunidade junto de outras entidades, nomeadamente, Câmara Municipal de Paredes (CMP), Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS); Associação Paredes pela Inclusão social (APPIS); Conferência de São Vicente de Paulo - Vicentinas; Gabinete de Inserção Social (GIP); Contrato Local de Desenvolvimento

Social (CLDS e Comissão de proteção de crianças e jovens (CPCJ) (Pinho, 2017).

Nem sempre existem respostas dentro do concelho, sendo necessário recorrer a outras entidades: APAV (Associação Portuguesa de apoio à vítima); Janela Aberta e Centro de Respostas Integradas (CRI).

Em conversas intencionais realizadas durante o mês de março, através de contacto telefónico, com técnicos que realizam acompanhamento ao nível do RSI verificam-se as seguintes situações: "as pessoas estão tão desesperadas que não se conseguem orientar" e outras não sabem onde pedir apoio e a quem, pois procuram respostas sociais pela primeira vez. Do discurso destes técnicos, destaca-se: "as pessoas sentem-se muito sozinhas e recorrem aos serviços, mas o trabalho é tanto que não existe tempo para falar"; "as pessoas ligam à procuram de conforto"; "as pessoas precisam de atenção e os serviços estão no limite, não há espaço para grande conversa, atenção ou suporte emocional".

Após conversas, mesmo que não intencionais, com profissionais da área social, que exercem funções na área da saúde, identifica-se a urgência de repensar uma resposta que fomente a busca dos cuidados de saúde primários de um modo controlado e seguro, para garantir os cuidados de saúde de todos aqueles que detêm patologias crónicas e necessitam de uma maior vigilância. Nestas conversas, foi referido que o medo, associado à COVID-19, tem afastado as pessoas dos cuidados de saúde primários, colocando em risco a vida de todos aqueles que padecem de doenças crónicas graves.

A 19 de maio, em conversa intencional com a Diretora Técnica de uma Instituição de Apoio à terceira idade, esta refere que

"os idosos por norma já são um grupo mais fragilizado, sendo esta fragilidade agudizada neste período", expõe que toda a informação sobre o vírus fomentou um grande receio nestas pessoas e que embora os funcionários tentassem transmitir alguma tranquilidade, não era suficiente. Refere que foi muito difícil gerir as medidas impostas, sendo, por vezes, muito difícil a articulação com as famílias "muitas famílias recusaram prestar apoio (...) o desejo deles era tê-los fora de casa e em muitas situações a resposta no domicílio não é suficiente". Saliencia-se que a técnica expôs "o desejo deles era tê-los fora de casa", uma vez que as famílias têm as suas rotinas orientadas de modo a assegurar a vida profissional e familiar e o facto de os idosos regressarem ao seu espaço habitacional condiciona a gestão das atividades da vida diária. Neste mesmo dia, em contacto com uma técnica, que exerce atividade profissional num centro de dia, esta refere "foi muito difícil dizer às pessoas que estas tinham que deixar de frequentar o centro de dia por um período indeterminado de tempo", acrescenta que a ausência de retaguarda familiar e a inexistência de redes de suporte dificultou bastante, pois para muitos a retaguarda e o suporte eram concedidos pela instituição. A instituição reajustou os seus serviços e as equipas estão agora a trabalhar em espelho, como medida preventiva. Embora continuassem a existir visitas às pessoas, para a entrega de refeições ou higienização, estas necessitam de uma atenção e um cuidado que a logística adotada, para garantir as medidas de higienização e os serviços, não permite. Por exemplo, o tempo para a troca de equipamento de proteção e o aumento de serviços a prestar ao domicílio, condicionavam a permanência dos auxiliares na casa das pessoas.

No exercício da atividade profissional da mestranda, o discurso das pessoas passa pela necessidade de partilhar com alguém os seus medos e as suas angústias, sendo que em vários contactos foram referindo "sinto-me sozinha", "não vejo ninguém, não falo com ninguém". Por vezes, as pessoas passam grande parte do tempo de contacto telefónico a chorar e nem sempre conseguem articular as palavras.

4. DESENHO DO PROJETO "PAREDESDEAFETO"

Este capítulo incidirá sobre o desenho de projeto (Apêndice A) "Paredesdeafeto", onde serão enunciados os problemas e as necessidades identificadas no contexto de intervenção, assim como os recursos, limitações e potencialidades da ação. Será ainda descrita a finalidade, os objetivos gerais e específicos, as estratégias utilizadas para o prosseguimento dos objetivos definidos, abordando, igualmente as ações realizadas. No final deste capítulo, serão ainda abordadas informações referentes à avaliação de entrada e aos indicadores de avaliação.

4.1. PROBLEMAS, NECESSIDADES E RECURSOS IDENTIFICADOS

Ao longo do desenvolvimento do projeto e da interação com as instituições do concelho, técnicos da área social e com as pessoas com as quais a mestranda contactou no âmbito da sua atividade profissional, permitiu a identificação do problema. Importa ressaltar o momento específico que se vive, relacionado com a evolução epidemiológica da COVID-19, pois com esta emergem problemas sociais, alguns dos quais novos e outros agudizados, sendo resultado da situação vivida.

Esta situação pandémica, transversal a vários países, desencadeou uma série de implicações nas famílias. As rotinas deixaram de existir, ou foram alteradas por novos ritmos, as famílias limitaram os contactos, as presenças passaram a ausências e os abraços deixaram de ser sentidos e passaram a ser "teleabraços", sendo que para muitas pessoas o acesso a estes "teleabraços" não foi possível, quer pela inexistência de meios digitais, quer por desconhecimento sobre o

funcionamento dos mesmos. É assim, neste contexto que se verifica o problema central deste desenho de Projeto. E como surge ele? Pela voz de quem?

O projeto surge no âmbito da atividade profissional da mestranda, através das vozes dos técnicos de intervenção social, ao nível do RSI, SAAS, técnicos de ação social do Município de Paredes, interventores sociais na área da saúde e da terceira idade e pela voz das pessoas com quem a mestranda articulou. Importa referir que o acesso a estes discursos ocorre no decorrer de conversas intencionais.

A técnica de RSI expõe que "(...) as pessoas sentem-se sozinhas".

A técnica de serviço social do SAAS refere que "os serviços não conseguem dar resposta às pessoas".

O educador social, que exerce funções no âmbito da ação social do Município, expõe que "as pessoas precisam de atenção e os serviços estão no limite, não há espaço para grande conversa, atenção ou suporte emocional".

A técnica de serviço social, com intervenção na área da saúde, frisa "(...) é o desespero total. Muitos deles estão em situações precárias, agudizadas pela situação viral e não sabem onde recorrer, muitos nem sabem que existe uma resposta".

A diretora técnica de uma instituição de apoio à terceira idade refere que "(...) para muitos o centro de dia era a família, a rotina que permitia a vivência de momentos de convívio e partilha, que neste momento não se pode dar "; "o serviço de apoio ao domicílio não tem capacidade para dar

apoio às pessoas, as equipas estão reduzidas e a trabalhar por turnos e tem sido um esforço para a instituição e para os trabalhadores assegurar este serviço.”

Os serviços de apoio à comunidade estão numa sobrecarga de trabalho, não se verificando, para além do apoio psicológico prestado, antes do COVID-19 e reajustado em tempos de pandemia, um novo modelo de intervenção adequado às necessidades demonstradas pelas pessoas neste período.

O discurso das pessoas não difere muito do discurso dos técnicos. Estas expõem: “estou perdida desta cabeça”, “o que é que a gente anda aqui a fazer”, “sinto muita falta de ir as bombas ler o jornal”, “tenho saudades dos meus filhos, não tenho com quem falar”, “(...) eles já vinham cá a casa poucas vezes, agora tem desculpa para não aparecer”, “(...) eu dava umas horas, limpava casas, e agora por causa do vírus deixei de dar, estou sem dinheiro para pagar as contas, não sei o que fazer”, “estou esgotada da minha cabeça. Emagreci, eu estou na metade.”

Importa referir, que apesar de estarem previstas a realização de entrevistas a profissionais da área social, as mesmas não foram realizadas devido a uma sobrecarga de trabalho dos técnicos que impossibilitou a realização das mesmas. Assim, foram privilegiadas as conversas intencionais.

É com base na análise e exploração destes discursos e através da observação da mestranda, que se identifica o problema definido no desenho de projeto que se retrata no isolamento social, relacional e sentimento de solidão agudizado pela COVID-19.

No capítulo anterior já foram abordadas algumas implicações do isolamento social e os impactos destes na vida das pessoas. Contudo, a situação pandémica e a necessidade de aplicação de medidas mais restritivas colocam em causa a liberdade e a autonomia das pessoas. O isolamento social imposto, ainda que seja entendido com uma medida preventiva necessária, tem impactos significativos na vida das pessoas, podendo desencadear situações de *stress*, angústia e ansiedade, tal como expõe Bittencourt (2020).

Nesta luta desigual, os beijos, o carinho, os abraços, um aperto de mão, são agora inimigos da higiene social. Assim, o isolamento social poderá se apresentar, para várias pessoas, como uma experiência traumática. Para Bittencourt (2020) "(...) se ficarmos demasiado próximos uns dos outros, nos incomodamos; se nos mantermos afastados, sentimos solidão" (p. 4).

Bittencourt (2020) alerta para a situação das pessoas que vivem na rua, daqueles que não dispõe de condições básicas suficientes que lhes permita garantir os cuidados sanitários necessários e para as pessoas sem suporte social, sem redes de suporte familiar, classificando como alvos vulneráveis na situação de surtos pandémicos.

Para Medeiros, Pereira, Silva e Dias (2020) a evolução epidemiológica e a incerteza face ao futuro têm criado uma pressão psicológica em grande parte da população. Estes referem que a imposição do isolamento social pode desencadear sérios problemas de saúde mental. A obrigatoriedade de permanecer em casa, socialmente isolado, implica uma alteração das rotinas, limita a realização de um conjunto de atividades inerentes ao dia-a-dia, que podem afetar o tempo e qualidade do sono, alimentação e desencadear sensação de tédio,

preocupação, medo, ausência de esperança despoletando ansiedade e depressão.

Alvarez (2013) narra que a autoestima e crença nas suas próprias capacidades são fatores que permitem alcançar a resiliência. No campo das relações o autor menciona a importância do apoio emocional e do afeto, enquanto fatores para a resiliência, sendo o apoio das redes de suporte familiar essenciais para que se ultrapassem, de forma positiva, as situações de crise inerentes a cada fase do ciclo vital.

Perante o exposto anteriormente, verifica-se a necessidade de organizar o projeto de intervenção de forma a responder às necessidades das pessoas para que, de algum modo, sejam amenizados os sentimentos vividos, para que se ultrapasse este período de grandes limitações e implicações relacionais, reduzindo os impactos negativos e os sentimentos de desvalorização pessoal.

Como recurso é de realçar o apoio da Junta de Freguesia de Vandoma e do Município de Paredes que colaborou na divulgação do projeto, tendo a Junta de Freguesia disponibilizado o transporte, sempre que se verifique a necessidade do mesmo. Enquanto limitação é de referir a dificuldade de estabelecer um contacto mais próximo com as pessoas, devido ao perigo de contaminação e propagação do vírus. Esta limitação aplica-se, igualmente, às instituições.

4.2. FINALIDADE, OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS

O projeto "ParedesdeAfeto" apresenta como finalidade: promover a integração da pessoa entre os 50 anos e os 85 em situação de

vulnerabilidade social e de isolamento social, e melhorar e aumentar a participação ativa dos participantes.

“ParedesdeAfeto” apresenta duas ações. Uma direcionada para uma intervenção mais alargada abrangendo o concelho de Paredes, através da intervenção psicossocial e de uma resposta mais diretiva (ação 1) consoante as necessidades das pessoas, e uma outra que se centra numa intervenção psicossocial individualizada desenvolvida em meio natural de vida com uma pessoa identificada como o Sr. Ferreira³ (ação 2).

O objetivo geral (OG) 1 e os objetivos específicos (OE) OE1.1, OE1.2, são transversais às duas ações:

OG1. Promover uma maior integração das pessoas na Comunidade.

OE1.1.-Identificar os serviços e os recursos existentes na Comunidade;

OE1.2.- Utilizar as respostas existentes de forma a suprir as suas necessidades e garantir o seu bem-estar;

Para o desenvolvimento da ação 1, denominada de “Linha Paredesdeafeto”, foram delineadas algumas estratégias, nomeadamente: apoio psicossocial; momentos de partilha e de reflexão, conversas intencionais e articulação com instituições/ técnicos de intervenção social.

Relativamente a ação 2, foram delineados os seguintes objetivos:

OG2.- Minimizar o isolamento social e a solidão através do acompanhamento psicossocial individualizada.

³ Nome fictício de modo a garantir a confidencialidade.

OE2.1.- Reativar a importância das relações no desenvolvimento pessoal;

OE2.2.- Estabelecer relações de confiança;

OE2.3.- Identificar e expressar as suas necessidades;

OE2.4.- Identificar e reconhecer as suas potencialidades;

OE2.5.- Realizar as atividades da vida diária (AVD's) com maior autonomia.

Para o prosseguimento da ação 2 foram delineadas, enquanto estratégias, o acompanhamento psicossocial individualizado, conversas intencionais, encontros semanais individuais e saídas exploratórias.

A ação 2 foi denominada de "Encontro entre nós e os outros". Importa referir, que esta ação foi desenvolvida na base de uma relação de confiança, numa relação de ajuda, tornando-se a ferramenta essencial para a realização da intervenção e das atividades com o Sr. Ferreira.

4.3. AVALIAÇÃO DE ENTRADA E INDICADORES DE AVALIAÇÃO

Após o desenho de projeto verifica-se a necessidade de refletir sobre a congruência do mesmo, tendo por base o contexto e a análise sobre a realidade investigada.

Para Stufflebeam e Skinkfield (1995) é com a avaliação de entrada que se pretende examinar o desenho de Projeto, reconhecendo o seu propósito, as vulnerabilidades e as necessidades.

Tal como já foi exposto anteriormente, o desenho de projeto e simultaneamente os objetivos estão divididos em duas ações. Neste sentido a primeira ação foi desenhada com o intuito de prestar apoio psicossocial não presencial a todos aqueles que, pelas circunstâncias vividas, estão desprovidos de suporte social e familiar, sendo estes agudizados pela evolução epidemiológica. Esta intervenção pretendia ainda fornecer um conjunto de informações que poderiam fomentar e aproximar as pessoas dos serviços num momento particularmente desafiante para a comunidade e para os serviços.

A segunda ação deste projeto surge no desenvolvimento da estratégia e ação 1. É na sequência da ação 1 que se verifica que estratégia delineada, não é adequada e suficiente para dar resposta às necessidades demonstradas, no decorrer dos contactos com o Sr. Ferreira. Os contactos desenvolvidos, no âmbito da ação 1, e o discurso espontâneo da pessoa tornaram perceptíveis as dificuldades deste na realização de algumas atividades da vida diária. De salientar que algumas rotinas (sair à rua, tomar um café, estar inserido numa resposta social) frequentes e recorrentes na vida do Sr. Ferreira deixaram de o ser com a evolução da COVID-19. Assim, para promover o bem-estar e o desenvolvimento pessoal da pessoa tornou-se necessário e pertinente a realização de um acompanhamento individualizado, através de uma abordagem psicossocial em contexto natural de vida.

O acompanhamento mais próximo e individual, realizado apenas com o Sr. Ferreira, justifica-se pela história de vida, pelo processo de exclusão vivenciado, pela premência de salvaguarda as medidas de controlo sanitário e ainda pelo tempo para execução do projeto.

No que diz respeito à ação 1 foram definidos como indicadores quantitativos a satisfação dos atendimentos prestados através da linha numa escala de 1 a 3, sendo que 1 corresponde a não satisfeito, 2 satisfeito e 3 muito satisfeito, pelo número de chamadas efetuadas e recebidas e através da análise do número de chamadas com maior frequência. Como instrumento de avaliação qualitativa foram utilizadas conversas intencionais com os envolvidos e com os profissionais, discurso espontâneo das pessoas e observação participante.

Relativamente à ação 2 foram demarcados como indicadores qualitativos a observação dos comportamentos e alteração dos mesmos, análise da participação e interesse nas atividades da vida diária, manifestação da vontade ou interesse para sair de casa e aumento da frequência de saídas ao exterior e criação de novas redes de relação. Os principais indicadores de avaliação foram recolhidos no âmbito de conversas intencionais com o participante e os restantes envolvidos, nomeadamente, a técnica do SAAS, a D. Maria⁴ (pessoa de maior proximidade e de suporte ao Sr. Ferreira) e observação participante.

⁴ Nome fictício de modo a garantir a confidencialidade.

5. DESENVOLVIMENTO DO PROJETO E AVALIAÇÃO DE PROCESSO

Analisando o desenho do projeto, é necessário perceber de que forma é que este se desenvolveu e até que ponto os objetivos a que se propôs foram conseguidos.

O projeto “ParedesdeAfeto” surge numa altura muito particular e nova para todos nós, tendo seguido as linhas orientadoras da metodologia de IA. Embora a evolução pandémica limitasse um maior envolvimento e proximidade das pessoas e da comunidade, procurou-se, em todos os momentos, alcançá-la, dentro das limitações impostas.

Tal como já foi referido anteriormente, foram desenvolvidas ações em cada um dos grupos que serão expostas neste capítulo. Antes de avançar para as ações, seria importante abordar algumas implicações que foram surgindo no desenvolvimento do mesmo. Inicialmente, a articulação deste projeto com a Junta de Freguesia de Vandoma teve uma dupla intenção. Primeiramente tratou-se de uma forma de credibilizar o projeto, uma vez que se trata uma entidade pública o que permite uma maior proximidade das pessoas ao mesmo tempo que concedia ao projeto a segurança necessária para fomentar a participação das pessoas. Em segundo lugar, Vandoma é uma freguesia relativamente pequena, onde não se verifica a existência de respostas sociais e os serviços aí localizados são escassos, recorrendo às freguesias vizinhas no âmbito de respostas sociais e de serviços de apoio à comunidade. Adicionalmente, a receção imediata da entidade para o acolhimento do projeto foi um aspeto relevante para a realização desta parceria.

5.1. AÇÃO 1- "LINHA PAREDESDEAFETO"

Para a realização/operacionalização do OG1, foi desenvolvida uma ação, denominada de "Linha ParedesdeAfeto". Esta ação implicou a criação de uma linha telefónica que facilitava o acesso ao discurso das pessoas e a permanência de contactos, uma vez que o contacto presencial não era viável. Esta ação foi desenvolvida em conjunto com outra mestrandas, Ana Silva, sendo a linha gerida, alternadamente, pelas duas mestrandas.

De salientar, que apesar de os participantes terem conhecimento da partilha da linha e de esta ser gerida por duas pessoas distintas, ainda assim verificou-se situações em que as pessoas contactaram a linha, mesmo sabendo que não seria a mesma pessoa a atender. Importa referir, que esta situação implicou uma reflexão das mestrandas e uma articulação constante de modo a salvaguarda a consistência e a congruência da intervenção.

Para que esta ação fosse de conhecimento geral era necessário disseminar a linha telefónica, pelo que seria pertinente informar os serviços. Neste sentido, foi criado um e-mail (paredesdeafeto@gmail.com, Apêndice Q) para aproximar este serviço das instituições e fomentar a articulação por esta via, sendo que a criação do e-mail servia para apresentar e divulgar a "Linha ParedesdeAfeto". Acrescenta-se ainda, a criação de um logo identificativo do projeto (Apêndice B).

Posto isto, foi solicitada a colaboração e divulgação da ação através do Conselho Local de Ação Social (CLAS), coordenado pela CMP que, após a receção do e-mail a 22 de abril, divulgou a 28 de abril junto dos parceiros da rede social, para que a mesma fosse do conhecimento das instituições concelhias,

credibilizando a ação junto das instituições e das pessoas e facilitando a articulação. No entanto, foi ainda enviado e-mail (a 23 de abril) a outras entidades e instituições que, por não estarem integradas na rede social, não teriam acesso a esta informação.

Após a divulgação da linha junto da rede social, verificou-se a necessidade de alargar a área de intervenção. Inicialmente, previa-se que a linha desse resposta às pessoas da freguesia de Vandoma. Contudo, constatou-se a necessidade, após divulgação, sinalização de pessoas em situação de vulnerabilidade social de outras freguesias e em conversas intencionais com profissionais da área social, a necessidade de reajustar a área de intervenção. Deste modo, a linha foi alargada a todas as freguesias do concelho.

Outro aspeto a realçar, prende-se com a população para qual o “ParedesdeAfeto” estaria direcionado. No início desta caminhada a intensão seria atuar para as pessoas mais idosas, contudo, percebeu-se através de conversas intencionais com profissionais da área social, que a necessidade de intervenção não estava apenas centrada nos idosos, referindo-se às pessoas com limitações físicas, pessoas que vivenciam processos de exclusão, pessoas em situação de desemprego e desemprego prolongado e todas aquelas que pela ausência de redes de suporte, estão numa situação de maior fragilidade. Deste modo, a intervenção é preponderante no desenvolvimento pessoal e de transformação na vida das pessoas.

Para uma maior disseminação da linha foram distribuídos *flyers* (Apêndice C), a 8 de maio, junto das IPSS e juntas de freguesia para que estas entidades, que detêm uma maior proximidade com as pessoas pudessem partilhar esta informação junto das mesmas.

A linha de atendimento funciona das 12h30 às 14h00 e das 17h00 às 21h00, nos dias úteis e aos fins de semana das 9h00 às 12h00 e das 14h00 às 17h00, através do número: 912 784 328.

A linha "Paredesdeafeto" teve o seu início a 22 de abril de 2020, a receção de novos acompanhamentos terminou a 2 de novembro de 2020. Até à data foram rececionadas um total de 453 chamadas. Dessas chamadas mantiveram-se em acompanhamento 62 pessoas, sendo que 18 ligaram apenas uma vez.

Analisando os contactos por freguesia destaca-se Paredes e de Gandra, respetivamente, com 27 e 12 pessoas a contactar a linha. As restantes freguesias apresentam um intervalo entre 1 a 8.

Do registo dos contactos verifica-se que agregando por género, contactaram a linha 61 pessoas do género feminino e 19 do género masculino com idades compreendidas entre os 51 anos e os 84 anos. Importa referir, que a linha rececionou chamadas de pessoas do concelho que pretendiam acompanhamento de pessoas vizinhas ou familiares, não estando algumas dessas situações aqui refletidas, uma vez que não ficou claro o interesse da pessoa em procurar o acompanhamento ou em que fosse estabelecido o contacto.

Das 80 pessoas que contactaram a linha 18 contactaram apenas uma vez, solicitando informações de carácter pontual e orientação sobre respostas sociais existentes, incluindo associadas à COVID-19, muitas vezes relacionadas com dificuldades económicas pela perda de rendimentos que resulta da evolução pandémica. Das restantes 62 pessoas, 29 contactaram a linha entre 2 a 3 vezes, pretendendo informações e contactos dos recursos existentes na comunidade, designadamente apoios económicos, encaminhamento para apoio

psicológico e auxílio no contacto com as unidades de saúde (para obtenção de medicação ou baixas médicas). As restantes pessoas (33) contactaram mais que 3 vezes, sendo o principal motivo o isolamento social, fracas redes de suporte familiar ou a inexistência e instabilidade emocional.

Um elevado número de contactos surge de pessoas mais isoladas, desprovidas de redes de suporte social e familiar, que necessitam partilhar as angústias e os sentimentos negativos que imperam com a necessidade de se recolher dentro de quatro paredes. De salientar, que aqueles que estabeleceram contactos com maior frequência estavam inseridos numa resposta social, no entanto, o encerramento de algumas respostas originou a quebra de rotinas, de contactos e o distanciamento social e relacional desencadeando alterações emocionais significativas.

Dos relatos das pessoas destaca-se "estou sozinha nesta casa. O meu marido está aqui mas não fala é nem sim, nem não e ainda tenho que cuidar dele", "está a ser muito difícil não ter os filhos, não ver os netinhos, ai que saudades", "eu já estava triste, mas agora com o vírus fiquei pior", "vou morrer sozinha e sem enterro", "cortaram-me a missa, cortaram-me tudo", "sinto-me não sei como desta minha cabeça", "tenho muito medo. Já tenho 60 anos", "é muito tempo fechada aqui, sem nada", "não tenho com quem conversar e isso faz-me mal", "só me trazem a comida e desaparecem", "só tenho vontade de chorar". Estes relatos evidenciam a escassa rede de suporte de contactos e por vezes a sua inexistência e ainda a fragilidade emocional, tendo a linha se apresentado como instrumento importante, enquanto resposta para as fragilidades e sentimentos demonstrados.

Relativamente às respostas desenvolvidas através da linha "Paredesdeafeto" destaca-se o suporte emocional. Para além do

suporte emocional, esta ação permitiu a partilha de informações acerca de respostas sociais existentes adequadas às necessidades expostas na chamada, orientado para os serviços e facilitando o acesso/contacto com serviços de proximidade, nomeadamente ao nível dos cuidados primários de saúde.

A linha exigiu uma articulação com as instituições do concelho e respetivos técnicos. Esta articulação foi um elemento facilitador do encaminhamento, de forma a dar resposta às necessidades demonstradas pelas pessoas.

Ressalva-se que a criação da linha teve pontos positivos, enquanto estratégia para chegar às pessoas em período de confinamento, mas também detém aspetos que exigem um cuidado acrescido.

Uma intervenção apenas pelo telefone exige um cuidado e uma atenção especial ao discurso utilizado, pois a utilização de uma palavra/frase num momento errado, pode colocar em causa toda a intervenção e processo relacional. Numa intervenção presencial "é mais fácil correr atrás do prejuízo", caso o discurso não tenha sido perceptível.

Importa salientar, que em determinados momentos os contactos foram efetuados pelas mestrandas, uma vez que as pessoas não dispunham de capacidade financeira para suportar o valor da chamada ou pela iliteracia digital. Acrescenta-se que apesar da construção desta resposta emergir no âmbito da conclusão de um ciclo de estudos das mestrandas, a linha permanecerá ativa até à conclusão dos acompanhamentos efetuados.

Ao longo da intervenção, através da linha, verificou-se a necessidade de reajustar e readaptar a intervenção. Esta

necessidade surge pelo número de chamadas, história de vida e necessidade de um outro tipo de intervenção, uma vez que esta ação não correspondia às necessidades do acompanhamento individualizado realizado, o caso do Sr. Ferreira. Razão pela qual se desenvolveu a ação seguinte, com o intuito de promover uma melhoria da qualidade de vida, através da intervenção psicossocial. Salienta-se que de todos os contactos este destaca-se, igualmente, por ter escolhido expor os seus medos apenas com a mestrandas.

A ação 1 foi gerida por duas mestrandas, sendo a ação 2, relativa à intervenção psicossocial individualizada, orientada apenas pela mestrandas Elsa Barros e pelo Sr. Ferreira.

5.2. INTERVENÇÃO PSICOSSOCIAL INDIVIDUAL EM MEIO NATURAL DE VIDA

Tal como já foi referido anteriormente, nesta segunda ação foi desenvolvida intervenção psicossocial assente nos pressupostos de relação de ajuda. O acompanhamento com o Sr. Ferreira será descrito neste ponto.

Para a operacionalização do OG2 e no âmbito deste acompanhamento foi desenvolvida uma ação designada "encontro entre nós e os outros". De salientar que a ação foi desenvolvida tendo em conta o tempo da pessoa e as necessidades, envolvendo sempre que possível as redes sociais necessárias.

O acompanhamento psicossocial realizado, no âmbito da linha, teve início a 23 de abril mantendo-se ainda o acompanhamento

(janeiro de 2021), embora de uma forma mais faseada no tempo. O acompanhamento inclui um total de 16 contactos presenciais, que ocorreram semanalmente, tendo sido realizados cerca de 80 contactos telefónicos que fomentaram a partilha e a reflexão conjunta sobre situações da vida do Sr. Ferreira que este foi expondo. Estes contactos foram igualmente importantes, enquanto suporte emocional, tendo o Sr. Ferreira identificado a mestranda como alguém de confiança e que estava disponível nos momentos em que este se sentia mais sozinho e desprotegido. Importa referir, que os contactos foram estabelecidos pela mestranda por vontade do Sr. Ferreira uma vez que este, pela iliteracia digital, não os conseguia realizar.

5.3. AÇÃO 2- "ENCONTRO ENTRE NÓS E OS OUTROS"

O estabelecer desta relação nasce no âmbito da atividade profissional da mestranda. A mestranda já tinha articulado com o Sr. Ferreira antes da existência da linha "Paredesdeafecto", sendo que o primeiro contacto entre estes ocorre numa altura particularmente difícil, tendo a mãe do Sr. Ferreira sido dada como desaparecida. Nesta altura, a mestranda apenas diligenciou algumas questões relacionadas com a habitação, uma vez que a casa deste estava infestada de carraças, tendo sido solicitada a intervenção de uma equipa técnica para proceder à desinfestação da habitação, tratando-se de uma situação pontual que ocorreu no ano de 2018.

Em 2020, com o evoluir da COVID-19, a mestranda reencontrou-se com o Sr. Ferreira, novamente no âmbito da sua atividade profissional. A sinalização chega por parte de várias pessoas da freguesia e da instituição que este frequenta, referindo

que este detém vários comportamentos de risco que colocavam em causa a sua segurança e a segurança dos outros. Este vagueava pela rua sem máscara, com comportamentos de mendicidade e a recolher beatas do chão, sendo estes os motivos da sinalização. A intensificação destes comportamentos coincide com o encerramento de algumas respostas sociais, nomeadamente, da instituição em que este estava inserido, deixando de partilhar os dias com outras pessoas, passando os dias sozinho, beneficiando apenas do serviço de apoio ao domicílio por parte da instituição.

De salientar, que esta situação já tinha sido reportada, pela instituição que este frequenta e pela vizinha, D. Maria⁵ (único elemento de apoio e suporte do Sr. Ferreira), às entidades de saúde com competência na matéria. Assim, e por indicação das entidades de saúde o Sr. Ferreira foi orientado a fazer o teste e posteriormente integrado numa instituição onde permaneceu isolado pelo período de 13 dias, uma vez que este não respeitava as regras e normas de segurança. A instituição onde o Sr. Ferreira estava inserido não aceitou que este permanecesse lá durante o período de isolamento, tendo, posteriormente, manifestado a intenção de não reintegrar o Sr. Ferreira na instituição, após o período de isolamento, referindo que este não detinha "os critérios para continuar integrado nesta unidade". Assim, o Sr. Ferreira foi acolhido por uma outra instituição do concelho, durante o isolamento, desconhecida para o Sr. Ferreira.

Quando comunicada esta resolução ao Sr. Ferreira este ficou bastante abalado e aterrorizando. Este nunca havia deixado a sua habitação, sendo o espaço habitacional o seu local de conforto. Ao ver o desespero do Sr. Ferreira e uma vez que

⁵ Nome fictício de modo a garantir a confidencialidade.

esta sinalização coincidiu com o período de reestruturação do projeto e com a implementação da linha "Paredesdeafeto", a mestranda informou-o sobre a existência deste Projeto, tendo este manifestado o interesse de acompanhamento por parte da linha. Assim, os primeiros contactos com o Sr. Ferreira surgem no âmbito da atividade profissional da mestranda, tendo estes progredido, por vontade deste, para a intervenção psicossocial desenvolvida no âmbito do presente projeto, após o isolamento.

No período de isolamento a mestranda manteve contactos telefónicos diários com o participante. Estes primeiros contactos foram uma descoberta para a mestranda, não sabendo muito bem de que forma orientar e de que modo intervir, questionando-se diariamente "e agora o que digo, o que faço e de que forma". Tratava-se uma intervenção diferente daquela com a qual se deparava diariamente. Esta intervenção estava centrada e orientada de acordo com as necessidades da pessoa, respeitando o seu tempo, tendo esta ocorrido em meio natural de vida.

Durante este período de isolamento o Sr. Ferreira demonstrava-se muito desmotivado, desinteressado pela vida referindo por diversas vezes "eu estou perdido", "não faço nada, não sirvo para nada" "o que é que vai ser de mim, não tenho ninguém, todos me abandonam", este foi um discurso frequente e repetitivo onde apesar das tentativas para o acalmar e estabilizar este foi intensificando o discurso depreciativo, referindo, inclusive, "eu vou amarrar um lençol ao pescoço, só penso nisso". A projeção destas palavras foram, para a mestranda, motivo de grande alarme e de preocupação, não sabendo muito bem como proceder perante o desespero deste. Despoletando medo e angústia de que este pudesse atentar contra a sua própria vida. Posto isto, a mestranda questionou o participante se seria da sua vontade que esta articulasse

com a instituição para lhe fazer uma visita, mesmo que através de uma janela e a alguns metros de distância. Esta visita tinha como intuito acalmar, sendo igualmente o ponto de partida para que este identifique a mestranda como alguém de confiança, demonstrando que este não está sozinho nesta caminhada. Após a sugestão da mestranda o Sr. Ferreira manifestou, de imediato, essa vontade.

Posto isto, e sendo vontade do participante e também da mestranda, uma vez que esta estava bastante preocupada com a evolução do seu estado emocional, esta articulou com a instituição, e solicitou autorização para conversar com este através da janela respeitando todas as medidas de segurança com o intuito de acalmar e demonstrar interesse pela situação vivida e por toda a sua história, valorizando-o enquanto pessoa. Para isso, é necessário valorizar e escutar a voz do outro, observa-lo em todas as suas fases, com todos os seus enigmas e facetas, para de forma ponderada refletir para orientar, com vista a autonomia da pessoa (Simões, Fonseca, Belo, 2006).

Perante esta verbalização para colocar termo à vida a mestranda articulou com a técnica do SAAS, a instituição onde este permanecia e ainda o centro de saúde. O Sr. Ferreira é acompanhado na especialidade de psiquiatria, no entanto as consultas ainda não foram retomadas devido à pandemia. Assim sendo, a articulação com o centro de saúde foi preponderante para esta avaliação e acompanhamento.

Terminado este período de isolamento e com o regresso à sua habitação, o Sr. Ferreira, atendendo à experiência traumática, manifestou receio de sair à rua, limitando todos os contactos, que já eram reduzidos, isolando-se no seu espaço habitacional. Neste sentido, através da linha, a mestranda mostrou-se

disponível para o acompanhar e demonstrar como este poderia sair à rua de uma forma segura para si e para os outros e retomar algumas atividades perdidas até então. Apesar de alguma inquietação e receio, este acabou por aceitar pelo que foi agendado um primeiro encontro a 6 de maio, no átrio público junto à habitação deste (Apêndice F).

Neste primeiro encontro, o Sr. Ferreira apresentou-se com um aspeto descuidado, abatido e sem grande discurso. A postura corporal do Sr. Ferreira demonstrava alguma tensão, algum receio. Com isto a mestrandia limitou-se a dar algumas orientações e informações de segurança, dando-lhe espaço, para que este falasse no seu tempo.

Uma vez que o passeio foi guiado pelo Sr. Ferreira, seguimos uma rota que culminou com pontos geográficos importantes e de referência na vida deste. O Sr. Ferreira começou a falar sobre as vivências e sobre os tempos em que ia à mercearia com a mãe, entre outras questões, que concederam a abertura para conversamos sobre a sua infância e alguns aspetos do seu percurso de vida. Após um longo percurso e a viagem ter terminado no local da partida, este questionou a mestrandia sobre a possibilidade de voltarmos a repetir a experiência, o que leva a crer que este considerou o encontro como benéfico para si.

No início destes encontros presenciais a mestrandia sentiu-se desprotegida, desorientada talvez pela falta da barreira/secretária que de algum modo lhe concede segurança e o controle da situação, que aqui não existe. É entrar no campo do desconhecido, sem plano pré-construído e ações padronizadas que quase não sofrem alterações, apesar da singularidade de cada pessoa, cada história. É perceber que cada participante desta aventura assume, igualmente, uma função importante,

sendo que um assume o papel de facilitador e potenciador do crescimento do outro, tendo o outro participante a função de descobrir em si o sucesso para esta relação de ajuda que está precisamente na sua força interior (Simões et al., 2006).

No decorrer do encontro ocorrido a 13 de maio (Apêndice G) este frisou ainda a falta que as rotinas lhe faziam, referindo algumas atividades que realizava quando estava integrado na instituição, nomeadamente a pintura. Este referiu que o "doutor ia á máquina e tirava desenhos para nós pintarmos e eu gostava muito de pintar", referindo que por vezes também picotava os desenhos, tendo ainda sido abordados algumas questões sobre a higiene pessoal, sendo que este se apresentou com um aspeto pouco cuidado e com a barba extremamente grande evidenciando uma escassa higiene pessoal.

Os encontros que se seguiram permitiram descobrir outras vertentes da vida do Sr. Ferreira e outras necessidades, designadamente, no que se refere à organização e gestão da casa unicamente ao seu cuidado após o falecimento da mãe. Este revela que se sente "atrapalhado com a casa", sendo perceptível, nomeadamente no que se refere à gestão habitacional e higienização da mesma, assim como a higiene pessoal (Apêndice H), embora a D. Maria fosse auxiliando e assumindo algumas tarefas. Assim, após a identificação desta necessidade foi proposto pela mestrandia a organização de uma tabela com as tarefas que este considera que devem ser realizadas, assim como a distribuição destas ao longo do dia, tendo o Sr. Ferreira aceite a construção deste trabalho conjunto (Apêndice I).

Atendendo à necessidade referida anteriormente, o encontro do dia 25 de maio (Apêndice I) permitiu organizar a informação, fruto de uma partilha e reflexão entre a mestrandia e o Sr.

Ferreira, acerca das tarefas da casa e higiene diária que ele considera ser necessárias e importantes. Esta informação foi organizada numa tabela (Apêndice L), sendo que esta deveria corresponder às necessidades e estar adaptada às limitações do Sr. Ferreira, nomeadamente, o facto de este não saber ler/escrever e deter uma incapacidade visual. Por essa razão, foi realizada a tabela com o recurso a imagens, tendo sido entregue numa segunda-feira como forma de orientação. No entanto, para o registo das tarefas, foram utilizadas umas imagens, tendo o mesmo referido que ficava mais bonito, com um risonho e um tristonho, tendo estas sido recortadas por este, embora com o apoio da mestrande e com alguma dificuldade devido a dificuldades visuais. De salientar que o recurso ao tristonho não detinha qualquer conotação negativa, tendo sido esclarecido que a não realização das mesmas não era algo de "mau", os dias são todos diferentes e nem sempre conseguimos fazer tudo a que nos propomos e isso não é mau. Importa referir, que após a demonstração do resultado final, verificou-se a necessidade de reajustar uma vez que este não conseguia diferenciar aquelas que são referentes ao horário da manhã, da tarde e noturno (Apêndice J).

Apesar de a mestrande ter sugerido esta atividade, de forma a dar resposta à necessidade do Sr. Ferreira, projetando sempre a melhoria da qualidade de vida e a busca pela sua autonomia, esta não sabia muito bem se estaria a fazer o correto, se deveria intervir dessa forma, levando a que a mestrande estivesse em constante reflexão sobre a sua própria intervenção. Trata-se de uma viagem a dois, pelo caminho do desconhecido e da incerteza, que foge ao modelo de intervenção com as quais a mestrande contacta diariamente. Abraçar esta relação leva tempo, espaço dedicação e muita reflexão. É necessária uma atenção para lá do que é dito. É estar

disponível e acreditar sempre que a pessoa é capaz de se reinventar e transformar mesmo quando a sua história de vida é marcada por episódios de violência familiar, consumo excessivo de álcool e o sentimento de nunca pertencer a este espaço, como no caso do Sr. Ferreira. Portanto, é operar no campo de uma relação de cooperação, orientada pela valorização da pessoa e da sua história e acreditar que a pessoa detém em si a potencialidade para, de forma autónoma, resolver os seus problemas (Simões et al., 2006).

Todos os encontros foram importantes para o estabelecer desta relação, considerando, a mestrada, que o encontro ocorrido a 19 de maio foi um ponto de viragem e um marco importante nesta relação. Constata-se que o Sr. Ferreira depositou na mestrandia a mesma confiança que esta depositou em si, tendo a 2 de junho (Apêndice M) solicitado a presença da mestrandia para solicitar ajuda na gestão do dinheiro. Após uma reflexão a mestrandia aceitou gerir o seu orçamento solicitando apoio da D. Maria que ia tendo conhecimento de todas as operações, assim como o Sr. Ferreira. Neste sentido, foi organizada uma tabela onde foram registados os pagamentos e respetivos recibos de todos os bens que este ia adquirindo, de forma a salvaguardar as operações realizadas e garantir a integridade na ação e gestão.

O pedido expresso pelo Sr. Ferreira à mestrandia deixou-a um pouco inquieta e num dilema. Por um lado, esta considerava que não deveria descartar essa hipótese atendendo a toda a evolução do Sr. Ferreira, podendo esta recusa colocar em causa o próprio processo de desenvolvimento. Por outro, é uma tarefa que envolve muita entrega e responsabilidade tratando-se de uma assunto sensível que requer um acompanhamento e uma análise profunda, pelo que foi solicitada a colaboração da D.

Maria para que esta gestão estivesse sempre em avaliação por parte desta e do Sr. Ferreira.

Face ao exposto anteriormente, o encontro do dia 8 de junho (Apêndice N) foi igualmente um marco importante, tendo o encontro ocorrido num outro espaço, tendo o Sr. Ferreira ido ao encontro da mestranda sozinho. Neste encontro foram abordadas algumas questões relacionadas com a gestão do orçamento. Este não participava nas compras, tendo em contactos telefónicos exposto que a D. Maria assumia essa responsabilidade e adquiria os bens de primeira necessidade para ele. O participante referiu, que por vezes tinha receio de estar a incomodar, até porque ele não consegue realizar uma lista, nem memorizar tudo, solicitando coisas diferentes todos os dias. Esta situação estava a refletir-se na comunicação destes, uma vez que a D. Maria dizia que estava cansada e sobrecarregada com o compromisso diário de realizar as compras para o Sr. Ferreira. Neste sentido, a mestranda propôs ao Sr. Ferreira que este organizasse uma espécie de lista, onde este recolhia os rótulos dos produtos que este necessitava. Assim, este utilizou essa estratégia dispensando a D. Maria desta responsabilidade. Esta iniciativa foi abordada com a D. Maria, uma vez que esta assumiu durante um longo período de tempo esta função, podendo causar alguma confusão e conflito, não sendo esta a pretensão. Posto isto, a mestranda disponibilizou-se, em articulação com a D. Maria, para o acompanhar na realização das compras, caso este considerasse pertinente, tendo o mesmo manifestado vontade na realização conjunta dessa tarefa, tendo esta ocorrido a 23 de junho (Apêndice O). No entanto, ainda neste encontro o Sr. Ferreira voltou a manifestar alguma tristeza por passar grande parte dos seus dias em casa a "olhar para as paredes", não tendo uma rotina nem uma atividade. Desta forma, foi proposto pela

mestranda que este dedicasse uma parte do seu tempo à pintura, uma vez que este expõe como uma atividade que gosta de desempenhar, tendo a mestrandas se responsabilizado por reunir o material que este necessitaria. O Sr. Ferreira pintou alguns desenhos, tendo demonstrado que, apesar da limitação visual, tinha muito jeito para a pintura. Incentivado para realizar alguns trabalhos, presenteou a mestrandas com um desenho.

Após a primeira saída o participante foi gradualmente retomando algumas ações da vida diária, executando as suas caminhadas e tomando o seu café. Este marco foi extremamente importante para a mestrandas, deixando-o orgulhosa e satisfeita com as conquistas do Sr. Ferreira, valorizando cada passo que este ia dando de forma autónoma, não só ao nível das ações mas também ao nível da expressão corporal, mostrando-se mais participativo, colaborativo e comprometido.

Após algumas idas ao supermercado na companhia do Sr. Ferreira foi possível observar a dificuldade deste em se orientar, identificar os produtos e os preços, devido ao problema de visão. Apesar de o participante utilizar óculos as limitações visuais são elevadas, continuando a não usufruir de uma visão definida. Esta limitação impedia-o de realizar atividades sem recorrer ao apoio de terceiros. Apesar desta limitação era necessário pensar numa estratégia para fomentar a participação e o envolvimento do Sr. Ferreira neste processo. Neste sentido e em consonância com o Sr. Ferreira, foi proposto que este solicitasse a colaboração de um assistente de loja sempre que tivesse dúvidas acerca dos produtos ou dos preços, tendo realizado, a 7 de julho (Apêndice 0), pela primeira vez as compras de forma autónoma, ainda que necessitasse, pelas razões já referidas, de algum apoio. Este feito deixa a mestrandas num misto de emoções, por um lado a felicidade de este quebrar barreiras e promover o seu desenvolvimento, por

outro experienciou uma sensação de vazio, como se esta estivesse a perder algo, lavando a mestranda a refletir sobre a sua prática profissional. Até que ponto os profissionais não tornam as pessoas mais dependentes ainda que de forma inconsciente? Será que estes não avançam na intervenção ou não projetam o desenvolvimento do outro com medo de os próprios profissionais se sentirem desnecessários/menos importantes? Assim, é necessário estar em constante reflexão, pois o profissional não deixa de ser pessoa, pelo que o inconsciente pode interferir nestes processos, o que implica uma análise e reanálise.

Tudo parecia correr bem até ao momento, o que deixava a mestranda bastante satisfeita com o empenho do Sr. Ferreira nesta relação. Contudo e à medida que a mestranda ia reduzindo a frequência de saídas ao exterior, preparando caminho para o fim desta relação de ajuda, este começou a adotar alguns comportamentos que até então não se verificaram. O Sr. Ferreira, num dos encontros chegou junto da mestranda com as calças urinadas, referindo "não sei o que se passou, não me segurei", iniciou os consumos de álcool, e o que parecia estar a correr bem tendo este conseguido organizar as tarefas diárias e adquirir os bens essenciais de forma mais autónoma, sofreu um retrocesso.

Este retrocesso deixou a mestranda com um sentimento de frustração enorme, sendo difícil gerir os sentimentos que esta experienciava, pelo que foi necessário trabalhar na sua própria gestão emocional. Após este trabalho de gestão emocional foi necessário refletir sobre a intervenção questionando-se sobre o tempo de preparação para o fim desta relação, será que foi no tempo certo? Será que não foi precipitado por parte da mestranda? Posto isto, foi necessário aceitar e voltar a trabalhar continuando a acreditar nas

potencialidades do Sr. Ferreira e no seu processo de desenvolvimento.

Após este retrocesso o acompanhamento foi retomado, sendo trabalhadas as questões sobre o consumo de bebidas alcoólicas, não identificando as razões que levaram a este recuo.

No sentido de o Sr. Ferreira refletir sobre este recuo foi proposta uma reflexão, que foi realizada em conjunto (Anexo P), sobre os aspetos negativos e positivos que este identifica acerca do consumo de álcool e da adoção de comportamentos de risco, sendo que este apenas identificou aspetos positivos desde a alteração de comportamentos, referindo " agora as pessoas olham-me com outros olhos" e "tratam-me de outra maneira".

"Encontro entre nós e os outros" foi o nome dado a esta ação, na medida em que a história de vida do Sr. Ferreira é pautada pela vivência de processos de exclusão social, isolamento social onde a fraca rede de relações impera, tendo esta ação permitido a criação de novas redes de relação e contacto. De salientar, que estas caminhadas pretendiam a valorização pessoal, valorização e aceitação da sua história, o envolvimento e a tomada de decisões.

A ação foi desenvolvida de forma progressiva, fomentando a participação do Sr. Ferreira e a tomada de decisões deste, para que os passos fossem dados por ele, a seu tempo, de forma a fazê-lo da maneira mais segura e confortável para este, tendo em conta os seus gostos, disponibilidade e envolvendo outros atores/agentes, sempre que necessários, com o objetivo de ativar outras redes de relação.

6. AVALIAÇÃO FINAL DO PROJETO

Este capítulo prende-se com a necessidade de analisar e de interpretar os resultados inerentes ao projeto, de forma a compreender o significado que este processo teve nas pessoas envolvidas. Não descorando a suas perceções e expectativas. Deste modo, o interventor social deve avaliar "até que ponto o programa satisfaz as necessidades do grupo que pretendia" (Stufflebeam & Shinkfield, 1995, p. 201).

Os projetos de intervenção social são pautados pelo movimento em espiral onde, a todo o momento pode haver a necessidade de alterar e reformular a intervenção, as estratégias ou as ações. "ParedesdeAfeto" foi, igualmente, marcado por esse movimento.

Após o desenvolvimento do projeto "ParedesdeAfeto", torna-se necessário proceder à avaliação final do mesmo. Assim, e atendendo aos indicadores de avaliação definidos, procurar-se-á perceber quais os contributos deste e as suas implicações com a realidade.

Importa ressaltar a associação deste projeto à Junta de Freguesia de Vandoma, enquanto elemento importante no reconhecimento da importância do projeto, seguido das restantes instituições que colaboraram na sua disseminação e avaliação. Para além disto, o apoio logístico prestado permitiu a distribuição dos *flyers*, para a qual foi disponibilizada a carrinha da instituição.

Outro aspeto a ressaltar prende-se com as situações identificadas, no desenvolvimento da linha, cujo os problemas de saúde foram agudizados pelo distanciamento social

obrigatório e outras situações relacionadas com alterações de comportamento, ligados ao consumo de álcool e atos de mendicidade.

Na análise dos contactos verificou-se a receção de chamadas de duas pessoas da freguesia de Vandoma. Posto isto, a Junta de Freguesia de Vandoma criou um conjunto de respostas de apoio social (apoio alimentar e apoio para aquisição de medicação), devido à COVID-19, tendo uma das situações da linha sido encaminhada para esta entidade.

No que concerne à ação 1, esta foi avaliada por todos aqueles que contactaram a linha, através da satisfação do atendimento prestado através da mesma (numa escala de 1 a 3), pelo registo do número de chamadas recebidas/efetuadas, pela frequência das chamadas ou recorrência destas, através do discurso das pessoas recolhido através de conversas intencionais.

Apesar de estarem enunciadas no desenho de projeto a realização de entrevistas aos profissionais (Apêndice E), estas não se realizaram. Os motivos para a não realização desta prende-se com o facto de os profissionais estarem assoberbados de trabalho e não demonstrarem disponibilidade e tempo para a realização das mesmas, pelo que foram substituídas por conversas intencionais.

Os participantes quando questionados sobre a satisfação da chamada (1-não satisfeito, 2-satisfeito e 3-muito satisfeito) avaliaram de forma positiva estando muito satisfeitos com o atendimento, sendo a média de 3.

Salienta-se que apenas um participante se demonstrou insatisfeito. O motivo desta insatisfação prende-se com o facto de o participante pretender que a linha contactasse o

filho, tendo o participante referido que o filho não queria que este o contactasse, tendo-o rejeitado por diversas vezes, acrescentando, no seu discurso, episódios em que este o seguia, não sendo adequado dar resposta ao solicitado.

Para além desta escala de avaliação a ação foi ainda avaliada com base no discurso espontâneo dos participantes, tendo o discurso incidido numa avaliação positiva, considerando que a linha foi importante para ultrapassar este período e obter informações de segurança e sobre as respostas sociais referindo "oh menina, ainda bem que você está desse lado. Não sei o que seria de mim, aqui, sozinha"; "(...)sinto-me tão sozinha, ainda bem que posso ligar consigo"; "obrigada. Já consegui falar com as Doutoradas", "Obrigada por este tempo, já vou dormir melhor"; "faz-me muito bem poder ligar e falar com vocês", "estou mais feliz porque agora tenho uma Dra. comigo", "que bom que é falar consigo", "que Deus a ajude a si, como você me ajudou neste tempinho", "agora já me sinto melhor", "já não estou tão triste".

Com o abrandamento das medidas restritivas verificou-se a existência de pessoas que permaneciam em casa, com medo de serem contagiadas, sentindo medo até das outras pessoas, uma vez que não sabiam se estas estariam contaminadas ou não. Estes contactos, através da linha, permitiram incentivar o regresso destas pessoas às suas rotinas, esclarecendo algumas questões sobre as normas e regras de segurança, uma vez que estes referem que por vezes não entendem o que ouvem nos meios de comunicação.

Dos encaminhamentos e das articulações que derivam da linha ressalva-se: 10 encaminhamentos, para o Município de Paredes, para pedidos de apoio alimentar; apoio e encaminhamento para Município de Paredes, de 5 pedidos de apoio para aquisição de

medicação; orientação e informação sobre as respostas sociais existentes (18); encaminhamento e articulação com as Unidades de Saúde Familiar para solicitação de medicação e baixas médicas (20); articulação e encaminhamento de 15 pedidos de apoio pontual com o RSI, SAAS e Município de Paredes; apoio/preenchimento de documentos para solicitação de direitos sociais (3) e encaminhamento de 20 pedidos de apoio psicológico para o Município de Paredes.

De um modo geral as pessoas envolvidas classificaram positivamente o atendimento prestado. Contudo e apesar da avaliação positiva dos participantes ressalva-se que nos contactos telefónicos perde-se o acesso a uma linguagem importante, a toda uma comunicação não-verbal, de extrema importância na intervenção social. Esta informação permite ao interventor centrar a atenção para além daquilo que é dito, para lá daquilo que são os discursos, demonstrando por vezes quais as verdadeiras necessidades e sentimentos da pessoa, que nem sempre estão espelhados nas palavras.

De salientar, que os contactos com profissionais da área, tendo estes ocorrido no âmbito da atividade profissional da mestrande, foram importantes e promotores da avaliação do projeto. Estes foram referindo a existência de pedidos e de contactos que foram orientados pela linha, verificando assim que a ação permitiu que as pessoas identificassem e procurassem os recursos existentes na comunidade, de modo a salvaguardar o seu bem-estar e melhorar a sua da qualidade de vida.

Relativamente ao discurso dos profissionais destaca-se: "esta linha assegurou uma resposta que os serviços não tinham capacidade de fornecer", "permitiu amenizar os impactos sociais da COVID-19 e atenuar as consequências emocionais",

“uma boa resposta que serviu para apoiar a população e diminuir a sobrecarga dos técnicos de ação social”, “serviu de ponte na articulação com os serviços”.

Apesar do abrandamento de medidas a linha permaneceu ativa. No entanto, com a evolução epidemiológica da COVID-19 e a entrada do país numa segunda vaga, o Município de Paredes criou uma linha de apoio à comunidade, designada de “Voz amiga”, pelo que todas as novas situações que chegaram à linha foram encaminhadas para esta resposta da Câmara Municipal de Paredes. Estes encaminhamentos foram realizados após a implementação da linha “Voz amiga”, a 2 de novembro.

Importa referir, que apesar desta resposta por parte do município ser noticiada e partilhada nas redes sociais a 6 de novembro, a comunicação junto das mestrandas surge na data da sua implementação, através da articulação com o município e de conversas intencionais realizadas com a profissional de psicologia que exerce funções na área social.

Relativamente ao Grupo 2, este foi avaliado através do discurso espontâneo do Sr. Ferreira e pelo discurso das pessoas que se foram envolvendo ao longo da intervenção, recolhidos através de conversas intencionais e observação participante.

Ao longo desta relação com o Sr. Ferreira foi notório o seu envolvimento e o investimento neste processo. Os olhares que, num primeiro encontro eram escondidos, tímidos e reservados, deram lugar a uns sorrisos, embora que ainda estivesse visível alguma reserva, em alguns momentos, devolveu-lhe algum significado, alguma confiança e, acima de tudo, alguma autonomia na tomada de decisões sobre a sua vida, sem a

presença de outros a ditar e a coordenar os seus passos, a sua história.

Este foi ao longo do processo modificando alguns comportamentos e assumindo algumas funções de forma mais autónoma.

Esta relação foi marcada por períodos bons, em que este ia assumindo algumas responsabilidades e controlando determinados comportamentos de risco, no entanto, nem sempre foi assim, sendo possível verificar a existência de períodos mais complicados em que este retomou os consumos e alguns comportamentos de risco. No entanto, todos estes foram importantes para um crescimento e uma aprendizagem conjunta.

Atualmente, o Sr. Ferreira integra uma resposta social, centro de convívio, sendo o seu tutor o responsável por essa instituição. Apesar de este não gerir o seu dinheiro, estando agora a cargo do seu responsável, este organiza a sua vida diária, sendo responsável pela sua higiene pessoal e habitacional.

No encontro com a mestrande e os técnicos dessa instituição, para entrega dos bens do Sr. Ferreira, que ocorreu em meados de outubro, esta foi questionada sobre o modo como estavam as coisas a ser geridas relativamente às compras, tendo a mestrande referido que este assumia essa responsabilidade de forma autónoma e a mestrande apenas ficava responsável pelo pagamento das mesmas, pelo que a técnica referiu que iria adotar o mesmo método.

Ressalva-se ainda, que em articulação com instituição a técnica solicitou à mestrande a partilha da tabela das tarefas diárias realizada com o Sr. Ferreira. Este pedido prende-se

com a necessidade de reajustar as tarefas diárias deste, uma vez que a instituição assegura algumas.

Para além da alteração de comportamentos, visível através da observação participante, destaca-se o discurso espontâneo do Sr. Ferreira: "sinto-me melhor"; "você deitou-me a mão"; "para mim estas caminhadas são muito importantes" expondo ainda "quando eu falo com outras pessoas, elas estão sempre a olhar para o lado, parece que estão a gozar com a cara da gente e você D. Elsa, você olha-me nos olhos e nota-se que está atenta. Só quer o meu bem".

Ao longo destes encontros foi possível identificar no desenrolar destes, através da observação participante, alterações ao nível do cuidado pessoal e dos comportamentos. O olhar desviado, tímido e frágil, transformou-se num olhar fixo, disponível para olhar o outro, uma postura mais relaxada, contudo continuava a ser visível as marcas de toda uma história desenrolada "nas margens". No entanto, este manifestava vontade para a mudança "não quero acabar esta vida como a minha mãe, sozinho e morto num canto".

De salientar, que ao longo dos encontros e nas conversas intencionais com pessoas da comunidade estas foram referindo: "quem o viu e quem o vê", "já nem parece o mesmo", "olha como ele está todo jeitoso". Também a D. Maria foi referindo "ai Dra. ele agora está muito melhor, já ninguém aguentava as cenas dele".

Relativamente ao discurso da técnica do SAAS esta refere "está mais calmo desde o início da tua intervenção", "os resultados são positivos e potenciadores da melhoria da sua qualidade de vida", "observa-se uma mudança em vários aspetos".

Estes momentos, a que nos prepussemos permitiram ativar algumas redes de relação e fortalecer outras, nomeadamente, com a D. Maria. Os encontros que se seguiram permitiram a retoma de alguns aspetos que estiveram presentes na vida do Sr. Ferreira, como tomar café e ter uma rotina diária. No desenrolar destes verificou-se, através da observação, que as pessoas nos olhavam com estranheza e alguma admiração. Contudo, à medida que os nossos encontros ocorreram, estes olhares deixaram de ser acompanhados de estranheza. É na participação destas rotinas que outras pessoas se foram aproximando do Sr. Ferreira, nomeadamente a Senhora que realizava o atendimento no café e pessoas da área de residência do Sr. Ferreira.

Os discursos das pessoas da comunidade e da técnica apontavam para a validação de algumas transformações, que foram ocorrendo de forma gradual, sendo observáveis também pela mestrandia. De salientar, que neste processo de transformação a D. Maria assumiu um papel ativo, sendo um elemento importante na sua vida, incentivado a participação e acompanhando-o sempre que necessário. Este retomou algumas das suas rotinas de forma autónoma, embora a sua limitação física o condicione.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento de um trabalho de intervenção junto de pessoas em situação de grande vulnerabilidade/risco exige atenção e sensibilidade. Arrisco-me a dizer que o simples facto de se trabalhar com pessoas já detém, por si só, essa exigência e sensibilidade.

Apesar de desenvolver atividade profissional na área social, a intervenção realizada, no âmbito deste projeto, exigiu uma reflexão sobre as minhas práticas. A intervenção efetuada no âmbito da minha intervenção é operacionalizada de um outro modo onde o elevado número de situações e o tempo disponível para cada uma delas limitam a ação no ritmo da pessoa, assim como a participação desta na ação. As respostas sociais previamente estabelecidas balizam o envolvimento da pessoa.

A metodologia de IA e intervenção psicossocial assente nos pressupostos da relação de ajuda, é de extrema importância. Esta revela dimensões da pessoa que podem continuar encobertas num acompanhamento onde a pessoa não se envolve ou não participa, como se verificou com o Sr. Ferreira.

Ressalva-se que o desenvolvimento de uma relação de ajuda tendo por base o respeito sobre a pessoa em toda a sua dimensão, a aceitação incondicional e a empatia, são pontos fulcrais a considerar no âmbito da intervenção.

Solicitar ajuda, demonstrar as fraquezas, o medo e a angústia é um ato de muita coragem e deve ser entendido como tal. Torna-se assim essencial que o profissional/ o interventor social se vá questionando ao longo de toda a ação, pois o sucesso da intervenção não passa apenas pela vontade da

pessoa, enquanto elemento individual, mas sim de todos os envolvidos no processo para que se consiga alcançar a mudança e a melhoria da qualidade de vida.

Por fim, destaco o processo de crescimento profissional e pessoal que emerge da reflexão crítica e construtiva sobre a intervenção realizada. Efetivamente o desenvolvimento deste projeto transformou a forma como encaro, enquanto profissional, as pessoas e as situações que estas nos apresentam. Por vezes, quando a história da pessoa é tão trágica, tendemos a não acreditar no seu processo de crescimento e de desenvolvimento. No entanto, esta intervenção demonstrou que a pessoa detém em si a capacidade de mudança e de transformação, só precisam de acreditar e aqui o interventor tem um papel essencial.

REFERÊNCIAS

- Afonso, M. (2011). Notas sobre sujeito e autonomia na intervenção psicossocial. *Psicologia em revista*, Belo Horizonte, 17(3), 445-464.
- Alvarez, A. (2013). Fatores que favorecem a abstinência no alcoolismo. *Cadernos Brasileiros de Saúde Mental/Brazilian Journal of Mental Health*, 5(12), 60-80.
- AMP. (s.d.) Portal da Área Metropolitana do Porto. Disponível em http://portal.amp.pt/pt/4/municipios/paredes/#FOCO_4
- Balsa, C., Vital, C., & Pascueiro, L. (2011). O Consumo de bebidas alcoólicas em Portugal, prevalências e padrões de consumo, 2001-2007. IDT - Instituto da Droga e Toxicodependência.
- Barbosa, M. (2020, 13 de março). Medo do Covid-19 espalha-se entre os mais idosos. Alguns recusam apoio domiciliário para não receberem visitas. *Observador*. Disponível em <https://observador.pt/2020/03/13/medo-do-covid-19-espalha-se-entre-os-mais-idosos-alguns-recusam-apoio-domiciliario-para-nao-receberem-visitas/>
- Bermejo, J., & Martínez, A. (2001). *Relação de ajuda acção social e marginalidade*. Brasil, S. Paulo: PAULUS Editora.
- Bittencourt, R. (2020). Pandemia, isolamento social e colapso global. *Revista Espaço Acadêmico*, 221, 168-178.
- Carvalho, A., & Baptista, I., (2004). *Educação Social Fundamentos e Estratégias*. Porto: Porto Editora.
- Cardoso, R. & Moreira, D. (2017). Da Educação à Intervenção Social: a construção do conhecimento na transformação da realidade. *Revista de Estudios e Investigación en Psicología y Educación*, 5, 102-106.
doi:10.17979/reipe.2017.0.05.2373
- Castanha, A., & Araújo, L. (2006). Álcool e agentes

- comunitários de saúde: um estudo das representações sociais. *Psico-USF*, 11(1), 85-94.
- Cembranos, F., Montesinos, D., & Bustelo, M. (2001). *La animación Sociocultural: una propuesta metodológica* (8ª ed.). Madrid: Editorial Popular.
- Correia, A., Rodrigues, A., Dias, C., Antunes, D., Simões, D., Maltez, F., Froes, F., Saldanha, G., Leiras, G., Duarte, G., Magalhães, J., Soares, L., Tavares, M., Albuquerque, M., Brito, M., Duque, M., Arriaga, M., Pereira, N., Guiomar, R., Machado, R., Fonseca, V., Ramos, V., & Veríssimo, V. (2020). *Plano Nacional de Preparação e Resposta à Doença por novo coronavírus (COVID-19)*. Direção Geral de Saúde. Disponível em <https://www.dgs.pt/documentos-e-publicacoes/plano-nacional-de-preparacao-e-resposta-para-a-doenca-por-novo-coronavirus-covid-19-pdf.aspx>
- Cortesão, L. (1990). Projecto, Interface de expectativa e de intervenção. In E. Leite, M. Malpique, & M. R. Santos (Orgs), *Trabalho de projecto 2 - Leituras comentadas* (pp. 81-89). Porto: Afrontamento.
- Coutinho, C. (2013). *Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas* (2ª ed.). Coimbra, Edições Almedina.
- Coutinho, C., Sousa, A., Dias, A., Bessa, F., Ferreira, M., & Vieira, S. (2009). Investigação acção: metodologia preferencial nas práticas educativas. *Psicologia, Educação e Cultura XIII*(2), 455-479.
- Decreto n.º14 - A/2020 de 18 de Março. *Presidência da República* n.º 55/20. Série I. Disponível em <https://dre.pt/application/conteudo/130399862>
- DGS (2020a). *Relatório de situação - 1. Sars-CoV-2/COVID-19*. Disponível em <https://www.dgs.pt/em-destaque/relatorio-de-situacao-n-001-03032020-pdf.aspx>
- DGS (2020b). *Relatório de situação - Situação Epidemiológica*

- em Portugal. Disponível em <https://covid19.min-saude.pt/wp-content/uploads/2020/03/i026029.pdf>
- Ferreira, P. (2008). A utilização da metodologia de investigação-acção na intervenção social: uma reflexão teórica. *Intervenção Social*, (32-34), 215-236. Disponível em <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/14785>
- Guerra, I. (2002). *Fundamentos e Processos de uma Sociologia de Ação - O Planeamento em Ciências Sociais*. Estoril: Princípia.
- IEFP (2020). Portal do Instituto de Emprego e Formação Profissional. *Estatísticas*. Disponível em <https://www.iefp.pt/estatisticas>
- INE (2019a). Anuário Estatístico da Região Norte - 2018. Portugal: Instituto Nacional de Estatística, I.P. Disponível em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=410498016&PUBLICACOESmodo=2
- INE (2019b). *Estudo sobre o Poder de Compra Concelhio - 2017*. Portugal: Instituto Nacional de Estatística, I.P. Disponível em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=358634546&PUBLICACOESmodo=2
- Público (2020, 28 de abril). Milhares de famílias caídas na pobreza pedem ajuda. Banco alimentar nunca viu nada assim. Disponível em <https://www.publico.pt/2020/04/28/sociedade/noticia/covid19-milhares-familias-caidas-pobreza-pedem-ajuda-alimentar-1914156>
- Lima, C., Cavalcante, S., & Andriola, W. (2008). *Avaliação educacional e o Modelo CIPP*. Comunicação oral apresentada no IV Congresso Internacional em Avaliação Educacional.

- Avaliação: Perspectivas para a Escola Contemporânea. Universidade Federal do Ceará, Brasil. Disponível em <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/39892>
- Lima, R. (2003). *Desenvolvimento levantado do chão... com os pés assentes na terra. Desenvolvimento local Investigação Participativa - Animação Comunitária*. Dissertação de Doutoramento em Ciências da Educação. Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação. Universidade do Porto, Porto, Portugal.
- Lima, R. (2020). Distanciamento e isolamento sociais pela Covid-19 no Brasil: impactos na saúde mental. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, 30(2), 1-10. doi:10.1590/S0103-73312020300214
- Maia, C., Castro, F., Fonseca, A., & Fernandez, M. (2016). Redes de apoio social e de suporte social e envelhecimento ativo. *Revista INFAD de Psicologia, International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 293-306. doi:10.17060/ijodaep.2016.n1.v1.279
- Malta, J. (2020, 10 de abril). "Há uma diminuição do sistema imunitário das famílias em relação à pobreza". *Rádio Renascença*. Disponível em <https://rr.sapo.pt/2020/04/17/pais/ha-uma-diminuicao-do-sistema-imunitario-das-familias-em-relacao-a-pobreza/especial/188658/->
- Mangas, M. (2020, 30 de abril). Os novos desafios familiares em tempos de pandemia. *Jornal de Notícias*. Disponível em <https://www.jn.pt/nacional/os-novos-desafios-familiares-em-tempos-de-pandemia-12135386.html>
- Medeiros, A., Pereira, E., Silva, R., & Dias, F. (2020). Fases psicológicas e sentido da vida em tempos de isolamento social pela pandemia de COVID-19 uma reflexão a luz de Viktor Frankl. *Research, Society and Development*, 9(5), 1-19. doi: 10.33448/rsd-v9i5.3331

- Mello, E., Texeira, A. (2011, Novembro 21-25). *A interação social descrita por Vigotski e a sua possível ligação com a aprendizagem colaborativa através das tecnologias em rede*. Trabalho apresentado em Anais do XXII SBIE - XVII WIE, Universidade de Passo Fundo (UPF), Brasil. Disponível em <https://www.br-ie.org/pub/index.php/wie/article/view/1988>.
- Mendes, J. (2006). A relação de ajuda: um instrumento no processo de cuidados de enfermagem. *Revista INFORMAR, Ano XII(36)*, 71-77.
- Mendonça, M. (2002). *Ensinar e Aprender por Projetos* (1ª ed.). Porto: ASA Editores II, S.A.
- Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (2020). *Medidas extraordinárias para fazer face à situação epidemiológica no novo coronavírus. Instituições, respostas sociais e ação social*. Disponível em <http://www.seg-social.pt/documents/10152/16722120/FAQ+IPSS+Documento10+%28002%29.pdf/1e4b17bf-bb6e-4f98-8f8e-11de22c74327>
- Monteiro, C., Dourado, G., Júnior, C., & Freire, A. (2011). Relatos de mulheres em uso prejudicial de bebidas alcoólicas. *Escola Anna Nery, 15(3)*, 567-572.
- Nascimento, E., & Justo, J. (2000). Vidas errantes e alcoolismo: uma questão social. *Psicologia: Reflexão e Crítica, 13(3)*, 529-538.
- Pena, M. (2014). A relação profissional no quadro da intervenção do assistente social. *Azarbe: Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar, (3)*, 133-138.
- Pimentel, L. (2009). Quando a solidão está no meio da multidão: o papel dos assistentes sociais no desenvolvimento de estratégias de articulação entre as famílias e as instituições de acolhimento a pessoas

- idosas. *Intervenção Social*, (35), 241-249.
- Pinheiro Â., & Tamayo A. (1984). Conceituação e definição de solidão. *Revista de Psicologia, Fortaleza*, 2(1), 29-37.
- Pinho (2014). *Diagnóstico Social*. Disponível em https://www.cmparedes.pt/cmparedes/uploads/document/file/28/DIAGN_STICO_SOCIAL_2014.pdf
- Pinho, M. (2017). Carta Social do Concelho de Paredes. Disponível em https://www.cmparedes.pt/cmparedes/uploads/document/file/33/Carta_Social_de_Paredes.pdf
- PORDATA (2020). *População residente, estimativas a 31 de Dezembro*. Disponível em <https://www.pordata.pt/Municipios/Popula%3a7%c3%a3o+residente++estimativas+a+31+de+Dezembro-120>
- Observatório Nacional de Luta contra a Pobreza (2020). Pobreza e exclusão social em Portugal. Relatório 2020. Disponível em <https://www.adcoesao.pt/sites/default/files/noticias/pobrezaeexclusaosocialemportugalrelatorio2020.pdf>
- Raposo, J., & Alves, A. (2006). *Caracterização dos padrões de consumo de bebidas alcoólicas nos distritos de Bragança e Vila Real (faixa etária 15-20 anos)*. Gabinete de Estudos em Desenvolvimento Humano, Actividade Física e Saúde (CEDASFES), UTAD, Vila Real, Portugal.
- Reis, C. (2020, 12 de março). Governo fecha todas as escolas a partir de segunda-feira até dia 9 de abril pelo menos. *Diário de Notícias*. Disponível em <https://www.dn.pt/pais/covid-19-governo-fecha-escolas-a-partir-de-segunda-feira-11922363.html>
- Rodrigues, E., Samagaio, F., Ferreira, H., Mendes, M., & Januário, S. (2017). A pobreza e a exclusão social:

- teorias conceitos e políticas sociais em Portugal. *Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, 9, 63-101.
- Salomé, J. (1995). *Relação de Ajuda - Guia para acompanhamento psicológico de apoio pessoal, familiar e profissional*. Petrópolis: Editora Vozes.
- Sartório, C., Juiz, P., Rodrigues, L., & Álvares-da-Silva, A. (2020). Paradoxos de Retroalimentação da Pandemia da COVID-19: quebrando o ciclo. *Cadernos de Prospeção-Salvador*, 13(2), 424-440.
doi:10.9771/cp.v13i2.COVID-19.36157
- Serrano, G. (2008). *Elaboração de Projetos Sociais - Casos práticos*. Porto: Porto Editora.
- Sessa, C., Leite, D., Felipe, E., Leal, É., Faria, L., Teixeira, R., & Medeiros, R. (2020). Das recentes crises econômicas à crise da covid-19: reflexões e proposições para o enfrentamento da pandemia na economia brasileira e capixaba. *Ifesciência*, 6(1), 40-62.
doi:10.36524/ric.v6i1.648
- Sic Notícias (2020, 6 de novembro). Pandemia agrava pobreza em Portugal e leva milhares de pessoas a pedir prestações sociais. Disponível em <https://sicnoticias.pt/pais/2020-11-06-Pandemia-agrava-pobreza-em-Portugal-e-leva-milhares-de-pessoas-a-pedir-prestacoes-sociais>
- Silva, L. (2001). *Intervenção psico-social*. Portugal, Lisboa: Universidade Aberta.
- Simões, L., Fonseca, J., & Belo, P. (2006). Relação de ajuda: horizontes de existência. *Revista de Enfermagem Referência*, 2(3), 45-54.
- SNS24 (2019, 14 de outubro). A solidão e o isolamento social. Disponível em <https://www.sns24.gov.pt/guia/a-solidao-e-o-isolamento-social/>
- Soriano, J. (2005). *Los procesos de la Relación de Ayuda*.

- Bilbao: Biblioteca de Psicología.
- Stufflebeam, D., & Schinkfield, A. (1995). *Evaluación Sistemática. Guía teórica y práctica*. Barcelona, Paidós: Colección Temas de Educación.
- Timóteo, I. (2010). *Educação Social e Relação de Ajuda: Representações dos educadores sociais sobre as suas práticas*. Tese de Mestrado. Universidade de Évora, Évora, Portugal. Disponível em <http://hdl.handle.net/10174/19122>
- Wright, E. (2019). *Los puntos de la brújula*. Donostia: Iratzar Fundazion.

APÊNDICES

APÊNDICE A – DESENHO DE PROJETO

Problema	Isolamento social, relacional e sentimento de solidão agudizado pela pandemia COVID-19.			
Finalidade	Promover a integração da pessoa em situação de isolamento social; Melhorar e aumentar a participação ativa dos participantes;			
Objetivos Gerais	Objetivos específicos	Estratégias	Ações	Indicadores de avaliação
OG1: Promover uma maior integração das pessoas na Comunidade.	OE1.1- Identificar os serviços e os recursos existentes na Comunidade; OE1.2- Utilizar as respostas existentes de forma a suprir as suas necessidades e garantir o seu bem-estar;	Apoio Psicossocial; Momentos de partilha e de reflexão; Conversas intencionais; Articulação com Instituições e Técnicos de intervenção Social.	Ação 1- “Linha Paredesdeafeto” Ação 2- “Encontro entre nós e outros”	- Satisfação do atendimento prestado através da linha; - Registo de número de chamadas recebidas/efetuadas; - Análise do número de chamadas com maior frequência; - Discurso espontâneo das pessoas; - Conversas intencionais; - Entrevistas a profissionais.
OG2- Minimizar o isolamento social e de solidão através do	OE2.1- Reativar a importância das relações no desenvolvimento	Acompanhamento Psicossocial Individualizado	Ação 2- “Encontro entre nós e outros”	- Observação dos comportamentos e alteração dos mesmos; - Análise da participação, da motivação e do interesse nas atividades da

acompanhamento Psicossocial Individual	pessoal; OE2.2- Estabelecer relações de confiança; OE2.3-Identificar e expressar as suas necessidades; OE2.4- Identificar e reconhecer as suas potencialidades; OE2.5- Realizar as <u>AVD's</u> de forma autónoma.	Encontros semanais individualizados; Saídas exploratórias.		vida diária; - Manifestação da vontade ou interesse em sair de casa; - Aumento da frequência de saída ao exterior e criação de novas redes de relação; - Conversas intencionais; - Observação participante;
--	---	--	--	---

APÊNDICE B- LOGO DO PROJETO



APÊNDICE C- FLYER DO PROJETO



Nos tempos que vivemos entendemos que os nossos corações não estão presos, nem sozinhos. Assim, foi criado o Projeto Paredesdeafeto, como resposta ao isolamento social.

Temos disponível para si uma linha de apoio.

Contacte: 912 784 328

12h30 às 14h00 e das 17h às 21h- dias úteis

09h00 às 12h00 e das 14h às 17h- sábado e domingo

Email: paredesdeafeto@gmail.com

APÊNDICE D- GUIÃO DE ATENDIMENTO

Bom dia, está a contactar para a linha Paredes de afeto., o meu nome é ...

Antes de mais, informamos que esta chamada não tem qualquer taxa adicional, garantimos a confidencialidade dos dados fornecidos, sendo o recurso a estes para fins académicos.

Estou a falar com ?, Vive em que freguesia do concelho de Paredes? Como teve conhecimento desta linha?

Dadas as circunstâncias atuais do nosso país, e as medidas impostas pelo Estado, como está a sentir-se? Estamos disponíveis para a ajudar e colaborar no que necessitar.

(...)

Antes de terminar, gostaríamos de saber quanto avalia esta chamada de 1 a 3, sendo 1- nada importante, 2- mais ou menos 3- importante

Agradecemos o seu contacto, caso necessite novamente poderá contactar-nos.

APÊNDICE E- ENTREVISTA

Guião de entrevista realizado a profissionais

- 1) Atendendo às circunstâncias associadas ao COVID-19, considera que a situação das famílias sofreu alterações? Se considera que sim, especifique em que medida?
- 2) No âmbito da linha considera relevante a inclusão de outras atividades? Esta linha é ajustável aos tempos que correm?
- 3) Como podemos disseminar esta linha? Que tipos de entidades podemos envolver neste Projeto?
- 4) Em que medida esta linha poderá potenciar o trabalho em rede?

Obrigada pela Participação.



APÊNDICE F- PRIMEIRO REGISTO

Registro	Nº 1
Local do encontro de Intervenção:	Paredes
Dia e hora do encontro de Intervenção:	6 de maio 13h00
Presenças:	Mestranda e Sr. Ferreira
Descrição do encontro de Intervenção:	No dia e na hora já referida ocorreu o primeiro encontro, no âmbito desta intervenção, com o Sr. Ferreira. Este encontro realizou-se junto à casa do Sr. Ferreira, tendo sido esta a sua vontade, com o objetivo de realizar uma caminhada sensibilizando-o para as questões da segurança para ele e para os outros, relacionados com a evolução da COVID-19. Tinha igualmente o objetivo de demonstrar que era possível sair à rua desde que fossem respeitadas determinadas regras, explicando as implicações para a sua saúde e as dos outros que podem advir dos comportamentos de risco que este

	adaptada antes do período de isolamento. Há chegada e após cumprimento, foi sugerido ao Sr. Ferreira que este orientasse o percurso a realizar, permitindo que este gerisse o espaço e o tempo de caminhada. A primeira escolha do Sr. Ferreira passou por uma visita ao parque da cidade e apesar da mestrandia referir que este deveria estar inacessível, como medida de segurança, este orientou a mestrandia em direção ao parque, tendo percebido que o mesmo estava encerrado, não sendo possível caminhar naquele espaço. Assim, o Sr. Ferreira rapidamente idealizou um novo percurso. O Sr. Ferreira apresentou-se com um aspeto descuidado, abatido e sem grande discurso. Assim, o caminho percorrido foi marcado por alguns períodos de silêncio, dando espaço à pessoa mas, ao mesmo tempo a mestrandia ia realizando algumas questões sobre os seus gostos e as suas rotinas, para que este percebesse o interesse da mestrada em conhecê-lo e em partilhar aquele momento. Estas questões foram importantes para que este fosse referindo alguns aspetos sobre a sua infância, sobre memórias do
--	--

	seu passado, tendo inclusive orientado esta viagem por pontos geográficos de referência na vida deste. Esta viagem realizou-se por caminhos onde a sua mãe o conduzia à escola, pela “venda onde a mãe ia ao leite”, pela antiga casa onde este chegou a morar com os avós e com a mãe. Ao longo da caminhada foram realizadas algumas paragens, uma vez que este detém um problema de visão, necessitando de óculos, e o uso de máscara interfere a sua capacidade de visão, devido ao embaciamento das lentes. A expressão corporal do Sr. Ferreira demonstrava uma certa tensão, talvez algum receio, face à minha presença. Em nenhum momento, neste percurso, o Sr. Ferreira partilhou um sorriso. Durante este percurso foi possível perceber alguns aspetos da vida do Senhor, designadamente: - “Toda a minha vida morei com a minha mãe e o meu irmão”; - “o meu irmão já morreu, e a minha mãe, mas o meu irmão já morreu há muitos anos”.
--	---

	- "o meu irmão andava metido na droga e na bebida. Quando deixou a droga ficou doente e como tinha as veias queimadas, não conseguiram fazer nada"; - "o meu pai eu sem quem é, mas nunca estive com o senhor"; - "Morei sempre aqui, por Paredes"; - "Lembro-me da minha avó, ela fazia flores de renda com a minha mãe, depois vendiam". - "Andei pouco tempo na escola, como via mal não aprendia muito. Então a minha mãe tirou-me da escola e eu fui ajudar o meu irmão num horto". De salientar que ao longo do percurso fomos cruzando com algumas pessoas, umas cumprimentavam, outras apenas lançavam um olhar inquieto e questionador, que deixaram a mestrandade um pouco desconfortável, contudo não senti que o Sr. Ferreira os identificasse como algo novo, parecia que esses olhares faziam parte da paisagem. Quando terminamos a caminhada, justamente no lugar onde nos encontramos, este questionou a mestrandade sobre a possibilidade de
--	---

	repetir a caminhada, tendo a mestranda se mostrado receptiva a um novo encontro.
--	---

APÊNDICE G- SEGUNDO REGISTO

Registo	Nº 2
Local do encontro de Intervenção:	Paredes
Dia e hora do encontro de Intervenção:	13 de maio 13h00
Presenças:	Mestranda e Sr. Ferreira
Descrição do encontro de Intervenção:	O segundo encontro ocorreu no dia 13 de maio, pelas 13h junto à casa do Sr. Ferreira. Tal como aconteceu no encontro anterior, este orientou o percurso tendo caminhado nas redondezas do parque da cidade em direção ao centro da cidade. O Sr. Ferreira apresentava um aspeto pouco cuidado com a barba grande e roupa um pouco rasgada. Apesar de este demonstrar alguma recetividade à presença da mestranda, a sua postura corporal evidenciava ainda alguma tensão. Ao longo do percurso este foi referindo que a caminhada anterior lhe fez bem (<i>"aquele passeio soube mesmo bem, fiquei mais calmo"</i>). O tempo partilhado com o Sr. Ferreira permitiu

	abordar algumas questões sobre a higiene pessoal, tendo este referido que não gere o seu dinheiro, por vontade própria, pelo que conta com o apoio da vizinha, acrescentando que não tem tido muita vontade para se arranjar. Após incentivo por parte da mestranda este referiu que quando terminasse a caminhada iria solicitar à vizinha que agendasse no barbeiro para este cortar o cabelo e aparar a barba. A caminhada foi marcada por algumas pausas, devido ao problema de visão. Contudo este foi dialogando, mostrando-se recetivo e mais participativo ao diálogo. Embora ainda existissem momentos de algum silencio, o que por vezes deixavam a mestranda um pouco desconfortável. No entanto, a conversa foi sendo estimulada permitindo que este abordasse algumas questões sobre a relação familiar e sobre as suas redes de relação. Quando questionado sobre as suas redes de relação, este menciona apenas a vizinha e após uma pequena pausa expõe “não tenho mais ninguém para falar. Só tem a D. Maria e agora você”; as pessoas daqui não falam muito comigo”; “quando andava no centro falava com os meus amigos. Agora já não vou para lá”. A mestranda aproveitou o momento para questionar o Sr. Ferreira sobre as coisas que ele gostava de fazer no centro e como eram organizados os dias, durante esta permanência, tendo este exposto “eu lá pintava muito e
--	---

	picotava os desenhos”; “O Dr. Ia à máquina e tirava de lá desenhos para nós pintarmos e eu gostava muito de pintar”. Quando abordada a ausência do convívio no centro este manifesta alguma tristeza, tendo exteriorizado alguma insatisfação relatando uma situação em específico: “lá no centro desapareceu 50,00€ da carteira de uma ajudante e o Dr. Achou que fui eu”, tendo a mestrandia devolvido a informação para perceber se captou bem a informação, ao qual este refere que não o acusou de forma expressa, frisando “a forma como falou comigo, não foi igual a como falou com os outros”. Apesar deste episódio este refere de forma positiva a sua experiência. Ao chegar junto à casa do Sr. Ferreira, este procurou pela vizinha e pediu para agendar uma marcação no barbeiro, tendo solicitado à mestrandia se estaria disponível para o acompanhar uma vez que a D. Maria, não tinha disponibilidade para o fazer, tendo a mestrandia se mostrado disponível para o fazer. A mestrandia aproveitou este momento para conversar com a D. Maria, junto com o Sr. Ferreira, sendo este um contacto estratégico e de proximidade, tratando-se da única referência relacional que o Sr. Ferreira expõe no momento, sendo igualmente aquela que o auxilia diariamente. De salientar que ao longo do percurso foram surgindo outros olhares. Olhares curiosos, olhares reprobatórios, que mais uma vez
--	--

	deixavam a mestranda um pouco desconfortável, não sendo visível esse impacto no Sr. Ferreira. No entanto, apesar deste desconforto a mestranda foi cumprimentando as pessoas com as quais nos cruzamos, incentivando o participante a fazê-lo também.
--	--

APÊNDICE H- TERCEIRO REGISTO

Registo	Nº 3
Local do encontro de Intervenção:	Paredes
Dia e hora do encontro de Intervenção:	19 de maio 13h00
Presenças:	Mestranda e Sr. Ferreira
Descrição do encontro de Intervenção:	A mestranda encontrou-se com o Sr. Ferreira, junto há casa desta, como nos encontros anteriores. Ao longo deste encontro serão trabalhadas algumas questões relacionadas com o consumo de álcool, que surgiram durante os contactos telefónicos, e sobre os comportamentos de risco (mendicidade e recolha de beatas) que levaram a que este ficasse privado da sua liberdade. Ao chegar ao local o Sr. Ferreira questionou a mestranda se seria possível que esta o acompanhasse ao café ("sinto mesmo falta do meu cafezinho", tendo a mestranda se mostrado recetiva, sendo uma boa oportunidade para reforçar a possibilidade de realizar algumas rotinas, sem que isso coloque em causa as

	pessoas e o Sr., alertando para as medidas de segurança que são necessárias cumprir. Durante esta caminhada até ao café, foi perceptível, mais uma vez os olhares inquietos das pessoas, como se nos admirassem ou nos estranhassem. Apesar do desconforto que a mestranda sentiu esta foi cumprimentando as pessoas incentivando o Sr. Ferreira a fazer o mesmo, tendo este aceitado a proposta de imediato. Há entrada do café a mestranda expôs ao Sr. Ferreira que a bebida deveria ser solicitada no interior e posteriormente bebida no exterior, por ser a medida mais adequada. Quando chegamos acompanhei o Sr. Ferreira ao balcão tendo sugerido que este efetua-se o pedido, pelo que o Sr. Ferreira rapidamente o fez, tendo o funcionário iniciado um dialogo com o Sr. Ferreira, questionando-o sobre o seu estado de saúde, uma vez que já não o via há muito tempo. Depois do café o Sr. Ferreira menciona, "não sei porque estava com tantas coisas, ele só queria saber quem você era", referindo-se ao funcionário do café que iniciou uma conversa com este. Posto isto, foram abordadas algumas questões sobre o consumo de álcool tendo este referido que já não bebia como bebia antes, associando
--	--

	o início destes consumos após a morte do seu irmão. Este expõe que bebia “16 Favaios por dia” e que por vezes a ressaca era tal que “não me conseguia levantar da cama e quando isso acontecia a minha mãe ia buscar os Favaios e dava-me para parar de tremer”. Narra que apenas este consumia bebidas alcoólicas identificando sempre a mãe como aquela que lhe satisfazia as necessidades, uma vez que era ela que geria todo o orçamento familiar. Acrescenta que reduziu muito os seus consumos assim que começou a frequentar o centro. Atualmente não bebe bebidas alcoólicas uma vez que se mantém em casa e a pessoa que realiza as compras semanais não compra. Contudo, vê de forma positiva a ausência do álcool na sua vida “andava sempre a cair pelos cantos”, “todos faziam pouco de mim” ao mesmo tempo que vai referindo que sente falta do seu “copinho”. Relativamente aos hábitos de mendicidade este refere que iniciou este comportamento com a sua mãe. Expõe: “ela tinha dias marcados”. Ora pedia em Penafiel, Ora em Marco de Canavezes, tinha os dias da semana distribuídos pelos locais onde deveria se concentrar. O Sr. Ferreira, por sua vez frisa que apenas pedia dinheiro na rua em Paredes e em Penafiel e quando estes não o faziam em conjunto, no final da recolha deveriam se encontrar num posto específico da cidade, sendo que o primeiro a chegar aguardaria pela
--	--

	chegada do outro. Após a recolha o Sr. Ferreira entregava todo o dinheiro à mãe e logo esta lhe comprava tabaco e bebidas. Apesar de este referir que o início deste processo com a mãe foi por necessidade, frisa ao logo da conversa que rapidamente se tornou um hábito e uma rotina, mesmo que já não existisse essa necessidade. Refere, que não deveria ter assumido este comportamento e que por vezes foi maltratado, mas acaba por dizer “sabe, quando eu andava a pedir recebia muito carinho”. Posteriormente este voltou a referir a questão dos consumos e de como se sentiu triste quando decidiu deixar de beber. Esta tristeza surge relacionada com o modo que as pessoas o trataram quando este estava a fazer um esforço atroz para reduzir os consumos dizendo “quando me faltava o vinho, andava a cair e o meu corpo tremia. As pessoas passavam por mim e só me chamavam bêbado e malandro, quando eu não estava. Isso deixava-me triste”. Após abordada a questão das suas rotinas e do seu dia-a-dia este demonstra alguma tristeza, por passar os dias sozinho e mencionou que se sente atrapalhado com a casa, referindo-se à organização da habitação e das tarefas a realizar. Quando este terminou a caminhada este
--	---

	agradeceu à mestranda e referiu “o seu sorriso diz-me que você só quer o meu bem. Você deitou-me a mão”, sendo a avaliação deste positiva à presença da mestranda.
--	---

APÊNDICE I- QUARTO REGISTO

Registo	Nº 4
Local do encontro de Intervenção:	Paredes
Dia e hora do encontro de Intervenção:	25 de maio 13h00
Presenças:	Mestranda e Sr. Ferreira
Descrição do encontro de Intervenção:	Neste dia voltamo-nos a encontrar e o percurso a percorrer foi diferente, assim como a postura e a conversação do Sr. Ferreira foi diferente. Juntos percorreram o caminho até a uma "barraquinha" junto ao Parque da Cidade, tendo o Sr. Ferreira exposto à mestranda que gostaria muito de ir tomar um café, tendo aproveitado o facto de estarem junto à barraquinha, que servia café, e sentaram-se um pouco a conversar, enquanto tomavam o café. Neste dia o Sr. Ferreira estava muito bem apresentado, bem-disposto e até sorridente. Este mostrava-se muito conversador, tomando a iniciativa na conversação. De salientar, que a

	senhora do café, a início, encarava a mestranda e o Sr. Ferreira com uma certa admiração, tendo minutos mais tarde iniciado um dialogo com o Sr. Ferreira elogiando-o uma vez que já não o via há bastante tempo, mencionando que este já nem parece o mesmo, ao qual o Sr. Ferreira se demonstrou bastante recetivo e participativo nesta interação, tendo a mestranda permanecido um pouco em silencio, dando espaço para que este interagisse sem a interferência de terceiros. Após o café, iniciou-se uma caminhada pelo parque da cidade, que já se encontrava aberto, tendo o Sr. Ferreira iniciado a caminhada dizendo "para mim isto é muito importante, porque você dá-me bons conselhos". Atendendo a que no encontro passado o Sr. Ferreira demonstrou se sentir "atrapalhado" com a organização da habitação, sendo grande parte desta organização orientada e gerida por terceiros, fomentando assim a dependência deste. Posto isto, a mestranda questionou o Sr. Ferreira sobre a possibilidade de este e a mestranda construírem uma tabela sobre as tarefas que este considera pertinentes e que devem ser realizadas e como deveriam ser distribuídas ao longo do dia e da semana, tendo o Sr. Ferreira abraçado de imediato esta sugestão. Ao longo do percurso foram assim abordando as tarefas e a sua distribuição. Como esta atividade exigia algum registo, os
--	--

	participantes optaram por se sentar num banco de jardim para ser possível colocar no papel a ideias partilhadas. Após a conclusão do registo foram identificados alguns constrangimentos, designadamente, o problema de visão do Sr. Ferreira e o analfabetismo deste ("não sei ler, nem escrever"), sendo necessário readaptar a tabela, para que esta servisse de orientação para o participante tendo em conta as suas limitações, pelo que foi sugerido a construção da tabela com recurso a imagens, tendo o Sr. Ferreira considerado uma boa estratégia. Neste sentido, a mestrandia ficou responsável por transferir este projeto conjunto para o computador e posteriormente partilhar com o Sr. Ferreira para verificar a viabilidade ou se ainda seriam necessário ajustes. Importa referir, que ambos concordaram em marcar, na tabela, as tarefas realizados com recurso a um risonho ou tristonho para aquelas que este não conseguisse realizar, tendo sido referido pela mestrada que o facto de utilizar um tristonho não significa que este deve ficar triste quando não as conseguir fazer, pois nem sempre as pessoas conseguem realizar as tarefas a que se propõem, isso é normal e faz parte.
--	--

APÊNDICE J- QUINTO REGISTO

Registro	Nº 5
Local do encontro de Intervenção:	Paredes
Dia e hora do encontro de Intervenção:	27 de maio 13h00
Presenças:	Mestranda e Sr. Ferreira
Descrição do encontro de Intervenção:	O quinto encontro aconteceu, tal como nos anteriores, junto à casa do Sr. Ferreira e este orientou a caminhada até à barraquinha com a intenção de tomar um café antes de percorrermos um outro percurso. No período de tempo em que permanecemos no café, a Sra. do café iniciou, mais uma vez, uma conversa com o Sr. Ferreira e com a mestranda, o que deixou o Sr. Ferreira satisfeito, tendo este referido, após o café "as pessoas agora olham-me de outra maneira", tendo sorrido ao mesmo tempo que entoou esta frase. Posto isto, desfrutamos de uma caminhada pelo parque enquanto fomos abordando algumas questões sobre a vida do Sr. Ferreira, algumas questões relacionadas com a mãe e com o seu

	falecimento, uma vez que este iniciou o assunto. Este encontro serviu para mostrar ao Sr. Ferreira o resultado do trabalho realizado no encontro anterior e verificar se este necessitava de alterações, mediante as necessidades e as dificuldades do Sr. Ferreira, pelo que optamos por nos sentar numa mesa de madeira no parque da cidade. Ao ver a tabela o Sr. Ferreira ficou muito animado, contudo esta continha alguns pormenores que necessitavam de alterações. A folha demonstrou-se bastante pequena para a informação que lá estava organizada, o que era um entrave para que este conseguisse identificar as imagens, sendo necessário passar para de um tamanho A4 para um A3 e assim aumentar o tamanho das imagens. Como este não sabe ler a tabela decidimos que esta seria entregue numa segunda-feira para que este se conseguisse orientar em função dos dias da semana. Posto isto, e analisando o resultado final da tabela percebeu-se que este tinha dificuldades em diferenciar as atividades que ocorriam ao longo no período da manhã e as que ocorriam no período da tarde, sendo necessário reajustar esta situação. Ao longo deste encontro o Sr. Ferreira foi conversando sobre o processo de maior acompanhado que decorria em tribunal para que fosse nomeado um tutor que se responsabiliza-se por organizar e orientar o Sr. Ferreira em todas as ações da vida diária.
--	---

	Este manifesta algum desconhecimento sobre o processo e quando questionado sobre as informações que a Técnica do SAAS, que o acompanha, lhe fornecia este expõe “ela fala mas eu não percebo”, pelo que este encontro serviu para esclarecer algumas dúvidas sobre o processo e o que este implica. Posto isto, a mestranda voltou a incentivar o Sr. Ferreira a sair à rua sozinho, expondo que este já reconhece as normas e procedimentos para o fazer em segurança, contudo este ainda se mostra relutante em o fazer. Terminada a caminhada, e no meio de conversas intencionais que permitam avaliar os encontros este apenas agradece, referindo “eu sinto-me melhor”; “você deitou-me a mão”; para mim estas caminhadas são muito importantes” expondo ainda “quando eu falo com outras pessoas, elas estão sempre a olhar para o lado, parece que estão a gozar com a cara da gente e você D. Elsa, você olha-me nos olhos e nota-se que está atenta. Só quer o meu bem”.
--	---

APÊNDICE L- TABELA ORIENTADORA

APÊNDICE M- SEXTO REGISTO

Registo	Nº 6
Local do encontro de Intervenção:	Paredes
Dia e hora do encontro de Intervenção:	2 de junho 10h00
Presenças:	Mestranda, Sr. Ferreira, Técnica do SAAS e D. Maria.
Descrição do encontro de Intervenção:	A 2 junho fui contactada pela Sra. Maria, a pedido do Sr. Ferreira, a solicitar a deslocação da mestranda à habitação do Sr. Ferreira. Quando a mestranda chegou à habitação do Sr. Ferreira estavam presentes a D. Maria, o Sr. Ferreira e a Técnica do SAAS que o acompanha. A técnica do SAAS estava no domicílio do Sr. Ferreira para lhe entregar o cartão de crédito, uma vez que a instituição onde este estava inserido deixou de auxiliar o Sr. Ferreira e como as refeições já estavam a ser confeccionadas e entregues por outra instituição, a anterior entregou todos os pertences do Sr. Ferreira, deixando de ter qualquer contacto com este.

	A técnica do SAAS expõe que não pode orientar o Sr. Ferreira nesta questão, referindo que não tem autorização superior para o fazer, deixando o Sr. Ferreira muito preocupado e desorientado. Uma vez que o participante refere que não consegue gerir o seu dinheiro e manifesta desconforto com a situação foi questionado ao mesmo se este gostaria que a D. Maria assumisse essa posição, ao mesmo tempo que se questionou a D. Maria. Contudo, a D. Maria manifesta desagrado com a situação, referindo que não irá assumir essa gestão, acrescentado que está um pouco cansada de assumir algumas responsabilidades. Posto isto, o Sr. Ferreira em desespero e em choro, sentindo que estava a ser rejeitado, solicita à mestrandia ajuda, tendo referido que não consegue gerir o dinheiro, este reconhece o dinheiro, mas não tem perceção de qual o valor que representa. Este referiu "por favor, não me abandone, eu não tenho mais ninguém". Assim, a mestrandia solicitou ao Sr. Ferreira algum tempo, uma vez que deveria articular com a entidade patronal, podendo colocar a mestrandia numa situação delicada, tendo ainda solicitado à D. Maria a sua colaboração e atenção ao Sr. Ferreira, estando esta disponível para apoiar. Posto isto, a mestrandia solicitou à Técnica do SAAS que esta se mantivesse com o cartão de crédito até encontrarem outra solução, de modo a não deixar o Senhor desamparado, mostrando-se
--	--

	disponível para em conjunto, auxilia-lo. No final da conversa, a mestranda acalmou o Sr. Ferreira, dando-lhe algum conforto.
--	--

APÊNDICE N- SÉTIMO REGISTO

Registo	Nº 7
Local do encontro de Intervenção:	Paredes
Dia e hora do encontro de Intervenção:	8 de junho 10h00
Presenças:	Mestranda e Sr. Ferreira
Descrição do encontro de Intervenção:	Neste dia a mestranda sugeriu ao Sr. Ferreira que o encontro destes ocorresse junto ao edifício da Câmara Municipal, precisamente no Parque José Guilherme, tendo o senhor Ferreira se mostrado um pouco reticente referindo que não sabia muito bem onde era, tendo a mestranda orientado o Sr, com alguns pontos de referencia tendo este aceite o desafio, sendo a primeira vez que este se demonstrou disponível para o fazer sozinho. Quando nos encontramos, este estava um pouco agitado e quando questionado sobre essa agitação este responde "já não fazia isto há muito tempo" e sorriu. O Sr. Ferreira referiu que gostaria de ficar naquele espaço e que nos sentássemos apenas num banco de jardim a conversar, tendo a

	mestrada aceite a vontade do Sr. Ferreira. Quando sentados a mestrandia entregou a tabela que estes construíram, já com as retificações, pelo que o Sr. Ferreira ficou bastante satisfeito, referindo “vou colar isto no frigorífico”. O Sr. Ferreira questionou a mestrandia sobre a possibilidade de esta gerir o seu orçamento e de o apoiar nessa gestão, tendo a mestrandia referido que poderia fazer-lo desde que este estivesse disposto a assumir essa responsabilidade junto com a mestrandia. Este ficou bastante animado, pelo que o resto do encontro foi dedicado à gestão económica, de modo a se perceber como ele acontecia até agora e de que forma poderia ser efetuada para que este fosse envolvido no processo. O Sr. Ferreira expõe ainda, como já referiu noutros contactos, que ficar em casa sozinho o deixa triste “fico a falar para as paredes”, no entanto a integração deste num centro de convívio ou noutra atividade é praticamente impossível devido à COVID- 19, assim e tendo este referido que gostava muito de pintar este foi incentivado a fazer-lo, mostrando-se recetivo, contudo era necessário alguns desenhos pelo que a mestrandia questionou o Sr. Ferreira sobre os desenhos que este pintava no centro ao qual este expõe “carros, flores e animais” e se este gostaria que a mestrandia tentasse preparar alguns de forma a que este pudesse ocupar o seu tempo, tendo o Sr.
--	---

	Ferreira ficado muito feliz, pelo que a mestranda sugeriu se este poderia se deslocar à Câmara Municipal, tendo em conjunto identificado o edifício, para que esta lhe pudesse entregar alguns desenhos. Para além disto, este encontro permitiu perceber que o Sr. Ferreira não participa na sua gestão, nem na aquisição de produtos essenciais, sendo esta função assumida por terceiros. Neste sentido, e de modo a que este assuma uma função e uma responsabilidade na gestão/organização do seu dia-a-dia foi solicitado que este organiza-se uma espécie de lista dos produtos que este necessitava. Contundo e atendendo ao facto de este não saber ler nem escrever e de referir que não consegue memorizar os produtos em falta, sendo esta situação motivo de alguma tensão com a D. Maria, a mestranda sugeriu que este recorta-se e organiza-se os rótulos dos produtos que estão em falta e disponibilizou-se para o acompanhar na realização das compras, caso fosse esta a sua vontade, tendo o Sr. Ferreira, de imediato, referido que essa era a sua vontade. Ainda neste encontro, a mestranda abordou e preparou o Sr. Ferreira sobre o fim desta relação para que este fosse de forma gradual assimilando esse processo, como algo que iria acontecer, mais cedo ou mais tarde. Posto isto, foi solicitado ao Sr. Ferreira que este organiza-se então a lista dos produtos, tendo
--	---

	a mestranda se responsabilizado por prepara algum material para este pintar, acrescentando que na próxima semana não poderia estar com o Sr. Ferreira, devido a constrangimentos profissionais, contudo estaria disponível através da linha e caso este pretende-se esta estabelecer contacto para agendarem o próximo encontro e conversarem um bocadinho.
--	--

APÊNDICE O- OITAVO REGISTO

Registo	Nº 8,9,10 e 11
Local do encontro de Intervenção:	Paredes
Dia e hora do encontro de Intervenção:	23 de junho/1 de julho/6 de Julho/ 7 de Julho 10h00
Presenças:	Mestranda e Sr. Ferreira
Descrição do encontro de Intervenção:	A mestranda e o Sr. Ferreira encontraram-se junto à Camara Municipal, tendo o Sr. Ferreira aguardado na parte exterior do edifício. Quando se cruzaram a mestranda convidou o Sr. Ferreira a entrar e a conhecer os serviços, uma vez que este refere nunca ter entrado neste edifício, pelo que entramos e aproveitamos para conversar um bocadinho, num espaço amplo dedicado a atendimentos. Quando entraram no edifício foi possível verificar muitos olhares de espanto, não estando a mestranda a perceber qual o motivo para aquela situação e admiração, uma vez que o Sr. Ferreira se apresentava com um aspeto muito cuidado, roupa muito limpa, calçado limpo e em bom estado, cabelo arranjado e barba curta. No entanto, desvalorizaram e

	sentaram-se a conversar, tendo a mestranda entregue os desenhos e o material a que se tinha proposto e o Sr. Ferreira apresenta, dentro de uma saca de plástico, um conjunto de embalagens que este recortou e organizou. Na saída do espaço, percebeu-se qual o motivo daqueles olhares, tendo o Sr. Ferreira sido abordado por duas funcionárias do município elogiando, referindo "estás mais novo, já nem te conhecia", tendo a mestranda percebido que o Sr. Ferreira as reconhecia da Freguesia. Posto isto, continuaram a sua caminhada em direção a um supermercado, que segundo o Sr. Ferreira era onde acompanhava a mãe quando esta ia às compras. Há entrada a mestranda alertou o Sr. Ferreira para a necessidade de garantir as normas de segurança, tendo atenção à máscara e ao distanciamento. - não consegue identificar os preços dos produtos que pretende, não sabe as quantidades que gasta,
--	--

APÊNDICE P- NONO REGISTO

Registro	Nº 11, 12,13,14,15,16
Local do encontro de Intervenção:	Paredes
Dia e hora do encontro de Intervenção:	10 Julho/ 14 de Julho/ 21 de Julho/ 28 de Julho/ 5 de Agosto e 11 de Agosto.
Presenças:	Mestranda e Sr. Ferreira

Descrição do encontro de Intervenção:	Estes dias foram marcados pela ida do Sr. Ferreira às compras de forma autónoma, sendo que este sempre passava pela Município para se encontrar com a mestrandia. Este estava responsável por entregar as faturas da eletricidade e da água à mestrandia, tendo ao longo destes encontros sido sugerido pela mestrandia que este se aproximasse da caixa de multibanco e efetuasse os pagamentos com o apoio da mestrandia, ao qual este sempre se recusou, ficava apenas ao lado da mestrandia, sendo que esta ia explicando e lendo o que estava a fazer. O Sr. Ferreira aproveitava estes encontros no edifício da Câmara Municipal para conversar com alguns funcionários que o conheciam, para além de solicitar à mestrandia novos desenhos para que este se pudesse dedicar ao longo dos dias. No entanto, a 21 de julho o Sr. Ferreira apresentou-se junto da mestrandia com xixi nas calças referindo "não sei o que aconteceu, não me segurei", tendo no encontro seguinte referido que um vizinho lhe forneceu vinho e que este aceitou, retomando assim os consumos. Para além disto, também a D. Maria foi relatando que este andava a vaguear na rua e a pedir tabaco, o que atendendo à situação pandémica poderia se configurar num perigo de saúde para este e para os outros. Neste sentido e quando abordada esta situação a 28 de julho, este refere ser verdade, tendo os
--	--

	encontros seguintes sido orientados para uma reflexão conjunta sobre os riscos para a sua saúde destes comportamentos e uma reflexão sobre os aspectos positivos e negativos que os consumos de álcool causaram na vida deste. Na análise o Sr. Ferreira volta a referir que “agora as pessoas olham-me com outros olhos” e que “tratam-me de outra maneira” encontrando apenas aspectos positivos para a ausência do álcool na sua vida e para a adoção de comportamentos mais saudáveis, pelo que a mestrande referiu que este deveria pensar sobre o que acabara de referir e escolher qual a opção que quer tomar.
--	--

APÊNDICE Q- EMAIL

26/01/2021

Gmail - Paredesdeafeto



AnaElsa SilvaBarros <paredesdeafeto@gmail.com>

Paredesdeafeto

1 mensagem

AnaElsa SilvaBarros <paredesdeafeto@gmail.com>

22 de abril de 2020 às 12:59

Exma. Sra. Vereadora do Pelouro de Ação Social

Dra. Beatriz Meireles

Dadas as atuais circunstâncias associadas às medidas impostas de combate à pandemia, as pessoas e as famílias vêm as suas vidas alteradas, agudizando-se em determinados casos a situação de vulnerabilidade e de isolamento que estão expostas. Assim, consideramos ser necessário desenvolver intervenções adaptadas a esta nova realidade e que respondam às necessidades e desafios atuais. O projeto "ParedesdeAfecto" surge no sentido de dar resposta aos desafios atuais na intervenção psicossocial com pessoas ou grupos vulneráveis, tendo em conta a idade e a sua história de vida, que desencadeou ao isolamento social e familiar.

Neste sentido foi criada uma linha de apoio que pretende, em articulação com as respostas existentes na comunidade local e nacional, uma intervenção psicossocial baseada numa relação de ajuda empática e de aceitação incondicional.

O projeto "ParedesdeAfecto" está a ser desenvolvido por 2 alunas do Mestrado em Educação e Intervenção Social: Especialização em ação psicossocial em contextos de risco da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico do Porto, em parceria com a Junta de Freguesia de Vandoma-Paredes.

Este projeto, pretende também aproximar os serviços das pessoas, pelo que procurará uma colaboração estreita com as instituições/respostas já existentes. Nesse sentido, quando necessário serão ainda realizados encaminhamentos para serviços e respostas que integram a rede social local.

Assim, vimos por este meio solicitar a V. Exa. a divulgação deste projeto e o respetivo encaminhamento das situações que considere necessário.

A linha funcionará: 12h30 às 14h00 e das 17h às 21h- dias úteis

09h00 às 12h00 e das 14h às 17h- sábado e domingo

1/2

26/01/2021

Gmail - Paredesdeafeto

Contacto: 912 784 328

Email: paredesdeafeto@gmail.com

Agradecemos desde já a atenção dispensada

Aguardamos a sua resposta com a maior brevidade possível.

Ao dispor para qualquer esclarecimento adicional.

Ana Silva e Elsa Barros



Sem vírus. www.avast.com

ANEXO

ANEXO A- CONSENTIMENTO INFORMADO

CONSENTIMENTO INFORMADO PARA PARTICIPAÇÃO NUM PROJETO DE INTERVENÇÃO SOCIAL

No âmbito do curso de Mestrado em Educação e Intervenção Social da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico do Porto, na especialização em Ação Psicossocial em Contextos de Risco, os/as mestrandos/as concebem e desenvolvem um projeto de investigação-ação, em contextos considerados de maior risco social e vulnerabilidade.

A mestranda Elsa Maria Moreira Barros intervirá junto da comunidade do Concelho de Paredes, para o desenvolvimento de um projeto de intervenção social no âmbito do referido mestrado. O envolvimento do/a participante é voluntário, podendo decidir não participar, em qualquer momento do desenvolvimento do projeto.

A mestranda elaborará um relatório escrito sem qualquer dado pessoal, que será avaliado e que estará disponível *on-line*, no Repositório Científico do Instituto Politécnico do Porto. Podem também resultar deste trabalho comunicações em congressos e publicações científicas. Garante-se que a informação é confidencial, mantendo-se o anonimato e não sendo divulgados os dados pessoais dos participantes. Este documento, que tem o nome da participante, será guardado na Escola Superior de Educação pela Coordenadora do Curso pelo prazo de 5 anos.

Agradece-se, desde já, a sua participação e, caso concorde em participar no projeto, solicita-se que assine este consentimento.

Confirmo que li e compreendi a informação apresentada e que tive a possibilidade de esclarecer dúvidas com a/o mestranda/o. Confirmo, ainda, que, atempadamente, fui informada oralmente do conteúdo deste documento e que aceitei participar no projeto desenvolvido no âmbito do Mestrado em Educação e Intervenção Social

(Local, Data)

(Assinatura)

M

MESTRADO EM EDUCAÇÃO E INTERVENÇÃO SOCIAL
ESPECIALIZAÇÃO EM AÇÃO PSICOSSOCIAL EM
CONTEXTOS DE RISCO

**"Paredesdeafeto": Intervenção
psicossocial com pessoas em
situação de vulnerabilidade
social.**

Elsa Maria Moreira Barros

