

M

MESTRADO EM EDUCAÇÃO E INTERVENÇÃO SOCIAL

ÁREA DE ESPECIALIZAÇÃO EM AÇÃO PSICOSSOCIAL EM CONTEXTOS DE RISCO

“A Construção de um Caminho Plural para a Mudança Inclusiva”

Um Projeto de Educação e Intervenção Social numa Cantina Social

Diogo Oliveira Nunes

12/2022



Politécnico do Porto

Escola Superior de Educação

Diogo Oliveira Nunes

“A Construção de um Caminho Plural para a Mudança Inclusiva”

Um Projeto de Educação e Intervenção Social numa Cantina Social

Relatório de Projeto

Mestrado em Educação e Intervenção Social –

Especialização em Ação Psicossocial em Contextos de Risco

Orientação: Prof.^a Doutora Maria João Carvalho

Porto, dezembro de 2022

A todos e a todas a quem as sociedades oprimem e negam o amor e a compaixão.

AGRADECIMENTOS

As pessoas desenvolvem-se em interação com pessoas, pelas histórias e reportórios que cada um carrega, pelos conhecimentos de natureza intelectual e emocional que cada um adquire ou pelas simples singularidades que todos nós temos. É no abraço dessas singularidades de todas e de cada um que nascem as relações empáticas. Nelas cabem as diferenças, as vulnerabilidades, as fragilidades e o passado-presente. Com elas consegui chegar aqui, a um momento tão ansiado e desejado há muito tempo. Por isso, nesta hora de conquista, quero endereçar os meus agradecimentos.

Gostaria de começar por onde foi possível tornar esta conquista uma realidade, a Cantina Social, a todos os frequentadores com quem tive o prazer de conhecer e que me permitiram integrá-los num dos capítulos mais importantes da minha vida académica e pessoal. Não posso esquecer, também, toda a equipa técnica da Cantina Social que sempre me tratou de forma gentil e amável.

Um agradecimento enorme à minha orientadora, Doutora Maria João Carvalho, pela disponibilidade, pelas várias horas que despendeu do seu tempo para se dedicar à correção e sugestões no projeto e redação do relatório, por nunca me ter deixado desistir e pela sua amabilidade nos meus momentos de maior fragilidade. Não tenho dúvidas nenhuma que só consegui chegar até ao fim pela sua orientação. Muito Obrigado!

As restantes docentes deste último ano do Mestrado, à Doutora Ana Bertão, à Doutora Sílvia Barros e à Doutora Helena Lopes, pelos seus contributos e reflexões críticas em cada aula da unidade curricular de seminário e pelas orientações on-line em grupo. Todos os seus contributos enriqueceram o meu reportório intelectual e pessoal, e a minha visão como futuro profissional da área social.

Aos meus colegas de Mestrado, pelos seus contributos em cada apresentação, pelas suas palavras de incentivo e ajuda. Um abraço especial ao João, não só pela sua figura responsável como representante da turma, mas, principalmente, pelo seu apoio intelectual em diversos momentos deste percurso.

Na minha esfera pessoal, quero agradecer aos meus amigos por todo o apoio e palavras de incentivo, em especial à Daniela por toda a paciência e disponibilidade para ficar com o meu (nosso) cão, o Óscar, nas horas de maior trabalho e concentração, e ao Bruno pelas suas palavras de encorajamento.

À minha psicóloga, Doutora Isabel Brás, pelo seu suporte terapêutico há mais de 11 anos. Só nós sabemos o meu processo e os desafios que encontrei neste caminho. Um obrigado é tão pouco como agradecimento.

À minha família, aos meus pais e à minha irmã, o vosso amor foi fundamental para eu terminar esta etapa da minha vida. Sem a sua compreensão e apoio, em algumas fases, teria sido muito mais difícil. Obrigado aos três com muito amor.

À minha madrinha, um agradecimento muito especial pela influência positiva que sempre teve na minha vida, em particular na minha educação e na minha formação como pessoa.

Ao meu Óscar, o meu parceiro de quatro patas que me animou e me deu amor sempre que os meus dias estiveram mais nublados.

E por fim, a mim. Mereço completar esta etapa por muitas razões, mas principalmente porque combati e venci um dos maiores desafios da minha personalidade, a ansiedade. Mesmo em momentos de enorme desespero, de muita angústia, descrença, autossabotagem e tristeza, consegui levar este desafio até ao fim.

RESUMO ANALÍTICO

O projeto “A Construção de um Caminho Plural para a Mudança Inclusiva” ilustra a experiência de desenho e desenvolvimento de um projeto de Educação e Intervenção Social numa Cantina Social, localizada na cidade do Porto. O desenvolvimento do presente projeto privilegiou a metodologia de Investigação-Ação Participativa, partindo de um processo de observação e auscultação dos discursos, percepções e vivências dos atores sociais que integram esta realidade com vista à identificação de problemas e necessidades.

Este projeto teve como finalidade – contribuir para o desenvolvimento pessoal, social e cívico dos frequentadores da Cantina Social, tendo em vista a melhoria da sua qualidade de vida. Para tal, foram definidos três objetivos gerais: promover uma visão menos assistencialista na Cantina Social; potenciar a participação comunitária dos frequentadores na Cantina Social; e, conscientizar a rede de apoio do senhor F dos seus reais problemas. Para atingir estes objetivos foram desenvolvidas três ações: “Espaço Tasse Bem”; “Hoje Escolho Eu”; e, “É Preciso Ver o Ambiente”.

As principais transformações alcançadas permitiram o aumento do envolvimento e da participação dos frequentadores no cotidiano da Cantina Social, a inclusão de práticas mais orientadas para a educação e intervenção social da Assistente Social e o conhecimento mais aprofundado e articulado da rede de apoio sobre a realidade de extrema vulnerabilidade do senhor F, o que possibilitou dar os primeiros passos para a construção de uma mudança inclusiva.

Palavras-chave: Cantinas Sociais; Pobreza e Exclusão Social; Metodologia de Investigação-Ação Participativa.

ABSTRACT

The project "A Construção de um Caminho Plural para a Mudança Inclusiva" illustrates the experience of designing and developing an Education and Social Intervention project in a Social Canteen, located in the city of Porto. The development of this project favoured the methodology of Participatory Action Research, based on listening to the speeches, perceptions and experiences of the social actors that integrate this reality in order to identify problems and needs.

The aim of this project was to contribute to the personal, social and civic development of those who frequent the Social Canteen, with a view to improving their quality of life. To this end, three general objectives were defined: to promote a less assistentialist vision in the Social Canteen; to enhance the community participation of those who frequent the Social Canteen; and, to make mister F support network aware of their real problems. To achieve these objectives, three actions were developed: "Espaço Tasse Bem"; "Hoje Escolho Eu"; and, "É Preciso Ver o Ambiente".

The main transformations achieved allowed an increase in the involvement and participation of the regulars in the daily life of the Social Canteen, the inclusion of practices more oriented towards education and social intervention by the Social Worker and more in-depth and articulated knowledge of the support network about mister F reality of extreme vulnerability, which made it possible to take the first steps towards building an inclusive change.

Keywords: Social Canteens; Poverty and Social Exclusion; Participatory Action-Research Methodology.

LISTA DE SIGLAS

AS – Assistente Social

CC – Centro Comunitário

CIPP – Context, Input, Process, Product

DGSS – Direção Geral da Segurança Social

EAPCR – Especialização em Ação Psicossocial em Contextos de Risco

ENCP – Estratégia Nacional de Combate à Pobreza

HACCP – Hazard Analysis and Critical Control Point

IAP – Investigação-Ação Participativa

INE – Instituto Nacional de Estatística

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

MEIS – Mestrado em Educação e Intervenção Social

OE – Objetivo Específico

OG – Objetivo Geral

PCAAC – Programa Comunitário de Ajuda Alimentar ao Carenciado

PEA – Programa de Emergência Alimentar

POAPMC – Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas

RSI – Rendimento Social de Inserção

SS – Segurança Social

UE – União Europeia

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS.....	I
RESUMO ANALÍTICO.....	III
ABSTRACT.....	IV
LISTA DE SIGLAS.....	V
INTRODUÇÃO.....	1
1. PROJETOS DE EDUCAÇÃO E INTERVENÇÃO SOCIAL	4
1.1. EDUCAÇÃO E INTERVENÇÃO SOCIAL.....	4
1.2. INVESTIGAÇÃO-AÇÃO PARTICIPATIVA.....	6
1.3. AVALIAÇÃO DE PROJETOS: MODELO CIPP.....	8
2. DESIGUALDADES, POBREZA E CANTINAS SOCIAIS.....	11
2.1. DESIGUALDADES E VULNERABILIDADES SOCIAIS.....	11
2.2. POBREZA E EXCLUSÃO SOCIAL.....	14
2.3. CANTINAS SOCIAIS.....	18
2.4. CANTINAS SOCIAIS: INOVAÇÃO OU EXCLUSÃO SOCIAL.....	23
3. CONHECIMENTO E ANÁLISE DA REALIDADE.....	26
3.1. CARACTERIZAÇÃO DA CANTINA SOCIAL.....	26
3.2. ASSISTENTE SOCIAL E EQUIPA.....	29
3.3. FREQUENTADORES.....	32
3.4. SENHOR F.....	35
3.5. AVALIAÇÃO DO CONTEXTO.....	38
4. DESENHO DO PROJETO	46
4.1. FINALIDADE, OBJETIVOS, ACÇÕES E ESTRATÉGIAS.....	46
4.2. AVALIAÇÃO DE ENTRADA.....	48
5. DESENVOLVIMENTO DO PROJETO.....	51
5.1. AÇÃO 1 – ESPAÇO TASSE BEM.....	51
5.2. AÇÃO 2 – HOJE ESCOLHO EU.....	60
5.3. AÇÃO 3 – É PRECISO VER O AMBIENTE	64

6. AVALIAÇÃO FINAL DO PROJETO.....	70
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	78
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
ANEXOS	91
ANEXO 1. CONSENTIMENTO INFORMADO PARTICIPANTES.....	92
APÊNDICES.....	93
APÊNDICE A – NOTAS DE CAMPO.....	94
APÊNDICE B – GUIÃO ABERTO DE PERGUNTAS FREQUENTEMENTE COLOCADAS NAS VISITAS À CANTINA SOCIAL.....	214
APÊNDICE C – GUIÃO ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA À AS.....	215
APÊNDICE D – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA À AS.....	217
APÊNDICE E – TABELA DE RESULTADOS DAS SUGESTÕES DAS EMENTAS DA ATIVIDADE 1AÇÃO 2.....	220
APÊNDICE F – E-MAIL ENVIADO A UM DOS PARCEIRO SOCIAL NO AMBITO DA AÇÃO 2.....	224
APÊNDICE G – E-MAIL ENVIADO AO CENTRO COMUNITÁRIO NO ÂMBITO DA AÇÃO 3.....	225
APÊNDICE H – E-MAIL ENVIADO A UM PARCEIRO SOCIAL NO ÂMBITO DA AÇÃO 3.....	226
APÊNDICE I – E-MAIL ENVIADO À UNIDADE DE SAÚDE PÚBLICA NO ÂMBITO DA AÇÃO 3...	227
APÊNDICE J – QUADRO DE SÍNTESE DO DESENHO DO PROJETO	228

INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta o projeto “A Construção de um Caminho Plural para a Mudança Inclusiva”, no âmbito do Mestrado em Educação e Intervenção Social (MEIS) – Especialização em Ação Psicossocial em Contextos de Risco (EAPCR). O mesmo foi desenvolvido com um grupo de pessoas que frequentam uma Cantina Social, situada na zona da baixa do Porto, e com assistente social (AS). O referido projeto teve como finalidade contribuir para o desenvolvimento pessoal, social e cívico dos frequentadores da Cantina Social, tendo em vista a melhoria da sua qualidade de vida.

Este projeto foi orientado pela metodologia de Investigação-Ação Participativa (IAP), privilegiando a participação e o envolvimento de todos os atores sociais no desenvolvimento das etapas de investigação e ação. Concomitantemente, tendo como premissa base a transformação social do contexto, o desenvolvimento deste projeto contribui para a melhoria da qualidade das ações no cotidiano da Cantina Social, partindo da escuta ativa dos intervenientes do contexto, assim como para a reflexão e o debate democrático com o fim de contribuir para a modificação das práticas do contexto (Almeida & Freire, 2007).

As Cantinas Sociais são uma “resposta social destinada ao fornecimento de refeições, a pessoas e famílias economicamente desfavorecidas, podendo integrar outros serviços, nomeadamente de higiene pessoal e tratamento de roupas” (Segurança Social, 2022). Com efeito, o desenvolvimento deste Projeto está relacionado com a pertinência deste tipo de resposta social no combate à pobreza (e aos novos tipos de pobreza) na sociedade atual. Neste tipo de contexto, como será possível ver mais à frente no presente relatório, estão alocados vários cenários de exclusão social como a pobreza, o desemprego de longa duração, a ausência de cuidados de saúde física e mental, as condições de habitação indignas, o isolamento social, entre outros. Nesta matriz, a intervenção psicossocial torna-se necessária e ganha uma importância maior para intervir nestas realidades vulneráveis e de risco, promovendo a capacitação e a autonomização capaz de interromper os ciclos de exclusão e de imprimir uma ressignificação social.

Neste sentido, este projeto foi desenvolvido em dois eixos de intervenção social: o primeiro direcionado a um grupo de frequentadores da Cantina Social – que aguardavam na rua muito

tempo antes de serem servidas as refeições, com a intenção de melhorar as suas experiências enquanto frequentadores da Cantina Social. A fim de responder às suas necessidades e problemas, salvaguardando a dignidade de cada um enquanto pessoa na resposta social, este eixo também contemplou a sensibilização e a reflexão crítica das práticas mais assistencialistas desenvolvidas no trabalho diário da Cantina Social pela Assistente Social (AS). O segundo eixo centrou-se numa intervenção psicossocial individualizada, privilegiando a conscientização da rede de apoio de um dos frequentadores sobre as carências habitacionais e sobre os problemas que coabitam dessa condição vulnerável.

O presente relatório está organizado em seis capítulos, apresentando-se de forma aprofundada todas as etapas do projeto, de forma crítica e reflexiva, valorizando todos os contributos partilhados por todos os atores e atrizes do contexto, numa lógica de coconstrução, resultando em conhecimento que poderá ser útil para a comunidade científica, para a comunidade em geral e/ou para futuras intervenções em respostas sociais com a mesma tipologia.

O primeiro capítulo apresenta o enquadramento metodológico, abordando os projetos de educação e intervenção social, a metodologia de IAP e a avaliação de projetos. O segundo capítulo centra-se no enquadramento concetual, explorando e relacionando as temáticas abordadas no contexto de desenvolvimento de projeto: desigualdades e vulnerabilidades sociais, pobreza e exclusão social, cantinas sociais, finalizando com abordagem sobre as Cantinas Sociais como inovação ou exclusão social.

O terceiro capítulo apresenta o contexto de desenvolvimento do projeto, caracterizando a resposta Cantina Social, a equipa técnica e os seus frequentadores e a avaliação do contexto, privilegiando sempre a construção e o desenvolvimento do projeto de modo participado.

O quarto capítulo aborda o desenho do projeto “A Construção de um Caminho Plural para a Mudança Inclusiva”, apresentando-se a finalidade, os objetivos, as ações e os indicadores de avaliação e a avaliação de entrada. O quinto capítulo apresenta o desenvolvimento do projeto, com uma descrição crítica e refletida das ações desenvolvidas, sendo avaliado o processo para garantir a adequação das ações e estratégias às necessidades e vontades dos participantes. O sexto e último capítulo corresponde à avaliação final do projeto, apresentando uma reflexão

crítica e avaliativa sobre o impacto do desenvolvimento do presente projeto para os participantes e para o contexto.

Por fim, apresentam-se as considerações finais e as referências bibliográficas. Importa acrescentar que, o presente relatório de projeto contempla um conjunto de apêndices devidamente organizados e identificados, construídos ao longo do desenvolvimento do projeto e que servirão de apoio complementar à leitura do relatório, privilegiando uma narrativa descritiva em diário de bordo que detalha todo o processo de coconstrução e transformação social.

Importa referir, ainda, que existiu o consentimento informado quanto ao desenvolvimento do projeto e a divulgação do relatório escrito, sendo possível encontrar o modelo do consentimento informado utilizado e assinado por todos os participantes do projeto nos anexos, sendo assegurado o sigilo e a confidencialidade. Com efeito, neste relatório, garante-se o anonimato, não só no que diz respeito ao contexto (Cantina Social), como do grupo de frequentadores, da AS e da equipa técnica, ocultando os nomes verdadeiros e usando pronomes.

1. PROJETOS DE EDUCAÇÃO E INTERVENÇÃO SOCIAL

O presente capítulo centra-se no enquadramento metodológico do projeto, abordando os seguintes conteúdos: a educação e intervenção social, a metodologia de IAP, as técnicas utilizadas para a recolha de informação e o modelo de avaliação do projeto.

1.1. EDUCAÇÃO E INTERVENÇÃO SOCIAL

Partindo do papel do educador social como agente reflexivo sobre as suas práticas como profissional da educação e na intervenção social o mesmo deve:

(...) ser capaz de se aproximar do seu educando e de lhe conferir um destaque legítimo na construção do seu percurso de vida, valorizando as suas capacidades de aprender a ser, fazer e estar com os outros e valorizando as suas capacidades de aprender a aprender (Azevedo, 2011, p.37).

Num olhar retrospectivo sobre os projetos de educação e intervenção social é possível vislumbrar algumas mudanças ao longo do tempo sobre o sentido de projeto, mas no essencial, esteve sempre presente a noção de transformação, desejo de mudança, com o objetivo último, de melhorar a realidade de cada pessoa ou contexto (Mendonça, 2002; Serrano, 2008). Segundo Mendonça (2002), um projeto constrói-se com a finalidade de mudança, e cabe às pessoas serem os protagonistas do seu projeto de vida. Os projetos em educação e intervenção social devem ser participados e coconstruídos com as pessoas, visando a melhoria das suas realidades e devolvendo e avaliando todas as etapas com as mesmas (Carvalho & Batista, 2004; Serrano, 2008; Timóteo & Bertão, 2012).

Abraçando a ideia do potencial humano e das suas capacidades e liberdade de escolha de um caminho (Guerra & Lima, 2005), este olhar permite, reconhecer que todas as pessoas são capazes de observar a sua realidade de forma crítica e agir sobre ela, fazendo escolhas que visem a melhoria das suas vidas (Carvalho & Batista, 2004; Mendonça, 2002; Timóteo & Bertão, 2012). Para Carvalho e Batista (2004), os projetos de educação e intervenção social têm uma noção pragmática e utópica, que assentam na capacidade de transcendência humana e na crença genuína de mudança. Mendonça (2002) acrescenta que, os projetos têm um conjunto de

particularidades que assentam na responsabilidade e autonomia; na autenticidade; na complexidade; na criatividade; no processo; e, no produto.

Esta noção de projeto de educação e intervenção social agrega todos os indivíduos recetivos à integração reflexiva de um projeto, bem como, as comunidades ou grupos envolventes (Timóteo & Bertão, 2012). Assim, existe uma dupla tarefa: a orientação das ações para o desenvolvimento e envolvimento das pessoas na superação dos seus problemas, atuando no seu cotidiano comunitário e social; e, a transformação da realidade social com ações direcionadas às causas que provocam as desigualdades sociais (Timóteo & Bertão, 2012).

Para que seja possível desenvolver um projeto de educação e intervenção social assente nos pressupostos referidos anteriormente, existe todo um processo que deve ser continuamente refletido e partilhado (Carvalho & Batista, 2004; Serrano, 2008; Timóteo & Bertão, 2012), que passa pelo conhecimento e a descrição da realidade, com indicação dos problemas e necessidades, bem como dos recursos e potencialidades. Torna-se também importante saber e analisar quais as perceções das pessoas sobre a sua realidade, o valor que lhe atribuem e o impacto no seu cotidiano. A explicação/interpretação é o momento para a compreensão das características da realidade e dos problemas, das suas causas e para a formulação de hipóteses, sendo que as explicações permitem traçar planos para a mudança. Para finalizar, o momento das alterações e ajustes permite identificar outras possibilidades, assim como organizar a informação e construir o estudo ou a análise da realidade, fazendo uma priorização para a ação (Cembranos, Montesinos & Bustelo, 2001).

O desenho do projeto passa pela construção de um plano que deve ser contruído com o envolvimento e implicação das pessoas, que pode antecipar os recursos necessários, quem intervém, como se organizam as estratégias e prever toda a orgânica de meios para desenvolver as ações (Mendonça, 2002). Contudo, toda a planificação deve ser mutável e flexível, guiada pelas necessidades e acontecimentos que vão acontecendo ao longo do projeto (Cembranos et al., 2001; Mendonça, 2002).

Relativamente ao papel do investigador, esse tem o dever ético de refletir sobre as suas práticas, respeitando os valores sociais e promovendo a consciencialização de uma sociedade inclusiva,

adequando, assim, as suas intervenções (Mendonça, 2002). Como referem Carvalho e Batista (2004), os investigadores de educação e intervenção social são recorrentemente alvos de uma auto e hetero-reflexão devido a alguns fatores que ainda caracterizam esta prática profissional como um:

(...) processo lento e recente de configuração profissional das incumbências que lhe são inerentes; dificuldade na partilha de funções com outras profissões da mesma área; já existentes ou apenas emergentes; reservas quanto ao esboço de ações sistemáticas em prol de uma intervenção educativa não escolar; peso de uma tradição voluntarista e benévola, entretanto, em crise; instabilidade epistemológica no terreno da fundamentação científica dos respetivos saberes e práticas (Carvalho & Batista, 2004, p. 85).

1.2. INVESTIGAÇÃO-AÇÃO PARTICIPATIVA

Para desenvolver o projeto apresentado no presente Relatório, enquadrando-o na dimensão dos projetos em educação e intervenção social, partiu-se dos pressupostos metodológicos que definem a metodologia de Investigação-Ação Participativa (IAP).

A metodologia que guia os projetos de educação e intervenção social caracteriza-se pela prática reflexiva e pela capacitação e empoderamento das pessoas, objetivando a mudança positiva e a produção de conhecimento (Carvalho & Batista, 2004; Lima, 2003; Timóteo, 2010), desmarcando-se do paradigma positivista, caracterizado pela racionalidade e objetividade (Santos, 1987). O paradigma que emerge em rutura com o passado – sócio-crítico –, abraça a subjetividade dos seres humanos, as manifestações dos contextos sociais, as suas culturas e crenças (Carvalho & Batista, 2004; Santos, 1987), e tenta interpretá-los (aos seres humanos e contextos sociais) através de “métodos qualitativos em vez de quantitativos, com vista à obtenção de um conhecimento intersubjetivo, descritivo e compreensivo, em vez de conhecimento objetivo, explicativo e nomotético” (Santos, 1987, p. 22). Neste sentido, o contacto e a presença nos contextos tornam-se essencial, escutando as pessoas nas suas manifestações de senso comum para a construção de um conhecimento que é coconstruído (Lima, 2003; Timóteo, 2010). A transformação social acontece, assim, *in loco* e com a interação das pessoas e

profissionais, fazendo ambos parte da realidade e sendo ambos essenciais para a produção do conhecimento e para a intervenção (Santos, 1987).

Neste sentido, de acordo com Almeida e Freire (2007), a Investigação-Ação (IA) aborda as situações do cotidiano social com o objetivo de melhorar a qualidade das ações dentro das mesmas. Tais ações devem ser refletidas, discutidas e alteradas, com o fim de modificar as situações do cotidiano. Para tal, os autores fazem referência ao ciclo metodológico a que a IA obedece, caracterizando-se por um processo sistemático de etapas definidas pela “planificação, ação, observação e reflexão” (Almeida & Freire, 2007, p. 28), sendo mantida uma interação entre todas as fases. Para ocorrerem modificações no contexto, torna-se essencial o envolvimento e a interação de todos os atores da ação. Como refere Guerra (2002):

(...) a investigação-ação não constitui tanto uma técnica de recolha da informação quanto uma nova aproximação da investigação, sendo uma modalidade que torna o ator investigador, e vice-versa, e que conduz a ação para considerações de investigação. O seu ponto de partida é particular, já que fundamenta a sua dinâmica sobre a ação, e considera os atores não como objetos passivos de investigação, mas como sujeitos participantes (p. 53).

No caso dos projetos de educação e intervenção social, existe uma coparticipação que integra as pessoas das comunidades com quem se relacionam os interventores. Com isto, procuram-se mudanças democráticas, com a finalidade de alcançar melhores condições de vida para as pessoas das comunidades. Esta participação ativa de todos os intervenientes enquadra-se na metodologia de IAP (Almeida & Freire, 2007; Silva, 1996), resultando “no crescimento interativo dos sujeitos singulares e dos coletivos que contextualizam essa interação” (Nunes, 2008, p. 2). A IAP é uma metodologia que se define por um processo coletivo de participação ativa, em todos os momentos dos intervenientes do contexto (Almeida & Freire, 2007; Lima 2003).

Porém, para um conhecimento mais profundo e real da realidade, torna-se necessário utilizar e adequar diferentes técnicas e procedimentos operacionalizados de acesso e recolha de informação (Ander-Egg, 1990). De seguida, apresentam-se as técnicas utilizadas no âmbito deste projeto, nomeadamente: observação participante, conversas intencionais, análise documental,

entrevistas e grupo de discussão. A observação participante é uma técnica privilegiada para observar os comportamentos no momento em que acontecem. Assim, através do contacto direto, do conhecimento de afirmações não-verbais, da interação e da continuidade por um período significativo, o investigador torna-se (mais) um membro da realidade e vai desenvolvendo a sua interpretação da mesma (Coutinho, 2013; Quivy & Campenhoudt, 1998). As conversas intencionais devem assentar na perceção das pessoas, sendo concretizadas através do diálogo e da interação com as mesmas, conhecendo as suas perceções (Coutinho, 2013). A análise documental relaciona-se com a pesquisa, consulta e análise de documentos implicados com os contextos de intervenção, que transmitem informação relevante para o conhecimento da realidade (Coutinho, 2013). Os registos dos encontros são uma estratégia que apoiam o conhecimento, na análise e reflexão da realidade (Bogdan & Biklen, 1994). A análise de conteúdo possibilita o tratamento das informações recolhidas. É possível recorrer, ainda, a outras técnicas como a entrevista ou o questionário, que também permitem recolher as opiniões e interpretações das pessoas (Quivy & Campenhoudt, 1998). Pode ainda falar-se da análise estatística e das discussões em grupo, acrescentando ainda o registo através de fotografias. De referir que, os recursos à triangulação da informação recolhida através das diferentes técnicas conduzem a um conhecimento mais real e aprofundado da realidade (Coutinho, 2013).

No entanto, importa referir que apesar de todas as ferramentas de operacionalização associados à intervenção/investigação, as características pessoais e humanas do interventor/investigador devem ser tidas em conta e de reflexão sistemática das suas práticas (Carvalho & Batista, 2004; Timóteo & Bertão, 2012).

1.3.AVALIAÇÃO DE PROJETOS: MODELO CIPP

O processo de avaliação de projeto pode ser definido como a realidade social encontrada *versus* a realidade social depois de uma intervenção, com o objetivo de encontrar eventuais desvios entre o plano inicial e os resultados obtidos (Serrano, 2008). No entanto, a avaliação não pode ser uma etapa que conclui o projeto, mas antes um momento para controlar alguns aspetos inesperados ou para alterar objetivos por força das mutações dos próprios contextos quando expostos a ações

definidas anteriormente que possam estar a ser relevantes ou irrelevantes (Serrano, 2008). Porém, muitos projetos sociais negligenciam a avaliação, ainda que seja necessária para apurar como foram conseguidos os objetivos definidos, identificar as fragilidades e as mais-valias no desenvolvimento dos mesmos e refletir sobre os efeitos desejados e indesejados (Cembranos et al., 2001; Serrano, 2008). Neste âmbito, será conveniente planejar a avaliação e construir algum documento de apoio para anotações dos acontecimentos que vão surgindo ao longo das etapas do projeto para tornar o resultado do produto o mais pertinente e real quanto o possível (Serrano, 2008). É nesta lógica de avaliação, que é possível estar constantemente a analisar a informação recolhida, com o sentido de ajustar e melhorar as intervenções desenvolvidas (Cembranos et al., 2001).

Para a avaliação do projeto Stufflebeam e Shinkfield (1995), propõem o modelo CIPP (Context, Input, Process, Product)¹ como processo de sistematização e reflexão do projeto, tratando-se de uma avaliação contínua que permite (re)ajustar procedimentos e ações. A avaliação do contexto – primeira fase do projeto, inicia-se com a análise da realidade, permitindo identificar as necessidades e os problemas das pessoas e comunidades, bem como os constrangimentos e potencialidades. Estes últimos servem de apoio/ferramentas para suprir os primeiros. Nesta fase também se definem as prioridades e o desenho do projeto, propondo objetivos e metas. A avaliação de entrada – revê a coerência do desenho do projeto, definem-se as estratégias a desenvolver, bem como a credibilidade, os ganhos, a eficácia e as limitações do projeto. Podem ser revistos os planos iniciais e adaptar novas estratégias para ir ao encontro das necessidades da realidade sem frustrar nenhum dos atores do projeto. A avaliação de processo é sistemática ao longo do desenvolvimento do projeto e analisa as atividades e ações realizadas, monitorizando se está a acontecer tudo como planeado e identificando os constrangimentos inesperados e se os recursos estão a ser usados de forma eficaz. Esta avaliação serve também para obter informação importante que ajude a desenvolver o projeto como planeado ou se é necessário adequá-lo.

Por fim, a avaliação de produto – avalia os resultados e a eficácia das ações para suprir as necessidades identificadas, reflete sobre o impacto que o projeto teve na realidade e se o mesmo foi pertinente e se terá capacidade de ser reproduzido no futuro noutras realidades (Stufflebeam

¹ Contexto, Entrada, Processo e Produto.

& Shinkfield, 1995). Em síntese, “a avaliação acompanha qualquer prática. Ela não se apresenta, simplesmente, na fase terminal, mas através de diferentes avaliações pontuais, que constituem outras tantas avaliações intermédias, a prática toma melhor consciência daquilo que faz” (Boutinet, 1990, p. 267). A participação das pessoas é a base essencial em todos os ciclos do projeto, que não devem ser encarados como fases a cumprir ou pré-definidas à partida, mas sim como pontos de análise para uma avaliação contínua e permanente (Stufflebeam & Shinkfield, 1995).

2. DESIGUALDADES, POBREZA E CANTINAS SOCIAIS

O presente capítulo pretende enquadrar este projeto nos diferentes conceitos sociais implicados para o seu desenvolvimento, recorrendo a uma revisão da literatura científica mais relevante. Os conceitos abordados são: desigualdades e vulnerabilidades sociais; pobreza e exclusão social; e um olhar sobre as Cantinas Sociais, a sua caracterização como respostas sociais.

2.1. DESIGUALDADES E VULNERABILIDADES SOCIAIS

As desigualdades são uma realidade estruturada e transversal a todas as sociedades, com múltiplas e complexas situações, estando sempre em constante alteração, esgotando-se umas e surgindo outras, transformando-se em termos de intensidade e interpretação subjetiva em cada realidade social (Costa, 2012). As desigualdades sociais interligam-se entre si, de diferentes formas, e podem ser de dimensão económica, social, existencial e política, podendo ter origem material ou simbólico. As mesmas são lidas à luz dos fenómenos sociais, e estes ocorrem em sociedade e são analisados a partir da existência coletiva (Costa, 2012). Estas resultam de uma partilha desigual de recursos e poder, influenciando cada indivíduo no seu papel social. Na maioria dos casos têm origem na desigualdade de oportunidades que cada indivíduo possui em correlação direta às desigualdades de recursos (Costa, 2012; Fernandes, 2013).

Como refere Silva (2015), a desigualdade social projeta a ideia de apropriação ou usurpação privada de bens, bem como de recursos e recompensas, ao mesmo tempo que implica que haja concorrência e luta. Tudo isto imprime uma subjetividade nociva ao Homem contemporâneo, produzindo um forte impacto nas sociedades do mundo, impactando a dimensão individual e coletiva (Araújo, Bridini & Motim, 2013).

Historicamente, as desigualdades sociais na Idade Média eram vistas como um imposto divino, fortemente marcado pela ideia que Deus era o responsável pelas graças dos ricos e pela ausência das graças aos pobres. No entanto, o paradigma social teocrático altera-se em meados do século XVIII, com os filósofos Iluministas a atribuírem a ideia de pobreza por ação do Homem, alterando o paradigma da ação divina (Araújo et al., 2013; Silvia & Sousa, 2012).

Chegada a Era do Capitalismo, o paradigma social baseado em classes sociais, onde o capital se opõe ao trabalho, e em que a hierarquização das classes sociais reforça a desigualdade –, o indivíduo passa a ser definido pela posição económica que ocupa na estrutura social (Araújo et al., 2013). Com este modelo a vingar principalmente no hemisfério ocidental, reforçado pela revolução industrial, a tónica passou a estar na acumulação de riqueza e geração de lucros, com o dinheiro a ser a mais valia e com significado de poder para o bem-estar dos indivíduos (Silvia & Sousa, 2012).

Com a evolução das sociedades ao nível tecnológico e com a globalização económica, as classes detentoras dos diferentes capitais, sejam eles económicos, de formação profissional, cultural ou político, vieram agudizar ainda mais as desigualdades, promovendo, assim, uma dinâmica social mais desigual. Porém, atualmente, estamos perante um novo modelo de desigualdades, muito assente na precarização do trabalho, na insegurança quanto ao futuro e na fragilização das relações sociais. O que tem significado uma forma de desintegração social, expondo, dessa forma, uma maior vulnerabilidade das classes sociais mais baixas (Fernandes, 2013).

Nesse âmbito, importa, agora, abordar o conceito de vulnerabilidade social como resultado das desigualdades sociais. Neste sentido, falar de vulnerabilidades sociais é muito mais do que falar de pobreza, o conceito engloba muitos outros fatores tais como, o desemprego, as dificuldades de inserção social, as doenças, a violência, entre outras. As multiplicidades das vulnerabilidades são de ordem estrutural e podem estar presentes nos primórdios da formação de algumas sociedades, deterioração ou frágeis sistemas democráticos, deficientes planos urbanísticos e insuficientes políticas sociais (Padoin & Virgolin, 2010). Posto isto, Brusek (2006) refere a vulnerabilidade social como um conjunto de fatores sobrepostos de diversas maneiras e em várias dimensões, tornando os indivíduos ou grupos mais suscetíveis aos riscos e constrangimentos do cotidiano.

Tal como descreve Bronzo (2009), a vulnerabilidade social é um resultado negativo da relação entre a disponibilidade dos recursos materiais ou simbólicos dos atores, sejam eles indivíduos ou grupos, e o acesso a estruturas de oportunidades sociais, económicas e culturais que provêm do Estado, do mercado e da sociedade. Confluyente com esta última noção, Castel (1998) defende que o termo vulnerabilidade social abarca situações de risco relativas ao desemprego, à precariedade

do trabalho, à pobreza e à falta de proteção social. As populações vulneráveis são aquelas que se encontram em risco, não simplesmente porque estão expostas aos perigos, mas como resultado da marginalidade em que vivem (Curran, 2018; Cutten, 2009). Porém, a vulnerabilidade social não está presente apenas nos territórios marginalizados e excluídos, sendo possível encontrar em diversas situações na classe média que procura manter o seu padrão de inserção e bem-estar, lutando contra as ameaças de precarização do mercado de trabalho (Castel, 1998).

Neste âmbito, para uma avaliação legítima da vulnerabilidade social é necessário compreender alguns fatores tais como: o território e as suas características biofísicas; a demografia da população; as estruturas sociais e as redes sociais existentes; o enquadramento sociocultural; as políticas sociais de apoio e de desenvolvimento público; e, a atividade económica (Bolin, 2006; Hufschmidt, 2011).

O autor Wisner (1998) acrescenta a esta temática o conceito de risco ou fatores de risco, considerando que os indivíduos ou comunidades tem um conjunto de características que são percebidos como fatores que influenciam a capacidade de estes anteciparem, enfrentarem e recuperarem de acontecimentos impactantes. Com efeito, a vulnerabilidade social pode ser entendida pela probabilidade e mediante as características do indivíduo ou da comunidade de serem afetados pelos riscos inerentes a um acontecimento problemático e pela capacidade de darem resposta a essas situações (Lidskog & Sundquist, 2013; Mendes, 2015; Nascimento, 2011). Já os fatores de proteção permitem fazer face a determinados riscos, ou seja, possibilitam um maior controlo sobre as situações que afetam o bem-estar, e uma maior capacidade para aproveitar um conjunto de oportunidades que surjam no cotidiano nas diferentes dimensões, Estado, mercados e social. Estes fatores de proteção podem ser ativos físicos, humanos e sociais (Katzman, 1999; Vignoli, 2001; Wisner, 1998).

2.2. POBREZA E EXCLUSÃO SOCIAL

Historicamente, a literatura tem o seu primeiro registo oficial sobre a conceção de pobreza em 1975, no contexto europeu, e definia a pobreza como a ausência de recursos tais como: rendimentos, bens e acesso a serviços públicos e privados, que excluía os indivíduos e famílias do direito a um modo de vida minimamente aceitável (Palos et al., 2021). De acordo com as Nações Unidas (1996):

A pobreza envolve mais do que a falta de recursos e de rendimento que garantam meios de subsistência sustentáveis. A pobreza manifesta-se através da fome e da malnutrição, do acesso limitado à educação e a outros serviços básicos, à discriminação e à exclusão social, bem como à falta de participação na tomada de decisões (p. 38).

De acordo com a declaração de Copenhaga elaborada no âmbito da Cimeira Mundial para o Desenvolvimento Social, o conceito de pobreza absoluta “é a privação severa de necessidades humanas básicas tais como comida, água tratada, saúde, informação e abrigo, dependendo não da renda, mas do acesso aos serviços públicos” (Nações Unidas, 1996, p. 38). Por outro lado, o conceito de pobreza relativa faz referência a um fenómeno de desigualdade que reflete a existência de um rendimento mínimo estipulado, mas a ausência de oportunidades e recursos necessários para a integração da pessoa e a obtenção de um status social comparável aos restantes pares e comunidade (Bellù & Liberati, 2005). Este conceito permite analisar dentro de um país, as condições sociais em detrimento das condições económicas.

Contudo, devido à sua natureza multidimensional, existem outras conceções dicotómicas sobre a pobreza. Nesse âmbito, a perspectiva de pobreza objetiva está ligada à tipificação de situações de pobreza, baseada nos padrões do limiar de pobreza, permitindo objetivamente caracterizar as pessoas em situação de pobreza (Rodrigues, Samagaio & Ferreira, 1999). Já a pobreza subjetiva, segundo Costa (1984) é a construção de representações do estado de pobreza produzidas pelos próprios (grupos ou atores sociais), a partir de perspectivas subjetivas no domínio da auto-perceção. Contudo, é possível ainda atender à noção de pobreza rural ligada à baixa produção agrícola e às escassas opções de atividades económicas, caracterizada, ainda, por uma população

mais envelhecida e muito dependente de subsídios estatais. No que toca à pobreza urbana, a mesma destaca-se pelos baixos rendimentos e desemprego, baixas qualificações, situações de precariedade laboral, questões relacionadas com doenças e outras problemas sociais, como a adição de drogas ou álcool e as pessoas com deficiências (Rodrigues et al., 1999).

Com efeito, pobreza em termos gerais é a forma mais extrema de desigualdade social, e o cenário visível de maior exclusão social enquadrado no sistema de classes sociais (Silva, 2008). Este enquadramento deve respeitar o tempo e o espaço de cada sociedade pelos padrões médios de vida, tendo em conta a idiossincrasia de cada civilização (Almeida et al., 1992; Paugam, 2003). O estado de pobreza implica, assim, um conjunto de fatores como a ausência e privação de recursos materiais, a privação de liberdades, direitos e oportunidades fundamentais a cada indivíduo, família ou comunidade (Costa, 2012; Silva, 2009). No entanto, a extinção da privação não significa por si só a resolução da situação de pobreza, podendo a mesma continuar a existir se não for colmatada a falta de recursos materiais (Perista & Batista, 2010). Segundo Fernandes (2013), a pobreza e a exclusão social não são fenómenos naturais, sendo percebidos como um resultado dos (des)funcionamentos das sociedades. A apropriação de maior riqueza por parte da minoria evidencia a falta de equilíbrio nas sociedades e promove a diferenciação para a maioria que fica em condições desiguais.

Neste âmbito, a pobreza é um fenómeno complexo e pode ser perspectivado de diversos ângulos de leitura. Para além dos aspetos culturais, técnicos e de natureza científica é inegável a sua abrangência política. Esta tónica na esfera política está assente nas políticas sociais definidas e dirigidas à situação de pobreza e exclusão, bem como aos modelos políticos que vigoram em cada sociedade. Os pressupostos de cada modelo de governação podem facilitar ou dificultar a erradicação da pobreza e da exclusão social (Costa, 2012).

Neste sentido, importa destacar a Estratégia Nacional de Combate à Pobreza 2021-2030 (ENCP), enquadrada no desafio estratégico de redução das desigualdades, e que prevê um conjunto de ações do governo português para os próximos anos (pelo menos até 2030), refletidas nas políticas reformistas inscritas no Plano de Recuperação e Resiliência (PRR). A abordagem da ENCP assenta numa visão da pobreza como um fenómeno que exige uma atuação integrada das diferentes áreas sectoriais no domínio da intervenção pública, em estreita articulação com o Pilar

Europeu dos Direitos Sociais comprometido num conjunto de metas a atingir até 2030 (Resolução do Conselho de Ministros n.º 184/2021, de 29 de dezembro).

Relativamente à situação de pobreza em Portugal, segundo os dados do Instituto Nacional de Estatística (2021), a taxa de risco de pobreza estava entre os 18,4% em 2020. Atendendo aos rendimentos de 2020, 2,302 milhares de pessoas estavam em risco de pobreza ou exclusão social, o que significou uma taxa de pobreza e exclusão social de 22,4% da população em Portugal. Estes valores significaram um aumento das desigualdades no país, refletidos em todas as regiões, à exceção dos Açores, e com o índice máximo a verificar-se na região Centro (INE, 2021). Neste sentido, Rodrigues (2010) refere que:

A incorporação de uma cultura de pobreza resulta num processo de acomodamento dos mais pobres, face aos benefícios que recebem e aos seus modos de vida, num processo que se torna vicioso e impeditivo da reinserção, quando acompanhado por práticas institucionais desadequadas (p.197).

Segundo Fernandes (2013), a pobreza acontece sempre que uma sociedade gera situações de desintegração social, traduzindo-se, assim, em exclusão. Este estado de exclusão existe tanto nas conceções de desigualdades sociais mais clássicas, que se verificam entre classes sociais, como também na perspetiva das desigualdades mais contemporâneas que encontra no sistema de intra classes um sentimento de exclusão social. O autor refere que trajetórias de vida de diferentes indivíduos com as mesmas formações académicas ou profissionais, encontram no sucesso de uns e no fracasso de outros o significado de exclusão (Fernandes, 2013).

Segundo Costa (2015), a versão original de exclusão social, construída pelo sociólogo francês Robert Castel, deriva de um processo de marginalização extremo que produz uma quebra nos laços entre os indivíduos e os sistemas sociais, principalmente e com maior impacto os laços com o mercado de trabalho, familiares e a rede de amigos, numa lógica efetiva. Com efeito, a exclusão social tem como principal catalisador a agudização das desigualdades, resultando de uma desarticulação entre os diferentes indivíduos e partes da sociedade, motivando uma esterilização da participação numa esfera de benefícios essenciais que caracterizam uma pessoa com plenos direitos na sociedade, em oposição com a noção de integração social (Capucha, 1998).

Posto isto, a exclusão social é um fenómeno ligado a diversas dimensões sociais que contribuem para a produção do excluído. De entre essas dimensões coexistem, o desemprego, a marginalização, a discriminação, a pobreza, entre outras. O excluído encontra-se fora dos universos materiais e simbólicos, acumulando um conjunto crescente de rejeição, que culminará na integração de um sentimento de autoexclusão (Fernandes, 1995). É na dimensão do domínio do simbólico que a exclusão se assume pela transformação da identidade do indivíduo, inevitavelmente marcada por um sentimento de inutilidade, ligado à sua própria incapacidade de ultrapassar os obstáculos e os processos que provocam e/ou acentuam a sua exclusão (Rodrigues, et al., 1999).

Desta forma, tal como refere Rodrigues e colaboradores (1999), “o facto de a exclusão ter um carácter cumulativo, dinâmico e persistente” (p. 65), pela manutenção intergeracional e pelo aparecimento de novas formas de exclusão, que promovem a persistência, “constituindo simultaneamente causa e consequência de múltiplas rupturas na coesão social, implicando manifestações de dualismos e de fragmentação social” (Rodrigues et al., 1999, p. 65).

Neste âmbito, a configuração da exclusão remete a sua conceção aos processos de desintegração social, caracterizados pela quebra de laços de solidariedade e risco de marginalização; à desintegração do sistema de rendimentos (mercado de trabalho); e à desintegração das relações sociais e familiares, com o aparecimento de novos sistemas familiares mais vulneráveis (famílias monoparentais) e enfraquecimento das redes de apoio familiares e comunitários (Rodrigues et al., 1999).

Já o conceito de inclusão social, segundo Rodrigues et al. (1999), está intimamente ligado ao conceito de integração social, não podendo, pois, dissociar-se deste. A integração pressupõe uma participação ativa e o exercício do direito de cidadania, na atividade de grupos sociais organizados, que são fundamentais na estabilização das situações de trabalho, família e sociais. A inserção social é a ação de levar as pessoas, famílias e grupos em situações de pobreza e exclusão social a iniciar os processos que conduzam ao acesso dos direitos de cidadania e participação social, com o auxílio das instituições que ofereçam essa possibilidade ajudando o processo. No entanto, o autor Sasaki (1997), discorda desta noção indissociável de inclusão e integração, e refere que integrar é inserir uma pessoa que deve ser preparada para conviver com a sociedade, ou seja, a

pessoa tem que se adaptar à sociedade. Por outro lado, a inclusão é entendida pelo mesmo autor como um movimento de mudança na sociedade para que as pessoas possam desenvolver as suas vidas no pleno direito do exercício da sua cidadania.

Decorrente de processos de inclusão, a participação comunitária pode ser identificada como um processo de decisão a favor da comunidade, implicando o envolvimento afetivo nos processos de decisão da comunidade ou grupos, que valoriza e abre espaço para uma voz ativa e que realça a importância do empoderamento das pessoas (Ornelas, 2003). Esta ideia de empoderamento eleva a capacidade nas tomadas de decisão, no acesso aos recursos e ao conhecimento proveniente do processo de desenvolvimento, assim como, o acesso aos benefícios oriundos desse maior conhecimento (Ornelas, 2003). Neste sentido, a participação comunitária reflete uma vontade sentida pelas pessoas ou grupos, sendo essencial para a prática de uma cidadania ativa e que respeita as necessidades individuais e coletivas.

2.3. CANTINAS SOCIAIS

O Estado-Providência em contexto democrático tem como funções a garantia dos direitos e liberdades dos cidadãos e a responsabilidade de desenvolver um conjunto de políticas em diferentes âmbitos da sociedade que são conhecidas como: políticas sociais, políticas de controlo financeiro e políticas que intervenham no sentido da regulação dos mercados, redistribuindo os recursos que deles emergem. O Estado tem assim o dever de garantir o bem-estar social e económico a todos os cidadãos (Rodrigues, 2010). Neste âmbito, a ideia de bem-estar social encontra-se intimamente associada à de justiça social, direcionada no sentido de garantir os direitos que conduzem ao bem-estar dos indivíduos do ponto de vista social e económico, com a premissa de assegurar a existência de um nível de vida que reflita os padrões da sociedade (Matos, 2014).

No âmbito do Estado-Providência, as políticas sociais promovem uma ação sobre meios e fins, que motivam mudanças de práticas, de comportamentos, de sistemas e situações, orientadas sobre uma ação tendo em vista a resolução de problemas (Titmuss, 1974).

Na sociedade portuguesa, o Estado-Providência tem uma evolução significativa com políticas de proteção social a partir de 1971, no entanto, foi em 1974 que ocorreu a institucionalização das políticas que concederam o alargamento da proteção social a toda a população, inclusivamente, aos não trabalhadores que eram financiados pelo Estado (Rodrigues, 2010). Com a Constituição Portuguesa, em 1976, houve o alargamento dos direitos culturais, políticos, civis e sociais, em que se baseia o Estado-Providência e uma sociedade democrática que fez enaltecer o direito ao trabalho, ao emprego, à assistência material no desemprego, ao salário mínimo, ao subsídio de férias, à Segurança Social, à criação de um sistema nacional de saúde, à habitação, à educação e à cultura (Rodrigues, 2010).

Partindo de um dos subsistemas da Segurança Social – a Ação Social –, que procura através de diferentes respostas sociais: cantinas sociais; centros comunitários; centros comunitários integrados em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS); e centros de saúde –, prestar apoio à população em geral, com o objetivo do desenvolvimento local (Rodrigues, 2010). Com efeito, estas respostas sociais procuraram ajudar os indivíduos a exercer os seus direitos de cidadania; fomentar a participação das pessoas, famílias e grupos; dinamizar e envolver os parceiros locais a promover a criação de novos recursos; desenvolver atividades dinamizadoras da vida social e cultural da comunidade; promover a inserção social de pessoas e grupos mais vulneráveis; responder às necessidades concretas da população; e, gerar condições para a mudança, ao mesmo tempo que se combate a situação de pobreza e exclusão social (Instituto da Segurança Social, 2014).

Neste âmbito, e particularizando os programas de apoio ao desenvolvimento social orientados para a alimentação, que incluem o Programa Comunitário de Ajuda Alimentar ao Carenciado (PCAAC), tal como as respostas sociais – Cantinas ou Refeitórios Sociais e Ajudas Alimentares –, constituíram uma resposta para combater a extrema pobreza e exclusão social em Portugal. Devido à incapacidade de indivíduos e famílias fazerem face às suas necessidades alimentares, por não conseguirem adquirir alimentos de qualidade ou em quantidade suficiente é revelador de fenómenos de insegurança e pobreza alimentar (Truninger & Teixeira, 2013).

Para fazer face às situações de vulnerabilidade alimentar ao nível da União Europeia (UE) foi criado o Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC), que surgiu em

substituição do PCAAC, sendo financiado pelo Fundo Europeu de Auxílio aos Carenciados (FEAC). A finalidade deste Programa visa apoiar a carência alimentar e promover estratégias de promoção de autonomia, empoderamento e qualificação dos beneficiários, num estreito acompanhamento, que tem como objetivo a redução das dificuldades e a participação na promoção da inclusão social (Botelho, Pinto, Almeida & Pereira, 2016). Por sua vez, o FEAC financia toda a logística de distribuição de alimentos, que são disponibilizados às entidades públicas, que por sua vez os fazem chegar às instituições públicas e IPSS que trabalham em cooperação com o Estado, para distribuir às famílias e pessoas mais carenciadas. Os recursos alimentares são em formato de cabaz ou como refeições (Botelho, Pinto, Almeida & Pereira, 2016).

Segundo o *site* oficial da Segurança Social (2022), as Cantinas Sociais são uma “resposta social destinada ao fornecimento de refeições, a pessoas e famílias economicamente desfavorecidas, podendo integrar outros serviços, nomeadamente de higiene pessoal e tratamento de roupas”. Relativamente aos objetivos definidos, segundo a mesma fonte, as CS são uma resposta que deverá garantir alimentação à população carenciada, promover a autoestima através da prática de hábitos de higiene, sinalizar e diagnosticar situações, tendo em vista um encaminhamento.

As Cantinas Sociais não são uma resposta social recente, nem exclusiva em Portugal. Aliás, as Cantinas Sociais soviéticas nos anos 30, confirmam a longevidade deste instrumento de apoio alimentar social (Moreira, Fernandes & Mourão, 2019). Segundo Nérard (2014), estas cantinas eram locais de alimentação saudável e espaços marcadamente políticos, com práticas educacionais de formação cívica. Em plena crise alimentar, estas estruturas na região soviética eram essenciais para os trabalhadores, pois, eram o único local que permitia ter uma refeição regular. Porém, as Cantinas Sociais soviéticas tinham muitas carências estruturais, desde a falta de recursos materiais para a conservação dos alimentos, à falta de pessoal especializado na confeção das refeições e de utensílios de cozinha. As instalações eram muito frágeis e a qualidade da comida era posta em causa por alguns trabalhadores (Nérard, 2014).

Na realidade brasileira, as Cantinas Sociais têm o nome de Restaurantes Populares e integram o Programa de Rede de Equipamentos Públicos de Segurança Alimentar e Nutricional. Estas estruturas sociais foram criadas para promover o acesso a uma alimentação equilibrada e

regulada, diminuindo as situações de insegurança alimentar, dirigida à comunidade mais vulnerável, com um custo acessível (Padrão & Aguiar, 2018). Apesar dos Restaurantes Populares responderem às necessidades de insegurança alimentar das comunidades mais pobres, estas respostas sociais não modificam as situações de vulnerabilidade e de pobreza dos frequentadores do Programa (Padrão & Aguiar, 2018). A gestão destas respostas sociais no Brasil são de carácter público, sem restrições no acesso aos seus cocidadãos, prescindindo de mecanismos e de critérios, considerando a perspetiva do direito à alimentação e à proteção social (Padrão & Aguiar, 2018).

Com a chegada da crise económica de 2008, o Estado Português sentiu a necessidade de criar uma rede solidária de Cantinas Sociais, no âmbito do Programa de Emergência Alimentar (PEA) para fazer face a uma situação de emergência social proveniente da grave crise económica e social. Este programa de apoio social teve como pretensões assegurar a indivíduos e famílias mais necessitadas o acesso a refeições diárias gratuitamente (Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, 2016). Para o PEA acontecer foi estabelecido um acordo de cooperação entre a Confederação Nacional das Instituições Particulares de Solidariedade Social, a União de Misericórdias Portuguesas e a União Mutualidades Portuguesas. Este acordo permitiu o reforço de respostas no plano alimentar com mais serviços e número de pessoas a poderem beneficiar desta medida. Com o número de Cantinas Sociais a subir de 62, até 2011, para 950 com o programa em vigor a partir de 2012 (Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, 2016). Neste âmbito, para o desenvolvimento do PEA, as Cantina Sociais foram de extrema importância, assumindo mesmo o papel fundamental do Programa (Moreira, Fernandes & Mourão, 2019).

Todas as IPPS que tivessem condições para aderir à rede solidária de Cantinas Sociais tinham a comparticipação do Estado em 2,50€ por refeição contabilizada ao final do mês, obedecendo ao número total de refeições definidas no acordo de cooperação. No entanto, estas refeições podiam ser cobradas às pessoas beneficiárias do programa até ao valor de 1€, mediante os rendimentos familiares, ficando ao critério de cada instituição a cobrança ou não pelo fornecimento da refeição. As pessoas beneficiárias desta medida eram definidas pelas instituições pertencentes à rede de apoio, no entanto, tinham de obedecer aos critérios preferenciais definidos nos acordos de cooperação. A população definida contemplava: Idosos com baixos rendimentos, as famílias

expostas ao fenómeno do desemprego ou filho a cargo e as pessoas com deficiência ou com dificuldades de integração no mercado de trabalho (Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, 2016).

As refeições eram fornecidas em regime de *take-away* para os indivíduos e famílias usarem as suas habitações para o consumo das refeições, no entanto, algumas instituições forneciam as refeições nas suas próprias instalações. Esta resposta social não abrangia as pessoas que já beneficiavam de apoios por outras estruturas sociais no âmbito da alimentação, e foi uma medida excecional para este período de maior carência económica e social, sendo assim percebido como uma resposta integrada no PEA com carácter transitório (Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, 2016).

O PEA foi assim concebido, apresentando um carácter de inovação no modelo de intervenção social com a estreita articulação e colaboração das IPSS, considerando que estas reúnem condições essenciais e primárias para a intervenção no terreno, sendo assim possível responder a situações de emergência social, intervindo nas situações de privação. O recurso aos acordos de cooperação com as IPSS foi considerado assim um reflexo da mudança de paradigma quanto à intervenção do Estado. Neste sentido, a resolução de problemas de cariz de emergência através da resposta imediata do Terceiro Sector é a alternativa escolhida para uma intervenção pública de fundo e estrutural nas diversas áreas de intervenção social (Matos, 2014).

Face ao desenvolvimento do PEA, foram realizados alguns estudos no sentido de avaliar o impacto do Programa. Os estudos observados (Almeida, 2016; Fernandes, 2015; Moreira, Fernandes & Mourão, 2019) indicaram que o PEA teve uma enorme adesão pelo número de IPSS e Santas Casas da Misericórdia a participarem no programa. Os estudos também consideraram que a medida respondeu à necessidade básica da alimentação das pessoas e famílias mais vulneráveis; e a proximidade das IPPS às pessoas na comunidade facilitaram o acesso destas ao programa pela agilidade de processos e menor burocratização.

Por outro lado, os resultados destas investigações indicaram que os modelos de Cantinas Sociais não respondem a uma série de necessidades psicossociais das pessoas e famílias beneficiárias do programa. Algumas IPPS têm dificuldade de atuação em zonas geográficas do interior do país,

onde as áreas habitacionais estão mais dispersas, tornando estas zonas excluídas ou com respostas sociais mais carenciadas (Almeida, 2016; Fernandes, 2015; Moreira, Fernandes & Mourão, 2019). Os mesmos autores sublinham que este modelo de resposta/medida social a médio e longo prazo pode criar hábitos de subsistência menos positivos, devido à dependência desta resposta. Com efeito, esta medida social pode tornar-se perversa porque a dependência da resposta gera parca motivação na procura de alternativas mais positivas que promovam a autonomia e o empoderamento. Porém, estas não são as únicas limitações que os estudos suprarreferidos apontam, neste sentido, importa referir o elevado número de pessoas em lista de espera e uma oferta limitada de refeições (uma por dia, cinco vezes por semana); o financiamento insuficiente do Estado por refeição (2,50€) para fazer face às despesas da cantina; a ausência de rastreios de saúde física e mental; a inexistência do desenvolvimento de estratégias de promoção autoestima e reconfiguração da autoimagem ; e por fim, a comunicação e o estabelecimento de sinergias pouco regulares e frágeis entre as várias respostas e parceiros sociais.

2.4. CANTINAS SOCIAIS: INOVAÇÃO OU EXCLUSÃO SOCIAL

Com a transferência de competências de âmbito social do Estado para os organismos do Terceiro Setor, baseado numa relação de parcerias cooperativas, que consubstanciam objetivos e interesses comuns e dividem responsabilidades e obrigações, tem-se assistido à dissolução do monopólio da Ação Social centrado no Estado Central (Oliveira, 2015). Essa delegação de competências está aportada num conjunto de fatores de mudanças no modelo de atuação do Estado Providência em matéria de proteção social.

Neste sentido, fatores como: a maior proximidade às pessoas – que permite a identificação de necessidades e uma ação à priori mais individualizada; o estabelecimento de relações de confiança; e, o trabalho em rede com instituições públicas ou privadas promotoras do desenvolvimento de uma maior coesão social são alguns dos fatores que sustentam as mudanças na atuação do Estado na área da proteção social (Almeida, 2011).

Contudo, estes fatores têm que favorecer o desenvolvimento de uma atuação coparticipada entre os elementos técnicos das organizações do Terceiro Setor e os beneficiários das respostas sociais, possibilitando um modelo de trabalho social mais democrático e que potencia o empoderamento das pessoas (Pestoff, 2012), almejando a independência das prestações sociais ou doações (Salamon & Anhein, 1997). Reunidos estes fatores, esta delegação de competências do Estado para o Terceiro Setor leva a que esta parceria seja vista como uma inovação social (Abreu & André, 2006).

Segundo Lévesque (2002), a inovação social corresponde a um conjunto de propostas socioeconómicas que visam a promoção do maior bem-estar dos indivíduos, face aos problemas sociais, e que liga a dimensão social à dimensão económica. Todavia, é no âmbito dos processos que esta assume maior relevância, visto que a própria ideia de mudança social como transformação das relações de poder está associada a processos, bem como a inclusão social e a capacitação dos beneficiários das políticas locais dirigidas a esses fins (Abreu & André, 2006).

Neste âmbito, as organizações do Terceiro Sector parecem ter sido as mais indicadas para assumir a rede de Cantinas Sociais, uma vez que, permitiram fazer chegar refeições às pessoas mais vulneráveis, de forma gratuita ou a preços mais acessíveis (dependendo dos rendimentos), pela flexibilização de processos (pouco burocráticos) e pela fácil adaptação a situações mais complexas (como nos casos das IPSS subcontractadas pelas IPSS com acordo cooperativo, para fazer chegar as refeições às zonas mais distantes). Deste ponto de vista, as Cantinas Sociais parecem reunir fatores inovadores na resposta à situação de pobreza, no âmbito da alimentação em Portugal (Almeida, 2016).

Porém, segundo um estudo realizado por Almeida (2016), que entrevistou alguns diretores técnicos de algumas IPSS, revelou que este modelo de Cantina Social não promove a inclusão social, pela sua atuação isolada e por ser gerador de dependência da resposta social. No mesmo âmbito, os diretores entrevistados também referem que muitos dos beneficiários das cantinas já recebem outros rendimentos sociais há anos e não conseguem sair da situação de pobreza, como tal, as Cantinas Sociais vêm agudizar a situação de pobreza, promovendo uma satisfação imediata, mas que não oferece um caminho de autonomização (Almeida, 2016).

Concomitantemente, importa destacar a ideia deixada pelos autores Darmon & Drewnowski, (2008) sobre os programas de apoio alimentar, que referem que em situações economicamente difíceis o acesso à alimentação apropriada e o combate à insegurança alimentar só é conseguido através de uma diversidade e qualidade nos alimentos distribuídos. Por outro lado, existem poucos estudos que avaliem a qualidade alimentar destas respostas centradas na alimentação, bem como a relação daquilo que é distribuído, efetivamente consumido *versus* as necessidades alimentares reais das pessoas que beneficiam destes apoios (Botelho, Pinto, Almeida & Pereira, 2016). Importa referir que, um dos estudos já mencionados, refere a falta de avaliação e de supervisão das condições das Cantinas Sociais por parte do Estado (Moreira et al., 2019). Neste âmbito, o projeto SIMETRIA: *Promoção da Igualdade Nutricional e Social* (2016), destacou a necessidade de inclusão de profissionais da área da nutrição para uma intervenção na insegurança alimentar e a falta de competências e tempo de alguns atores sociais para o desenvolvimento de uma implementação de práticas de promoção de uma alimentação adequadas nas suas organizações.

Em suma, o modelo atual das Cantinas Sociais reflete movimentos de exclusão social, que como refere Capucha (1998) agudizam as desigualdades, resultando de uma desarticulação entre os diferentes indivíduos e partes da sociedade, motivando uma esterilização da participação numa esfera de benefícios essenciais que caracterizam uma pessoa com plenos direitos na sociedade, em oposição com a noção de integração social. Esta última definição pode encontrar sentido prático na limitação das refeições diárias nas Cantinas Sociais, na dependência das respostas, pela acomodação da rotina e ausência de práticas de autonomização, ou pela falta de extensão destas respostas nas zonas interiores, gerando isolamento social. Apesar do modelo cumprir a necessidade humana básica – disponibilizar refeições – é uma ação isolada, sem práticas de intervenção psicossocial no desenvolvimento da inclusão social. O Estado também parece demitir-se totalmente da sua parte do acordo cooperativo, negligenciando a supervisão do funcionamento das cantinas, expondo, assim, os frequentadores das respostas a situações passíveis de maior vulnerabilidade pela ausência de avaliação da qualidade dos serviços prestados pelas organizações do Terceiro Setor (Martinelli, 2012).

3. CONHECIMENTO E ANÁLISE DA REALIDADE

O presente capítulo descreve a caracterização do contexto e a análise da realidade, tendo como mote a caracterização do contexto, os primeiros contactos estabelecidos com as pessoas e a apresentação dos participantes do presente projeto. Para transformar a realidade social implica conhecer o contexto. À medida que o conhecimento se torna mais profundo aumentam as possibilidades de transformação, e é a partir da auscultação e do envolvimento das pessoas que fazem parte dessa realidade que se coonstrói o conhecimento sobre a mesma. As pessoas no centro da construção, da qual resulta a caracterização da realidade apresentada neste capítulo.

3.1. CARACTERIZAÇÃO DA CANTINA SOCIAL

Esta caracterização da Cantina Social não poderia iniciar-se sem uma breve descrição histórica da instituição onde está integrada a resposta social – Cantina Social – que foi o contexto para a construção e o estabelecimento de contactos intencionais com todos os atores que participaram no presente projeto.

A instituição nasceu nos anos noventa do século XIX, sendo fundada por via de duas associações internacionais já existentes, uma delas localizada na Alemanha e outra na Suíça. Atualmente, existem delegações em vinte e quatro países, espalhadas pelos quatro continentes. Em Portugal, a sua fundação remonta ao início do séc. XX, e, tal como o seu antepassado internacional, tem uma forte ligação à igreja católica com a finalidade da proteção de jovens mulheres.

O princípio das suas intervenções foi na cidade do Porto, especificamente na baixa portuense. A sua atuação iniciou-se pelo desenvolvimento de formações nas áreas das artes e ofícios femininos, bem como na inclusão de mulheres nos serviços de gares, em duas estações ferroviárias de referência da cidade do Porto. Posteriormente, a associação criou Lares de Acolhimento para jovens que tivessem de estudar, trabalhar ou por questões de desagregação familiar, necessitavam de abrigo. Décadas depois, inaugurou o primeiro Centro de Acolhimento Temporário com a finalidade de acolher e acompanhar mulheres, jovens mulheres e famílias monoparentais.

Atualmente, a associação é reconhecida dentro dos parâmetros legais como uma IPSS, com registo na Direção Geral da Segurança Social (DGSS), encontrando-se integrada no plano geral das IPSS e coopera em articulação com a Segurança Social (SS) através de um Acordo de Cooperação.

Após este primeiro enquadramento histórico, importa descrever a atualidade da instituição. A instituição desenvolve o seu trabalho social a partir de três respostas: a Comunidade de Inserção – que presta apoio a mães solteiras, mulheres com ou sem filhos em risco social, privadas de condições mínimas de habitação, desinseridas do seu meio familiar e/ou vítimas de maus tratos físicos e/ou psicológicos; o Apartamento de Autonomização – no máximo para cinco jovens do sexo feminino com idade superior a quinze anos e até aos vinte e um, visando a integração num projeto de educação e formação com o objetivo de empoderar as jovens com competências e estratégias que lhes permitam a autonomia de vida; e, a Cantina Social – destinada a pessoas que apresentam vulnerabilidades socioeconómicas e que necessitam de uma resposta de alimentação imediata, com sinalização de outras instituições sociais, pela SS ou por iniciativa própria.

Importa, agora, apresentar com maior detalhe e profundidade o contexto escolhido para o desenvolvimento do presente projeto, a Cantina Social. Esta Resposta Social localiza-se na baixa da cidade do Porto, num beco sem saída e de fácil acesso a todos os transeuntes. Do ponto de vista do exterior, o edifício tem aspeto rústico, com a fachada em pedra e com um enorme portão verde em ferro. A indicação da instituição encontra-se no canto superior do lado direito do portão, mencionada numa placa com as letras iniciais da associação. O espaço é composto por um enorme átrio de entrada; uma sala de atendimento; um escritório onde está toda a informação dos processos dos frequentadores ou documentos inerentes ao funcionamento da Cantina Social – informatizada ou em dossiês – que é, também, o espaço de trabalho da equipa técnica; uma casa de banho para pessoas com mobilidade reduzida; e, um anexo para armazenamento de roupas doadas.

Na zona interior, encontra-se a cozinha que está dividida em zona de confeção de comida e de pastelaria; um balcão comprido; uma sala de refeições; e, uma sala ampla e seccionada, onde estão os produtos alimentares e as arcas frigoríficas para armazenamento. De um modo geral, o

edifício contempla diferentes zonas para a operacionalização das diferentes tarefas desenvolvidas na Resposta Social.

Relativamente aos recursos humanos que desenvolvem as práticas diárias na instituição, destaca-se: a equipa técnica constituída pela AS, um ecónomo/motorista, uma administrativa/chefe de compras; e, a equipa de operacionais constituída por duas cozinheiras, duas ajudantes de cozinheira, duas auxiliares de balcão, uma auxiliar de serviços gerais e voluntários.

A Cantina Social está aberta seis dias por semana, de segunda-feira a sábado, e inicia o serviço de almoços às doze horas e termina às catorze, mas o último frequentador tem que entrar às treze e quarenta. No entanto, a AS está presente até às dezassete e trinta para qualquer tema trazido pelos frequentadores ou atendimentos para novas admissões.

Tal como o nome indica, a Cantina Social ou Refeitório Social como será referido alternadamente no presente relatório, disponibiliza refeições – almoços e reforços de refeições – a pessoas que vivem em condições socioeconómicas vulneráveis e que não conseguem fazer face às suas necessidades de alimentação. No momento da realização do presente projeto, a Resposta Social dava apoio a setenta e cinco pessoas, as mesmas podiam chegar à associação através da sinalização de diferentes instituições de carácter social ou de saúde, SS, ou por iniciativa própria. Esta última possibilidade acontecia pelo feedback dado pelos pares nas carrinhas de distribuição de comida ou por indicação de amigos. Relativamente à admissão das pessoas que começam a frequentar a cantina, essa era feita pela AS, depois da realização de um atendimento, onde a técnica procura saber algum historial biossocial da pessoa: se frequenta ou frequentou alguma instituição/resposta social; quem indicou a instituição – no caso de não ser encaminhamento ou mediação – ; que atividades faz durante o dia; se tem alguma adição; qual a condição de habitabilidade ; e, se está a trabalhar, desempregado ou reformado. Posteriormente, a AS explica aos possíveis frequentadores as condições para a integração na instituição; a condição socioeconómica que tem em consideração os rendimentos face às despesas mensais e que traduzam uma situação de vulnerabilidade – esta informação permite enquadrar as pessoas nos diferentes escalões de apoio prestado pela SS, que estavam entre o primeiro escalão, gratuito, e o quinto, que tinha o custo máximo de um euro por refeição; as regras de funcionamento e o

horário da cantina; e, por fim, os documentos expostos relativos às regras, direitos e deveres. Importa acrescentar que, o menu semanal é exposto na zona interior da instituição, junto ao portão. De acordo com o regulamento interno da instituição, as pessoas têm o dever de informar antecipadamente a não comparência, sendo que a não justificação poderá colocar em causa a frequência na Cantina Social. A não comparência durante sete dias seguidos, sem justificação, poderá implicar a exclusão do serviço de refeições.

A instituição tem como principal parceiro a SS, que assegura o pagamento de grande parte dos vencimentos de toda a equipa do refeitório, bem como subsidia todas as refeições, ou parte delas, aos frequentadores. No entanto, e para fazer face a todas as responsabilidades e despesas, a instituição desenvolveu um negócio social – confeção de pratos tradicionais portugueses (petiscos e doçaria tradicional) e venda a pessoas ou empresas particulares, acordos de cooperação com outras instituições de responsabilidade social, e em eventos que a instituição esteja presente.

Importa, ainda, acrescentar que também existem doações feitas pelo Banco Alimentar e por outras entidades particulares. Todavia, o maior contribuinte de doações é o Banco Alimentar que disponibiliza todas as semanas muitos bens alimentares.

Considerando as vozes dos frequentadores com as quais existiu contacto, em conversas intencionais decorridas individualmente, os mesmos não apresentaram qualquer referência negativa às condições do edifício ou aos elementos da equipa que desenvolvem o trabalho na Cantina Social.

3.2. ASSISTENTE SOCIAL E EQUIPA

Embora já tenha sido mencionado, no subcapítulo anterior, os elementos que constituem a equipa de profissionais que desenvolvem o trabalho na Cantina Social, importa, agora, descrever as suas funções e perspetivas sobre o contexto.

A responsável pela coordenação de toda a resposta no terreno é a AS, tendo integrado a instituição desde 2019, nessa altura em regime de part-time. No entanto, e com a chegada da

Pandemia e os confinamentos gerais, a diretora técnica da instituição definiu que a AS passaria a integrar a Cantina Social a tempo inteiro para fazer face aos múltiplos pedidos de ajuda de carências socioeconómicas emergentes da situação pandémica.

Neste contexto, a AS ficou responsável por toda a orgânica da resposta: admissão de novos frequentadores; atendimento social – estabelecimento de sinergias com outras instituições de cariz social, técnicos de gestão de casos ou estabelecimentos de saúde, na procura de responder a necessidades instrumentais trazidas pelos frequentadores; coordenação das funções da equipa – ecónomo, cozinheiras, ajudantes de cozinha, auxiliar de balcão e serviços gerais e voluntários; divulgação e rentabilização do negócio social; validação da entrada dos frequentadores e recebimento do valor das refeições, quando aplicável; apresentação de candidaturas a projetos sociais, que visam a promoção de cuidados de saúde dos frequentadores ou a melhoria e reabilitação dos espaços da Cantina Social; elaboração do plano anual das necessidades de formação; e, responsável pela *Hazard Analysis and Critical Control Point* (HACCP).

De acordo com as conversas intencionais estabelecidas com a AS, as funções referidas anteriormente condicionam o seu tempo útil para o desenvolvimento de um trabalho mais social e próximo das pessoas. Acrescentando, ainda, que a falta de recursos humanos que a equipa apresenta, face a todas as responsabilidades diárias, também contribui para a dificuldade em desenvolver outro tipo de resposta social.

No entanto, apesar do excesso de funções ser percebido como um constrangimento pela AS, quando refere que, “é muito trabalho no Negócio Social”, vai desenvolvendo algumas iniciativas identificadas pela própria como necessárias para os frequentadores e para a preservação e melhoria das instalações da Cantina Social. Como exemplo, destaca-se o projeto elaborado e pensado pela AS, que estabeleceu uma parceria com uma empresa privada de matérias de construção para a requalificação do átrio do refeitório. Outro exemplo demonstrativo da proximidade com os frequentadores foi o projeto “prevenir-capacitar-incluir” desenvolvido pelo “Mundo a Sorrir”, uma organização de cuidados e tratamentos ao nível da saúde oral (Para mais detalhe ver Apêndice A).

Estas e outras iniciativas – intermediação com entidades privadas para assegurar os cuidados de saúde ou a articulação com outras Respostas/Projetos Sociais – marcam positivamente a perceção de alguns frequentadores ou ex-frequentadores sobre a AS. Tal como referiu a ex-frequentadora, senhora A, a AS tinha sido fundamental numa fase da sua vida. Que sentia AS como um suporte na sua vida, e que a mesma a tinha ajudado a integrar o projeto “Porto Sentido”. Importa, também, destacar a voz do senhor J, que elogiou AS, nas nossas conversas intencionais, referindo que a mesma o tinha “ajudado a conseguir a prótese do pé e a bota que usava, de forma gratuita”.

Importa destacar, ainda, outras necessidades e problematizações que a AS aponta no desenvolvimento do seu trabalho e do *status quo* das respostas sociais, em geral. Neste sentido, a AS refere ter algumas dificuldades na elaboração e apresentação de projetos financiados para diferentes apoios à Cantina Social, e acrescenta que os que desenvolve são sempre “em cima do fim da data”. A AS declara a necessidade de formação para desenvolver as competências necessárias. Referenciado pela AS nas conversas intencionais é a “falta de reflexão dos técnicos em grupo”, aludindo à ausência de diálogo entre as estruturas sociais de respostas e as necessidades das comunidades mais vulneráveis.

Prosseguindo com a descrição dos outros elementos da equipa, as funções desempenhadas pelo ecónomo vão muito para além disso mesmo – gestão de compras e stocks dos alimentos da cantina; recolha e receção de donativos alimentares, principalmente do Banco Alimentar Contra a Fome; emissão de notas de encomendas a fornecedores e a clientes do Negócio Social; conferência de faturas; e, funções de motorista, assegurando o transporte das refeições para as outras respostas da associação e deslocando-se à central de compras das IPSS. Importa acrescentar, ainda, que é o elemento mais antigo a desempenhar funções no contexto e, como tal, é quem substitui a AS quando a mesma não está presente no Refeitório Social. Principalmente, na coordenação de funções do pessoal da cozinha e auxiliares e na gestão das entradas e necessidades dos frequentadores na cantina.

Para finalizar a caracterização dos restantes elementos da equipa técnica, importa referir as funções da administrativa/chefe de compras, a qual gere o capital financeiro destinado às encomendas na central de compras; valida financeiramente possíveis intervenções nas

infraestruturas da cantina social; trata das admissões dos elementos que integrem a equipa; e, assegura o processamento de salários. Tal como AS e o ecónomo, também assume funções no Negócio Social.

No que toca à equipa de operacionais, as cozinheiras e ajudantes de cozinha desenvolvem as funções de cozinha e pastelaria, tanto na resposta social como no Negócio Social. Aliás, as cozinheiras consideram que, “nós somos o negócio”, indicando que têm uma cota parte muito importante na existência do Negócio Social. Importa acrescentar, ainda, que as cozinheiras elaboram, juntamente com AS e uma voluntária com formação superior em nutrição, os menus semanais do Refeitório Social. Relativamente às auxiliares de balcão e serviços gerais, estas são o rosto principal no momento da dinâmica das refeições. Contactam diretamente com os frequentadores, quando estes vão levantar o tabuleiro da refeição, tendo sempre o cuidado de irem ao encontro dos seus pedidos (quantidades de comida, temperos e outros). Demonstram sempre amabilidade e respeito pelos frequentadores, saudando-os e desejando-lhes uma boa refeição. Estas auxiliares também limpam as mesas depois de usadas e transportam os tabuleiros das refeições usados para a zona de limpeza.

Por fim, importa destacar o trabalho desenvolvido pelos treze voluntários da Cantina Social. Na sua maioria, são estudantes das áreas de Serviço Social, porém, também existem elementos com formação superior nas áreas de direito e nutrição. Por vezes, desempenham funções ligadas às suas áreas, no entanto, a AS necessita frequentemente que executem ações no serviço de refeições. Para além destes voluntários académicos, existem, ainda, outros perfis de voluntário, como é o exemplo de uma ex-frequentadora, a senhor A, e, ainda, algumas pessoas que já se encontram reformadas. Estes últimos apoiam no serviço de refeições, e a senhora A desenvolve funções de triagem, organização e armazenamento da roupa doada à Cantina.

3.3. FREQUENTADORES

Neste ponto, apresentam-se alguns dados gerais sobre os frequentadores da Cantina Social. Porém, importa, antes de mais, definir a expressão frequentadores. Para efeitos do desenvolvimento do presente projeto, sendo o mesmo num contexto onde pessoas em vulnerabilidade social utilizam uma resposta social para fazer face a uma necessidade básica – a

alimentação – o investigador definiu as pessoas nessa ação contínua e repetida como frequentadores.

No que concerne ao número de pessoas que frequentam a Cantina Social, a resposta apoia 78 pessoas, 59 do sexo masculino e 19 do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 36 e os 78, sendo que média está nos 60 anos de idade. Todos os frequentadores nasceram em Portugal, e a 4ª classe é o grau de habilitação literária que predomina no grupo. A condição de desempregado ou reformados eram as situações profissionais mais significativas.

Relativamente às condições de habitabilidade, a maioria dos frequentadores vivia em quartos ou apartamentos alugados e, apenas cinco, em habitação própria. Importa referir, ainda, que a resposta apoiava duas pessoas em condição de sem-abrigo.

Segundo as informações prestadas pela AS em conversas intencionais, os frequentadores mais antigos integram a resposta desde 2012, sendo que em 2019 tinham sido integradas 36 pessoas. O principal fator, referido pela AS, que levavam os frequentadores a integrarem a Cantina Social é “porque não conseguiam trabalhar e, por outro lado, tinham como o único rendimento o RSI”. A técnica apontou, também, a dificuldade de os frequentadores não conseguirem emprego na faixa etária dos 50 anos, tal como na fase da reforma. Por conseguinte, a AS refere que como “o sistema não lhes dá resposta, eles entram neste ciclo e não saem disto! Ao almoço vêm aqui, à noite vão ao Marquês, à porta solidária.”

Importa acrescentar que, o motivo que leva à integração dos frequentadores na Cantina Social é, também, segundo a AS o mesmo que os leva a permanecer na resposta durante longos períodos de tempo. Perante tal situação, a AS refere que “A cantina é uma resposta temporária, de urgência, não de 10 anos. Mas as pessoas estão muito entregues ao seu gestor de caso.”

Com as conversas intencionais estabelecidas com os frequentadores, foi possível perceber que já existe uma rotina perfeitamente estabelecida e orientada para a permanência na resposta, e por outro lado, nenhum dos frequentadores expressou a vontade de deixar esta resposta social. Como refere a senhora F, “Não, para passar fome não.” Ou como acrescenta o senhor M “Nunca pensei em deixar de frequentar a cantina porque os meus rendimentos nunca subiram e preciso

de comer.” De uma forma geral, a maioria dos frequentadores refere “sinto-me bem” na Cantina Social.

Durante as visitas ao contexto, foi possível, através da observação participante, vislumbrar alguns comportamentos dos frequentadores, seguindo-se uma breve descrição das rotinas desenvolvidas pelos frequentadores às 12 horas. Por conseguinte, os frequentadores entram no interior do refeitório, em grupos de cinco, e dirigem-se, em fila, à zona do balcão para validarem a sua presença e levantarem o seu tabuleiro com a refeição. Posteriormente, seguem para a sala de refeições até terminarem o seu almoço. No final da mesma, levantam o tabuleiro e colocam-no no local indicado.

No que concerne às interações entre os frequentadores e AS, normalmente, a técnica conversava com as pessoas sobre temas do dia-a-dia – necessidades ou problemas trazidos pelos frequentadores – e sobre iniciativas ou projetos a desenvolver ou em desenvolvimento pela Cantina Social ou por outras organizações.

Embora o ambiente dentro do refeitório fosse calmo e regulado, a AS, por vezes, reprendia os frequentadores pelo uso de vernáculo e pela comunicação agressiva entre os pares ou com outro elemento da equipa. No entanto, quando os frequentadores aguardavam na rua à hora do almoço é que aconteciam mais conflitos entre eles. Foi possível assistir a algumas discussões e insultos entre os frequentadores. Normalmente, essas situações aconteciam devido às posições de quem tinha chegado primeiro ao local ou por falta de empatia pelo senhor F. Porém, este assunto foi abordado com a AS, e quando foi proposto pelo investigador um sistema diferente, no caso um sistema por senhas numeradas, a mesma referiu “Já estou a imaginar falsificação de senhas e muita confusão”.

Contudo, o habitual era encontrar as pessoas sentadas em cartões no chão ou em degraus de acesso a outros edifícios, ou, até, de pé encostados às paredes. Foi possível observar, ainda, que em algumas visitas os frequentadores conversavam, liam o jornal ou folhetos, e, em especial a senhora M, fazia sopa de letras. Nos dias de chuva, os frequentadores tentavam abrigar-se por baixo da entrada de uma garagem, que ficava em frente à cantina, ou usavam guarda-chuvas ou capas de chuva. Porém, o senhor L referiu que “às vezes, eles mandam entrar quando está pior.”

Embora o investigador olhasse para estas situações descritas, anteriormente, como potencialmente negativas e que não respeitavam a dignidade dos frequentadores, a maioria nunca referiu como sendo um problema. Aliás, a perceção dos frequentadores sobre essa situação foi questionada nas conversas intencionais.

Relativamente às rotinas dos frequentadores, no final da refeição vão dar um passeio pela cidade e regressam aos seus espaços. Apenas o senhor F tem uma atividade depois de sair da Cantina Social, integra outra resposta social, um centro de convívio.

Para finalizar este subcapítulo, importa destacar uma nota deixada pela AS e pelas cozinheiras através das conversas intencionais estabelecidas. Os diferentes atores referiram que sentem ausência dos frequentadores quando os mesmos recebem os apoios estatais. Tal como referiu a AS “recebem, comem fora!”. A mesma acrescentou que no dia 8, 9 e 23 a frequência de pessoas que usam a Cantina Social diminui, e justificou que isso acontece porque as pessoas recebem a reforma ou o RSI.

3.4. SENHOR F

A razão pela qual o senhor F foi integrado na realização deste projeto está intimamente associado aos primeiros contactos estabelecidos com o mesmo. Como se encontrava sempre sozinho e isolado de todos os outros frequentadores, enquanto aguardava pela abertura dos portões da Cantina Social, o investigador do presente projeto sentiu a necessidade de o abordar e iniciar uma conversa intencional. Inicialmente, o questionamento foi sobre a razão de frequentar o Refeitório Social e, durante o diálogo, encontrar respostas para as inquietações que emergiram ao autor. O senhor já tinha chamado atenção do observador, não só pelo seu isolamento (enquanto outros frequentadores conviviam enquanto aguardavam), como, também, pela forma violenta e de exclusão como alguns frequentadores o tratavam (pelo mau cheiro que por vezes apresentava). No entanto, com as várias conversas intencionais estabelecidas com o senhor F e com os elementos responsáveis da Cantina Social (AS e senhor P) foi possível perceber, pela ausência de respostas, que a instituição não sabia quem era o senhor F, nem sobre as suas reais necessidades para além da fome.

Importa, agora, apresentar de forma mais aprofundada o senhor F e o seu trajeto de vida, explorado através das conversas intencionais, da observação participante e do "tour diário". O senhor F tem 72 anos, natural de Penafiel, no entanto, foi para Fânzeres, Gondomar, com 19 anos. Com a 4^o classe concluída, desde de muito novo esteve ligado à agricultura. Quando vivia em Penafiel, os pais eram caseiros de uma quinta com muitos animais, vindimas, hortaliças e outras árvores de frutos. Porém, a construção civil foi a sua área profissional durante 40 anos.

Relativamente ao seu núcleo familiar, os seus pais tiveram seis filhos, dois homens e quatro mulheres. Três irmãos já faleceram, e a relação com os outros irmãos é quase inexistente e até problemática. Atualmente, vive na zona de Campanhã (Porto), na divisão de baixo da casa do seu irmão, onde só tem uma cama e alguns móveis. A casa de banho e o chuveiro estão em lugares distintos, localizando-se numa zona exterior da casa. Não tem água quente nem eletricidade. O seu rendimento mensal é a sua reforma que ronda os 400 euros.

O senhor F teve conhecimento da Cantina Social através de um colega frequentador da resposta, sendo o próprio a procurar o apoio no Refeitório Social. O que o levou a procurar o Refeitório Social foi a carência de suprir uma necessidade básica humana – alimentação –, no entanto, antes de integrar esta resposta, já comia noutra instituição, em Francos (zona do Porto), mas deixou de ir porque era longe.

Diariamente, dirige-se a pé de casa para a Cantina Social e começa a sua viagem por volta das 06:30/07h. Habitualmente, chega por volta das 07:30/07:45 à zona da Cantina Social e quando termina a sua refeição, vai para outra instituição. Um centro de convívio (CC), na zona de Campanhã, onde o senhor está das 14:00 às 17:00, participando e desenvolvendo algumas atividades, tais como: jogar cartas, pintar, jogar bilhar e já integrou um grupo de teatro. Como refere o senhor F, "Convivo com os meu colegas de lá. Passo o meu tempo". Em seguida, depois das 17h, vai jantar uma sopa e uma refeição quente à zona do Marquês. Posteriormente, segue para casa, num percurso de 30 minutos a pé.

Relativamente à sua experiência na Cantina Social, o senhor F refere que gostava de aguardar dentro das infraestruturas do Refeitório Social e "depois ia buscar o meu tabuleiro". Aliás, ao longo das diversas conversas estabelecidas, o senhor F foi comentando sobre algumas situações

desagradáveis que acontecem na rua, inclusivamente, alguns momentos de tensão sanados por alguns elementos da equipa da Cantina, como explica o senhor F, “As coisas estavam feias, o senhor P é que teve de acalmar as coisas”. Embora existam algumas situações menos agradáveis, o senhor F sente-se bem na Cantina Social e é “bem tratado pela equipa”.

Importa referir, ainda, que durante as conversas intencionais estabelecidas com o senhor F, foi possível identificar algumas dificuldades na perceção da sua fala e no encadeamento lógico das suas ideias e acontecimentos partilhados.

Embora o senhor F esteja integrado numa rede social de suporte, o mesmo identifica algumas necessidades e problemas. Ao longo das conversas intencionais estabelecidas, o senhor F foi referindo o litígio que tem com a sua família por causa da partilha das heranças e a forma como foi tratado por alguns elementos da sua família desde o momento em que deixou de viver em Fânzeres. Segundo o senhor F, foi “roubado pelo irmão, irmã mais velha e por uma sobrinha”. No entanto, já tentou agir no sentido de recuperar o que diz ser seu por direito. Embora, tenha conseguido articular com algumas entidades que o possam levar a provar que foi “roubado”, ainda não conseguiu reunir todos os documentos necessários para resolver esta situação. Porém, este é um tema que consome muita energia ao senhor F, durante as várias conversas intencionais estabelecidas e o assunto foi-se repetindo vezes sem conta, e foi possível sentir a angústia e a revolta do senhor por toda esta situação.

Importa referir que, durante as diversas conversas intencionais estabelecidas com o senhor F, o mesmo foi transmitindo a sua dor por ter sido expulso da casa de Fânzeres. Segundo o senhor F, “quando saí de Fânzeres nem fui avisado. Foi o meu cunhado que me avisou no sábado. Desde 91, nunca mais tive sossego.” Ao longo do desenvolvimento do presente projeto, o senhor F partilha sentir-se “um escravo naquela casa, sem água, sem luz. Só fazem maldades. Quando vivia lá em cima, não podia comer nada, só o que me davam. Comia 1 vez por dia, não me deixava cozinhar nada. Por isso, fui para baixo”, e acrescenta, “aquilo era pulgas na cama, não havia limpeza no geral”.

No entanto, as questões de vulnerabilidade e carência social não se esgotam nas últimas descrições feitas na primeira pessoa pelo senhor F. Esta condição de vida e carências

habitacionais levam a que o senhor F não tenha uma higiene adequada, o que tem sido notado pelos diferentes atores das respostas que o próprio frequenta. Numa dessas situações, foi possível observar a AS a repreender o senhor F, quando o mesmo se encontrava na fila para recolher o seu tabuleiro de comida, por levar vestido um casaco que segundo a AS cheirava mal e já o tinha advertido anteriormente para essa situação.

Nas conversas intencionais estabelecidas com as técnicas das diferentes respostas, este foi sempre um tema presente, pelo desagrado, também, demonstrado pelos outros frequentadores das respostas, o que levava a algumas situações desagradáveis para as técnicas e para o senhor F. Uma das consequências identificadas devido a esta situação é o isolamento a que o senhor F está exposto. Foi quase sempre possível observar nos dias de visita ao Refeitório Social, que o senhor F estava sozinho e poucos frequentadores se chegavam a ele.

Ao longo do processo de estabelecimento da relação com o senhor F, foi abordada a necessidade de mudança de casa para melhorar as condições de habitabilidade em particular, e as suas condições de vida, no geral. Numa iniciativa desenvolvida como estratégia de conhecimento e análise da realidade, o *Tour Diário*, que passou pelo acompanhamento do senhor F em percurso pedonal, durante o trajeto que faz da Cantina Social até ao CC, o senhor F mencionou que gostava de comprar uma casa e reforçou essa intenção com o facto de “poder pagar uma casa”. No entanto, o senhor F assumiu que precisava de ajuda porque “não é fácil conseguir uma na zona onde vivo”.

3.5. AVALIAÇÃO DO CONTEXTO

A avaliação do contexto, enquadrada no âmbito do modelo CIPP, permite confrontar as prioridades estabelecidas com as necessidades vivenciadas de modo a perceber se convergem no mesmo sentido, bem como identificar um conjunto de problemas, necessidades, potencialidades, recursos e constrangimentos do contexto. Contudo, face ao tempo e recursos disponíveis urge a necessidade de os priorizar.

A avaliação do contexto foi realizada pelos frequentadores e profissionais/equipa técnica da Cantina Social, através de conversas intencionais, observação participante, encontros grupais e o

Tour Diário com o senhor F – percurso pedonal da Cantina Social até ao CC –, o que pode ser consultado de forma mais detalhada ao longo do apêndice A.

Por conseguinte, o primeiro problema identificado (P1), através de indicadores trazidos pelas conversas intencionais, foi a visão e promoção de práticas assistencialistas na Cantina Social. Numa das reflexões feitas pela AS sobre o seu trabalho no contexto, a técnica aponta para uma das causas deste problema, referindo que “é muito trabalho na parte do negócio social”, e que fica sem tempo para desenvolver atividades extra refeições com os frequentadores. Apesar de já ter falado em reuniões com a direção da cantina sobre o excesso de tarefas burocratizadas que desenvolve diariamente e pela escassez de elementos da equipa técnica, a mesma sente que os seus apelos não têm sido considerados, desenvolvendo um sentimento de frustração por “não estar a desenvolver trabalho social” com os frequentadores da cantina. Embora a AS aponte o excesso de trabalho no negócio social como um problema, que se estende à parca intervenção social pela mesma desenvolvida no contexto, este aspeto é revelador de um trabalho assistencialista, que como refere Freire (2004, citado por Mendes, 2022), é passivo e conformista e que olha os frequentadores de forma massiva.

Efetivamente, este problema (P1) espelha a falta de conhecimento sobre as trajetórias de vida de alguns frequentadores, como no caso do senhor F, em que AS desconhecia as condições impróprias da habitação onde este frequentador vivia, nem que o mesmo frequentava outra resposta social, refletindo um desconhecimento total sobre a sua trajetória de vida. O próprio frequentador numa das conversas intencionais realizadas, refere que “(...) a doutora I não sabe o que se passa comigo”. No entanto, este não é o único indicador que revela este problema, pois, num outro momento de conversa realizado com AS a mesma referiu “não saber onde os frequentadores iam passar a ceia de Natal”. Apesar de ter conhecimento que alguns tinham familiares próximos.

Uma outra consequência deste problema identificada e refletida pelo investigador e por alguns atores do contexto, através de alguns indicadores das práticas da Cantina Social e conversas que foram acontecendo, é o facto de todos os frequentadores terem que aguardar a hora do almoço no portão da cantina, independentemente, das condições atmosféricas, sentados no chão ou encostados nas paredes. Uma ex-frequentadora que se tornou voluntária da cantina, a senhora

A, também referiu numa das conversas intencionais desenvolvidas que “não havia necessidade disso, as pessoas não estão nas carrinhas”. O senhor F também transmitiu o seu desacordo com este sistema e referiu que preferia que o portão estivesse aberto na hora do almoço e “depois ia buscar o meu tabuleiro”. Já o senhor M, também levantou a questão de o portão estar fechado, durante um grupo de encontro efetuado com alguns frequentadores, AS e o investigador, questionando a AS “porque não faz como antigamente, com a porta aberta?”, sustentando que, “antes da pandemia podíamos entrar”.

Para além das condições que os frequentadores são submetidos quando esperam pela sua refeição, este sistema também potencia outra consequência que são os diversos conflitos entre eles. Muitas vezes esses conflitos estavam associados à ordem de chegada de cada frequentador, havendo alguns que queriam passar à frente de outros, pela falta de um sistema que regulasse a chegada dos frequentadores “à fila de espera”. Para além de ser audível os comentários mais agressivos entre os frequentadores a qualquer pessoa que esteja a passar pela rua na hora de entrar numa das conversas intencionais, o senhor F referiu que já teve alguns conflitos por via desta situação, chegando mesmo a comentar que numa dessas situações, “as coisas estavam feias” e que teve de ser o ecónomo “acalmar as coisas”. Perante estas situações de conflito, AS comentou numa das conversas estabelecidas que do portão da instituição para “lá” a responsabilidade não era da cantina, referindo-se uma situação específica que levou as autoridades de segurança pública ao local e que a mesma se demitiu de qualquer responsabilidade sobre o sucedido depois de um dos agentes se dirigir à cantina para pedir algumas explicações.

Importa refletir, ainda, como a AS descreve a resposta, “a cantina é uma resposta temporária, de urgência, não de 10 anos, mas as pessoas estão muito entregues ao seu gestor de caso”, e as suas funções de assistência, “cuidado com saúde das pessoas, as sinergias estabelecidas com outras instituições ou serviços sociais, passando pela intermediação entre as pessoas e outros serviços sociais e/ou técnicos gestores de casos”. No entanto, esta ideia/função de assistência da Cantina Social aos frequentadores está também na perceção do senhor JG que referiu numa das conversas que “aqui dão a comida e querem é que a gente desampare a loja”. Uma outra consequência que está subjacente ao trabalho assistencialista que é promovido na cantina é o pouco investimento num trabalho educativo e social, de natureza mais humanizada e emancipatória com as pessoas. Tal como refere Cardoso (2014), os Assistentes Sociais não

devem ser reprodutores de respostas sociais massificadas nem assentes no conservadorismo da profissão.

Neste sentido, as necessidades identificadas foram: Abertura do portão antes da hora do almoço; Alteração da dinâmica de espera (fila) das refeições; Investimento num trabalho que acredite na educabilidade do sujeito, mais humanista e mais participativo (Para mais detalhe ver Apêndice J).

O segundo problema (P2) identificado, de natureza mais instrumental, está relacionado com a qualidade e quantidade da comida servida na Cantina Social. Numa das conversas intencionais realizada com os frequentadores na rua, o senhor JG manifestou o seu desagrado, espelhando este problema, referindo-se à quantidade que é servida em cada refeição, “eu já falei isto com a doutora, não é novidade nenhuma. A comida é pouco e podia ser melhor”; na mesma conversa, o senhor A também referiu este problema, “só tenho a dizer uma coisa da comida, podia ter mais quantidade (...) podiam encher mais o prato”. No decorrer da conversa, ambos os frequentadores acrescentaram uma consequência ao referirem que a refeição que fazem na cantina social é a única que realizam durante o dia, “a gente come 1 vez por dia, pelo menos eu falo por mim.” (senhor JG); “(...) é única refeição que eu faço por dia (...) depois, durante o resto do dia, ando a comer sandes, eu sei que não é saudável, mas é o que eu posso comer” (senhora A). Uma outra consequência referida dentro deste problema foi o facto de a cantina não estar aberta ao domingo. Como referiu a senhora A “isto só tem uma coisa de mal, não está aberto ao domingo” e justifica, “(...) nem sempre a gente tem dinheiro para ir comer fora”.

Todavia, este não foi o único momento que os frequentadores apontaram este problema e suas causas. Num grupo de encontro realizado com os frequentadores e a AS, alguns dos frequentadores referiram a questão da quantidade da comida, a qualidade da comida e a variedade das refeições: “pouca comida” e acrescenta, “(...) fazer umas comidas mais diferentes, é sempre a mesma coisa, carne, peixe, carne, peixe... podiam fazer uma massa à labrador, tripas à moda do Porto, francesinha, sei lá...” (senhor JG); “podiam melhor a comida” (Senhor M); “era preciso mais quantidade de comida” (senhora A). Outro aspeto mencionado no grupo de encontro foi a questão da sopa, o senhor JG apelou a que não “passassem a sopa” e reforçou a ideia que “alimenta mais uma sopa bem feita do que certas comidas”. No entanto, o senhor JG não esteve sozinho neste apontamento, também a senhora M referiu que era importante “melhorar a sopa”,

e acrescentou como sugestão, “fazer uma sopa com legumes, usar a alface (...) ou com agriões”, reforçando a importância que estes frequentadores dão a este elemento da sua refeição. Outra das causas das limitações nas refeições são os poucos recursos para a aquisição de alimentos. Apesar da cantina ter acesso à central de compras das IPSS, um espaço onde podem adquirir alimentos a um custo mais baixo do que os mercados e supermercados comuns, a AS refere que “nem sempre podemos ir mais do que gostávamos de ir, e racionamos bem a compra da carne e dos alimentos mais caros”.

Porém, alguns frequentadores aludiram, apenas, a falta ou excesso de sal na comida. Durante as conversas intencionais, apontaram a importância que a Cantina Social tem na vida dos próprios por suprir a necessidade da alimentação como condição básica humana, e que não pensam em abandonar a resposta por não se sentirem com capacidades financeiras de fazer face à necessidade que os levou a frequentar o Refeitório Social. Importa perceber as necessidades já mencionadas anteriormente pelos frequentadores e refletidas pelo investigador: Maior quantidade servida por refeição; mais variedade nas refeições disponíveis; e, participação dos frequentadores na escolha de algumas refeições.

O terceiro problema (P3) identificado foi a ausência de práticas de higiene por parte do senhor F. Durante a reflexão deste problema foram identificados vários aspetos que levam a outros problemas, e aquilo que podemos chamar de “problemas em cascata”, porém, depois de algumas reflexões, considerou-se concentrar todas as questões num só problema e explorar os diferentes aspetos negativos que acarreta este problema à luz de consequências, causas e indicadores.

Numa das conversas intencionais estabelecidas, o senhor F partilhou que nem sempre tinha água potável disponível no espaço onde dorme e que também não tinha energia elétrica. Estas causas foram percebidas e observadas pelo investigador quando esteve presente no espaço onde dorme o senhor F durante o *Tour* Diário. Para além das condições habitacionais indignas ao nível da insalubridade, o quarto do senhor F ficava num espaço escuro e de difícil acesso, para além de toda a zona estar repleta de objetos do seu irmão como pneus, ferramentas, barrotes de madeira, bicicletas, entre outras coisas. Uma outra questão que causou desconforto ao investigador foi o facto de o senhor F não ter casa de banho interior e as que existem, duas, na zona exterior, só funcionava uma sanita. Importa referir que, o senhor lavava a sua roupa e os talheres que usava

com água das chuvas armazenada em dois tanques de plástico na zona exterior, reforçando a falta de condições de habitabilidade.

Este problema estendesse ao dia-a-dia do senhor F, mais propriamente à falta de reconhecimento do senhor F na necessidade de uma higienização pessoal diária que pode ser identificada como uma das consequências do problema anteriormente referido. Sem condições e motivação para a realizar no espaço onde dorme, durante o processo de conhecimento do contexto, foi possível assistir a comentários sobre o mau cheiro que o senhor F apresenta em alguns momentos. Exemplo disso, foi o ecónomo que referiu numa das conversas estabelecidas que os outros frequentadores afastavam-se do senhor F porque “ele cheira um bocadinho mal” e justifica, “anda sempre com o mesmo casaco”. No entanto, apesar de já ter sido chamado atenção pelo próprio e pela AS continuava com “cheiro pouco agradável”. Já a coordenadora do CC referiu que já teve algumas queixas dos frequentadores do CC devido ao mau cheiro apresentado pelo senhor F. No entanto, deixa uma nota, “ele quando quer toma o seu banho”, aludindo aos momentos em que o grupo do CC vai a passeios ou a outras iniciativas fora da resposta. Nesses momentos, o senhor F apresentava-se “limpinho e cheiroso”.

No entanto, este problema ainda vai resvalar a uma consequência visível – o isolamento do senhor F. Durante as várias visitas à Cantina Social, o senhor F encontrava-se sempre sozinho, sentado ou em pé à espera da hora do almoço. Este isolamento também é identificado na relação com os seus familiares mais próximos, família do irmão mais velho e irmã, com quem o senhor evita relacionar-se devido a quezílias familiares. Este evitamento dos familiares leva a falta de retaguarda familiar, que poderá ser identificada como uma das causas deste problema.

Depois do olhar sobre este problema, importa sintetizar as necessidades mencionadas nas conversas intencionadas e que aponta à seguinte reflexão: Para além da necessidade da ajuda na procura de uma habitação com condições dignas, o senhor F também necessita de um acompanhamento sistemático e próximo que promova o seu bem-estar emocional e social.

O último problema (P4) refletido sobre a avaliação do contexto é a presença de um trabalho tipificado que não investe na singularidade do senhor F. A tipificação das respostas sociais em que o senhor F está inserido tem perpetuado no tempo e no espaço este problema identificado,

embora esteja integrado numa rede de suporte social, o senhor F apresenta várias questões de vulnerabilidade social que as respostas em que está inserido nunca conseguiram dar resposta efetiva por força da sua matriz assistencialista. O próprio refere, aludindo à sua situação de vulnerabilidade no espaço onde dorme que a coordenadora do CC “não se esforça, nada, nada” para o ajudar. Como já referido no problema 1, a AS da cantina nem sabia que o senhor F frequentava outra resposta social. Esta orientação assistencialista foi confirmada pela coordenadora da CC, explicando que a “resposta do CC é assistencialista e ocupacional”.

No entanto, além das condições vulneráveis da habitação do senhor F, nos diálogos estabelecidos é perceptível no discurso verbal e não verbal, algumas questões associadas ao desenvolvimento intelectual e cognitivo. Pelas conversas estabelecidas com as respetivas responsáveis pelas respostas, todas referiram este aspeto, mas nenhuma referiu um encaminhamento a um profissional de saúde mental. Esta última questão é importante não só pela dificuldade em perceber algumas conversas do senhor F, muitas deles sem uma linha lógica, mas pela necessidade de perceber a história familiar que o senhor F refere constantemente. Por diversas vezes, o senhor F referiu que foi “roubado pelos irmãos”, na partilha das heranças do pai, mas nunca conseguiu recolher os elementos necessários para fazer prova sobre esta situação. Apesar de apresentar este discurso constantemente, e de ambas as responsáveis pela resposta referirem que o frequentador apresenta este discurso de forma sistemática, até ao momento da análise do contexto, nenhuma ajuda foi prestada ao senhor F para o tentar ajudar sobre esta questão.

Ao longo da análise da realidade, foi também possível identificar potencialidades e recursos passíveis de serem mobilizados na superação dos problemas identificados. Destacam-se como potencialidades: o sentimento de bem-estar partilhado pelos frequentadores na Cantina Social e a disponibilidade de participação ativa de todos os frequentadores envolvidos na realização do presente projeto. Na análise da realidade foram identificados os seguintes recursos físicos: Cantina Social e CC como respostas sociais disponíveis; a Segurança Social como contribuinte principal em acordo de cooperação com a Cantina Social; o Banco Alimentar Contra a Fome como o maior doador de bens alimentares da Cantina Social; e as infraestruturas da Cantina Social (gabinete de atendimentos, horta comunitária, átrio, sala de refeições. Relativamente aos constrangimentos, os frequentadores que chegavam depois das 12 horas não tinham interesse

em conversar, pois estavam muito focados e atentos à sua vez para entrar no refeitório e o facto de desenvolver conversas intencionais com os frequentadores no gabinete de atendimento que gerava alguma ansiedade e receio de perderem a sua vez. Estes constrangimentos estendem-se a outro, que se refere às resistências da AS em abrir o portão antes das 12h, mesmo depois de ter sido autorizada pela direção da cantina.

4. DESENHO DO PROJETO

Neste capítulo, depois do conhecimento e análise do contexto, apresenta-se a coconstrução do desenho do projeto, com a participação dos diferentes atores do contexto. Assim, refere-se a finalidade, os objetivos (gerais e específicos), as estratégias, as ações e os indicadores de avaliação propostos. Por fim, apresenta-se a avaliação de entrada.

4.1.FINALIDADE, OBJETIVOS, ACÇÕES E ESTRATÉGIAS

Segundo Serrano (2008), os Projetos de Educação e Intervenção Social têm como objetivo a procura de respostas para a resolução de problemas, através da satisfação das necessidades idiossincráticas dos atores da realidade social. Os autores Carvalho e Baptista (2004) acrescentam que, estes projetos procuram melhorar a qualidade de vida das pessoas, alcançando uma transformação autêntica e consistente da sua realidade. Neste âmbito, Guerra (2002) apresenta a finalidade dos projetos como um processo capaz e que pode contribuir para promover a mudança nos contextos e realidades problemáticas. Posto isto, definiu-se como finalidade deste projeto: Contribuir para o desenvolvimento pessoal, social e cívico dos frequentadores da Cantina Social, tendo em vista a melhoria da sua qualidade de vida.

Decorrente dos problemas e necessidades identificadas pelos diferentes atores do contexto, a finalidade apresentada pretende respeitar e melhorar a qualidade de vida de todos os frequentadores da Cantina Social, no desenvolvimento de um trabalho mais humanista e inclusivo, diminuindo os comportamentos massificados e que ignoram a singularidade dos frequentadores e potenciando o empoderamento e a conscientização dos frequentadores.

Os objetivos gerais permitem orientar a ação de forma coerente com a finalidade e descrever as grandes linhas de trabalho e podem ser decompostos em objetivos específicos que indicam de forma detalhada, clara e precisa os resultados a atingir (Guerra, 2002). O presente projeto foi desenhado, contemplando dois eixos de intervenção, tendo em conta a natureza dos problemas identificados. O primeiro eixo relacionado com a visão e promoção de práticas assistencialistas na Cantina Social; e o segundo eixo relacionado com a falta de conhecimento dos reais problemas

do senhor F por parte da rede social de apoio em que está integrado. Com efeito, foram definidos os seguintes OG e OE:

OG 1. Promover uma visão menos assistencialista na Cantina Social.

OE 1.1. Reconhecer e refletir sobre as práticas mais assistencialistas desenvolvidas pela AS no seu trabalho.

OE 1.2. Realizar atividades de interesse dos frequentadores.

OE 1.3. Defender a dignidade humana dos frequentadores.

OG 2. Potenciar a participação comunitária dos frequentadores na Cantina Social.

OE 2.1. Participar na escolha das refeições.

OE 2.2. Sentirem-se mais valorizados.

OE 2.3. Utilizar as suas competências no cultivo da horta comunitária.

No eixo 2, **OG 3. Conscientizar a rede de apoio do senhor F dos seus reais problemas.**

OE 3.1. Ajudar a resolver problemas burocráticos pendentes.

OE 3.2. Mediar o processo de habitação digna.

OE 3.3. Contrariar a tendência para o isolamento.

Relativamente às ações definidas, a Ação 1 “Espaço Tasse Bem” pretende responder ao OG1 e aos seus OE e é direcionada à AS e aos frequentadores de forma indireta, e serão realizadas entre maio e outubro de 2022. A Ação 2 “Hoje Escolho Eu” pretende responder ao OG2 e aos seus OE, focando os frequentadores e decorrerá de abril a setembro de 2022. Por fim, a Ação 3 “É Preciso Ver o Ambiente” está direcionada ao segundo eixo de intervenção e pretende responder ao OG3 e aos respetivos OE. Esta ação está intimamente ligada ao senhor F, e às respostas sociais Cantina Social e CC que o senhor F integra e que acontecerá de março a outubro de 2022. Importa referir que, a Ação 1 e a Ação 2 pretende contribuir também para o OE3.

O desenvolvimento de cada atividade recorre a diversas estratégias. Como sublinha Guerra (2007), as estratégias são escolhidas com base nos objetivos e os recursos disponíveis, devendo atender às características dos atores sociais do contexto. como refere Boutinet (2002), a estratégia orienta a ação, respeitando a finalidade do projeto e recorrendo aos recursos

disponíveis, sem ignorar os possíveis constrangimentos. No âmbito da Ação 1 recorrer-se-á a conversas intencionais, a observação participante, a rentabilização dos recursos físicos do contexto, às reuniões informais, aos grupos de encontro e *brainstorming*. No âmbito da Ação 2 as estratégias passarão pelas conversas intencionais, a observação participante, aos grupos de encontro, a rentabilização dos recursos físicos e humanos do contexto, debate e reflexão e *brainstorming*. No âmbito da Ação 3 recorrer-se-á às conversas intencionais, ao *Tour* Diário e ao debate e reflexão. Importa referir que, pelas necessidades encontradas ao longo do percurso do projeto poderá ser necessário recorrer a outras estratégias na procura da melhor e mais adequada intervenção, respeitando todos os atores envolvidos e as suas vontades.

4.2. AVALIAÇÃO DE ENTRADA

A avaliação de entrada é percebida como a avaliação da capacidade do projeto, nomeadamente dos seus limites e potencialidades bem como de possíveis alternativas para o mesmo (Stufflebeam & Shinkfield, 1995), implicando avaliar a coerência, a aplicabilidade e a exequibilidade do projeto assim como perceber "(...) se as actividades são coerentes com os objectivos propostos, se os métodos são adequados aos objectivos e estão em função das actividades a desenvolver e a proporção entre a disponibilidade de recursos e as pretensões do programa"(Ventosa, 2002, p. 111).

Relativamente ao Eixo 1, este foi desenhado com o propósito de contribuir para a diminuição da visão e das práticas assistencialistas da Cantina Social sobre a resposta social desenvolvida com os frequentadores e com o intuito de promover a participação ativa na definição de alguns processos do Refeitório Social, com o desígnio de melhorar a qualidade da experiência na resposta. OG1 e OG2, tal como os restivos OE estão integrados neste eixo para a execução dos mesmos.

No que concerne ao Eixo 2, este foi percebido como necessário através da relação de proximidade estabelecida com o senhor F e pela pertinência dos problemas apresentados e observados. Os momentos de maior proximidade permitirão desenvolver uma relação de confiança, através da qual poderá ser possível aceder a um reportório mais pessoal e genuíno do senhor F bem como a informações privilegiada sobre o seu contexto familiar. Com isto, será possível triangular

informação com a rede de apoio social onde está integrado na tentativa de melhorar a sua qualidade de vida.

No que respeita aos recursos, e para a exequibilidade do projeto, a envolvimento e a disponibilidade na participação de todos os envolvidos no projeto é uma mais valia para a sua realização. Tanto a equipa técnica da Cantina Social no geral, como a AS em particular, apesar de algumas resistências na abertura do portão antes da hora do almoço os frequentadores e os parceiros sociais, têm respondido positivamente a todo o desenvolvimento do projeto. Do ponto de vista da sustentabilidade e da extensão no tempo das mudanças a alcançar, estes fatores podem permitir a reflexão de novas ações na procura de melhorias da qualidade de vida dos envolvidos, bem como visitar outros problemas não priorizados neste projeto.

No que concerne aos constrangimentos supracitados, os mesmo podem ser resolúveis pelas mudanças no modelo de espera pelas refeições, que visam a entrada dos frequentadores no átrio da Cantina Social, podendo esse processo diminuir a ansiedade e os conflitos identificados na zona exterior do contexto. Relativamente às resistências da AS em abrir o portão antes das 12h, esta questão foi várias vezes colocada pelo investigador à AS e a mesma foi sempre respondendo com o "tenho que ver isso melhor. Preciso ver bem as coisas". O que veio a realçar a importância do OG1 e os OE, mas este comportamento da técnica será um desafio acrescido para a realização desses objetivos. No entanto, importa referir que podem ser identificados outros constrangimentos ao longo do desenvolvimento do projeto e que não foram percebidos previamente. Neste âmbito, torna-se necessário refletir sobre a flexibilidade do desenho do projeto, pela possibilidade de ajustar estratégias para viabilizar a realização do mesmo.

No que se refere às estratégias escolhidas, estas pretendem aproximar os frequentadores às dinâmicas do contexto, potenciando uma visão mais integradora e participativa, respeitando a dignidade e a condição social de cada frequentador. A triangulação da informação sobre o senhor F pode ajudar a melhorar a sua qualidade de vida no geral, quebrando o ciclo de problemas habitacionais e familiares, ajudando-o na relação com os pares da Cantina Social e na promoção da sua saúde mental e nas suas práticas de higiene.

Relativamente aos instrumentos de avaliação do projeto foram definidos de acordo com as especificidades dos atores desta realidade social, privilegiando as conversas intencionais, a discussão e reflexão em grupo, a observação participante, o número de propostas/sugestões deixadas pelos participantes, ao registo dos encontros e conversas intencionais e à planificação dos encontros. Com efeito, far-se-á uma reflexão sobre o projeto, o processo e os resultados do mesmo. Neste sentido, serão analisados as práticas e os discursos integradores e sociais; a valorização e os interesses dos frequentadores; a capacidade de iniciativa e reflexão crítica; e, a qualidade de bem-estar e resolução de problemas efetivos do senhor F. No plano mais quantitativo da avaliação, serão tidos em conta o número de participantes no projeto e o número de participantes em cada encontro, bem como o número de encontros realizados ao longo do projeto. Decorrente disto, será possível identificar o impacto dos objetivos delineados nas necessidades identificadas. No entanto, ao longo do desenvolvimento deste projeto poderão surgir novos indicadores e instrumentos de avaliação, pois, trata-se de um projeto flexível e aberto às alterações constantes da realidade social.

5. DESENVOLVIMENTO DO PROJETO

O autor Ander-Egg (1984, citado por Serrano, 2008) propõe que o desenvolvimento do Projeto passe pela execução de um conjunto de tarefas, de forma integrada e sequencial. Neste âmbito, torna-se importante abordar, de forma concreta, as atividades realizadas com a intenção de alcançar os objetivos definidos, especificando como se organizaram e complementaram. Neste capítulo será apresentado o modo como decorreram as ações propostas no desenho do projeto “A Construção de um Caminho Plural para a Mudança Inclusiva” – Projeto de Educação e Intervenção Social numa Cantina Social que começou a desenhar-se em outubro de 2021, em conjunto com AS e os frequentadores, e as suas atividades decorreram entre maio e novembro de 2022. É essencial verificar a coerência do desenvolvimento do Projeto, de forma sistemática, tendo em conta a eficiência das ações sugeridas como resposta aos problemas identificados e priorizados (Stufflebeam & Shinkfield, 1995). Este capítulo ainda contempla a avaliação de processo, e esta apresenta-se como fundamental, visto que permitiu a reformulação e a adequação do desenho do Projeto e a compreensão dos resultados que se obtiveram, comparando-os com os resultados estabelecidos (Serrano, 2008).

5.1. AÇÃO 1 – ESPAÇO TASSE BEM

A Ação 1 “Espaço Tasse Bem” que pertence ao Eixo 1 da intervenção definida no desenho do projeto, desenvolvida durante o período temporal de maio a setembro de 2022, foi direcionada essencialmente à AS. Esta Ação foi sendo desenvolvida com a AS e com implicações (in)diretas nos frequentadores, através de conversas intencionais na rua de acesso à cantina, no gabinete de atendimento da cantina e na sala de refeições. Esta ação teve como propósito responder ao OG1 (Promover uma visão menos assistencialista na Cantina Social) e aos respetivos OE, e o nome atribuído à mesma decorreu do batismo feito pelos frequentadores ao novo espaço de lazer criado na sala de refeições. O novo espaço foi organizado pelos frequentadores, sugerido pela AS – recuperando esta sugestão que tinha sido refletida anteriormente em conversas intencionais com o investigador – e autorizado pela direção. O objetivo desta ação partiu da intenção de defender a dignidade humana dos frequentadores que aguardavam pela hora da refeição na rua, sentados no chão ou encostados às paredes, e pela necessidade de refletir com a AS sobre as práticas

assistencialistas no trabalho desenvolvido na Cantina Social. Neste âmbito, esta ação integrou um conjunto de atividades, seguidamente descritas, que contribuíram para a mudança nas práticas assistencialistas que massificam os comportamentos desta resposta social e perpetuam a inércia da sua coresponsabilização perante o conformismo da burocratização institucional (Carvalho & Batista, 2004).

Esta Ação surgiu de uma primeira problematização refletida pelo investigador logo nas primeiras visitas ao contexto, sendo corroborada ao longo das conversas intencionais estabelecidas com AS e com os frequentadores, e pelas práticas observadas durante alguns meses foi possível identificar a visão e promoção de condutas assistencialistas na Cantina Social. As práticas assistencialistas estendiam-se ao dia-a-dia da cantina, desde o momento da espera pela refeição, local e organização da ordem de entrada na cantina, até à forma estigmatizadora que os frequentadores eram vistos pela equipa de gestão da cantina.

Depois de várias conversas intencionais realizadas com os frequentadores e a AS, tornou-se necessário promover grupos de encontro sistemáticos e periódicos com os frequentadores com o objetivo da AS escutar os frequentadores sobre as suas necessidades e problemas decorrentes da experiência da utilização da CS. Neste âmbito, no dia 25 de maio de 2022, decorreu pelas 11 horas da manhã, o primeiro grupo de encontro entre os frequentadores, AS e o investigador para a partilha de perceções/ideias sobre a Cantina Social. Estiveram presentes seis frequentadores, (o senhor JG, a senhora M, o senhor J, a senhora A, o senhor M e o senhor L), o investigador e a AS. A sugestão foi feita pelo investigador decorrente do processo de auscultação dos frequentadores e a formalização do convite para a realização do encontro foi feito pela AS. O encontro teve como objetivo promover o diálogo entre a AS e os frequentadores para a responsável técnica escutar as necessidades e os problemas decorrentes da experiência na CS, surgindo uma necessidade trazida pelo senhor M e lançada à AS, “porque não faz como antigamente, com a porta aberta?” e sustenta, “antes da pandemia podíamos entrar.” Perante esta necessidade revelada para o primeiro plano pelo senhor M no grupo encontro, e em momentos anteriores pelo senhor F e outros frequentadores, e pelo próprio investigador em diversas conversas intencionais, surgiu a ideia de criar um espaço acolhedor e de pertença coletiva no átrio da cantina para as pessoas aguardarem e iniciar a abertura do portão às 11h da manhã.

No segundo encontro grupal, dia 07 de julho de 2022, decorrente de uma conversa intencional com a AS, surgiu a proposta de estabelecermos uma parceria junto de um dos parceiros sociais da cantina para a doação de mobiliário para criar o espaço no átrio da cantina. Para tal o investigador procurou os frequentadores que estavam na zona exterior da cantina para apresentar esta proposta e saber qual era a percepção dos mesmos, com o objetivo de promover a dignidade humana e o respeito pela exposição dos mesmos na hora de aguardar pela refeição. No local estavam presentes seis frequentadores, a senhora F, a senhora M, a senhora T, o senhor J, o senhor M e o senhor F. Assim que o investigador explicou a proposta, o senhor M comentou que “há muito tempo que devíamos ter voltado a entrar na cantina”. No entanto, deixou um alerta, “mas é preciso ter cuidado com isso, não sabemos quem é que entra aqui”, demonstrado o seu sentido de pertença à cantina. Sobre o mobiliário a pedir ao parceiro social referiu, “(...) era fixe, umas mesas e um banco para descansar as minhas costas”. Os restantes frequentadores foram deixando a sua opinião em breves comentários tais como, “sim, acho muito bem” (senhor J); “por mim era boa ideia” (senhor F); “se houver isso já é muito bom. Ao menos a gente não está sentada no chão.” (senhora T). Decorrente das sugestões dos frequentadores, foi redigido um e-mail conjunto ao parceiro social. O objetivo desta reflexão em grupo foi promover o empoderamento dos frequentadores nas práticas diárias da cantina, procurando a sua participação nas decisões e escutando os seus interesses individuais e coletivos (Para uma análise mais detalhada ver Apêndice A).

O terceiro encontro grupal aconteceu no dia 11 de agosto de 2022, e o mesmo iniciou-se na zona exterior da cantina com conversas intencionais com os frequentadores presentes, a senhora T, o senhor J, o senhor M, a senhora F e a senhora M, e voltamos a conversar sobre abertura de portão da cantina antes das 12h. O objetivo foi uma vez mais empoderar os frequentadores sobre a promoção de alteração na dinâmica da cantina que fizessem sentido para eles, e escutar a sua opinião sobre alterações a promover no contexto. Neste âmbito, a senhora T referiu que “aguardar no pátio era uma coisa boa. Já tenho dito, agora vem a chuva e o frio e era uma coisa boa. Por isso, gostava que abrissem o portão mais cedo”. Já a senhora M referiu que “nós somos pessoas, somos humanos. Devíamos de ir para dentro (...), em consonância com esta última ideia, a senhora F acrescentou, “ao frio e a chuva é que é pior. Isto não tem resguardo nenhum”. Após esta primeira conversa na zona exterior com os frequentadores, foi realizado um grupo de encontro na zona de refeições da cantina com os frequentadores acima mencionados, o investigador e a AS. Todos os

participantes do grupo de encontro estavam sentados em círculos, para que fosse possível a observação entre todos.

O objetivo deste encontro foi promover o diálogo entre a AS e os frequentadores, potenciando a reflexão da AS sobre as práticas de natureza mais assistencialista desenvolvidas na Cantina Social através da escuta das necessidades dos frequentadores. Deste grupo de encontro surgiu a sugestão trazida pelo senhor J na implementação das senhas numeradas para melhorar a organização na fila de espera para o almoço. Como referiu o senhor J, “eu já falei com a doutora, era melhor isto ter um sistema de senhas.” A AS confirmou ao grupo esta conversa, partilhando que “é verdade, o senhor J já falou comigo sobre este sistema de senhas, mas eu não sei se isso vai resultar”. Nessa altura, A AS apresentou alguma resistência com a proposta apresentada, parecendo revelar alguma inflexibilidade característica das práticas mais assistencialistas. No entanto, a persistência do grupo de frequentadores sustentada nos episódios degradáveis e violentos que aconteceram em momentos passados, levou a AS a repensar e a assumir que “pode ser uma ideia a testar”. Este comentário da AS abriu a porta para uma ação mais concreta na realização das senhas, “tem alguém que dar as senhas, eu e o senhor P temos mais que fazer”, que foi acolhida pelo senhor M com uma resposta e uma sugestão, “Sim, sim, o senhor J e a senhora M que chegam mais cedo podem dar as senhas as pessoas que chegam até ao meio dia”. Em total concordância, o senhor J respondeu “eu dou as senhas, não há problema nenhum”, e a AS sugeriu acrescentar um elemento, “e se o senhor J e a senhora M faltarem, fica o senhor M? Pode ser senhor M?”. O senhor M concordou de imediato, tendo sido definido pelo grupo os responsáveis por distribuir as senhas. Esta proposta de mudança demonstrou a coesão do grupo de frequentadores na tentativa de alterar um desconforto sentido por todos, com o envolvimento e implicação da AS no processo.

Ficou definido pelo grupo e por sugestão do investigador que assim que a AS tivesse autorização da direção para avançar com a nova prática dos frequentadores aguardarem por um sistema de senhas numeradas, voltaríamos a encontrar-nos para avançarmos com a atividade da construção das senhas. Os frequentadores demonstraram interesse na atividade e a AS disponibilizou uns cartões com a sigla da cantina já existentes para serem reutilizados para as futuras senhas, tendo a concordância pelos participantes presentes.

Após o grupo ter encerrado o tema das senhas, o grupo voltou a abordar o tema da abertura do portão da cantina antes das 12h (iniciado no encontro do dia 07 de julho), tendo emergido novamente a proposta de criar um espaço de lazer no átrio da cantina pela AS, evidenciando mais uma vez a sua mudança na visão assistencialista que prevalecia nas práticas do dia-a-dia na cantina. O primeiro comentário a esta sugestão, agora trazida pela AS, foi do senhor J que de imediato comentou que “umas mesas e umas cadeiras era o ideal”. Já a senhora M acrescentou que “assim já posso fazer as minhas cruzadinhas”, revelando uma das suas atividades de interesse que esta mudança poderia permitir. A senhor T destacou o facto de com “umas mesas era tão bom, podemos descansar as nossas pernas”, sorrindo após o seu comentário. Porém, a senhora F não deixou escapar um pormenor importante relativamente aos dias de chuva, questionando o grupo e lançando a seguinte pergunta, “Como fazemos se estiver a chover?”, com resposta imediata da senhora M que prontamente referiu que “Podemos abrir o toldo.”, no entanto, a AS explicou que o toldo “Só protege do sol, com chuva pode aluir porque não é impermeável”. Após este comentário a AS referiu que “vamos ver a melhor maneira para isto”, mas que se comprometia com o grupo em abrir o portão a partir das 11h da manhã e iniciar o sistema de senhas assim que tivesse autorização da direção. Acrescentou, ainda, que ia fazer a proposta à direção da cantina assim que terminassem as refeições. Posto isto, o grupo de encontro terminou, e os frequentadores voltaram para o exterior da cantina.

Contudo, e como resultado do encontro e provável reflexão sobre as partilhas, sugestões e preocupações dos frequentadores, a AS partilhou com o investigador uma vontade de criar um espaço de lazer para as pessoas no imediato. Comentando o seguinte: “E se fosse aqui?”, referindo-se à zona onde tinha sido realizada o encontro. Essa sugestão foi recuperada dos encontros/conversas reflexivas realizadas durante os meses anteriores entre a AS e o investigador com o objetivo de criar um espaço digno e promotor da proteção física, moral e intelectual de todos os frequentadores no momento de aguardarem pela hora da refeição (cf. Apêndice A). Neste âmbito, a AS começou a partilhar com o investigador que existia mobiliário na cantina que podia ser reutilizado para esse efeito. De imediato começou a projetar em voz alta o que era possível utilizar e indicou uma possível estrutura, “aqui colocamos os banquinhos almofadados que estão na outra sala arrumados, uma mesa ali que tenho de uma doação, uma estante com livro guardada no armazém da roupa e fechamos isto com biombos. Não preciso deles e não.” Para esta atividade espontânea “Construção do Espaço Tasse Bem” se tornar

participativa e inclusiva, o investigador propôs à AS convidar os frequentadores para ajudarem nessa tarefa. O convite foi feito pelo investigador e pela AS, que foram ao encontro dos frequentadores na zona exterior, e nessa altura a AS sugeriu que a criação do espaço de lazer fosse na zona da sala de refeições e não no átrio da cantina. A ideia foi muito bem acolhida pelas pessoas, que entre sorrisos, foram convidados a entrar para definirem a estrutura do seu novo espaço.

No local definido pela AS para assegurar as normas de segurança, a senhora T foi a primeira a indicar o posicionamento do mobiliário, “Os banquinhos podem ficar ali ao fundo e a mesa no meio junto aos biombos. Por mim, esta parte fica assim, e este lado deixamos umas cadeiras mais altas.” O senhor M concordou com a estrutura sugerida pela senhora T e acrescentou, “(...) mas temos de ter umas cartas. Jogamos aqui do lado dos bancos pequenos.” Durante esta atividade, o senhor J estava pouco ativo e muito expectante, por essa razão o investigador sentiu a necessidade de lhe perguntar se estava tudo bem. A resposta foi positiva e emitiu um comentário revelador da satisfação que estava a sentir, “Estou a pensar em tudo isto, agora podemos ficar aqui sentados à espera. É muito diferente.” A AS não ignorou este comentário e lançou uma pergunta ao senhor J, “Está contente com isto, senhor J?”, a resposta foi sim com um sorriso (Apêndice A). Antes de voltar para o seu gabinete, a AS informou o grupo e o investigador que tinha sido autorizada pela direção em manter as alterações propostas e efetuadas. Importa refletir que, depois da azáfama da construção do novo espaço, os frequentadores mantiveram-se sentados em silêncio, repetindo a escultura muitas vezes vislumbrada quando aguardam na rua pela refeição.

Como avaliação da atividade, importa destacar a sintonia entre os elementos do grupo que foi sempre muito positiva, o que demonstrou a motivação e a participação de todos os frequentadores na construção do espaço de lazer. Tal como já referido, alguns frequentadores demonstraram a sua satisfação com o desenvolvimento da atividade que proporcionou um novo espaço e uma mudança no contexto.

O quarto grupo de encontro aconteceu no dia 26 de agosto de 2022, e teve como principal objetivo a construção das senhas com os frequentadores. No entanto, antes de iniciar a atividade com os frequentadores, o investigador foi ao encontro da AS para procurar perceber porquê que os

frequentadores não estavam a aguardar dentro da cantina, no novo espaço construído no dia 11 de agosto, tal como a própria tinha definido. A AS confessou que tinha tido uma “semana muito complicada” com a gestão do pessoal da cozinha. Esta resposta poderá apontar para alguma resistência no processo de mudança, uma vez que já os frequentadores já tinham o espaço criado e a entrada dos mesmos às 11 horas não implicaria qualquer gestão ou tarefa extraordinária.

Posto isto, o investigador propôs à AS convidar os frequentadores presentes no exterior para iniciar a atividade “As nossas senhas de espera”, a construção das senhas de espera. A sugestão foi aceite e a atividade desenvolveu-se na nova zona de lazer. Antes de iniciar a atividade, o investigador recolheu o material necessário para construir as senhas que passou por: um bloco de folhas brancas, uma caneta de cor vermelha, uma tesoura, um rolo de fita cola e os cartões com a sigla da cantina indicados pela AS. Os frequentadores presentes nesta atividade foram o senhor J, a senhora M, a senhora T e o senhor M, juntamente com o investigador. A atividade iniciou com uma proposta do investigador aos frequentadores, que sugeriu que cada pessoa fizesse uma tarefa. O senhor J foi o primeiro a responder, “Por mim pode ser.”, já a senhora T comentou que “basta fazermos 40 números, até ao meio dia não chega mais do que isto”. A ideia do grupo foi fazer 40 senhas, pois, como referiu a senhora M “a cantina já está aberta e a fila já está organizada, já não há confusão porque depois eles vêm as pinguinhas”. Após esta primeira definição do grupo, o investigador procurou perceber quem tinha interesse em escrever os números nas folhas, assumindo que a sua caligrafia “não era muito bonita”. A senhora M assumiu essa função, “Deixe estar, eu gosto de escrever, posso fazer isso”, o senhor M ofereceu-se para cortar o excesso de papel colado nos cartões, a senhora T, o senhor J e o investigador ficaram com a tarefa de colar os papéis nos cartões.

A atividade decorreu durante 45 minutos, e foi recheada de reflexões e comentários emitidos pelos frequentadores. A senhora M destacou a importância das senhas referindo que “agora já não há confusão, só há um número 1, não podem passar à frente”, o senhor J refletiu sobre os problemas que haviam muitas vezes na fila de espera, “isto vai melhorar o ambiente, há alguns que são muito espertos e que chegam ao meio dia e querem passar à frente”. Porém, os comentários não se cingiram à importância da tarefa, mas, também, à ocupação dos frequentadores durante a espera para almoçar; “Está a ver Diogo, assim estamos entretidos”

(senhora T); “O senhor arranhou-nos aqui o que fazer, ao menos estamos distraídos com alguma coisa” (senhor J); “Às vezes estamos lá fora sem fazer nada” (senhora M).

No final da atividade, a AS foi ao encontro do grupo para observar o resultado final das senhas, que podem ser vistas no Apêndice A do presente relatório, e propôs aos frequentadores iniciar a dinâmica das senhas. A proposta foi aceite por todos os frequentadores presentes, e o senhor J iniciou a distribuição das senhas pela ordem de chegada dos frequentadores.

Entretanto, a senhora T e a senhora M voltaram a organizar o espaço de lazer e voltaram a elogiar o novo espaço: “Está a ver doutora, ficou muito bem” (senhora M); “Agora é que vamos fazer uma soneca antes de comer” (senhor J). Para além dos elogios, o senhor M fez questão de demonstrar o sentido de pertença e preservação do novo espaço na cantina, “mas temos de ter cuidado, já falei com a doutora, não pode entrar aqui toda a gente” e acrescentou, “nós vamos cuidar deste espaço que vai ser nosso”. Após este comentário do senhor M, ficou definido pelo grupo que todos ficam responsáveis pela entrada dos frequentadores afetos à cantina, e sempre que entra alguém o portão fica fechado para segurança de todos.

No entanto, para além dos pontos positivos demonstrados pelos frequentadores neste encontro grupal, a AS também demonstrou o seu envolvimento e participação, chegando a comentar com o investigador que “Sabes que tu estás a motivar e instigar-me, às vezes preciso disto.” Uma vez mais, este comentário poderá refletir o início de uma mudança no comportamento da AS, na visão sobre os frequentadores através da disponibilidade demonstrada na alteração de práticas assistencialistas para práticas mais humanistas e focadas nos interesses e cuidados com os frequentadores.

Este quarto encontro foi muito produtivo refletindo-se em mudanças reais nas práticas da cantina, pois ainda houve lugar a alguns pedidos dos frequentadores para recheiar o novo espaço com atividades de interesses dos mesmos. Neste sentido, a senhora M pediu à AS uns livros para colocar no armário e o investigador sugeriu à AS umas imagens em papel ou folhas lisas, para quem quisesse pintar, recuperando uma das atividades de interesse da senhora M partilhada nas conversas intencionais anteriormente estabelecidas. A AS acedeu aos pedidos, informando o grupo que deverá fazer o pedido formal à direção para o material de escrita e pintura. Este

encontro terminou com investigador a lançar um desafio ao grupo coletivo, pensarem num nome para batizar o novo espaço.

O quinto momento de intervenção decorreu no dia 05 de setembro de 2022, e teve como principais objetivos refletir com a AS sobre as mudanças na cantina e avaliar os primeiros dias com as novas dinâmicas implementadas e desenvolver a atividade “As regras e o batismo do novo espaço”. A conversa reflexiva decorreu no gabinete da AS e o feedback da mesma sobre a semana foi muito positivo, reconhecendo que os frequentadores têm partilhado aspetos positivos sobre aguardar no novo espaço e a dinâmica das senhas tem corrido sem nenhum problema (Apêndice A). Desta conversa ficou definido propor aos frequentadores a criação de um regulamento do espaço e refletir sobre um nome para o mesmo nomeado pelos frequentadores.

Neste âmbito, após ter terminado a conversa reflexiva entre o investigador e a AS, foi proposto aos frequentadores um grupo de encontro para desenvolver a atividade que o investigador tinha sugerido no último encontro “As regras e o batismo do novo espaço”. Concomitantemente, o investigador e AS propuseram aos frequentadores a criação de um regulamento do espaço que decorreu da auscultação dos frequentadores em encontros de grupo realizados anteriormente. Nesse dia, estavam presentes, a senhora T, o senhor J, a senhora M, o senhor F, a senhora F e o senhor M, a AS e o investigador, e a atividade teve a duração de 45 minutos. Da atividade ficaram definidas as seguintes regras do regulamento, que foi construído e refletido por todos, a expor na zona do espaço de lazer: a entrada na cantina às 11h; o senhor J, a senhora M e o senhor M, em caso dos dois primeiros elementos não estarem presentes, ficam responsáveis pela distribuição das senhas; o portão fica fechado; e, todos os frequentadores ficam responsáveis pela gestão e preservação do espaço. A definição das regras respeitou a vontade e o acordo de todos os elementos do grupo, defendendo a coesão grupal. Relativamente ao batismo do espaço de lazer, recorremos à estratégia *brainstorming*, chuva de ideias, com a sugestão de 3 nomes; o senhor M sugeriu “Espaço Tasse Bem”; a senhora M propôs “Espaço de Beleza”, e a senhora F defendeu que deveria ser “Ponto de encontro”. Para que a nomeação fosse em concordância entre todos os frequentadores, o investigador sugeriu que houvesse uma votação. O resultado da votação sugeriu que o nome mais votado fosse o “Espaço Tasse Bem”.

A totalidade dos frequentadores presentes na Ação 1 considerou os grupos de encontros muito pertinente, e demonstraram sempre disponibilidade para discutir propostas levantadas pelos próprios, pela AS ou pelo investigador, e sobre possíveis temas a abordar em futuros encontros. Apesar de alguma volatilidade do grupo, de atividade para atividade, a maioria do grupo de frequentadores que desenvolveram esta ação esteve presente. Na ótica da AS, a organização, planificação e desenvolvimento destas atividades, permitiu à AS vivenciar uma nova forma de ser educadora social, comprometida com o desenvolvimento integral dos frequentadores e o respeito pela sua liberdade. Corroborando com esta ideia, está o comentário deixado pela AS ao investigador no decorrer de uma das atividades, “sabes que tu estás a motivar e instigar-me, às vezes preciso disto”, demonstrando um claro envolvimento nas atividades e promoção de mudanças na Cantina Social.

5.2. AÇÃO 2 – HOJE ESCOLHO EU

A Ação 2 intitulada “Hoje Escolho Eu”, pertencente ao Eixo 1 da intervenção definida no desenho de projeto, decorreu de maio a setembro de 2022, e esteve direcionada aos frequentadores da Cantina Social. A ação foi desenvolvida através de conversas intencionais na zona exterior do contexto, na sala de refeições em momentos de encontro do grupo e na zona interior da cantina junto ao balcão de acesso aos tabuleiros de refeições. Esta ação teve como principal propósito responder ao OG2 (Potenciar a participação ativa dos frequentadores na Cantina Social) e aos OE decorrentes. O nome desta ação emergiu de conversas intencionais realizadas com os frequentadores durante o conhecimento e problematização do contexto. Por conseguinte, foi desenvolvida a atividade “A Construção das Nossas Ementas” recorrendo à promoção da participação dos frequentadores no processo de definição das ementas da cantina e na valorização dos seus interesses, atendendo às suas especificidades e singularidades no momento de saciar a refeição disponibilizada pela CS.

Decorrente do processo de auscultação dos frequentadores, no dia 19 de maio de 2022, pelas 11 horas da manhã, foi feito um convite pelo investigador aos frequentadores que se encontravam na rua para estabelecer um grupo de encontro dentro das imediações da cantina como estratégia de

intervenção. No entanto, este primeiro convite não foi aceite pelos frequentadores presentes. Um dos frequentadores presentes, o senhor JG, questionou o conteúdo do encontro, “Mas conversar sobre o quê? Está tudo bem. Não tenho nada a dizer.” O investigador procurou ser mais explícito sobre o conteúdo do encontro, mas não conseguiu levar a cabo a sua proposta com os frequentadores (Para descrição mais detalhada Apêndice A).

No dia 25 de maio, investigador e AS convidaram os frequentadores para participar num grupo de encontro para auscultação sobre as suas perceções da dinâmica das refeições. Os frequentadores presentes foram o senhor JG, o senhor M, a senhora A, o senhor J, o senhor L e a senhora M. Este momento permitiu uma conversa entre frequentadores e AS que pode escutar algumas das necessidades e problemas sobre as refeições servidas na cantina. Das diferentes necessidades expostas dos frequentadores, no âmbito da ação 2, foi identificada uma sugestão pelo senhor JG, “fazer umas comidas mais diferentes (...) podiam fazer uma massa à labrador, tripas à moda do Porto, francesinha, sei lá”, que levou a AS a refletir sobre todo o conteúdo da conversa (Para descrição mais detalhada Apêndice A).

No final do grupo de encontro, o investigador informou os frequentadores que ia deixar uma caixa branca, uma caneta e um bloco de folhas lisas, para os frequentadores terem a possibilidade de escrever mais sugestões. O objetivo desta estratégia foi possibilitar todos os frequentadores que estiveram menos participativos na reunião ou os que não quiseram verbalizar junto do grupo, promovendo a sua participação na problematização das práticas da cantina de forma anónima.

No dia 1 de junho, decorrente de uma conversa intencional estabelecida com AS como momento de avaliação do grupo de encontro de dia 25 de maio, recorrendo à estratégia de debate e reflexão sobre os contributos da reunião, surgiu a ideia de promover uma atividade para escutar os frequentadores através de um *brainstorming* de sugestões para diversificar a ementa das refeições. A conversa intencional também serviu para refletir sobre a estratégia da caixa de sugestões, a qual não tinha funcionado, pois não tinha nenhuma sugestão.

Para ir ao encontro dos pressupostos de metodologia da IAP, a promoção da coconstrução de uma nova realidade, o investigador foi procurar os frequentadores para partilhar esta sugestão. Depois de partilhar com os frequentadores a sugestão da atividade – elaboração de ementas

participadas pelos frequentadores –, e de explicar que a mesma emergiu da reunião de grupo do dia 25 de maio, o investigador teve os primeiros comentários: “Faz muito bem!” (senhor J); “Para mim é igual, eu como dieta.” (senhora M); “Isso para mim não muda nada, eles fazem o que querem. Se me derem mais quantidade de comida já é bom. Mas faça lá isso.” (senhor JG); “Eu não sei se eles vão mudar a comida, como já lhe disse eu quero é comer mais um bocado e que eles melhorem na confeção.” (senhora A); “Na próxima semana é francesinha? Isso é que era.” (senhor M). Posto isto, e com o objetivo de uma participação mais ativa dos frequentadores na escolha das refeições a atividade ficou definida para dia 29 de junho de 2022 na Cantina Social (Para descrição mais detalhada Apêndice A).

A atividade “A Construção das Nossas Ementas”, um *brainstorming* com os frequentadores na entrada da cantina para escutar as sugestões dadas pelos próprios sobre refeições a incluir nas ementas da Cantina Social. Foi desenvolvida no dia 29 de junho de 2022, pelas 11:50, e participaram na atividade 54 frequentadores, o investigador e o ecónomo. A atividade desenvolveu-se junto à zona de acesso aos tabuleiros de refeições onde os frequentadores faziam a fila. O investigador interpelou todos os frequentadores que se encontravam na fila questionando-os sobre “Qual prato que gostaria de comer na cantina e que não come habitualmente?” No desenvolvimento da atividade alguns frequentadores foram dando várias sugestões de refeições que gostariam de ver na ementa, tais como: “Arroz de pato, Francesinha, Bacalhau à Brás, Moelas, Bife” entre outros. Foi possível assistir a outro tipo de participação por parte de alguns frequentadores, que não sugerindo nenhuma refeição responderam da seguinte forma: “Gosto de tudo.”; “Como de tudo.”; “Para mim está tudo bem, qualquer prato serve.”. Nestes casos, houve alguma resistência em responder à pergunta, e a alternativa foi o tipo de resposta anteriormente citada. Estas situações refletiram a prática pouco comum da AS de promover a participação dos frequentadores (Para descrição mais detalhada Apêndice A).

Como resultado final do ponto de vista prático desta atividade, 5 frequentadores sugeriram “Bacalhau à Brás”; 5 sugeriram “Frango assado com batata assada”; outros 5 “Bacalhau cozido”; 4 dos frequentadores “Bife”; 14 sem sugestão; e 21 outras sugestões. (Apêndice E)

No dia 22 de julho de 2022, foi realizada a avaliação da atividade com a AS, já depois do investigador ter enviado por correio eletrónico um documento *word*, durante a semana, com os

resultados das sugestões de refeições dos frequentadores. A avaliação da atividade também serviu para a AS definir algumas datas com as refeições sugeridas pelos frequentadores que podem ser vistas no Apêndice A, do presente projeto.

Relativamente à segunda atividade “Enriquecer a Nossa Horta”, grupo de encontro sobre cultivo agrícola para enriquecer a horta comunitária da Cantina Social. Nesta Ação definida no desenho de projeto e que emergiu da necessidade de uma melhor preservação e cuidado com a horta comunitária (ver Apêndice A), ficou definido, através de um grupo de encontro que aconteceu no dia 5 de setembro de 2022, a realização de um *brainstorming* para enriquecer a variedade de hortícolas e para definir estratégias de preservação da horta comunitária. A atividade foi desenvolvida no dia 20 de outubro de 2022, e os frequentadores foram informados da data da sua realização pela AS na semana anterior. O grupo de encontro foi desenvolvido no espaço “Tasse Bem”, e esteve presente a senhora M, a senhora T, a senhora A, a senhora F, senhor J, o senhor F, a AS e o investigador, com a duração de 1 hora. O investigador iniciou a atividade, lembrando a necessidade de melhorar o cuidado com a horta comunitária referida num grupo de encontro pelos frequentadores, e a partir desse momento os frequentadores começaram a emitir as suas sugestões/ideias. Foi possível observar o entusiasmo e a motivação dos frequentadores na participação da atividade, revelando uma verdadeira incorporação do papel de responsáveis pelo cuidado e gestão deste espaço, principalmente pela senhora M, cuidadora do espaço destacada pela AS, mas por todos no geral. Das ideias propostas, destacou-se a vontade dos frequentadores de acrescentar mais elementos à horta, “Pôr salsa e tomates” (senhora T); “Temos espaço para cultivar tomates, basta ter uns paus ao alto e uns ferros, para segurar quando crescerem” (senhora A); “Cultivar mais alface tipo pinheiro” (senhora M); “Podíamos cultivar ervilhas, espinafres” (senhor F); bem como ideias para melhorar a preservação da horta e do que é cultivado, “É preciso meter uns paus em volta do pinheiro para segurar por causa do vento e das pessoas que mexem” (senhora M); “Pôr um arame e uma rede para proteger as pencas por causa das gaviotas” (senhora T); “Os morangos têm que ir para a floreira, precisam de mais espaço” (senhora T); “Isto é preciso andar sempre a cuidar, não podemos deixar aqui à chuva que estraga.”; “Vamos meter uns pauzinhos para segurar o pinheiro e uma rede por causa das pessoas, mas eles têm de parar de mexer. Isto é para olhar, não é para mexer.” (senhor J). A atividade serviu também para incluir a senhora F como responsável dos vasos de flores, e a AS propôs ao grupo comprar mais sementes das sugestões que foram sugeridas para acrescentar à horta. No final da

atividade, os frequentadores referiram ser importante todos preservarem a horta e iniciaram as alterações de preservação o mais rápido possível. A AS avaliou a atividade como muito positiva e demonstrou um enorme agrado por identificar a envolvimento de todos no desenvolvimento da atividade.

Apesar da resistência dos frequentadores ao primeiro convite endereçado pelo investigador para o primeiro grupo de encontro nas instalações da Cantina Social, os encontros seguintes foram sempre recebidos de forma positiva e participativa pelo grupo de frequentadores. A primeira atividade foi desenvolvida por todos os frequentadores que estiveram presentes na Cantina Social para almoçar, ao contrário da segunda atividade desta ação, e de todas as outras atividades desenvolvidas neste projeto. Embora as necessidades fossem identificadas no grupo de frequentadores mais participativo do projeto, esta atividade estendeu-se a um universo mais amplo de frequentadores por se tratar da ementa da Cantina Social que é servida para todos. Ambas as atividades desenvolvidas foram muito positivas do ponto de vista dos frequentadores, que se demonstraram participativos e proactivos em sugestões e ideias. Relativamente à AS, embora não estivesse presente na primeira atividade, concordou com a importância das atividades, na primeira – para uma democratização mais efetiva na preparação das ementas – e na segunda – pela dedicação e participação dos frequentadores na preservação da horta comunitária.

Como nota final, importa destacar o papel desenvolvido pelo ecónomo na primeira atividade, na ausência da AS foi um apoio muito importante para assegurar o desenvolvimento da atividade, tanto no aspeto logístico como na sensibilização de alguns frequentadores mais resistentes à participação na atividade, pela importância da sugestão de todos para um resultado mais inclusivo.

5.3. AÇÃO 3 – É PRECISO VER O AMBIENTE

“É Preciso ver o Ambiente” é o nome da última Ação do presente relatório de projeto, que está integrada no Eixo 2 do plano de intervenção definido no capítulo de Desenho de Projeto. O nome desta Ação corresponde a uma expressão frequentemente usada pelo senhor F em conversas intencionais quando se referia ao ambiente dos vários contextos da sua vida: familiar, habitacional

ou as respostas sociais que frequenta ou que já frequentou. Esta expressão indicava que o senhor F estava sempre vigilante relativamente aos ambientes dos contextos já mencionados, e também utilizava esta expressão quando assinalava que as respostas sociais que integra “deveriam ver o seu ambiente”, aludindo direta e indiretamente aos problemas e necessidades que tinha no seu cotidiano. Esta expressão parece apontar para o sentimento de falta de apoio individualizado das respostas sociais demonstrado pelo senhor F.

Esta Ação foi decorrendo ao longo de vários meses, de março até outubro de 2022, e pretendeu responder ao OG3 (Conscientizar a rede de apoio do senhor F dos seus reais problemas) e aos respetivos OE da presente intervenção psicossocial. Importa referir que, a intervenção com o senhor F iniciou-se no decorrer do conhecimento do contexto e essa reflexão só foi possível realizar-se numa fase posterior do desenvolvimento do presente projeto, quando o investigador identificou aspetos de intervenção no dia em que acompanhou o senhor F, num trajeto pedonal, desde a CS ao CC, a outra resposta que o mesmo frequentava e que tinha como objetivo inicial o conhecimento das rotinas do frequentador da CS. Assim a primeira atividade desta Ação intitulada “Tour diário com o senhor F” teve como principais objetivos: aprofundar o conhecimento sobre as rotinas diárias do senhor F; visitar e acompanhar o senhor ao CC; e, incitar à reflexão sobre a necessidade de mudança de habitação devido às condições de insalubridade que a mesma apresentava. Este último objetivo da atividade 1 partiu de uma das necessidades priorizadas pelo senhor F em conversas intencionais e identificada pelo investigador num dos momentos do Tour.

A atividade “*Tour* Diário com o senhor F” decorreu no dia 31 de março de 2022, com início pelas 12:45, na Cantina Social. O percurso foi feito a pé e demorou cerca de 1 hora e 30 minutos até à chegada ao CC. No percurso, o investigador procurou conhecer de forma mais aprofundada as rotinas do senhor F através de uma conversa intencional e que se foi desenvolvendo até ao local de destino. Esta estratégia permitiu ao investigador aceder a informações privilegiadas que contribuíram para uma análise crítica e reflexiva sobre a vida pessoal, familiar e social do frequentador. O resultado da análise crítica e reflexiva permitiu identificar, como já anteriormente aludido, a necessidade das condições habitacionais do senhor F serem alteradas para salvaguardar a sua dignidade humana, saúde física e mental. Confluentes com as partilhas verbais do senhor F sobre a sua situação habitacional precária, foram as condições que o investigador observou na visita a casa do frequentador durante o percurso, e que deixavam o senhor F em

situação de extrema vulnerabilidade. O investigador vislumbrou uma habitação sem as condições mínimas para uma habitabilidade digna e protetora da condição humana. A exemplo, na zona do quarto do senhor F só cabia a cama de ferro e o colchão que o frequentador encontrou na rua e o transportou às costas durante 30 minutos para casa, num espaço escuro e sem janelas e com difícil acesso (Para descrição mais detalha consultar o Apêndice A).

Após a visita a casa do senhor F, o investigador recorreu ao debate e reflexão com o frequentador sobre as suas condições de habitabilidade com o objetivo de o conscientizar, usando o diálogo reflexivo apoiado na descrição e na visão que o senhor F tinha da sua habitação: “Vamos aqui a minha casa, quero que veja o barraco de arrumos onde eu durmo”. Um outro exemplo da situação vulnerável em que se encontrava ficou patente quando o investigador aludiu a uns recipientes de plástico cheios de água que vislumbrou na zona exterior e questionou o senhor F se os mesmos serviam para lavar a roupa: “Lavo sim, e uso está água da chuva para lavar a minha roupa e uns talheres”. Esta estratégia permitiu registar que o senhor F identificou a mudança de casa como uma possibilidade, embora, referisse, mais que uma vez, que não gostava de “casas camarárias nem de albergues”.

Na chegada ao CC o investigador encontrou a responsável pela resposta social com quem já tinha articulado anteriormente via e-mail a solicitar acompanhar o senhor F as atividades da resposta. Após uma pequena conversa de boas vindas, o frequentador indicou o caminho ao investigador para a zona onde normalmente aguarda para entrar na sala de atividades. Já dentro da sala, o senhor F foi buscar uns desenhos que tinha pintado uns dias antes e mostrou ao investigador o que fazia durante as tardes no CC. Este acompanhamento também foi importante para observar o senhor F num contexto de resposta social diferente e possibilitou triangular informação dada pelo frequentador com a técnica de terapia ocupacional (TO) que estava presente nesse dia. Esta triangulação da informação foi realizada através de uma conversa intencional com TO e permitiu a recolha de informações sobre como tinha sido o processo de integração do senhor F no CC e qual a perceção que a resposta social tinha sobre o frequentador (Para descrição mais detalhada consultar o Apêndice A).

Neste sentido, um dos temas partilhados pela TO foi a questão do mau cheiro que o senhor F apresentava algumas vezes, contrastando com a forma asseada e cuidada que se apresentava

em dias de passeio ao exterior. Segundo a TO, “O senhor F vem todo apumadinho. Traz uma camisinha, uns sapatinhos. Vem diferente”. Esta partilha permitiu identificar que o senhor F procura alternativas para se higienizar em determinados momentos, e que no seu dia-a-dia não é uma prioridade. O outro tema abordado foi a questão das condições de habitabilidade do senhor F, sendo que TO nunca tinha visitado a habitação do frequentador, mas a descrição que teve de outras técnicas que fizeram a visita foi de “condições miseráveis para alguém viver”

Esta atividade permitiu iniciar a promoção do processo de conscientização ao longo das visitas à AS e nos encontros realizados com o senhor F, bem como consolidar a relação de confiança entre o investigador e o frequentador.

Como referido anteriormente, a atividade descrita não se esgotou no dia do *Tour Diário*, e este aspeto de intervenção foi sendo trabalho continuamente nos encontros com o senhor F. A exemplo disso, na semana seguinte ao acompanhamento do senhor F ao CC, dia 07 de abril de 2022, o investigador voltou a abordar o tema da mudança de casa com o frequentador e o mesmo mostrou-se recetivo a essa mudança, referindo ter capacidade de “poder pagar uma casa”. Outro exemplo da extensão da primeira atividade, ocorreu durante a visita ao contexto no dia 14 de abril de 2022, quando o senhor F comentou com o investigador que tinha assistido a um debate sobre o elevado preço das casas no centro do Porto, revelando, assim, uma alteração da sua postura mais passiva relativamente à mudança da habitação para uma postura mais ativa e interessada (Para descrição mais detalhada Apêndice A).

A segunda atividade “Atenção às rotinas do senhor F”, reflexão conjunta com a AS sobre a trajetória de vida do senhor F, os seus problemas e necessidades priorizados pelo próprio, definida para a Ação 3, decorreu da ausência de conhecimento das rotinas diárias e da situação de extrema vulnerabilidade do senhor F por parte da AS, e que foi revelada pelo frequentador e identificada pelo investigador através do conhecimento das rotinas diárias do senhor F e das conversas intencionais estabelecidas com o frequentador. A intenção principal desta atividade foi informar a AS através de conversa intencionais da trajetória de vida do frequentador, os seus problemas e a priorização definida pelo próprio das suas necessidades.

Posto isto, esta atividade iniciou-se com o conhecimento da realidade diária do senhor F ao longo das visitas à CS e nas conversas reflexivas estabelecidas com a AS que permitiu informar a mesma sobre as rotinas diárias e os acontecimentos pessoais e familiares do senhor F, pois a CS não tinha conhecimento sobre a situação real do frequentador. No decorrer do desenvolvimento do projeto, foram sendo estabelecidas conversas reflexivas e intencionais que potenciaram a participação da AS no sentido de atender as necessidades priorizadas pelo frequentador. Um desses momentos aconteceu no dia 26 de maio de 2022, numa conversa com AS sobre um atendimento social que o senhor F teve numa outra instituição, “Porta amiga”, sugerida e agendada pelo investigador através de um contacto por email com a instituição, com o objetivo de o frequentador integrar uma resposta social com outras valências: balneários sociais; refeitório social; e apoio jurídico, mais próximo da zona da habitação do frequentador e que se ajustavam as suas necessidades. No entanto, por opção do senhor F, ele preferiu manter-se na CS.

Numa outra situação em que houve partilha de informação com a AS, aconteceu pela necessidade priorizada pelo senhor F no desenho de intervenção de resolver o seu diferendo com as questões da partilha das heranças que alegadamente o frequentador foi burlado pelos irmãos. Nesse sentido, e por iniciativa da AS foi proposto e aceite pelo senhor F o agendamento de uma reunião com uma voluntária estudante de Direito do 3º ano para ajudar o frequentador a identificar alguns dos documentos que o mesmo tinha como a finalidade de esclarecer algumas dúvidas sobre questões jurídicas. A reunião aconteceu no dia 8 de junho de 2022, e esteve presente o senhor F, a voluntária e o investigador. Este encontro decorreu numa das salas de atendimento da CS e teve a duração de 1 hora e 30 minutos. O investigador mediou a conversa entre a voluntária e o senhor F, para uma comunicação mais clara, uma vez que o investigador já sabia de toda a história. No final da reunião, a voluntária comunicou ao senhor F que iria tentar ajudá-lo na medida do possível com o suporte dos documentos facultados pelo frequentador.

A terceira e última atividade, “O senhor F pode viver aqui?”, estabelecimento de contacto com as entidades responsáveis pela urbanização e saúde pública para referenciar a situação de habitação indigna do senhor F, contemplada para Ação 3, foi definida pela necessidade de alteração das condições de habitabilidade do senhor F. Esta atividade vem no seguimento das atividades anteriores, e teve a finalidade de contactar com as entidades responsáveis pela urbanização e saúde pública para alertar sobre as condições desumanas e insalubres que o senhor F vivia, em

estreita articulação com a AS. Neste âmbito, e através de uma reunião estabelecida com a coordenadora da CC que decorreu no dia 5 de maio de 2022 nas instalações do CC, foi possível saber que a instituição tutelar de saúde pública da área de residência do senhor F já tinha sido sinalizada entre o ano de 2015 e 2016, no entanto, segundo as informações da coordenadora do CC, nunca houve nenhum parecer ou tomada de decisão sobre a situação de vulnerabilidade habitacional do senhor F. Neste sentido, o investigador propôs ao frequentador o envio de um e-mail redigido em conjunto com AS e identificado com o nome da CS para as entidades responsáveis de saúde pública da área de residência do senhor F a pedir esclarecimentos sobre a situação sinalizada. Esta atividade foi desenvolvida no mês de outubro de 2022 e encontrava-se a aguardar uma resposta até a data de entrega do presente relatório.

O desenvolvimento desta ação decorreu de forma positiva, envolvida e participada pelo senhor F e por todos os atores envolvidos, apesar de não terem existido declaradas mudanças com o desenvolvimento das atividades que fizeram parte desta ação. Importa realçar que, todas as atividades planeadas foram desenvolvidas e respeitaram a vontade e singularidade do senhor F. Aliás, a primeira atividade "*Tour* Diário com o senhor F" pode ser vista como uma proposta inovadora para o processo de conhecimento e de intervenção, permitindo, também, através do diálogo reflexivo, a mudanças na perceção da realidade sobre a necessidade de alterações das condições de habitação pelo próprio senhor F. O desenvolvimento desta atividade permitiu também à AS conhecer sobre a trajetória de vida do senhor F e refletir sobre os seus comportamentos com próprio, assim como sobre o papel da Cantina Social junto dos vários senhores F. Em suma, não existindo mudanças visíveis, as grandes transformações ocorreram ao nível da perceção e do conhecimento dos reais problemas e necessidades do senhor F.

6. AVALIAÇÃO FINAL DO PROJETO

Relativamente à avaliação final – ou de produto no modelo CIPP de avaliação – do projeto, fase em que, tal como Cembranos e colegas (2001) referem, permite a descrição e a análise dos resultados alcançados do projeto, recordando a finalidade, os objetivos propostos, os indicadores de avaliação e as ações realizadas e relacionando-as com as necessidades e problemas identificados na fase inicial, percebendo em que medida estes foram respondidos. Este momento de avaliação deve ser objetivo, percebendo que mudanças, previstas ou não, ocorreram, ou seja, avaliando os resultados obtidos e a satisfação dos participantes (Stufflebeam & Shinkfield, 1995). Estes resultados deverão incluir os pontos positivos e os negativos, bem como o que não foi possível fazer. A Avaliação de Produto, no âmbito do modelo CIPP tem como objetivo, através dos resultados e conseqüente impacto do projeto, orientar as tomadas de decisão relativas à continuidade, eficácia e melhoramento do mesmo ou à sua erradicação (Stufflebeam & Skinkfield, 1995).

Tal como aconteceu ao longo do projeto, a avaliação final teve a participação de todos os envolvidos: os frequentadores mais assíduos durante o desenvolvimento do projeto, a AS e o investigador. A avaliação realizou-se através de conversas intencionais direcionadas por um conjunto de questões orientadoras com AS, um grupo de encontro com os frequentadores no espaço “Tasse Bem” e uma reflexão crítica do investigador sobre o percurso realizado. A avaliação resultou da análise dos discursos e das práticas, bem como da observação participante. Os critérios de avaliação quantitativos e qualitativos definidos no desenho de projeto foram nesta fase utilizados para apoiar este processo avaliativo. Importa referir que, o grupo de encontro realizou-se no espaço “Tasse Bem”, privilegiando-se sempre o comportamento verbal e não verbal, os sentimentos e as experiências partilhadas e vivenciadas ao longo do desenvolvimento de projeto. Os registos dos comentários e sugestões realizou-se através de anotações que constam no Apêndice A.

Relativamente à avaliação da Ação 1 que pretendeu responder ao OG1 “Promover uma visão menos assistencialista na Cantina Social”, e tendo em conta os critérios de avaliação definidos, os OE foram alcançados, uma vez que, a AS refletiu sobre as práticas mais assistencialistas no seu

trabalho com os frequentadores, demonstrando disponibilidade e proatividade na realização de atividades de interesse dos frequentadores, o que contribuiu, assim, para alterar algumas práticas na defesa da dignidade humana dos frequentadores. As sugestões da AS no desenvolvimento da Ação 1, nos momentos dos grupos de encontro ou nas inúmeras conversas intencionais estabelecidas com o investigador (que muitas vezes abordou o que poderia ser feito em conjunto com os frequentadores) contribuíram para a melhoria da experiência do dia-a-dia da cantina. Com efeito, a AS, progressivamente, valorizou os interesses dos frequentadores e promoveu novas práticas na defesa da dignidade humana dos frequentadores, evidenciando uma mudança na sua visão sobre práticas anteriormente mais assistencialistas. A perspectiva menos assistencialista e mais orientada para as necessidades individuais de cada frequentador, iniciou-se com a sugestão num encontro grupal, onde refletiu sobre a necessidade de se procurar junto de um parceiro social a doação de mobiliário para o átrio da cantina, com o objetivo de criar um espaço de lazer onde os frequentadores pudessem aguardar pela refeição, evidenciando o início de uma visão menos assistencialista, como previamente identificada no conhecimento da realidade, e correspondente ao OE 1.1 e ao OE 1.3. Esta primeira sugestão também gerou um impacto positivo nos frequentadores que atenderam de forma motivada e positiva, "Sim, acho muito bem!" (senhor J), "Por mim era uma boa ideia!" (senhor F).

Num outro grupo de encontro, o OE 1.3 também começou a ser alcançado, e uma vez mais, a participação da AS foi fundamental que atendeu a um pedido do senhor J na implementação do sistema de senhas numeradas para melhorar a organização da fila de espera para o almoço, que muitas vezes gerou conflitos entre os frequentadores, e que foi apontada como uma necessidade pelos próprios. Porém, num primeiro momento, a AS demonstrou alguma resistência na implementação desta sugestão, contudo, a voz dos frequentadores prevaleceu e provocou uma reflexão que conduziu a AS a reconhecer que essa prática anterior criava mau estar entre os frequentadores, reconsiderando a proposta. Decorrente desta proposta inovadora no contexto, assistiu-se a outra mudança alcançada, a delegação de responsabilidades em tarefas na cantina, pois, os frequentadores ficaram responsáveis pela conceção das senhas, contribuindo para a promoção da sua participação assim como para a valorização dos seus interesses. Tal como referiu a AS "o facto de termos integrado o sistema de senhas permitiu dar aos utentes alguma responsabilização no processo", e referiu, ainda, que esta prática inovadora "veio diminuir a questão dos conflitos". Em consonância com estas mudanças, a criação de um espaço de lazer no

interior da cantina promoveu a participação dos frequentadores na sua construção e conteúdo, e ao mesmo tempo, a abertura do portão às 11 horas da manhã, o que resultou na segunda alteração estrutural na rotina da Cantina Social, e que culminou com o batismo do novo espaço – o “Tasse Bem” (Para descrição mais detalha Apêndice A).

Na perspectiva da AS, o espaço “Tasse Bem” é “um espaço aberto”, um lugar onde os frequentadores pudessem sentir a liberdade de “quem quiser pintar pinta, quem quiser falar fala, se quiser estar calado está, cada um está à vontade par a fazer o que quiser”. Relativamente a este espaço, a AS referiu, ainda, que está a ganhar outras dimensões de utilização com outros atores sociais “as estagiárias de Serviço Social estão a usá-lo como mote para desenvolver atividades mais direcionadas sobre alguns temas”, e o sucesso desta prática inovadora na cantina sentida entre os frequentadores pela técnica, vai levar a que “ao invés de eles entrarem às 11 horas da manhã, terem a oportunidade de eles entram mais cedo (...) alargar o horário do espaço Tasse-Bem” (Para descrição mais detalhada Apêndice A).

Apesar de terem ocorrido algumas alterações nas práticas mais assistencialistas no trabalho desenvolvido pela AS, em alguns momentos, a mesma demonstrou alguma resistência na implementação das novas práticas, como a própria referiu “eu integrei aqui no refeitório quase em tempos do Covid não é, e acabei por estar com a visão um bocadinho com o portão fechado”. No entanto, e quando esteve envolvida nas atividades com os frequentadores e o investigador, como referiu em discurso direto “o projeto veio dar-me aquela visão que realmente, os utentes precisavam aqui de um espaço (...) aberto onde eles fizessem o que quisessem”, reconhecendo e refletindo criticamente sobre a necessidade de promover alterações, o que levou a alterar o seu discurso e as suas práticas, reconhecendo e valorizando a importância dos interesses dos frequentadores. Aliás, esta perceção de avaliação corrobora com a voz da AS que referiu que o desenvolvimento do projeto “criou um grande impacto na comunidade do refeitório, tanto nos utentes como nas minhas práticas, no meu olhar, na minha mudança... Aquilo que eu tinha fechado numa gaveta, o projeto acabou por abrir”.

No que se refere à Ação 2 “Hoje Escolho Eu”, a envolvência dos frequentadores foi fundamental para o desenvolvimento das atividades planeadas, bem como da participação ativa da AS. Considerou-se, por isso, que tendo em conta os indicadores de avaliação foram alcançados o OG2

e os seus OE. Esta avaliação positiva foi sustentada pela valorização das escolhas de algumas refeições sugeridas pelos frequentadores na atividade 1 “A Construção da Nossa Ementa” que foram integradas na ementa da cantina, assegurando o respeito à individualidade e gosto de cada um. A participação da AS também foi importante nesta ação, que validou algumas das escolhas dos frequentadores dentro da capacidade de resposta da cantina, e pela sugestão de mencionar o nome da própria ação “Hoje Escolho Eu” sempre que a ementa contemplasse uma refeição sugerida pelos próprios frequentadores, bem como a afixação de um papel à menção da ação na zona dos tabuleiros. Importa referir também que esta atividade foi planeada pela necessidade e reflexão crítica de alguns frequentadores nos grupos de encontro, o que refletiu a valorização e interesse dos frequentadores. Apesar do grupo de encontro ter-se desenvolvido com a participação de seis frequentadores, a AS e o investigador, o desenvolvimento da atividade foi levado a cabo por todos os frequentadores (54) que marcaram presença no dia da atividade, promovendo dessa forma a participação do maior número possível de utilizadores da resposta. Contudo, e pela ausência de prática pouco comum da participação comunitária dos frequentadores nas decisões da cantina, notou-se alguma resistência inicial em alguns frequentadores na participação da atividade. Esta perceção é corroborada pela avaliação da AS sobre a atividade “eles não estarem habituados a este registo de «qual é o seu prato?»”. No entanto, a técnica destacou positivamente a realização desta atividade, salientando que “este trabalho é feito com eles, não para eles”, destacando a importância de incluir as práticas de participação comunitária no trabalho desenvolvido na Cantina Social (Para descrição mais detalhada Apêndice A).

No concerne à atividade “Enriquecer a Nossa Horta” sentiu-se uma crescente envolvência dos frequentadores no seu desenvolvimento, o que poderá estar relacionado com os sistemáticos grupos de encontro realizados e com a alteração gradual de práticas promotoras da participação. O grupo de frequentadores esteve bastante ativo nas sugestões e ideias para melhorar e preservar a horta comunitária, e demonstraram um sentido de responsabilidade, coesão de grupo, iniciativa e reflexão crítica –, o que foi revelador do sucesso desta atividade. Como realçou a AS “o projeto acabou por lançar alguns desafios de interações entre eles e deles terem opinião sobre a horta e a responsabilizá-los”, sublinhando que “a horta faz muito sentido tanto para os utentes como para toda a gente aqui na cantina”. Importa, ainda, destacar que esta atividade foi realizada no espaço “Tasse Bem”, num ambiente relaxado e readaptado pelos próprios, o que tornou a

fluidez dos discursos muito entusiastas, contrastando com os encontros e conversas intencionais realizados inicialmente na zona exterior, num espaço frio, desumano e pouco respeitoso para os frequentadores. Este sentimento afetivo e identificativo do espaço “Tasse Bem” pelos frequentadores, levou a refletir num outro resultado alcançado deste projeto que foi o sentimento de pertença coletivo. Apesar desta mudança, importa referir que ainda existe a barreira horária, pois o espaço “Tasse Bem” só fica disponível a partir das 11 horas o que levou a uma reflexão da AS, já referida anteriormente, que definiu como “próximo objetivo (...) alargar o horário do espaço Tasse Bem”, pelo “impacto do espaço Tasse Bem” que “está a ser usado e está a ter bastante sucesso entre os utentes” (Para descrição mais detalhada Apêndice A).

Relativamente à ação 3 “É Preciso Ver o Ambiente”, OG3 e os seus OE foram parcialmente alcançados, tendo em consideração os critérios de avaliação. Com a crescente relação de confiança estabelecida entre o senhor F e o investigador, cultivada através de conversas intencionais e pela empatia crescente do segundo pelo primeiro, destacou-se a atividade do “*Tour Diário com o Senhor F*” que contribuiu para uma maior proximidade e partilha de todo o desenvolvimento do projeto no eixo 2. O desenvolvimento desta atividade foi fundamental para conhecer aspetos pessoais e sociais das rotinas do senhor F. Este conhecimento permitiu uma visão mais sistémica à AS sobre este frequentador, uma vez que, a técnica pouco ou nada sabia sobre o Homem, as suas necessidades e problemas. Uma das mudanças no olhar da AS sobre alguns comportamentos e apresentação do senhor F, adveio do conhecimento das condições de insalubridade na habitação do senhor e do seu diferendo com a família sobre a partilha das heranças. Estas informações permitiram aceder a algumas explicações sobre o aspeto pouco higiénico que era recorrente e que criava alguns constrangimentos entre os pares do senhor F na cantina e na CC. Por um lado, a falta de condições na sua habitação, pela ausência de água quente, e por outro lado, o foco sistemático do senhor F no diferendo com a sua família, o que o descentrava das suas rotinas de higiene diárias, percebida pelo próprio como menos importante no seu dia-a-dia. No entanto, também foi possível refletir sobre a visão que o próprio senhor F tinha sobre a sua higiene, uma vez que em conversas intencionais com a coordenadora do CC a mesma referiu que em momentos de atividades de lazer (passeios) ou em momentos festivos o frequentador apresentava-se “limpinho e cheiroso” (Apêndice A). O momento de reflexão com a coordenadora do CC foi também importante porque através da triangulação de informação sobre as condições de insalubridade da habitação do Senhor F possibilitou o conhecimento sobre a visita realizada

pela USP do Porto Oriental em 2016 que precedeu ao contacto via email com esta instituição para a realização do OE 3.2. No âmbito deste OE, também foram realizadas várias conversas intencionais e diálogos reflexivos com o intuito de sensibilizar o senhor F sobre as suas condições habitacionais que levou a uma proatividade na procura ativa de casa, algo que no início dos contactos com o frequentador era impensável.

Do ponto de vista do OG, pode-se considerar que o mesmo foi alcançado, porém, deve ser reconhecido que não existiram mudanças significativas na vida do senhor F. No entanto, com o desenvolvimento deste projeto foram lançadas as sementes para as mudanças e a necessidade de continuidade de uma intervenção social com o senhor F. Na ótica da valorização das pequenas mudanças, este eixo de intervenção permitiu dar espaço de escuta e voz ativa ao senhor F, algo que nunca aconteceu na Cantina Social. Esta ação também veio demonstrar que é possível e necessário que respostas sociais desta natureza assumam o desenvolvimento deste tipo de intervenção.

Contudo, importa salientar que apesar de ter sido realizada a atividade com a aluna do 3º ano de Direito para procurar ajudar o senhor F a resolver o problema burocrático pendente com a sua família, que foi o OE 3.1 definido, esta atividade não foi capaz de cumprir o seu objetivo na sua plenitude porque a realidade burocrática do problema do senhor F manteve-se pendente pela extrema complexidade do tema e da inexistência de informação que pudesse levar a uma atuação mais concreta. Contudo, o envolvimento da aluna, do investigador e da crença do senhor F “em resolver a minha vida” (Apêndice A), permitiu que fossem dados passos que implicam a continuidade de percorrer o caminho com o senhor F na procura da transformação deste problema identificado pelo frequentador, o que significa que o OE 3.1 foi alcançado parcialmente. Tendo em conta o OE 3.3 “Contrariar a Tendência para o Isolamento”, na perspetiva de frequentador da Cantina Social, considerando os OG1 e OG2, e os respetivos OE, as ações desenvolvidas tiveram impacto positivo e levaram a algumas mudanças na rotina do senhor F no Refeitório Social. As mudanças nas práticas do contexto, assentes na promoção de uma maior inclusão e autonomia dos frequentadores, refletiu-se, também, numa maior aproximação entre os frequentadores que utilizam o espaço “Tasse Bem” e o senhor F. Porém, ainda há um caminho a percorrer na visão (destes) frequentadores sobre o Senhor F, visto que ainda existem momentos em que o senhor F é desrespeitado. Por conseguinte, pode considerar-se que OE 3.3 foi

conseguido parcialmente, com a sugestão de serem desenvolvidas estratégias, no sentido de um maior respeito pelas diferenças nas dinâmicas da relação entre os frequentadores, assim como uma maior sensibilização pela AS para a necessidade de uma inclusão de muitos senhores F.

Em suma, o desenvolvimento do projeto permitiu uma aproximação positiva da AS aos frequentadores, levando-a a alterar algumas práticas mais assistencialistas no seu trabalho como técnica de Ação Social, produzindo mudanças mais inclusivas no contexto que respeitam a dignidade humana e social dos frequentadores. As sementes foram lançadas, contribuindo para a melhoria do bem-estar e qualidade da experiência percebida pelos frequentadores na Cantina Social. Apesar de um empoderamento dos frequentadores nas rotinas da resposta social, este processo deverá ser contínuo para ser alcançado um contexto totalmente integrador e inclusivo e de promoção da autonomização que vá mais além do que suprir a necessidade básica de alimentação das pessoas que frequentam a cantina.

No que concerne à planificação e duração das atividades, optou-se pela flexibilização destes momentos, respeitando os ritmos individuais e os contributos de cada participante, o que permitiu uma participação ativa e democrática, contribuindo desta forma, para responder às necessidades identificadas pelos participantes, possibilitando alcançar algumas mudanças. O projeto procurou, ainda, respeitar todos os frequentadores, as suas vontades e interesses, promovendo o desenvolvimento de relações baseadas no respeito, na empatia, na compreensão, no diálogo educativo e na escuta ativa, bem como na valorização das competências e potencialidades de cada participante. Sobre as fragilidades do projeto, para além das já mencionadas anteriormente, importa referir a dificuldade na inclusão de mais frequentadores no projeto e no desenvolvimento das atividades com um grupo fixo de participantes. Alguns frequentadores que participaram no projeto, não se interessaram por algumas atividades por não se sentirem motivados nesses momentos ou por não acreditarem que pudessem existir mudanças. Os ciclos contínuos de apoios sociais baseados em práticas assistencialistas levaram ao desenvolvimento de crenças, desconfiança e estigmatização dos Projetos sociais em alguns frequentadores.

Com base nesta avaliação final considera-se que a finalidade deste projeto: contribuir para o desenvolvimento pessoal, social e cívico dos frequentadores da Cantina Social, tendo em vista a melhoria da sua qualidade de vida e os OG1, OG2 e OG3, bem como os respetivos OE, foram

atingidos parcialmente, o que contribui para a mudança inclusiva em detrimento da perspectiva mais assistencialista através de um caminho e de um processo de articulação e de participação comunitário. Este relatório de projeto deverá ser o início de e não o fim de um percurso que deve ser continuado, melhorado, avaliado e refletido, integrando sempre a voz ativa dos frequentadores da Cantina Social, para que a finalidade desta resposta social seja a melhoria da qualidade de vida dos seus frequentadores e não o acentuar de velhos/as e novos/as problemas/necessidades.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do projeto de Educação e Intervenção Social “A Construção de um Caminho Plural para a Mudança Inclusiva” representa o início de um caminho de mudança e transformação social ao nível de práticas mais assistencialistas para a promoção de práticas mais humanistas que defendem a dignidade humana, a valorização e o respeito pela individualidade de cada um. O plano do projeto partiu de um conjunto de necessidades e problemas identificados pelos participantes, com o apoio dos recursos e potencialidades de cada participante e da equipa técnica da Cantina Social. Neste sentido, tendo como ponto de partida a metodologia IAP, estes frequentadores e a AS foram protagonistas das ações, com uma participação ativa e fundamental no desenvolvimento de todo projeto, partindo de um processo democrático, cooperante e de coconstrução (Lima, 2003).

Considerando o sentido crítico e de transformação social, este projeto pretendeu aprofundar a reflexão sobre este tipo de respostas de combate à pobreza disponíveis na comunidade para pessoas em situação de risco, pela sua condição de exclusão social. Uma vez que, tal como refere Almeida (2016), este modelo de Cantina Social não promove a inclusão social, pela sua atuação isolada e por ser gerador de dependência da resposta social. Com efeito, as primeiras perceções do contexto são marcadas pela ausência de democratização na escolha das refeições, comportamentos institucionais de exclusão e descentrados das condições psicossociais dos frequentadores e pouca participação comunitária.

Por conseguinte, foi de elementar importância criar estratégias de sensibilização e/ou conscientização com e para a AS para a valorização dos frequentadores e para o desenvolvimento de práticas que privilegiassem comportamentos inclusivos e de participação ativa dos frequentadores na resposta Cantina Social. Para que tal fosse possível, houve um investimento na qualidade da comunicação, através dos grupos de encontro, entre a AS e os frequentadores, tornando-se fundamental para contribuir para a alteração das práticas diárias enraizadas da Cantina Social. No caso específico do senhor F, para além da melhoria na comunicação, foi essencial a promoção da escuta ativa para identificar os seus reais necessidades e problemas. Em ambos os eixos de intervenção, o projeto privilegiou um trabalho de maior proximidade com todos

os atores sociais, principalmente a AS e o grupo de frequentadores, investindo na valorização, empoderamento e promoção de práticas humanistas, recorrendo aos recursos do contexto e à extensão da rede de apoio do senhor F e das instâncias de regulação de saúde pública da comunidade envolvente. Este projeto representa o início de uma verdadeira ação sistémica direcionada para o combate à pobreza e para a promoção da inclusão social, implicando intervenções de longo prazo e desenvolvidas no quadro de um processo transformativo que se prolongue e consolide no tempo. Neste âmbito, o presente projeto representa o início de um caminho de coconstrução com os frequentadores da Cantina Social e acentua a importância da continuidade deste tipo de projetos que visem a melhoria da qualidade de vida das pessoas que recorrem a estas respostas sociais.

Em suma, o presente projeto contribuiu para uma resposta social com práticas mais orientadas para as necessidades individuais e coletivas dos frequentadores e deixou algumas propostas sobre uma resignificação destas respostas sociais. No caso do senhor F, os pequenos resultados e conquistas alcançadas refletem a importância de respeitar o tempo e o espaço do outro, e esta última ideia está alicerçada no tempo disponível para desenvolver este tipo de projeto de âmbito académico. Não raras vezes, o tempo do projeto não se coaduna com o tempo individual e coletivo para a transformação social. Neste sentido, a intervenção neste segundo eixo do projeto permitiu uma maior consciência ao senhor F das suas condições de habitação, conduzindo a uma procura ativa de alternativas de habitação e relevando para o primeiro plano os seus reais problemas e necessidades e a urgência de uma rede social mais proativa e parceira numa intervenção de carácter psicossocial.

Em termos futuros, e pensando nas implicações para projetos a médio e longo prazo, deverá ter-se em conta as implicações ligadas ao desemprego prolongado, à saúde mental e física, às dependências de droga e álcool, às condições de habitação, às relações frágeis e/ou nocivas dos agregados familiares, entre outras dimensões psicossociais. Importa acrescentar que, podem ser desenvolvidos projetos a um nível mais macro na sociedade portuguesa, implicando a revisão e reestruturação de políticas públicas e parcerias público-privadas com o Terceiro Setor, no sentido de orientar as intervenções com as populações mais vulneráveis e excluídas em dimensões psicossociais. Estes futuros projetos deverão também colmatar a necessidade de estudos mais aprofundados sobre as Cantinas Sociais, que visam análises de médio e longo prazo sobre o

impacto destas respostas sociais às comunidades mais vulneráveis. As políticas públicas locais deverão também privilegiar uma abordagem integrada e multinível, em função das necessidades de recursos e em função da existência ou não de capacidade de resposta às mesmas, para garantir a sua eficácia, eficiência e adequabilidade.

Como investigador, importa deixar alguns comentários depois de uma reflexão profunda e sentida sobre o trajeto e os resultados do Projeto, que deram origem a aprendizagens que vão para além do âmbito académico, que ganham uma expressão pessoal e singular, de uma experiência enriquecedora e impactante. A realidade da Cantina Social espelha de uma forma crua as fragilidades sociais de um país e de uma sociedade que ainda tem um longo caminho no processo de uma inclusão social afirmativa e estrutural. Afirmativa porque as respostas sociais que existem, apesar de importantes alternativas de urgência, carecem de supervisão, de comportamentos inclusivos, de espaço e investimento para a valorização dos seus frequentadores como pessoas únicas e singulares e verdadeiras estratégias psicossociais para interromper o ciclo da pobreza que as pessoas que frequentam estas respostas estão mergulhadas. Como sublinha Gardner (2011), a pobreza é um problema complexo, condicionado por dinâmicas múltiplas, cumulativas e intercruzadas, sendo emergente repensar e renovar as respostas territoriais integradas de combate à pobreza.

A nível pessoal o desenvolvimento deste projeto permitiu-me adquirir novos conhecimentos, desenvolvendo competências pessoais e profissionais, essenciais para um futuro profissional na área da Educação e Intervenção Social. Os contactos com as pessoas, os seus trajetos de vida, as suas características individuais, os desafios e as resistências das mudanças foram os aspetos que mais marcaram este caminho longo de avanços e de recuos, mas sempre com uma tónica flexível e de respeito pela vontade do outro. Foi um privilégio estar com todas as pessoas que participaram e coconstruíram o projeto, e ter honrado o compromisso de um comportamento ético sem infringir a liberdade das pessoas.

Por fim, a minha descrição emocional de todo o trajeto. Desde logo, a exigência da realidade do contexto, pela sua dureza no olhar de uma atmosfera densa, difícil, pouco digna e resignante. Variadíssimas vezes, demasiadas vezes, encontrei vultos de tristeza e com pouca esperança no dia de amanhã. Foi difícil chegar até às pessoas, gente magoada, abandonada e a viver ao ritmo

dos processos burocráticos e burocratizados. A vergonha alheia que sentia ao ver aquelas pessoas sentadas no chão, mergulhadas nos seus pensamentos como estratégia para fazer andar o relógio, muitas vezes me impediu de lhe falar porque eu não tinha uma alternativa para eles, pelo menos naquele imediato. Porém, apesar de dias difíceis e exigentes no contacto com esta realidade, lá me fui expressando quase com medo do que me pudessem dizer. Depois de uma conversa e outra, ganhando coragem e atirando a minha cota de responsabilidade pelo que via para quem lhes fechava o portão e os deixava à chuva. De uma forma mais ou menos sincera, tive de construir uma ponte entre a realidade que estava a conhecer e a realidade que precisávamos de atuar e transformar. Apesar de magoado com os comportamentos das pessoas que mandavam, tive de me focar nas pessoas que deixava sempre que batia o portão. Depois de várias conversas, de várias justificações de inércia, fomos conseguindo entrar todos até ganharmos um espaço para aqueles que apesar de estarem sozinhos, são pessoas.

Com esta pequena conquista de todos, o cenário à chegada da cantina tornou-se menos duro, menos inquietante para mim, e quero acreditar, iludido pelos sorrisos, pelos desenhos e pinturas, pelos jogos de cartas e pelas tertúlias, que para o grupo de frequentadores também. A relação construída com a AS, mesmo com os seus avanços e recuos, foi fundamental para alcançar as pequenas (e enormes) conquistas de todos, sendo a própria AS protagonista e espetadora dessas transformações que lhe permitiram ser o rosto não cosmético na instituição. Por fim, apraz dizer-me que este projeto alargou os meus horizontes como investigador social, agindo sempre em prol de um bem maior, o cuidado e a proteção das pessoas mais vulneráveis.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, A., & André, I. (2006). As dimensões e espaços da inovação social. *Finisterra*, 41(81), 121-141. Disponível em: <https://revistas.rcaap.pt/finisterra/article/view/1465>.
- Almeida, F., Capucha, L., Costa, F., Machado, L., Nicolau, M. & Reis, E. (1992). *Exclusão Social, Factores e Tipos de Pobreza em Portugal* (2ª Ed.). Oeiras: Celta Editora.
- Almeida, L. & Freire, T. (2007). *Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação* (4ª Ed.). Braga: Psiquilíbrios.
- Almeida, V. (2016). Instituições privadas portuguesas de solidariedade social no contexto de austeridade: A rede de Cantinas Sociais. *Interações: Sociedade e as Novas Modernidades* 30, 5-23. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10316/42600>.
- Almeida, V. (2011). *As instituições particulares de solidariedade social: Governação e Terceiro Sector*. Coimbra: Almedina.
- Ander-Egg, E. (1990). *Repensando la investigación-acción participativa*. Atenas: Editorial El Ateneo.
- Araújo, M., Bridini, A. & Motim, B. (2013). *Sociologia: um olhar crítico*. São Paulo: Contexto.
- Azevedo, S. (2011). *Técnicos superiores de educação social. Necessidade e pertinência de um estatuto profissional*. Porto: Fronteira do Caos Editores.
- Bellù, G. & Liberati, P. (2005). *Impacts of policies on poverty: The definition of poverty*. Disponível em: <https://www.fao.org/3/am387e/am387e.pdf>.
- Bodgan, R., & Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em educação*. Porto: Porto Editora.
- Boutinet, P. (1990). *Antropologia do projecto*. Lisboa: Instituto Piaget.

- Boutinet, P. (2002). *Antropologia do projeto*. Lisboa: Artmed.
- Botelho, A., Pinto, A., Almeida, L. & Pereira, S. (2006). Os programas de apoio alimentarem Portugal: caracterização e desafios para o future. In S. Pais & P. Ferreira (Orgs.), *A redução das assimetrias sociais no acesso à alimentação e à saúde: Políticas e práticas* (pp. 71–84). Porto: Mais leitura.
- Bruseke, J. (2006). Risco e Contingência: Os paradigmas da modernidade e sua contestação. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, 1, 69–80. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-69092007000100006>.
- Bolin, R. (2006). Class, ethnicity, and disaster in vulnerability. In H. Rodríguez, E. Quarantelli & R. Dynes (Orgs.), *Handbook of disaster research* (pp. 113–129). New York: Springer.
- Bronzo, C. (2009). Vulnerabilidade, empoderamento e metodologias centradas na família: conexões e uma experiência para reflexão. In M. Rodrigues & K. Couto (Revisão técnica), *Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil* (pp. 171–201). Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Unesco.
- Capucha, L. (1998). Pobreza, exclusão social e marginalidades, In J. Viegas & A. Costa (Orgs.), *Portugal, que modernidade?* (pp. 245–283). Oeiras: Celta.
- Cardoso, P. (2014). (Re)Estruturação da resposta de centro de dia para unidade de humanidade (Dissertação de Mestrado). Universidade Católica Portuguesa, Lisboa, Portugal. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.14/17245>.
- Carvalho, A., & Baptista, I. (2004). *Educação Social: fundamentos e estratégias*. Porto: Porto Editora.
- Castel, R. (1998). *As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário*. Petrópolis: Vozes.
- Cembranos, F., Montesinos, H., & Bustelo, M. (2001). *La Animación Sociocultural: Una propuesta metodológica* (8ª Eed). Madrid: Editorial Popular.

- Costa, A. (1984). Conceito de pobreza. *Estudos de Economia*, IV (3), 275–296. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.5/9738>.
- Costa, A. (2015). Prefácio. In F. Diogo, A. Castro & P. Perista (Orgs.), *Pobreza e Exclusão Social em Portugal, Contextos, Transformações e Estudos* (pp.7–16). Vila Nova de Famalicão: Edições Húmus, Lda.
- Costa, A. (2012). *Desigualdades Sociais Contemporâneas*. Lisboa: Mundos Sociais.
- Coutinho, C. (2013). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática* (2ª ed.). Coimbra: Almedina.
- Curran, D. (2018). Beck's creative challenge to class analysis: from the rejection of class to the discovery of risk-class. *Journal of Risk Research*, 21 (1), 29–40. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/13669877.2017.1351464>.
- Cutter, S. (2009). The social sciences perspectives on hazards and vulnerability science. In T. Beer (Org.), *Geophysical Hazards* (pp.17–30). Dordrecht: Springer.
- Darmon, N. & Drewnowski, A. (2008). Does social class predict diet quality? *The American Journal of Clinical Nutrition*, 87 (5), 1107–1117. Disponível em: <https://doi.org/10.1093/ajcn/87.5.1107>.
- Fernandes, A. (1991). Formas e mecanismos de exclusão social. *Sociologia – Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, I, 9–66. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10216/8372>.
- Fernandes, A. (1995). Etnicização e Racização no Processo de Exclusão Social. *Sociologia – Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, VI, 7–67.
- Fernandes, A. (2013). Desigualdades e representações sociais. *Sociologia – Revista da faculdade de letras do Porto*, 10 (1), 203–214. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10216/8198>.

- Fernandes, A. (2015). *As Cantinas Sociais das Santas Casas da Misericórdia no âmbito do Programa de Emergência Alimentar: O estudo de caso da Santa Casa da Misericórdia de Vila Verde*. (Dissertação de Mestrado). Universidade do Minho, Braga, Portugal. Disponível em: <https://hdl.handle.net/1822/36222>.
- Gardner, B. (2011). *Comprehensive Community Initiatives: Promising Directions for “Wicked” Problems? Horizons: Policy Research Initiative* [Online]. Disponível em: http://www.comprehensivecommunityplanning.org/uploads/8/2/0/5/8205408/promising_directions_for_wicked_problems.pdf.
- Guerra, I. (2002). *Fundamentos e Processos de Uma Sociologia de Acção: O Planeamento em Ciências Sociais* (2ª Ed.). Cascais: Principia.
- Guerra, M., & Lima, L. (2005). *Intervenção psicológica em grupos em contextos de saúde*. Lisboa: Climepsi.
- Hufschmidt, G. (2011). A comparative analysis of several vulnerability concepts. *Natural Hazards*, 58, (2), 621–643. Disponível em: DOI:[10.1007/s11069-011-9823-7](https://doi.org/10.1007/s11069-011-9823-7).
- INE (2021). *Rendimento e condições de vida*. Retirado de https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaquas&DESTAQUESdest_boui=473574196&DESTAQUESmodo=2 em 15 de agosto de 2022.
- Instituto da Segurança Social. (2014). Guia prático: Apoios Sociais, Família e Comunidade em Geral. Disponível em: https://www.seg-social.pt/documents/10152/27232/apoios_sociais_familia_comunidade/f22e1d1f-2588-4383-a5d9-4c65cda01704/f22e1d1f-2588-4383-a5d9-4c65cda01704.
- Katzman, R. (1999). *Vulnerabilidad, activos y exclusión social en Argentina y Uruguay*. Santiago de Chile: OIT-Ford.
- Lei 36/2021. Estatuto de utilidade pública. Diário da República. – I Série – Nº 113 de 14 de Junho de 2021. Disponível em: <https://dre.pt/application/file/a/165036069>.

- Lévesque, B. (2002). *Les entreprises d'économie sociale, plus porteuses d'innovations sociales que les autres?* Comunicação apresentada au coloquio du CQRS au congrés de l'ACFAS: Le développement social au rythme de l'innovation, Quebec, Canada. Disponível em: https://www.academia.edu/3265452/Les_entreprises_d%C3%A9conomie_sociale_plus_porteuses_dinnovations_sociales_que_les_autres?from_sitemaps=true.
- Lima, R. (2003). *Desenvolvimento levantado do chão...com os pés assentes na terra: Desenvolvimento Local - Animação comunitária. Investigação Participativa.* (Tese de Doutoramento não publicada). Universidade do Porto, Porto, Portugal. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/53042>.
- Lidskog, R., Sundquist, G. (2013). Sociology of risk. In S. Roeser, R. Hillerbrand, P. Sandin & M. Peterson (Orgs.), *Essentials of risk theory* (pp. 75-105). Dordrecht: Springer.
- Matos, M. (2014). *O Estado-Providência em Portugal e as Políticas Sociais: avaliação da implementação das Cantinas Sociais* (Tese de Mestrado). Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa, Portugal. Disponível em <http://hdl.handle.net/10071/9008>.
- Martinelli, F. (2012). Social innovation or social exclusion? Innovating social services in the context of a retrenching welfare state. In F. Hans-Werner, J. Hochgerner & J. Howaldt (Orgs.), *Challenge Social Innovation* (pp. 169-180). London: Springer.
- Mendonça, M. (2002). *Ensinar e aprender por projetos*. Porto: Edições ASA.
- Mendes, I. (2002). Freire: o/um Educador Social rebelde. *Sinergias*, 13, 9-25. Disponível em: <https://sinergiased.org/freire-o-um-educador-social-rebelde/>.
- Mendes, J. (2015). *Sociologia do risco. Uma breve introdução e algumas lições*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (2016). *Programa de Emergência Alimentar: relatório do grupo de trabalho*. Disponível em: <http://www.gep.mtsss.gov.pt/estudos-solidariedade#cantinas+sociais>.

- Moreira, M., Fernandes, A. & Mourão, P. (2019). A importância das cantinas sociais no Programa de Emergência Alimentar em Portugal – O estudo de caso das Misericórdias portuguesas. *Revista portuguesa de estudos regionais* (55), 129–141. Disponível em: <https://www.review-rper.com/index.php/rper/article/view/18>.
- Nações Unidas. (1996). *Report of the World Summit for Social Development*. Disponível em: https://labordoc.ilo.org/permalink/41ILO_INST/8s7mv9/alma993109363402676.
- Nascimento, J. (2011). *Vulnerabilidade a eventos climáticos extremos na Amazônia Ocidental: uma visão integrada na bacia do Rio Acre*. Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil. Disponível em: <http://www.ppe.ufrj.br/index.php/en/publicacoes/teses-e-dissertacoes/2011/616-vulnerabilidade-a-eventos-climaticos-extremos-na-amazonia-ocidental-uma-visao-integrada-na-bacia-do-rio-acre>.
- Nérard, F. (2017). The Sisyphean Opening of the First Soviet Canteens in the Urals: Successes and Failures (1918–1925). *Quaestio Rossica*, 5(4), 1063–1072. <https://doi.org/10.15826/qr.2017.4.267>.
- Nunes, R. (2008). Investigação-Ação e Responsabilidade Social. *A Página da Educação*, 17, 28–28.
- Oliveira, G. (2018). *A relação de parceria entre o Estado e o Terceiro Sector* (Dissertação de Mestrado). Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10316/85711>.
- Ornelas, J. (2003). *Participação, empowerment e liderança comunitária*. Comunicação apresentada na III Conferência de Desenvolvimento Comunitário e Saúde Mental: Participação, Empowerment e Liderança Comunitária, Lisboa, Portugal.
- Padoin, G. & Virgolin, C. (2010). *A Vulnerabilidade Social Como Uma Dificuldade A Participação Política*. Comunicação no Seminário Interinstitucional de Ensino, Pesquisa e Extensão, Rio Grande do Sul, Brasil.

- Padrão, S. & Aguiar, O. (2018). Restaurante popular: a política social em questão. *Physis*, 28(3),1-20. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-73312018280319>.
- Palos, A., Rodrigues, C., Pereira, E., Ribeiro, F., Branco, F., Trevisan, G., Fernandes, L., Silva, O. & Perista, P. (2021). Críticas das fontes sobre a pobreza em Portugal. In F. Diogo (Coord.), *A pobreza em Portugal: trajetos e quotidianos* (pp. 13-25). Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Paugam, S. (2003). *A Desqualificação social: Ensaio sobre a nova pobreza*. Porto: Porto Editora.
- Perista, P. & Baptista, I. (2010). A estruturalidade da pobreza e da exclusão social na sociedade portuguesa – conceitos, dinâmicas e desafios para a ação. *Forum Sociológico*, 20, 39-46. Disponível em: <https://doi.org/10.4000/sociologico.165>.
- Pestoff, V. (2012). Co-production and third sector social services in Europe: Some concepts and evidence. *Voluntas*, 23(4), 1102-1118.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (1998). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Resolução do Conselho de Ministros nº. 184/2021 de 29 de Dezembro da Presidência do Conselho de Ministros*. Diário da República: I Série, No 251 (2021). Acedido a 30 de nov. 2020. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/resolconsmin/184/2021/12/29/p/dre/pt/html>.
- Rodrigues, E. (2010). O Estado e as Políticas Sociais em Portugal. *Sociologia - Revista do Departamento de Sociologia da FLUP*, XX, 191-230. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/99595793/O-Estado-e-as-Politicassociais-em-Portugal>.
- Rodrigues, E.; Samagaio, F.; Ferreira, H; Mendes, M. & Januário, S. (1999). A pobreza e a exclusão social: teorias conceitos e políticas sociais em Portugal. *Sociologia*, 9, pp 63-101.

- Salamon, L. & Anheier, H. (1997). *Defining the nonprofit sector: A cross-national analysis*. Manchester: Manchester University Press.
- Santos, B. (1987). *Um discurso sobre as ciências*. Porto: Edições Afrontamento.
- Sasaki, R. K. (1997). *Inclusão: construindo uma sociedade para todos*. Rio de Janeiro: Ed. WVA.
- Segurança Social. (2022). Portal da Segurança Social. Retirado de <https://www.seg-social.pt/familia-e-comunidade>.
- Serrano, G. P. (2008). *Elaboração de Projetos Sociais*. Porto: Porto Editora.
- Silva, M. (1996). *Prática educativas e construção de saberes: Metodologias de investigação-ação*. Lisboa: Instituto de Inovação Educacional.
- Silva, M. (2008). Desigualdade, pobreza e exclusão social: conceitos polissémicos. In A. Monteiro e F. Ribeiro (Orgs.), *Redes Sociais: Experiências, Políticas e Perspectivas* (pp. 137-160). Vila Nova de Famalicão: Húmus.
- Silva, M. (2009). Desigualdade e exclusão social: de breve revisitação a uma síntese pro-teórica. *Revista de Sociologia*, 5/6, 11-40. Disponível em: <https://doi.org/10.4000/configuracoes.132>.
- Silva, M. (2015). Desigualdade, pobreza e exclusão social: entre legitimações e realidades de ontem e hoje. In F. Diogo, A. Castro & P. Perista (Orgs.), *Pobreza e Exclusão Social em Portugal, Contextos, Transformações e Estudos* (pp. 29-47). Vila Nova Famalicão: Edições Húmus, Lda. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.3/4191>.
- Silvia, F. & Sousa, S. (2012, junho). *Pobreza e desigualdade no Brasil: uma análise da contradição capitalista*. Comunicação apresentada no VII Congresso Português de Sociologia, Porto, Portugal. Disponível em: http://www.aps.pt/vii_congresso/?area=016&tipo=atas3&pchave.pdf.

- Stufflebeam, D. & Shinkfield, A. (1995). *Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Teixeira, A. (2013). Desigualdades e representações sociais. *Sociologia – Revista Da Faculdade de Letras*, 10, 203–214. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10216/8198>
- Timóteo, I. (2010). *Educação social e relação de ajuda. Representações dos educadores sociais sobre as suas práticas*. (Dissertação de Mestrado não publicada). Universidade de Évora, Évora, Portugal. Disponível em: <https://dspace.uevora.pt/rdpc/handle/10174/19122>.
- Timóteo, I., & Bertão, A. (2012). Educação Social Transformadora e Transformativa: Clarificação de Sentidos. *Sensos*, 2, 11–26. Disponível em: <https://recipp.ipp.pt/handle/10400.22/6296>.
- Titmuss, Richard M. (1974) *Social policy: An introduction*. London: Allen & Unwin.
- Truninger, M. & Teixeira, J. (2013). Consumo alimentar e pobreza em Portugal no contexto pós-crise 2008. *Plataforma Barómetro Social*, 5ª série de 2013. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10451/9835>.
- Ventosa, V. (2002). *Desarrollo y evaluación de proyectos socioculturales*. Madrid: Editorial CCS.
- Vignoli, J. (2001). *Vulnerabilidad Demográfica en América Latina: qué hay de nuevo?*. Comunicação apresentada no Seminário Vulnerabilidad, Santiago de Chile, Chile. Disponível em: <https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/vulnerabilidadb.pdf>.
- Wisner, B. (1998). Marginality and vulnerability: Why the homeless of Tokyo don't 'count' in disaster preparations. *Applied Geography*, 18 (1), 25–33. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0143-6228\(97\)00043-X](https://doi.org/10.1016/S0143-6228(97)00043-X).

ANEXOS

ANEXO 1. CONSENTIMENTO INFORMADO PARTICIPANTES



CONHECIMENTO 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, em contextos considerados de maior risco social e vulnerabilidade.

O mestrando Diogo Oliveira Nunes foi acolhido numa instituição na resposta Cantineira Social, para o desenvolvimento de um projeto de intervenção social no âmbito do referido mestrado.

O mestrando 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, nem da instituição. Este documento, que tem o nome da instituição e do participante, será guardado na Escola Superior de Educação pela Coordenadora do Curso pelo prazo de cinco anos.

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

Confirmando que li e compreendi a informação apresentada e que tive a possibilidade de esclarecer dúvidas com a/o mestranda/o.

(Local, Data)

(Assinatura)

APÊNDICES

APÊNCIDE A – NOTAS DE CAMPO

Registo 1

Data 11/10/2021

Pessoas Atores da Cantina Social

Objetivos Com a necessidade de conhecer, observar e refletir sobre o contexto por mim escolhido para a realização do desenvolvimento do presente projeto, desloquei-me ao local para os primeiros contatos e observações com a equipa presente.

Descrição A minha chegada ao local aconteceu por volta das 11 horas da manhã. O primeiro impacto com o contexto foi desde logo marcado pela imagem que me chegou da entrada do local. Umas dez pessoas estavam no portão da instituição; algumas sentadas no chão, outras em pé encostadas aos muros em volta da cantina social. Comecei por observar que algumas das pessoas estavam em conversa, outras mantinham-se distanciadas entre si, mas a disposição do aglomerado de pessoas parecia respeitar uma ordem de chegada.

E

Reflexões

Na entrada da instituição encontrei um portão verde em ferro, com uma altura significativa, mas com visibilidade para o interior (o pátio). Assim que entrei percebi que havia um enorme átrio, nessa área envolvente estavam dois gabinetes de atendimento – que se encontravam do lado esquerdo imediatamente a seguir à entrada; uma casa de banho para pessoas com deficiência; um anexo – junto aos gabinetes – para armazenar roupas doadas à instituição; e três entradas de acesso ao edifício da cantina social. Já no interior do edifício, encontrei três espaços: a cozinha onde eram confeccionadas as refeições; o local onde as pessoas

aguardavam pelas suas refeições – um enorme balcão castanho, com cadeiras de pé que acompanhavam o comprimento do balcão – onde também existiam algumas mesas e cadeiras que estavam encostadas e empilhadas do lado direito – delimitada por um enorme biombo castanho – e, ainda, no final do balcão, ao fundo da sala, estavam umas mesas e cadeiras, disponíveis para sentar, e as casas de banho. Por fim, a sala onde as pessoas sentavam para comer a sua refeição. Esta sala tinha um enorme balcão rústico em pedra, com aspeto novo, umas mesas que respeitavam algum distanciamento entre si e uns móveis de apoio à logística do refeitório.

Depois das primeiras observações aos espaços físicos que contemplavam a instituição, iniciei uma conversa intencional com a Educadora Social (ES) responsável pela coordenação do contexto.

A técnica começou por explicar o funcionamento da cantina social. Referiu que o horário de receber as pessoas começava a partir das 12h e se estendia até às 13h e 40 minutos (o último utente tem que entrar até esta hora), de segunda a sábado. Porém, mencionou que a instituição estava aberta até às 17h e 30 minutos para qualquer questão relacionada com o dia-a-dia das pessoas que recebiam a refeição ou algum novo caso que chegasse aos serviços da Cantina Social. No seguimento desta informação sobre o horário da instituição, lancei a questão à AS sobre quem definia as pessoas que poderiam usufruir das refeições do restaurante social e como é que essas pessoas chegavam à instituição. Feitas as questões, AS respondeu, então, que as pessoas requerentes ao serviço da cantina social eram admitidas por ela com o parecer da Segurança Social (SS) e, em alguns casos, a SS fazia o encaminhamento de algumas pessoas. Acrescentou, também, que até aquele momento o Refeitório Social apoiava com 75 refeições diárias (de segunda a sábado), sendo que tinham o apoio da SS em todas essas refeições, na sua

totalidade ou parcialmente, dependendo da situação financeira e social de cada pessoa.

Posteriormente, e aproveitando o facto de a AS referir que a SS apoiava financeiramente a instituição, coloquei a seguinte questão: “A Cantina tem apenas apoio da SS?”, A técnica referiu que o apoio da SS não era suficiente para fazer face às despesas e responsabilidades da instituição, e que a instituição desenvolvia um negócio social. O mesmo assentava na confeção de refeições e doçaria tradicional e, posterior, venda a particulares ou em eventos que o Refeitório Social estivesse presente. Mencionou, também, as doações de particulares e do Banco Alimentar contra a Fome – o maior contribuinte. Acrescentou, ainda, que as instalações – algumas áreas – eram alugadas para eventos particulares, com as respetivas compensações financeiras.

Em seguida, questioneei a técnica se as funções da cantina social apenas se cingiam à confeção de refeições, pelo que me respondeu que o trabalho desenvolvido neste contexto era muito mais do que “confeccionar refeições e atribuí-las a pessoas com baixos rendimentos”. Referiu, então, que a rotina da instituição passava por uma série de responsabilidades em diferentes áreas; desde o cuidado com saúde das pessoas, as sinergias estabelecidas com outras instituições ou serviços sociais, passando pela intermediação entre as pessoas e outros serviços sociais e/ou técnicos gestores de casos.

Com o avançar da hora, a técnica foi se dirigindo para o local onde recebia as pessoas. Antes de iniciar a dinâmica das refeições, a mesma apresentou-me a todos os elementos do restaurante social. Equipa, essa, que era constituída por: uma Assistente Social; um ecónomo e motorista; uma operacional de compras; quatro cozinheiras; e os voluntários. Segundo AS, as funções do ecónomo passam por: controlar a quantidade e validade dos alimentos; resolver questões de logística do armazém,

onde estão os alimentos; registar e reencaminhar os pedidos às cozinheiras, entregar as encomendas das refeições do negócio social; e levantar as encomendas na central de compras das IPPS'S. Relativamente à operacional de compras, a mesma gere o capital financeiro destinado as encomendas na central de compras e valida possíveis intervenções nas infraestruturas da cantina social . Por fim, as cozinheiras estão responsáveis pela confeção das refeições, pela limpeza da cozinha e da sala onde se realizavam as refeições.

Terminada a conversa intencional com AS, mantive-me no contexto como observador participante com o objetivo de assistir a dinâmica das refeições sociais. Posto isto, pude assistir ao seguinte: as pessoas aguardam na rua pela sua vez de entrarem nas instalações da Cantina Social. Nessa altura, a técnica começou a chamar cinco pessoas de cada vez, e as mesmas, dirigiam-se em fila e separadas por um ou dois metros até à zona onde permanecia a AS para dar entrada das pessoas e receber o valor da refeição, se esse fosse o caso. Findada a parte mais burocrática desta fase, as pessoas dirigiam-se ao balcão e as auxiliares começavam a questionar o que as mesmas iriam querer dentro do menu possível. Questões como: "Vai querer pão?", "Quer que acrescente sal?" ou "Vai querer sobremesa?" eram algumas das perguntas.

Importa acrescentar que, os menus eram definidos pela AS e as cozinheiras, e respeitavam uma ordem de prazos dos alimentos. Ou seja, dentro do que havia disponível no armazém de alimentos e as doações dadas com um período curto de validade. Tudo isto era otimizado e, assim, definia-se o menu semanal que era disponibilizado à segunda-feira na porta da entrada do Refeitório Social.

Depois de definidos os pormenores dos pedidos das pessoas, as mesmas dirigiam-se para a sala de refeições ou então levavam a sua comida em

embalagens de plástico (cada pessoa tinha de ter a sua) para comerem onde quisessem.

Durante a observação, assisti à AS a repreender o comportamento de algumas pessoas sempre que essas não cumpriam as regras do refeitório social ou acordos estabelecidos entre a técnica e as pessoas. Tais repreensões surgiam pelo seguinte: uso de vernáculo pelas pessoas, comunicação agressiva e impetuosa entre os pares ou com algum elemento da equipa técnica.

Registo 2

Data 04/11/2021

Pessoas Atores da Cantina Social

Objetivos Escutar outras vozes no contexto. Continuar a observar as dinâmicas do contexto e as relações entre todos os atores do contexto.

Descrição Neste dia, conheci uma mulher que frequentou a Cantina Social. Chamase A, e no momento da realização deste projeto, trabalhava em regime de voluntariado na instituição e tinha como função, fazer a triagem da roupa que chegava de doações. Todas as roupas que não estivessem em conformidade para o seu uso eram deitadas no lixo pela voluntária. A mesma organizava as roupas por categorias e disponibilizava-as às pessoas que frequentavam a instituição.

E

Reflexões

Pudemos conversar durante largos minutos no gabinete da AS. Durante esse diálogo a senhora começou a descrever o trajeto da sua vida, e da mesma, surgiu uma conversa intencional sobre o seu percurso até à chegada à instituição. Referiu, então, que era uma ex-utilizadora do espaço e que nesse período estava a viver na rua. Disse-me que fazia depressões frequentemente e que já tinha sido internada por duas vezes no Hospital Psiquiátrico Magalhães Lemos. As razões que apontou para os internamentos compulsivos foram devido à toma excessiva de medicamentos que a levaram de urgência para o hospital.

No momento em que perguntei pela sua família, a senhora começou por dizer que tinha sido abandonada pela mãe, pela irmã e pelo filho. À data da nossa conversa, tinha perdido o contato com a família. Perante esta informação, perguntei à senhora se sabia a razão por ter sido abandonada.

A mesma disse-me o seguinte: “Eu estava quase louca. Não tiveram paciência para me aturar.”

Disse, ainda, que teve um relacionamento do qual nasceram dois filhos. Um homem e uma mulher. Ambos com estudos superiores. O filho era engenheiro e a filha enfermeira. Sobre o contatos com os filhos, disse que já não falava com a filha há mais de dez anos. E como já tinha referido anteriormente, o filho tinha-a abandona após uns episódios mais agudos da sua depressão. E esta última frase da senhora, foi o mote para seguirmos o tema das suas fragilidades mentais e emocionais.

A ex-frequentadora mencionou que os episódios mais graves da sua depressão surgem devido à morte do pai, à perda do emprego e pelo fim do seu relacionamento de mais de trinta anos. Acrescentou que o seu último emprego foi num Lar e que, o mesmo, foi agudizando a sua situação psicológica. Após a última experiência de emprego, estava há vinte anos sem trabalhar. Pela falta de recursos financeiros, tinha sido sustentada pela mãe durante dez anos. Vivía em casa dela.

No entanto, após ter sido internada ficou a viver sozinha na casa que era da mãe, e a mãe foi viver para casa da irmã. Acrescentou, ainda, que apesar de sentir que tinha sido abandonada, ainda mantinha algumas rotinas de contato com a mãe e a irmã. A mãe ligava-lhe para casa e iam falando algumas vezes. A irmã levava-lhe roupa lavada e bens essenciais todas as sextas-feiras.

Seguindo com a história da sua vida, referiu que começou a deixar a “medicação da cabeça” sozinha, abandonando a toma lentamente, nessa altura. Acrescentou, que foi nessa fase da vida que “comecei a conhecer-me”.

Aludindo à sua entrada na Cantina Social, referiu que conheceu a instituição através das carrinhas que davam apoio as pessoas em condição de sem-abrigo. Acrescentou, também, que frequentou durante três anos a Cantina Social, e que nesse período fazia alguns trabalhos instrumentais em troca das refeições.

A conversa prosseguiu, e em resposta à pergunta se sempre se sentiu confortável na instituição, a senhora respondeu que sempre foi tratado de uma forma acolhedora no contexto.

Continuou, ainda, a falar sobre o seu percurso no Refeitório Social e foi neste momento em que referiu que AS tinha sido fundamental nesta fase da sua vida. Que sentia AS como um suporte na sua vida, e que a mesma a tinha ajudado a integrar o projeto “Porto Sentido”. Como mencionou este ponto, continuamos a explorar essa fase da sua vida.

Posto isto, descreveu o projeto em que estava integrada. Comentou que o mesmo tinha a duração de 15 meses, e que durante esse período não tinha de pagar qualquer valor por habitar a casa abrigo do projeto. Acrescentou que a casa era partilhada, e que todos os habitantes temporários tinham de estar a trabalhar ou em procura ativo de emprego para permanecerem na mesma. No fim dos quinze meses, todos as pessoas que integravam a casa abrigo do projeto tinham que sair para dar lugar a outras pessoas. A senhora descreveu a casa como, “acolhedora” e o seu quarto como “o seu espaço”. Referiu, ainda, que vivia neste quarto com o seu parceiro que tinha conhecido na fase em que frequentava as carrinhas de apoio as pessoas em condição de sem-abrigo.

Posto isto, avançamos para frequência com que visitava a instituição, à data desta conversa intencional. Foi nessa altura, então, que comentou que a suas idas ao contexto eram semanais, com o intuito de participar voluntariamente em algumas atividades mais instrumentais. Tais como, a

triagem da roupa doada à instituição. Acrescentou, também, que o outro motivo da sua ida à cantina era para falar com a minha amiga (referindo-se à AS).

Por fim, e com o avançar da conversa, emitiu o seguinte comentário, “Agora, considero-me uma pessoa normal.” E, assim, terminava a conversa intencional com uma ex-frequentedora da instituição como resposta social.

Em seguida, voltei ao átrio para assistir a mais um dia de almoços na cantina. A dinâmica a que tinha assistido na primeira visita, não se alterou. As pessoas esperavam na rua e a AS abria o portão, autorizando a entrada de cinco pessoas de cada vez. As pessoas dirigiam-se ao balcão, onde AS validava cada entrada e recebia o valor definido no momento da integração no contexto. Após este momento, as pessoas seguiam para a zona onde recebiam o seu tabuleiro com a refeição.

Em todos os casos, a auxiliar de balcão, que estava a servir as pessoas, pergunta se as mesmas tinham alguma especificidade na refeição do dia. Como por exemplo, se queriam mais sal, menos conduto, menos acompanhamento, se queriam a sobremesa definida para o dia, etc. Ultrapassado este momento, as pessoas seguiam para a sala ao lado (o refeitório) ou iam embora. Para os frequentadores que preferiam levar a comida, esses, tinham de deixar na cantina embalagens para transportar a refeição no momento em que se apresentavam no balcão.

Após ter assistido à entrada da última pessoa, dava por terminada mais uma visita.

Registo 3	
Data	18/11/2021
Pessoas	Atores da Cantina Social
Objetivos	Escutar mais vozes no contexto e continuar a observar as dinâmicas do contexto e as relações entre todos os atores.
Descrição	No momento em que cheguei à instituição, a AS estava ao portão a receber as pessoas que iam entrar para almoçar. Nessa altura, fiquei a acompanhar a chegada das pessoas ao balcão onde se dirigiam para levantar o seu tabuleiro com a sua refeição.
E	
Reflexões	<p>Posto isto, mantive a atenção na interação entre as pessoas e a equipa da cozinha. Foi então que pude assistir à auxiliar de balcão a preparar o tabuleiro das pessoas e a dirigir-se a todas elas pelo seu nome próprio, a desejar um “bom almoço” e a despedir-se com um “até amanhã”. E os frequentadores respondiam todas de forma positiva e reciprocamente.</p> <p>Outra nota que ficou nesse dia, foi ouvir mais do que uma pessoa a referirem-se ao contexto como a “instituição”.</p> <p>Como já tinha assistido ao processo de entrega do tabuleiro, foi explorar a zona do refeitório. Nessa altura, observei que as pessoas se sentam sozinhas ou a pares, e quando terminam a sua refeição levam o seu tabuleiro para um carrinho de apoio à logística do espaço e colocam o lixo num compartimento que ficava nessa área. Após saírem da mesa, uma</p>

das auxiliares, que dava apoio à zona do refeitório, limpava e higienizava a mesa e as cadeiras que tinham sido usadas.

Em seguida, voltei para a zona do balcão e estabeleci uma conversa intencional com AS. Voltamos a conversar sobre o Refeitório Social e desta vez com o interesse sobre a descrição de todas as respostas da Associação. Foi nessa altura que AS disse que a associação era composta pela Cantina Social; Comunidade de Inserção, que acolhia mulheres solteiras com ou sem filhos e grávidas, que viviam em quartos privados; e o Apartamento de Autonomização para cinco mulheres até aos 21 anos, que era composto por cinco quartos, uma sala comum com cozinha incorporada e uma casa de banho.

Após ter feito a descrição das outras respostas da associação, voltamos ao tema da Cantina Social. Foi nessa altura que perguntei à AS que trabalho era feito para além de servir refeições as pessoas. Em resposta, a mesma referiu que na Cantina Social também era feito Atendimento Social – e o mesmo era definido pelos seguintes processos: Construção de currículos vitae; Mediação entre gestores de caso e as pessoas, através da articulação de informação sobre as necessidades e problemas que as pessoas apresentavam; e Mediação com outras estruturas de referências tais como a segurança social, centros de saúde e outras instituições de resposta social na zona do grande Porto.

A AS comentou, ainda, que as candidaturas que fazia a projetos financiados para diferentes apoios à Cantina Social eram sempre “em cima do fim da data”. Acrescentou, também, que tinha algumas dificuldades na elaboração e apresentação destes projetos, e que sentia a necessidade de uma formação para desenvolver essa competência. Com este comentário da AS, aproveitei para perguntar quem elaborava o plano

anual de competências, tal como o levantamento de necessidades de formação. A mesma respondeu que era a própria que planeava e redigia.

Como nota final desta visita, fica uma problematização referida pela AS. “Falta reflexão dos técnicos em grupo”, aludindo à falta de diálogo entre as estruturas sociais de resposta as necessidades das comunidades mais vulneráveis.

Registo 4	
Data	02/12/2021
Pessoas	Frequentadores
Objetivos	Auscultar as pessoas que frequentam a Cantina Social.
Descrição	Quando cheguei à instituição, dirigi-me ao gabinete da AS. Depois de trocar algumas impressões com a mesma, dirigi-me ao átrio para me sentar no banco que ficava na entrada da instituição e que normalmente era ocupado a partir das 11:40 pelo senhor V. Percecionei que podia ser uma boa oportunidade para estabelecer uma conversa intencional com esse senhor e ouvir o que tinha a dizer sobre a instituição.
E	
Reflexões	<p>Posto isto, iniciei a conversa com uma saudação de “Bom dia!” e expliquei ao senhor o que eu estava a fazer e qual era a finalidade da conversa. Ultrapassadas as questões éticas, demos início à conversa.</p> <p>Como pergunta inicial, questionei o senhor se sentia bem no contexto. Em resposta, o senhor referiu o seguinte: “Sinto-me bem, aqui! Agradeço por me aceitarem e poder aguardar sentado.” Estava, assim, dado o mote para o senhor falar um pouco de si e da sua trajetória de vida. Disse-me, então, que estava reformado: “Estou reformado, recebo ao dia 8 e faço o meu pagamento à semana”. Informou-me logo que pagava pelos serviços da cantina social e que isso contemplava o prato principal, a sopa, a sobremesa (menu) e uma sopa suplementar para comer à noite.</p> <p>Sem mais demoras, acrescentou que a AS lhe dava roupa de cama e algumas roupas para vestir. É nessa altura que larga o primeiro elogio a</p>

toda a estrutura da cantina: “Só tenho a dizer bem desta gente. Desde o pessoal da cozinha até ao pessoal do escritório.” Percebi desde logo que estava acomodado e satisfeito com a sua experiência no contexto.

Após estes primeiros minutos de elogios às pessoas do contexto, perguntei ao senhor como tinha chegado até ali e como teve conhecimento do contexto. Foi então, que começou a apresentar-se a falar um pouco da sua vida até aquela data.

Disse-me que vivia em Matosinhos e que se deslocava para a baixa do Porto de metro. Natural do Algarve, passa a viver em Lisboa depois de terminar a tropa. Reformou-se com 52 anos devido a um problema no pé. Mais tarde viria a retirar o pé e, hoje em dia, usa uma prótese. Quando referiu que usava uma prótese, voltou a elogiar a AS do contexto, referindo que a mesma o tinha ajudado a conseguir a prótese e a bota que usava de forma gratuita. Relativamente ao conhecimento sobre o contexto, disse-me que soube através de um amigo que lhe comentou que se comia bem.

Como estava insatisfeito com a sua situação no refeitório social que frequentava no seu local de residência, dirigiu-se à associação com todos os papeis que tinha e, com a ajuda da anterior AS do contexto, começou a frequentar a mesma até hoje. Já lá vão cinco anos.

Acrescentou, ainda, que inicialmente era tudo gratuito, mas, passado um ano, começou a pagar a 1€ por dia. Perguntei-lhe o porquê de começar a pagar, e o mesmo apenas me disse que a atual AS lhe deu uns papeis para ler e assinar, no caso de concordar com esta alteração. Não insisti com a pergunta porque percebi que o senhor já não se lembra ou não sabia realmente o que se tinha passado para começar a pagar.

Em seguida, perguntei-lhe qual a tipologia do seu alojamento. Disse-me que vivia num quarto alugado, e que pagava 170€ por mês. No entanto,

apesar de pagar só pelo quarto “tenho direito a usufruir da casa toda.” O meu senhorio é meu amigo, ela ajuda-me e eu ajudo-o a ele. Quando saiu daqui vou para casa. Quando chego, vou passear a cãozinho dele e volto para casa. Fico no meu quarto a ver televisão. À noite, como a minha sopa e está feito o meu dia.”

Com o adiantar da hora, chegava o momento de o senhor se dirigir ao balcão para almoçar. Dando, assim, por terminada a nossa conversa.

Sem mais demoras, e com a finalidade de ouvir as pessoas, passei a observar com quem podia conversar. Nesse momento, encontro um senhor do lado de fora da instituição (que estava a aguardar pela abertura do portão) e comecei a apresentar-me. Tal como na conversa anterior e como em todas as realizadas até este dia, iniciei a conversa explicando a finalidade da mesma.

Com um acenar da cabeça e um “vamos lá a isso”, comecei por perguntar como o senhor se chamava e com anos tinha. Ao qual me respondeu: “FF, 63 anos.” “O senhor FF, o que faz? – Sou reformado por invalidez.” Natural de Vila nova de Famalicão, veio para o Porto com 4 meses. “Oh senhor FF, já frequenta a cantina social há muito tempo? – mais ou menos há 3 anos.” Foi a minha doutora do CAT que me mandou para cá. Mas fui eu que tratei de tudo!” Usufri dos serviços de almoço de forma gratuita e chega sempre por volta das 12h e fica por lá mais ou menos até as 13h. Quando o questionei se se sentia bem na instituição, referiu que estava agradado com as refeições e que as pessoas do contexto o tratavam bem.

Em seguida, lancei algumas perguntas sobre a história de vida do senhor. Onde vivia, o que fazia antes de estar reformado. Foi, então, que me partilhou que vivia num quarto com um amigo e que tinha sido técnico de ótica. Nessa altura, recuperei uma pista que tinha deixado anteriormente, sobre o CAT. “O que faz no CAT? – Vou buscar a meta (metadona).”

Comentou comigo que aos 17 anos já consumia heroína e morfina. “Consumia heroína, mas a minha droga sempre foi a morfina.” Como tinha comentado, anteriormente, que começou a consumir substâncias psicotrópicas aos 17 anos, perguntei se conseguia trabalhar com os consumos. “Eu ia trabalhar e depois é que consumia. Tinha de ser!”

Como pergunta final, perguntei ao senhor o que fazia durante o dia, depois de almoçar na cantina social. Referiu-me que passeava pelo Porto e ao final da tarde ia até ao quarto. À noite, ia as carrinhas para jantar e depois seguia para o seu quarto.

Com o avançar da hora, o senhor olhava constantemente para o seu relógio e ficava atento as movimentações da AS. Despedi-me do senhor, e o mesmo entrou na cantina e dirigiu-se ao balcão da sala das refeições.

Como percebi que as pessoas que aguardavam no portão já estavam muito focadas na sua vez de entrar, não interpelei mais nenhum frequentador e fui observar as dinâmicas no interior da instituição.

Já dentro da sala de refeições, assisti à AS a repreender um senhor pelo mesmo trazer vestido um casaco que, segundo a AS, cheirava mal e já o tinha avisado anteriormente sobre essa situação. Percebi o olhar incomodado do senhor depois da repreensão e, por outro lado, o ar de nojo da AS.

Com as pessoas a entrarem a conta gotas na sala de refeições, o ecónomo, pediu as cozinheiras para aguardarem no momento de empratar os pratos. Pois, como referiu “está frio, e se tirarem a comida já vai ficar fria.”

Na entrada da sala de refeições, assisti a AS a conversar com um frequentador e o mesmo a informar que sábado não iria à cantina. Em

seguida, e com o ecónomo a passar nesse momento, o mesmo refere à AS que a falta já estava justificada. Por me motivar interesse, questionei a AS como era feita a gestão das faltas dadas pelos frequentadores. A mesma, explicou-me que as pessoas tinham de informar, antecipadamente, quando não pudessem comparecer. E caso não o fizessem sem justificação, os frequentadores poriam em causa a sua frequência na cantina social.

Acrescentou, ainda, que essa informação está no regulamento da instituição e que o mesmo refere que se o utente não comparecer durante 7 dias seguidos sem justificação, pode ser excluído do serviço de refeições.

Após a explicação dada pela AS sobre assiduidade dos frequentadores, a mesma informou-me que algumas pessoas que estavam a aguardar pela sua refeição, na terça-feira seguinte, iam ser assistidas por um dentista na Cantina Social.

Pela curiosidade que me suscitou o tema, questionei a técnica sobre essa visita do médico dentista ao refeitório. Pelo que, a mesma, informou-me que esta visita estava relacionada com o projeto “prevenir-capacitar-incluir” que estava a ser desenvolvido pelo “Mundo a sorrir”. A mesma, acrescentou, ainda, que foi sensibilizando as pessoas ao longo do ano de 2021 sobre este projeto. Após a primeira avaliação, ficaram legíveis 14 pessoas para ser desenvolvida uma intervenção na saúde oral dos participantes.

Fiquei entusiasmado com este projeto e pela possibilidade de as pessoas poderem cuidar da sua saúde oral em primeiro lugar e depois, pelo sentimento positivo que pode acarretar na autoimagem das pessoas.

Após terminar este assunto, dei por encerrada mais uma visita ao contexto.

Registo 5	
Data	09/12/2021
Pessoas	Frequentadores
Objetivos	Auscultar as pessoas que frequentam a Cantina Social.
Descrição	Em mais uma visita ao contexto, num dia chuvoso, senti uma vez mais, influenciado pela minha perceção de bem-estar, alguma falta de cuidado com as pessoas que já aguardavam à porta pela sua vez. No local encontrei sete pessoas que se tentavam abrigar de alguma forma da chuva que caía. Alguns frequentadores estavam encostados à parede da garagem que ficava em frente à associação, usando a entrada da garagem como abrigo, outros, ainda, usavam guarda-chuvas e capas de chuva. Porém, a maioria das pessoas estavam chuviscadas de alguma forma.
E Reflexões	<p>Com esse sentimento, encaminhei-me para o portão da cantina social e desde logo contatei com AS. A mesma, explicou-me que estava a decorrer uma ação solidária promovida por uma empresa de materiais de construção, acabamentos, decoração jardinagem e bricolagem. Segundo a AS, tal dinâmica solidária teve como finalidade a intervenção em zonas deficitárias dos espaços físicos da cantina social (desde casas de banho até à mudança do toldo exterior) ou com necessidades de alterações de matérias elétricos e outros, a criação de uma horta comunitária e a participação de alguns voluntários na confeção de doces que habitualmente a cantina confeciona. Após esta explicação, perguntei à AS se esta dinâmica já estava definida e como chegou até ao refeitório. A</p>

técnica referiu que tinha sido a própria a desenvolver o projeto e apresenta-lo à empresa promotora.

Como achei muito interessante a implementação da horta comunitária no espaço exterior, fiquei a observar a sua disposição no átrio e as diferentes hortícolas e especiarias que podiam oferecer à comunidade da cantina social. Com algum espanto, sinto a presença de outro observador da horta nas minhas costas, a senhora A.

Dirigiu-me, de imediato, alguns comentários sobre a horta e a mudança do toldo. Referiu, então, que a horta iria ser uma mais valia para a cantina social e que o novo toldo dava logo “outro ar”. No seguimento da conversa, propus a intencionalidade de falar sobre o espaço exterior, e como o mesmo podia ser potencializado para outras finalidades.

Foi, então, nessa altura, que falei sobre as pessoas que esperavam na parte de fora da instituição, à chuva, pela abertura do portão. Decorrente do meu comentário, a senhora A referiu o seguinte: “Não havia necessidade disso, as pessoas não estão nas carrinhas.” Aludiu, metaforicamente, as carrinhas de voluntários ou organizações que fornecem refeições as pessoas em condição de sem abrigo ou outras. Acrescentando, ainda, que sabia o que as pessoas sentiam por ter sido sem abrigo.

Para minha complacência sobre o que estava a ouvir, referi à senhora A que o átrio podia servir de “porta de entrada” das pessoas na cantina social, com a finalidade de as abrigar do clima e, também, diminuir a exposição das pessoas aos olhares dos transeuntes que circulam nas imediações exteriores à instituição. A ex-frequentadora acrescentou, desde logo, que essa alteração podia ser muito importante para a dignidade das pessoas.

Em seguida, decidi ir ao encontro da AS e procurei saber um pouco mais sobre as pessoas que frequentavam a resposta social da associação, tendo em consideração algumas reflexões sobre as últimas visitas.

Perguntei a AS quais eram as pessoas que frequentavam a cantina social há mais tempo. Referiu-me que as pessoas mais antigas tinham sido admitidas em 2012 (3). E acrescentou que em 2019 tinham sido integradas na resposta social 36 pessoas.

Posto isso, a técnica mencionou que o principal motivo das pessoas frequentarem a cantina social era porque não conseguiam trabalho e, por outro lado, recebiam o rendimento social de inserção (rsi). Apontou, também, a média da faixa etária, 50 anos, como uma dificuldade para as pessoas em conseguirem emprego, tal como as situações de reforma.

“O sistema não lhes dá resposta, eles entram neste ciclo e não saem disto! Ao almoço vêm aqui, à noite vão ao Marquês, à porta solidária.” Mencionou a AS. Posto isto, lancei a seguinte questão: “– Mas a instituição, ao longo destes anos, fez alguma coisa para os ajudar a saírem desta resposta social ou a deixarem de necessitar de frequentar a Cantina Social? (AS) – A cantina é uma resposta temporária, de urgência, não de 10 anos, mas as pessoas estão muito entregues ao seu gestor de caso. No entanto, estamos a tentar criar dinâmicas para a capacitação das pessoas. Já tivemos um grupo de mulheres para criar um grupo de encontro com o objetivo de se conhecerem, visto que já estão cá há 5 anos.”

Perante a última ideia deixada pela técnica, tentei perceber qual foi o objetivo da promoção do grupo de encontro, para além da partilha das heterogeneidades de cada frequentadora. Ao qual, a AS respondeu o seguinte: “Foi só feita uma reunião, depois entrou a pandemia. Mas não

havia nenhum objetivo em concreto, podendo daí emergir algum caminho definido por elas.”

Com azáfama da hora do almoço, a AS não podia estar a dar-me mais atenção e eu fui procurar outras vozes.

Posto isso, interpelei uma das auxiliares de serviços gerias, a senhora H, está destacada para a limpeza e organização da sala de refeições. Já nos tínhamos cruzados em visitas anteriores, mas nunca houve a oportunidade para conversarmos.

Para início de conversa, perguntei a senhora H como funcionava a sala de refeições. Com toda a amabilidade e critério, passou a explicar a dinâmica da sala. Referiu que normalmente comem 3 pessoas por mesa e que existem 7 mesas redondas e duas quadradas. Acrescentou que, normalmente, chega muita gente logo às 12h, e que só 4 pessoas chegam para lá das 13:30. Que na maioria dos dias, quando chega à cantina, já encontra pessoas aguardar pela hora da abertura do portão. Indicou-me que era um casal da Maia, que vinha de metro.

Em seguida, convidou-me a ir à sala de refeições. Foi nessa altura, que assisti a dois frequentadores, que se levantavam da mesa, a irem poisar o seu tabuleiro no local definido para o caso. Mas em caminho, observei-os a oferecerem os alimentos que não tinham consumido a outros frequentadores. Para mim, esse momento foi impactante. Identifiquei nesse comportamento de ambos, a consciencialização de um lugar comum e a empatia pelo próximo.

Com o avançar a hora, a sala de refeições já estava vazia, e hora de fecho da cantina já tinha chegado. Às 13:40, é o limite para os frequentadores entrarem na Cantina Social.

Posto isso, e antes de terminar mais uma visita, voltei a procurar a AS para lhe colocar umas últimas questões sobre a época festiva que estava a chegar. O Natal. Tentei perceber qual era a dinâmica das refeições nessa fase e se o conteúdo das refeições aludia à época que estava a chegar.

A técnica referiu-me que nessa semana a Cantina Social estava fechada dia 23, 24 e 25, e que as refeições para esses dias seriam bacalhau com natas, rolo de carne com batatas fritas de embalagem e arroz de aves. Relativamente às sobremesas, a mesma referiu que seriam rabanadas e fruta, com a possibilidade de incluir, se houvesse, ainda, doações alusivas à época.

Por fim, questioneei a AS se tinha conhecimento se alguns dos frequentadores faziam a quadra natalícia em família, ao qual me respondeu que grande parte não tinha família ou, pelo menos, não tinham contato com ela. Todavia, a técnica acrescentou que algumas das pessoas que frequentam a resposta social têm filhos e amigos, mas não sabia se os mesmo se iriam juntar a esses elementos mais pessoais.

No caso das pessoas em condição de sem abrigo, esses frequentadores iam receber as refeições na instituição, mas em regime de *take-away*.

Em seguida, dei por terminada mais uma visita.

Na minha perceção, o clima e a exposição das pessoas são mais um obstáculo à dignidade humana e a continuada extensão das desigualdades sociais e exclusão das pessoas.

A mitigação das carências sociais destes frequentadores pode partir de processos/ações de transformação do contexto. A integração das pessoas no contexto como atores do meio pode potenciar o sentimento de pertença dos mesmos à Cantina social como elementos daquele

sistema. Com isto, pode criar-se espaço ao desenvolvimento de um sentimento de utilidade na comunidade em geral, e na cantina social em específico.

Esta abertura do contexto para as pessoas, poderá, também, significar o derrube de alguns estigmas identificados nas interações com a equipa da cozinha. O vislumbre de competências e capacidades, percebidos por estes elementos sobre os frequentadores, poderão alterar as suas perceções negativas e estigmatizantes.

Registo 6	
Data	16/12/2021
Pessoas	Equipa técnica
Objetivos	Auscultar e assistir as dinâmicas da cozinha e pastelaria.
Descrição	Em mais uma visita à Cantina Social, propôs à técnica assistir as dinâmicas da cozinha e da pastelaria, como também auscultar os atores
E	destes espaços mais instrumentais. Na realidade, estava a sentir a necessidade de observar um dos processos mais importantes de todas as
Reflexões	sinergias da Cantina Social.
	<p>Foi bem recebido por todos os elementos e convidado a integrar-me na dinâmica do processo. Vesti o avental, coloquei as luvas e a touca, e participei do empratamento das refeições dos frequentadores bem como no embalamento das bolachas já confeccionadas para venda.</p> <p>O ambiente sentido dentro deste espaço foi agradável, as cozinheiras e auxiliares de cozinha vão desenvolvendo o seu trabalho e dialogando sobre temas do dia a dia e sobre algumas situações afetas ao trabalho que desenvolvem ou sobre outras questões relacionadas com o ambiente de trabalho.</p> <p>Porém, a riqueza desta participação ativa esteve assente nos comentários que fui extraindo de alguns elementos da cozinha sobre os frequentadores e as suas exigências. Algumas dessas mulheres iam comentando comigo que algumas das pessoas que frequentam a Cantina Social reclamam do pouco sal da comida ou do seu excesso, que muitos</p>

não gostam de peixe e que sentem muita ausência de alguns destes quando recebem a reforma ou o rendimento social de inserção (RSI).

Contudo, pelo trabalho árduo em mãos para preparar os pedidos do Negócio Social, não puderam estender muito as suas perceções sobre os frequentadores nem sobre o funcionamento da Cantina Social. No entanto, deixaram um comentário que eu retive: “Nós somos o negócio.”

Senti, acima de tudo, respeito na hora de confeccionar e servir todas as pessoas que chegavam ao balcão, para levarem o seu tabuleiro com a comida ou o *takeaway*. Aliás, esses comportamentos já tive oportunidade de os perceber em visitas anteriores.

Com todas as tarefas já desenvolvidas, pelo menos nas que podia ajudar, dei por terminada mais uma visita sem antes me despedir de todas as anfitriãs das diferentes funções da cozinha.

Registo 7	
Data	21/12/2021
Pessoas	Frequentadores
Objetivos	Auscultar as pessoas que frequentam a Cantina Social.
Descrição	No momento da minha chegada ao local, a imagem de sempre, algumas pessoas sentadas em cartões no chão, nos degraus de acesso às entradas
E	de outros edifícios ou de pé encostados à parede. Alguns deles conversando, outros em silêncio, mas todos a aguardar pela sua refeição
Reflexões	das 12h. Entretanto, entrei na instituição para saudar todos os presentes e voltei para a rua com a intenção de conversar com as pessoas que já aguardavam. Posto isto, fui ao encontro de uma senhora que estava sentada numa das entradas de outro edifício. Comecei por me apresentar e expliquei qual era o meu propósito e se estava de acordo. Logo no primeiro olhar que trocamos, senti a senhora muito triste e um pouco desconfiada. Como tive essa percepção, perguntei-lhe se queria que chamasse a AS para me identificar. Respondeu que não era necessário. Posto isto, comecei por recolher os dados sociodemográficos da senhora F. Disse-me que tinha 61 anos e que vivia em casa do marido. Acrescentou, ainda, que o mesmo era alcoólico e que já tinha recorrido ao apoio à vítima por várias agressões, porém, disse-me que não queria falar no assunto.

Em seguida, perguntei-lhe se já frequentava a Cantina Social há muito tempo, ao qual a senhora me respondeu que já estava lá há um ano e meio e que se sentia muito bem. Tendo por base a última resposta da frequentadora, questionei-a se tinha alguma intenção de deixar o refeitório social algum dia, ao qual me respondeu: “Não! Para passar fome não!”

Ao longo da conversa a senhora foi partilhando algumas informações que achei importante reter. Comentou comigo que já tinha sido assistida no Hospital Magalhães Lemos e que deixou de tomar a medicação que lhe foi prescrita pelo profissional de saúde. Referiu que não tinha problemas da cabeça, que o problema dela é os nervos. “Quando fico nervosa fico sem voz e tudo.” Comentou, ainda, que esses nervos têm origem nas agressões do marido. “Ele rouba-me tudo e o meu filho sabe disso. Mas ele não diz nada ao pai.” Após esta partilha, lancei a pergunta retórica, “Então a senhora F tem filhos?” ao qual me respondeu, “tenho sim, mas ele trata-me mal como o pai dele. Mas ele não confessa nada. O pai dele parte-me tudo em casa, deita-me tudo fora. Roupas novas e tudo.”

Enquanto estávamos a conversar, um dos frequentadores comentou algo que eu não percebi, mas a senhora referiu que ele a estava a insultar. “Isto é sempre assim, sou insultada quase todos os dias. Eu não sei o quê que se passa...” acrescentou, ainda, que chega todos os dias por volta das 10h, e que é das primeiras.

Ao longo das partilhas da frequentadora, fui sentindo que o seu discurso era pouco coerente, altamente manipulador e de vitimização. Porém, tentei manter a minha preocupação e interesse nas partilhas da senhora F.

Terminada a conversa com esta frequentadora, voltei a procurar algum frequentador que estivesse ao portão.

Vislumbrei, muito perto da entrada, um senhor que já tinha saudado várias vezes, mas que nunca tinha tido a oportunidade, ou pelo menos criá-la, para conversar com ele. Foi então, que nesse momento, me dirigi ao senhor. Apresentei-me e perguntar-lhe se podia falar um bocadinho sobre a sua experiência na Cantina Social. O senhor atendeu à minha solicitação, e iniciamos a nossa conversa.

Comecei por recolher alguns dados sociodemográficos do senhor. Apresentou-se como L, e já tinha completado 55 anos. Natural de uma freguesia de Vila Nova de Gaia. Vive numa habitação social e vem a pé todos os dias para o refeitório. O mesmo teve conhecimento sobre a Cantina Social através de um amigo.

Referiu que sente muito satisfeito na Cantina Social, e quando termina o seu almoço, vai dar uma volta pela cidade do Porto.

Quando lhe coloquei a pergunta sobre se havia algo que pudesse melhorar na cantina, o senhor respondeu que, “a comida podia ser mais saborosa.” No entanto, reforçou que, “gosto muito de estar aqui! da camaradagem.”

Como estávamos a ter uma conversa muito fluída e objetiva, não resisti em perguntar ao senhor L onde se abriga, enquanto aguarda pela sua refeição, quando está a chover. “Quando chove abriço-me por aí. Às vezes, eles mandam entrar quando está pior.”

Como última questão, perguntei ao frequentador se alguma vez tinha pensado em deixar de frequentar a Cantina Social. Respondeu-me que “Não penso em sair daqui.”

Mais uma vez, voltei a sentir alguma animosidade entre os utilizadores. Estão constantemente a discutir, com provocações e insultos entre eles. O que me levou a refletir que promover um método na dinâmica da espera pelas refeições, podia diminuir a tensão e as confusões entre os pares. Definir os seus lugares por um sistema de senhas, podia ser uma solução.

Após realizado algumas conversas intencionais e porque a hora já tinha avançado para lá das 12h, fui ao encontro da AS. Quando cheguei próximo da técnica ouvi um comentário do ecónomo sobre um frequentador que ia faltar nesse dia, e que já o tinha avisado. A AS tomou nota da justificação e emitiu o seguinte comentário, "recebem, comem fora!". Não fiquei indiferente ao que tinha acabado de ouvir e perguntei se era habitual as pessoas faltarem quando recebem os seus apoios sociais ou reformas. A mesma respondeu-me que dia 8, 9 e 23 a frequência de pessoas na Cantina Social diminui, e justificou que isso acontece porque as pessoas recebem a reforma ou RSI.

Como já estavam a chegar muitas pessoas para o almoço e com toda a azáfama inerente a esse processo, decidi dar por terminada mais uma visita ao local.

Registo 8

Data 06/01/2022

Pessoas Freqüentadores e AS

Objetivos Auscultar as pessoas que frequentam a Cantina Social e estabelecer uma conversa reflexiva com a AS.

Descrição Cheguei à instituição por volta das 10h da manhã. Por essa altura, já se encontravam 3 pessoas a guardar a sua vez.

E

Reflexões Antes de chegar ao local do contexto, tinha preparada alguns temas para falar com a AS. Posto isso, fui ao encontro da mesma para conversarmos e refletirmos sobre algumas ideias, com o sentido de melhorar a condição das pessoas na Cantina Social.

Por conseguinte, falei-lhe sobre um espaço junto à instituição, que, segundo a técnica, já era usado pela associação para guardar alguns pertences. Perguntei-lhe se podia usar esse espaço para dinamizar algumas atividades ou usar como espaço onde as pessoas pudessem aguardar de forma mais confortável e com menos exposição. A mesma disse-me que podia revitalizar o espaço e pedir ajuda aos frequentadores. Posto isto, pensei em fazer esta pergunta quando conversasse com as pessoas, mas precisava da permissão da AS. Só, assim, faria sentido estar a lançar a proposta aos frequentadores.

Entretanto, e com algum desagrado espelhado no rosto, a AS informou-me que a direção da associação tinha estabelecido um protocolo com um novo parceiro que implicava a preparação de 20 refeições todos os de

funcionamento da instituição. O que iria acarretar mais uma responsabilidade para a técnica e mais trabalho para as cozinheiras.

Com mais esta responsabilidade, a AS voltou a desabafar sobre a falta de tempo que tem para o desenvolvimento de atividades com os frequentadores, “é muito trabalho na parte do negócio social.”

Depois de ouvir o desabafo da técnica, voltei ao tema do espaço junto à cantina. Informei a mesma que ia questionar as pessoas sobre o que acham sobre esta ideia e se lhes faria sentido. Acrescentei, também, que o espaço podia ser algo informativo, com livros, revistas e jornais. Justifiquei a minha ideia porque vislumbro, quando chego à instituição, algumas pessoas a ler jornais, folhetos de supermercado ou a fazerem sopa de letras.

Entretanto, as horas passaram e tinha chegado o momento da dinâmica das refeições. Momento que não me dá muita margem de conversa porque toda a gente no espaço está centrada dessa dinâmica. Por essa razão, quando chega essa altura eu termino a minha visita ao contexto. E assim foi.

Registo 9

Data 20/01/2022

Pessoas Freqüentadores

Objetivos Auscultar as pessoas que frequentam a Cantina Social.

Descrição Neste dia, quando cheguei e porque cheguei um pouco mais tarde que o habitual (10:30) já se encontravam 10 pessoas a guardar a sua vez.

E

Reflexões Como estava focado em continuar a conhecer as pessoas que frequentam a Cantina Social, fui ao encontro de um casal que estava sentado em frente ao portão da instituição. Já tinha percebi que eram das primeiras pessoas a chegar, mas ainda não tinha tido a oportunidade de falar com eles.

Posto isso, comecei a conversar com o casal. Utilizei a mesma introdução como início de conversa, apresentando-me e partilhando a minha intenção e papel na instituição. Acrescentei, naturalmente, se podia continuar a conversa e se os mesmo estavam interessados em conversar e partilhar algumas informações comigo.

Com a permissão do casal, comecei a fazer as perguntas que já tenho estipulado nas primeiras conversas intencionais com as pessoas. Comecei pelos dados sociodemográficos e depois avancei para o histórico da frequência na instituição e qual a perspetiva de deixar de utilizar a resposta social. A senhora apresentou-se como M e com 53 anos de idade

e o senhor como J e com 62 anos, e vivem juntos na zona da Maia. Ambos desempregados, o senhor informou-me que não tinha frequentado a escola e a senhora tinha completado o 6º ano. Porém, a mesma acrescentou que frequentou alguns cursos técnicos através do centro de emprego (Informática e Geriatria). O único rendimento que o casal dispõe é o rsi do senhor J, e já frequentavam a Cantina Social há um ano.

A maior razão que os levou a procurar a instituição foi a falta de respostas sociais para conseguirem comer durante a crise pandémica, visto que a Cantina social foi das poucas respostas sociais que se manteve em funcionamento durante esse período.

Quando questionei o casal sobre como tinham chegado até à Cantina social, explicaram-me que já tinham ouvido falar sobre a instituição nas carrinhas de apoio alimentar e foram ao encontro da mesma sem qualquer tipo de intermediação ou sinalização. Relativamente à satisfação na instituição, sentem-se muito bem e não pensam em deixar de frequentar a Cantina social.

Após estas perguntas com o sentido de recolher alguns dados mais quantitativos, foquei a minha conversa com este casal nas suas histórias de vida.

Posto isto, iniciei esse capítulo perguntando à senhora M e ao senhor J sobre o que faziam antes de se encontrarem desempregados. O senhor tinha trabalhado construção civil e a senhora esteve imigrada em Espanha, a trabalhar em diferentes atividades durante sete anos. Nessa altura, a senhora emitiu o seguinte comentário: “a minha vida não foi fácil. Tive de entregar as minha três filhas a uma instituição. Hoje, nenhuma delas me fala, mas eu não podia expolas mais à violência do meu ex-marido.”

Terminado esse desabafo, o senhor J começou a dizer a senhora M, “não vais começar com essa conversa, acaba com isso.” Curioso, perguntei ao frequentador qual o motivo para dizer a senhora para parar a conversa. O mesmo referiu-me: “porque ela fica triste, e não é conversa para se ter. E eu acrescentei: “O senhor não quer que a senhora M fique triste?”, e o homem respondeu-me que sim, olhando para a senhora.

Porém, a senhora M continuou a conversa e referiu que, antes, já tinha recebido maus tratos dos pais desde muito nova. “Eu passei fome e tudo. Aos quinze anos fiquei fora da porta e em estado de coma.” Continuei o diálogo, ouvindo atentamente a senhora M que continuava a acrescentar informações altamente impactantes para mim. Foi nessa altura que me disse que aos doze anos tinha sido obrigada a sair da escola e a ir trabalhar para a empresa do pai, um negócio de alcatifas. Todavia, sempre que terminava uma ideia, acrescentava que tinha levado muita porrada dos pais.

Entretanto, mudou o seu tema de conversa e falou-me que teve de deixar as filhas num colégio interno porque não quis levá-las para a rua. Questionei a senhora por que tomou a decisão de ir para a rua, “saí de casa porque o meu ex-marido andava sempre com as amantes.” Não tem contato com as filhas. As mesmas ficaram zangadas porque não foram com a mãe. Mas a senhora referiu que “um dia, quando elas forem mães, vão perceber. Agora, não entendem.”

A senhora M, pouco depois, voltou-se para o seu caderno de palavras cruzadas, e ficou em silêncio. Entendi, nessa altura, que a sua partilha tinha terminado. Foi então, que, aproveitei para pergunta ao casal se sentiam bem na associação. Responderam-me de imediato que sim, acrescentando que normalmente chegam ao contexto por volta das oito da manhã.

Sem antes terminar a conversa com o casal, falei-lhes do que achavam se aproveitássemos o espaço ao lado da cantina social para usarmos como local onde pudessem aguardar e, ao mesmo tempo, usarem como espaço de leitura ou outras atividades. Mostraram-se muito motivados com a ideia e disponíveis para ajudar a construir o espaço.

Entretanto, a conversa terminou, agradei o momento e voltei a procurar com quem conversar.

Um pouco mais à frente do local onde eu estava, junto ao portão da instituição, encontrava-se um senhor, apresentei-me e perguntei-lhe se podíamos conversar um pouco antes de iniciar a sua refeição. Respondeu-me que sim, e apresentou-se como senhor M. Disse-me que tinha sessenta e cinco anos e que vivia num quarto. Tinha sido estofador e serralheiro entre outras atividades, como técnico de som. No entanto, deixou de trabalhar por motivo de doença crónica. Como não trabalha, o seu único rendimento é o RSI, que recebe há mais de vinte anos.

Relativamente à sua frequência na associação, já se encontra a frequentar o contexto há mais e dez anos, com um interregno de um ano por motivo de doença. Sente-se bem na associação, mas acha que “podiam melhorar um bocadinho no aspeto da comida”. Quando procurou a cantina social foi por falta de rendimentos. Estava desempregado. Nunca pensou em deixar de frequentar a cantina porque “os meus rendimentos nunca subiram e preciso de comer. Como não janto nas carrinhas, levo uma sopa a mais daqui.”

Quando questionei o senhor M sobre o seu dia-a-dia, disse que depois de almoçar vai tomar café e, em seguida, vai para o seu quarto.

Como muitas pessoas da equipa da cozinha e de apoio à sala de refeições estavam infetadas com COVID-19, a AS adotou uma dinâmica diferente.

O portão ficou aberto e as pessoas que iam chegando, entravam, sem qualquer confusão, no atrito aguardar pela sua vez. Os frequentadores estavam a ser participantes ativos na dinâmica do refeitório.

Pouco depois, e com as refeições a decorrer, terminei mais uma visita ao refeitório.

Registo 10

Data 03/02/2022

Pessoas Frequentadores

Objetivos Auscultar as pessoas que frequentam a Cantina Social.

Descrição Quando cheguei ao refeitório, a primeira pessoa que vi foi a senhora M. Sentada numa pedra da calçada, vislumbrei-a a fazer palavras cruzadas.

E De forma a não interromper o seu momento lúdico, dei-lhe bom dia e fiquei em silêncio, a assistir a esta mulher a recriar-se com o seu caderno de palavras cruzadas. Num dos instantes seguintes, perguntou-me se também gostava de fazer este tipo de exercícios. Foi sincero e disse-lhe que raramente fazia. Mas aproveitei para comentar com a senhora que estava a perceber que ela gostava de os fazer, que já a tinha visto a fazer anteriormente. Sorriu, e disse-me que sim, acrescentando que também gostava de pintar e fazer outras atividades enquanto espera para almoçar.

Reflexões

Como senti recetividade da senhora M, aproveitei para fazer mais algumas perguntas sobre a sua situação psicossocial. Como na semana anterior me tinha dito que não tinha rendimentos próprios, só os do senhor J, questionei-a se algumas vez tinha requerido rsi, visto que não trabalhava. De imediato respondeu-me que a técnica das doze casas lhe disse que “tinha bom corpo para trabalhar”, e, acrescentou, que lhe foi retirado o rsi assim que saiu de um albergue onde esteve durante um ano. Como não me tinha referido na semana anterior que tinha estado num albergue, explorei um pouco mais o tema.

Referiu, que já tinha estado num albergue em Espanha, que à tarde estudava línguas e ia para a biblioteca ler. Em Portugal esteve num, na zona do grande Porto, quase durante um ano. Acrescentou, ainda, que foi expulsa do mesmo porque o psicólogo responsável do albergue não admitia que ela soubesse mais do que ele. Culpou-o, inclusive, do seu estado de saúde atual, acrescentando, ainda, que também desconfia da médica psiquiátrica porque acha que a profissional de saúde lhe alterou a medicação.

Com decorrer destas informações dadas pela senhora M, e como senti o discurso da frequentadora um pouco confuso, perguntei-lhe se estava a receber apoio psiquiátrico. Mencionou que estava a ser seguida no Hospital de São João no Porto, e que já tinha estado internada durante um mês no Hospital Magalhães Lemos no Porto. No entanto, neste momento, não tem acompanhamento psiquiátrico.

A senhora referiu, ainda, que “sabe andar no campo”, aludindo as suas competências na agricultura, e que gosta muito de pintar (voltando a referir este gosto pela pintura) e fazer quadros. Aliás, disse que tinha feito muitos quadros numa associação que tinha estado, e que o padre responsável da associação os expôs na cavalaria da Guarda Nacional Republicana (GNR) do local.

Sem rendimentos, o Sr. J é que tem de pagar tudo (medicação, passe social e as despesas da casa). Em casa, tem um terreno onde cultivam e têm muitas galinhas e cães. Quando saem da cantina vão para casa. O senhor vai cuidar dos animais e do cultivo e senhora ajuda no que for necessário. À noite, a senhora faz o jantar e vão descansar.

Durante a conversa com a senhora M, fui percebendo que o senhor J estava sempre muito atento ao que a senhora dizia e mostrava-se muito preocupado com a situação de fragilidade psiquiátrica da companheira.

Pouco depois, dei por terminada a minha visita ao local. Porém, quando estava a sair do local, refleti que são quase sempre as mesmas pessoas que estão a aguardar pela sua vez entre às 09:00 e às 12:00. E sempre muito focadas na zona de entrada da instituição.

Registo 11

Data 17/02/2022

Pessoas AS

Objetivos Devoluções das minhas perceções iniciais sobre o contexto à AS.

Descrição Iniciei esta visita com uma conversa com a AS. Estive a devolver-lhe algumas reflexões sobre as últimas visitas ao contexto. Comentei com a E técnica que os frequentadores que vêm depois das 12:00 não demonstram muito interesse em parar para conversar comigo. Ambos Reflexões partilhamos da ideia que essas pessoas já estão muito focadas na refeição. Perante isto, partilhei com a AS que iria focar-me nas pessoas que chegam antes dessa hora, e que, aliás, já tinha vindo a conversar.

Abordamos, também, o facto de duas mulheres terem deixado de frequentar a cantina por reconhecerem, neste momento, capacidade financeira que lhe permite deixar a resposta. Uma das mulheres já frequentava a instituição há 9 anos.

Abordei o tema das pessoas esperarem na rua e dos conflitos que isso gera entre os frequentadores, algumas vezes. Propôs, nessa altura, um sistema de senhas para as pessoas aguardarem pela sua vez. No entanto, senti muita resistência da parte da AS, "já estou a imaginar falsificação de senhas e muita confusão", rematou a técnica. Falamos, também, sobre a responsabilidade que a instituição tem (representada pela AS) sobre as pessoas enquanto aguardam a sua vez na rua. Sobre este tema, a AS emitiu o seguinte comentário: "do portão para lá, não é responsabilidade

minha/nossa. Aliás, noutro dia, a polícia teve lá fora e quiseram fazer questões, e eu disse-lhes que não tínhamos nada que ver com isso.”

No entanto, eu rebati essa ideia com a AS e comentei que se os frequentadores estão documentados nos registos internos da resposta social, a AS tem no mínimo de tentar perceber o que se passou, porque se passou e quem foram as pessoas envolvidas nos problemas gerados. Que uma conversa podia ajudar a regular o ambiente entre os frequentadores.

Fiquei com a percepção que AS apenas vê as pessoas como parte integrante da resposta depois das 12h, hora da abertura do portão.

Uma vez mais, a AS voltou a comentar comigo sobre o excesso de tarefas, e que já demonstrou essa preocupação à direção técnica. Algo, que segundo a AS, não tem sido considerado, e a mesma já se mostrou frustrada por “não estar a desenvolver trabalho social”.

Senti a AS reflexiva sobre a nossa conversa e a partilhar comigo algumas ideias sobre iniciativas que podíamos desenvolver na cantina social. Abordamos o dia da mulher, e a possível organização de um momento para as frequentadoras mostrarem o seu gosto pela música, visto existirem algumas que sabem toca instrumentos musicais.

Entretanto, falamos sobre a Sra. M, pelo facto de a mesma ter ficado responsável pela horta comunitária. Algo que já tínhamos conversado anteriormente. Acrescentou, ainda, que a frequentadora trouxe mais 7 pés de salsa para acrescentar à horta.

Depois de terminarmos este tema, e pelo adiantar da hora, a AS teve que ir receber as pessoas na caixa de registo de entrada e eu dei por finalizada mais uma visita ao contexto.

Registo 12

Data 24/02/2022

Pessoas Frequentadores

Objetivos Auscultar as pessoas que frequentam a Cantina Social.

Descrição Em mais uma visita ao contexto, e com mesmo objetivo: continuar a conhecer as pessoas que frequentam a Cantina social. Com base nesse
E objetivo, fui ao encontro de um senhor que encontro todas as manhãs de quinta-feira, mas que nunca tinha tido a oportunidade de conversa
Reflexões individualmente com ele. Apesar de já saber o seu nome, F, e de já termos interagido em conversas com mais pessoas, senti que, hoje, era o dia para conhecer este homem.

Para tal, apresentei-me e perguntei-lhe se podia falar com ele sobre a sua experiência na cantina. Posto isto, comecei por lhe fazer algumas perguntas para o conhecer melhor. Nessa altura, referiu-me que tinha 72 anos e que era natural de Penafiel, no entanto, tinha vindo para Fânzeres, Gondomar, com 19 anos. Com a 4^o classe concluída, desde de muito novo estive ligado à agricultura. Quando vivia em Penafiel, os pais eram caseiros de uma quinta com muitos animais, vindimas, hortaliças e outras arvores de frutos. Porém, a construção civil foi a sua área profissional durante 40 anos e que, acrescentou, tinha trabalhado na construção da Petrogal.

Relativamente ao seu núcleo familiar, os seus pais tiveram cinco filhos, dois homens e três mulheres, mas duas das irmãs já faleceram. Já teve uma “boa” casa em Fânzeres, mas, agora, vive na zona de Campanha,

Porto, na divisão de baixo da casa do seu irmão, onde só tem a sua cama e alguns móveis. A casa de banho e o chuveiro estão em lugares distintos, e ambos ficam numa zona exterior da casa. Não tem água quente nem eletricidade.

Como fiquei inquieto com esta informação, perguntei ao senhor como conseguia viver sem luz e sem água quente. Disse-me que ia fazendo as suas coisas de dia, e quando era necessário, acendia umas velas. Para aquecer ou cozinhar alguma coisa, utiliza uma botija de gás que comprou. Acrescentou, ainda, que essa casa tinha sido comprada com o dinheiro do seu pai, referindo-se à situação com um tom de revolta.

Como o senti um pouco nervoso com o que me tinha dito anteriormente, perguntei-lhe se estava zangado com o seu irmão. Explicou-me, nessa altura, que só falava o mínimo com ele porque o irmão o tinha “roubado”, juntamente com outra irmã e uma sobrinha, na partilha das heranças do pai. E acrescentou, “eu já fui ao DIAP, mas eles dizem que eu preciso de um documento das finanças. Não sei, mas eu tenho lá a papelada toda para eles saberem como é o ambiente.” Questionei o senhor se já tinha ido às finanças, mas ele disse-me que ainda não tinha ido. No entanto, percebi que assunto o deixava tenso e avencei para outras questões.

Questionei o senhor se tinha AS, disse que não. Atualmente, o seu rendimento é a sua reforma que ronda os “300 e tal euros”. Vem a pé de casa para a cantina, e começa a sua viagem por volta das 06:30/07h. Habitualmente, chega por volta das 07:30/ 07:45 à zona da cantina social e quando termina a sua refeição, vai para outra instituição. Um centro de convívio (CC), na zona de Campanhã, onde o senhor está das 14:00 às 17:00 e desenvolvendo algumas atividades tais como: jogar cartas, pintar, joga bilhar e “convivo com os meu colegas de lá. Passo o meu tempo”. Em

seguida, depois das 17h, vai jantar uma sopa à zona do Marquês. Todos estes percursos são feitos a pé.

Relativamente às suas experiências na cantina social, disse-me que se sentia bem e era bem tratado. A comida é boa no geral. Por regra, fica a aguardar, sentado no degrau de entrada de uma porta, no início da rua que leva à cantina social. No entanto, referiu-me que gostava de aguardar dentro das infraestruturas do refeitório social e “depois ia buscar o meu tabuleiro.” Comentou que conheceu a instituição através de um colega que já era frequentador da resposta. Posto isso, dirigiu-se ao refeitório social pessoalmente e quem tratou da sua admissão foi a AS. No entanto, referiu que: “Mas a doutora I não sabe o que se passa comigo.” Pouco depois, despedi-me do senhor e terminamos a nossa conversa.

No decorrer do diálogo, sentia o senhor com um olhar distante e, em alguns momentos, falava comigo e sorria sobre o que estava a dizer, repetindo a frase: “não foi fácil, não foi fácil” e sorria. Fui identificando algumas dificuldades na oralidade e no encadeamento dos raciocínios, mas continuei a conversar. Uma outra questão que me deixou um pouco inquieto, foi o senhor F comentar que existiram uns homicídios na sua família, mas que ninguém fazia “caso disso”. Falou-me sobre a morte de uma irmã, que tinha uma bala na barriga e morreu no hospital, e de um cunhado que foi morto por outro cunhado seu, “o policia”, por causa de dinheiro e terrenos. No entanto, não consegui explorar muito estes temas porque o senhor tinha alguma dificuldade em explicar.

Como já tinha observado, em visitas anteriores, que o senhor F se mantinha isolado dos restantes frequentadores e porque alguns deles falavam com o senhor f de forma vil e violenta, procurei saber, junto de algum elemento da equipa técnica, se sabiam o porquê desses episódios violentos acontecerem.

Nessa altura, falei com o ecónomo, e o mesmo disse-me que a maioria dos frequentadores se afastam do senhor F porque: "ele cheira um bocadinho mal. Anda sempre com o mesmo casaco!". Apesar de o técnico e a AS já terem chamado atenção do frequentador, o mesmo continua a comparecer no refeitório com um "cheiro pouco agradável", referiu o ecónomo.

Registo 13

Data 03/03/2022

Pessoas AS e Frequentadores

Objetivos Continuar a conhecer as dinâmicas da Cantina Social e os frequentadores.

Descrição Em mais uma visita ao contexto, e em mais uma conversa com a AS, a mesma comentou que 6 pessoas tinham deixado de frequentar a cantina social e, por outro lado, tinha admitido outras 6 pessoas no contexto. E Quando perguntei quais eram as razões para as 6 pessoas terem deixado de frequentar o refeitório, a AS explicou-me que algumas das pessoas atingiram o limite de faltas (7) sem motivo. No entanto, articulou com as técnicas dos ex-frequentadores para tentar perceber se sabiam os motivos e, pelo feedback das mesmas, 5 dessas pessoas planeiam integrar uma resposta residencial. O outro elemento que cessou a sua frequência, integrou uma clínica de desintoxicação de adições às drogas. Reflexões Sobre este último ex-frequentador, questionei a AS se tinha existido alguma intervenção direta da cantina social no processo de mediação com a clínica, ao qual a AS referiu não ter existido qualquer intervenção nesse processo.

Relativamente às admissões, as mesmas foram realizadas diretamente com as pessoas. Os novos frequentadores foram “bater à porta” da cantina social. E a respeito desta admissão em massa, a AS justifica que com a divulgação da resposta pelos frequentadores nos locais onde coabitam com outras pessoas, o acesso à cantina por via direta, das pessoas que sentem necessidade de alimentação, torna-se mais fácil e “natural”. AS acrescentou, ainda, que pelo fato de cantina social estar

aberta, à noite, para receber outra resposta social, também facilita o conhecimento sobre o trabalho social diurno que é desenvolvido no mesmo espaço.

A AS comentou, também, que ia desenvolver um novo projeto na cantina. O mesmo tem o nome de "Para onde", e a finalidade do mesmo é que as pessoas partilhem as suas trajetórias de vida. No entanto, a AS não explicou qual era o objetivo do projeto. Referiu, ainda, que ia avisar as pessoas uma semana antes do seu início e que decorrerá num dos sábados de cada mês.

Terminada a conversa com AS, fui ao encontro do senhor F. Depois da nossa conversa, na última visita, quis voltar a conversar com o frequentador para explorar um pouco mais sobre algumas informações que partilhou comigo. Nesse sentido, questionei o senhor F sobre como tinha chegado ao CC. Explicou-me que foi uma técnica da loja do cidadão que lhe perguntou se ele não gostava de ocupar o seu tempo já que não trabalhava nem tinha outras atividades. Como se mostrou interessado, a técnica da loja do cidadão articulou com a responsável do CC e o senhor F integrou a resposta. Porém, o senhor F está um pouco confuso relativamente ao tempo que frequenta essa resposta. Apontou para os 4 anos, mas com algumas dúvidas. Para além das atividades que já me tinha dito que realizava na última conversa, acrescentou que também faz peças de teatro. Aliás, já atuou com o grupo do CC em alguns eventos.

O outro tema que voltei a abordar com o senhor, foi as suas condições de habitabilidade. Nesse sentido, questionei o senhor como é que foi a mudança para casa do seu irmão. Explicou-me que um dia, sem aviso prévio, o seu irmão mais velho e uma sobrinha disseram-lhe para juntar algumas das suas coisas e que ia viver com o seu irmão para Campanhã. Aliás, nesse dia já tinha ouvido uma conversa e comentavam que "o

maluco vai contigo, e ela fica comigo”. Aludindo ao senhor F e a uma irmã viúva, explicou-me o senhor.

Acrescentou que essa mudança ocorreu no ano de 1992. No primeiro ano viveu com a família do irmão na parte de cima da casa, mas, depois, e por ter passado fome, “comia uma vez por dia, ela não me deixava pegar em nada”, e se sentir um prisioneiro, disse ao irmão que queria viver na parte de baixo da casa. Após esse comentário, perguntei ao senhor quem é que não lhe deixava cozinhar, explicou-me, então, que a mulher do seu irmão não gostava dele e que não o queria em casa deles.

Como já me tinha referido anteriormente, este homem não tem nenhuma técnica social ou gestora de caso de apoio direto. Como tal, perguntei-lhe com quem falava se tivesse alguma necessidade ou precisa-se de ajuda. Respondeu-me que ia à “Casa do Povo”, no Bonfim.

Relativamente ao apoio médico, e depois de o questionar sobre a sua saúde, disse-me que o seu centro de saúde fica na zona de casa. No entanto, já não se lembra de ir à sua médica de família. No seguimento deste tema, disse-me que via mal, mas que já foi operado aos olhos. No entanto, quando o sol lhe bate “fico enovelado”, aluindo há pouca visibilidade nessas alturas.

O outro ponto em que tinha refletido, foi a questão da rotina do senhor. Nesse sentido, voltei a perguntar ao frequentador em que local ia comer depois de sair do CC. Posto isto, e continuando a ser muito recetivo às minhas perguntas, explicou-me que depois das 17h vai à pé até à zona do Marquês, mais propriamente à Igreja da Nossa Senhora da Conceição. Por lá, come uma sopa e uma refeição. Perguntei-lhe se comia de pé, respondeu-me que não. Referiu que come sentado, num coberto, na zona interior do espaço onde decorrem as refeições. No entanto, no verão,

come na zona exterior, no jardim, acrescentado que “no jardim tem lá umas mesas e ficamos à fresquinha”.

Depois de terminar a refeição, volta para casa. Comentou que levava uns 30 minutos a chegar. Quando chega a casa, se ainda tiver luz do dia “vejo o ambiente”, se não, vai tentar descansar.

Por fim, e antes de terminar mais uma conversa com o senhor F, recuperei o tema das heranças “roubadas”. Perguntei ao senhor se já tinha feito algo para reaver a sua parte e, a partir desta pergunta, surge um encadeamento de informação que levou algum tempo para decifrar e pontoar numa linha cronológica de todos os passos.

Posto isto, e pelo que pude compreender, primeiro foi à conservatória de Gondomar pedir as escrituras das vendas das casas. Como não lhe deram, foi à SS pedir um advogado. No entanto, na SS, encaminharam o senhor F para o Palácio da Justiça, no Porto, para, aí, requerer apoio jurídico. Após essa ida, foi nomeado um advogado. Assim que foi informado, por carta, que já tinha um advogado, foi falar com ele sobre a sua situação. Dessa conversa, “o advogado pediu-me informações para encaminhar a minha vida”. Posteriormente, foram juntos à conservatória de Gondomar e o advogado conseguiu as escrituras das casas vendidas.

Após tudo isto, o senhor F disse-me que voltou a procurar outro advogado para tentar recuperar a sua parte das heranças. Porém, o novo advogado que encontrou fê-lo pagar 100 euros, mas burlou-o e ainda ficou com as escrituras. No entanto, após ter feito queixa na ordem dos advogados, foi-lhe devolvido as escrituras. Posteriormente, voltou à SS para comentar tudo o que se tinha passado. Como não obteve a resposta que queria, foi ao DIAP. Aí, disseram-lhe que precisava de alguns documentos das

finanças para o ajudarem. Mas, segundo o que comentou comigo, ainda não teve “vagar para ir às finanças tratar da minha vida”.

Antes de me despedir do senhor, o mesmo comentou comigo que tinha tido problemas na entrada da cantina por causa da ordem de chegada. Acrescentou que já tinha sido a segunda vez na semana que lhe passavam à frente e que se enervou no sábado. “As coisas estavam feias, o senhor P é que teve de acalmar as coisas”. Pedi-lhe para ter calma e falar com AS sobre essas situações. Pouco depois, dei por terminada mais uma visita ao contexto.

Registo 14

Data 10/03/2022

Pessoas AS e Frequentadores

Objetivos Continuara a conhecer as dinâmicas da Cantina Social.

Descrição Em nova visita ao contexto, assim que cheguei, fui conversar com a AS. No decorrer da conversa, comentou que lhe tinha sido imposta mais uma responsabilidade na gestão cantina. Ia ficar responsável pelo HACCP. Desabafou que não tinha sido informada, nem proposta tal responsabilidade. Desagradada com a situação, falou com a diretora técnica que lhe disse que a tinha sugerido. Senti AS irritada com toda a situação.

E

Reflexões

A AS comentou que estava a entrar e a sair muita gente na cantina desde o início de março. Acrescentou, ainda, que no decorrer da semana tinham realizado uma atividade no dia da mulher. Referiu que atividade tinha sido conduzida por uma estagiária e que teve como finalidade a partilha de episódios de vida das participantes (5). Questionei como tinha corrido a atividade e a AS comentou que sentia que tinha corrido bem e que as mulheres se identificaram umas com as outras. Todas eram avós.

Intrigado com o feedback das participantes, questionei a AS se tinha falado com as mulheres para perceber o que as mesmas tinham achado sobre essa dinâmica de grupo. No entanto, a AS referiu que não houve essa devolução das participantes porque não lhe pediu feedback. Mas insistiu que tinha sentido que correu bem!

Alguns dos novos frequentadores foram sinalizados pelas suas técnicas, que articularam com AS sobre a possibilidades dessas pessoas

integrarem a cantina social. Posteriormente, a AS fez o atendimento para conhecer os novos frequentadores e integrou-os na resposta.

Como AS ia fazer um atendimento a uma pessoa interessada em integrar a cantina, pedi-lhe se podia assistir. Da parte dela a resposta foi positiva e, em seguida, perguntou ao senhor se eu podia assistir, explicando-lhe que eu era aluno de mestrado e que estava a desenvolver um projeto na cantina social. O senhor concordou, e seguimos para a sala onde a AS realiza estes encontros.

Pelo que observei, o atendimento consistiu em algumas questões e explicações tais como: apresentação das regras da cantina social; se já tinha conhecimento do refeitório; se já tinha frequentado outras respostas sociais; as condições de habitabilidade (se vivia num quarto, em casa própria, em casa alugada ou se se encontrava em situação de sem-abrigo); quais os seus rendimentos mensais; se tinha alguma técnica de referência/gestora de caso; se desenvolvia alguma atividade durante o dia e qual a sua rotina; e, por fim, a AS pediu alguns documentos e informou o senhor que podia falar com o ecónomo sobre o que necessitasse caso a mesma não estivesse presente.

Após o término do atendimento, a AS explicou-me que o modelo de atendimento para admissões à cantina é sempre feito com base nas questões que pude observar.

Posto isto, terminamos a nossa conversa e dei por encerrada mais uma visita ao contexto.

Registo 15

Data 24/03/2022

Pessoas Senhor F

Objetivos Auscultar e explorar o dia a dia do senhor F.

Descrição Assim que cheguei ao contexto, fui ao encontro com o senhor F. Nas últimas conversas que tivemos, senti que podia explorar um pouco mais todo o entorno do dia-a-dia do frequentador, e focar-me nos problemas que vinha apresentando.

E
Reflexões

Posto isto, parti para mais uma conversa intencional com a finalidade de continuar a desenvolver uma relação de maior proximidade com o senhor. Neste sentido, perguntei-lhe como tinha sido a sua última semana e se estava bem. Respondeu-me que se sentia bem, porém, comentou que andava com umas dores de cabeça. Nessa altura, perguntei-lhe se já tinha tomado alguma coisa para aliviar as dores, mas responde-me que não, que a única medicação que toma é para as tensões e para o estomago.

Como anteriormente me tinha informado que já não ia à sua medica de família, há algum tempo, perguntei-lhe quem lhe tinha prescrito essa medicação. Respondeu que tinha sido a medica do IPO. Admirado, perguntei “do IPO, senhor F? – Sim! Estive lá internado 4 meses, tinha leucemia e estive em tratamento.” Explicou-me que pelo resultado de umas análises a uma hérnia, no Hospital da Prelada, foi detetado o problema oncológico.

No entanto, durante a nossa conversa sobre o seu problema oncológico, sentia o senhor muito confuso com as datas e no encadeamento lógico das situações. Senti o senhor perdido no tempo.

Para aligeirar o tema, mas preocupado com a sua saúde, principalmente depois de ter comentado comigo o seu histórico oncológico, perguntei-lhe se bebia água habitualmente. Respondeu-me que bebe pouca água, e justificou que não tinha sede. Mas que bebia um copo de leite de manhã e um copo de água ao almoço.

Depois desta pequena brincadeira, disse-me que ia para o CC depois do almoço. Senti, nessa altura, que o senhor não se lembrava que já me tinha comentado a sua rotina diária. Posto isso, referi o seguinte: “Oh senhor F, eu já sei. Não se lembra de já me ter dito?” sorriu e disse-me que não sabia. Aproveitei este momento para lhe perguntar se sabia o meu nome. Depois de alguns segundos a pensar, disse-me que não sabia. Perante isto, apresentei-me novamente e durante alguns minutos, ia interrompendo a nossa conversa e perguntava-lhe “Diga lá, como é que me chamo?”. Ao fim da segunda interrupção, percebi que já tinha gravado o meu nome.

Após este exercício num formato descontraído, perguntei e propus ao senhor F se o podia acompanhar ao CC, na semana seguinte. Disse-lhe que gostava de conhecer pessoalmente o CC e observar o que faz por lá. Respondeu que não havia problema nenhuma, mas que ia a pé. Disse ao senhor que não havia problema nenhum, e que se concordasse, que ia enviar um e-mail para o CC a perguntar se o podia acompanhar durante as atividades. Como o senhor não se opôs em momento algum, combinamos que na semana seguinte esperava por ela na cantina social, no final do seu almoço. Posto isto, terminamos mais uma conversa.

Antes de dar por terminada a visita, fui comentar com AS que tinha proposto ao senhor F acompanhá-lo ao CC, partindo da cantina. No

momento em que transmite esta informação a AS, percebi que a mesma não sabia que o frequentador estava integrado noutra resposta durante as tardes. Posto isto, articulei com AS a informação sobre CC que o senhor F me tinha dito.

A AS comentou que como o senhor F integrou a cantina social em plena pandemia, e as admissões, nessa altura, foram mais facilitadas e em grande número, não conseguiu recolher muitas informações sobre algumas admissões.

Antes de nos despedirmos, a AS comentou que na última semana tinham existido mais admissões por sinalização de outras instituições ou por iniciativa das pessoas. Acrescentou, ainda, que 4 pessoas tinham cessado a frequência na cantina nos últimos 8 dias. Os motivos foram semelhantes aos que tinham vindo acontecer nas últimas saídas, por deixarem de aparecer ou por integrarem outras respostas por internamento.

Posto isto, despedi-me da AS e quando já estava no portão para sair, aconteceu um momento que defini como delicioso. O senhor F aparece e diz-me “Até à semana, Diogo! Não me esqueci.” Nesse momento, senti que a nossa relação estava mais próxima.

Registo 16

Data 31/03/2022

Pessoas Senhor F

Objetivos “Tour Diário com o senhor F” – Acompanhar o senhor F desde a Cantina Social até ao Centro de Convívio.

Descrição Tal como combinado na semana anterior com o senhor F, esta visita estava definida para acompanhar o senhor F ao Centro de Convívio que frequenta depois de sair da Cantina Social. Por essa razão, hoje cheguei um pouco mais tarde à instituição.

Reflexões

Aguardei que o senhor almoçasse e iniciamos a caminhada até centro de convívio. Contou-me, logo no início do percurso, que tinha sido atropelado no início da semana, já depois de eu lhe ter perguntado se sentia alguma dor na perna esquerda porque o tinha percebido a mancar.

Posto isto, explicou que ia a atravessar a rua e que um carro não o viu e surgir o acidente. Foi socorrido pelo condutor da viatura que o levou ao hospital de São João. Como estava a demorar muito tempo para ser atendido, chegou por volta das 18 horas e às duas horas da manhã ainda não tinha sido atendido, pediu para o deixarem ir embora; “Assinei lá uma folha e fui embora. Já estava cheio de fome!”. Fiquei naturalmente preocupado e questionei-o se ainda sentia dor, disse-me que só mancava e tinha umas feridas na mão. Mas percebi que sentia alguma dor.

Durante o percurso, fomos falando sobre a “espuma dos dias” e, aproveitando a boa conversa, perguntei um pouco mais sobre a vida do senhor. Disse-me que estava há 6 anos, mais ou menos, no centro de

convívio e que antes de almoçar na Cantina Social comia numa outra IPSS, nos arredores da cidade do Porto. Deixou de ir porque era longe.

Num dos momentos do percurso, passamos por uma igreja que eu classifiquei como “lindíssima” e disse-me, “é a igreja da Santa Clara. Sabes como é que ela morreu? O pai era judeu, mas a filha não queria ser, queria ser católica. Então, o pai matou-a com uma lança no peito. – Querias ser católica, agora já és.” Depois de me contar a história da Santa Clara, perguntei-lhe se era católico praticante, respondeu-me que ia à missa ao domingo.

Quando já estávamos a chegar ao centro de convívio, percebi que estava a fazer um pequeno desvio. Perguntei-lhe, então, onde estávamos a ir. Para surpresa minha, disse-me “vamos aqui a minha casa, quero que veja o barraco de arrumos onde eu durmo.” Assim que chegamos disse-me, “entre, entre, pode ver!”. E assim fiz. Vi um espaço escuro, cheio de velharias, uma mota e senti um cheiro desagradável. E perguntei ao senhor F, “Você vive aqui? De quem estas coisas? – É dele, isso não é nada meu. O meu quarto fica depois daquela porta. Pode entrar e ver.”. Foi então que percebi que todas as coisas que estão no espaço onde dormita são do irmão. Pediu-me para entrar noutra divisão e mostrou-me um tanque de pedra e três recipientes altos de plástico cheios de água. Este espaço era numa zona exterior, só abrigado, parte dele, por um coberto de plástico. Nessa divisão tinha pneus velhos, lavatórios partidos e outras coisas. Foi então que lhe perguntei, “é aqui que lava a sua roupa? – Lavo sim, e uso esta água da chuva para lavar a minha roupa e uns talhares.”. Ao observar o espaço, fiquei em silêncio, estava perplexo com o que estava a ver. Mas não acabou por aqui. Num instante seguinte, disse-me para eu olhar para o lado e ver a casa de banho. A sanita estava tapada com umas tralhas, disse-me que não usava. Só usa o lavatório.

Antes de sairmos, mostrou-me o seu quarto. Um lugar sem luz, completamente escuro e onde cabe só a sua cama de ferro. Contou-me que o seu colchão foi resgatado da rua. Andou com ele às costas durante trinta minutos até chegar a casa. O antigo já estava velho, até se via as molas, disse o senhor. Mas ao contar-me essa história estava com um sorriso na cara, contente por ter encontrado algo útil para si.

Já quase para sairmos, vislumbrei uns alimentos em cima de uma mesa de madeira e perguntei ao senhor se eram seus. Disse-me que sim e acrescentou, “são umas coisitas para eu comer. Nisso ele não mexe”. Referindo-se ao seu irmão. Nessa altura refleti que os alimentos estavam ali porque o senhor não tinha eletricidade para ter um frigorífico.

Quando estávamos a sair, vi que a casa onde está o seu anexo, estava à venda. Perguntei ao senhor, “então a casa está à venda?” Responde que o irmão quer vender tudo. Já tinha vendido a casa de Fânzeres e agora ia vender esta. “E para onde vai”, perguntei eu. Respondeu-me que não sabia. Senti que estava preocupado com este tema. Foi nessa altura que lhe perguntei se nunca tinha pensado em ir para uma casa abrigo ou para o espaço habitacional onde pudesse ter melhores condições. Respondeu-me que não gosta de casa da Câmara, e que nos Albergues eles roubam tudo, que ia ter problemas. Mas insisti e propôs-lhe que pensasse nesse caso. Que apenas fosse pensando. E foi lhe dando uma ideia de alguns espaços que existem como resposta para as suas necessidades se sentisse essa vontade.

Chegados ao local, passado uma hora e trinta minutos, o senhor encaminhou-nos para a zona onde costuma ficar antes de entra para a sala do CC. Fomos para um local com árvores e uns bancos. Já sentados, percebi que os olhos do senhor estavam a lacrimejar muito. Foi então que

comentou, “Estão sempre a chorar e arder, mas eu fecho-os um bocado e passa. Não me dão umas lentes!” (sorriu).

Passado pouco tempo, uns minutos, entramos na sala de atividade. Assim que entrei, o senhor F foi buscar uns desenhos que tinha pintado num dos dias anteriores para me mostrar. Fiquei em sorrisos e elogiei o senhor. Em seguida, o senhor foi para a sua mesa pintar mais um desenho que ainda não tinha terminado.

Como já tinha avisado, posteriormente, que ia acompanhar o senhor, as técnicas e auxiliares sabiam da minha presença. Entretanto, uma das técnicas veio ao meu encontro e apresentou-se. Disse-me que era terapeuta ocupacional. Nessa altura, aproveitei para fazer algumas perguntas sobre o senhor F. Questionei a terapeuta se sabia há quanto tempo é que o senhor frequentava o CC. Respondeu-me que o senhor tinha integrado a resposta em setembro de 2014. Acrescentei se sabia como é que ele tinha chegado até ao CC, e a terapeuta referiu que tinha sido sinalizado por uma técnica da loja do cidadão. Em seguida, pedi à terapeuta para partilhar a sua perceção do senhor F no CC. Descreveu-o como uma pessoa calma e muito prestável com todos. Acrescentou que é um integrador por excelência. Quando entra alguém de novo no centro, procura sempre ajudar. Referiu, ainda, a questão do mau cheiro que o senhor F apresenta, e que, às vezes, alguns frequentadores fazem algumas queixas sobre isso. No entanto, a terapeuta referiu que, quase todos os dias, o senhor F vai à casa de banho e tenta amenizar esse mau odor. As técnicas e as auxiliares já falaram com ele, e pediram-lhe para ter algum cuidado com essa situação. As técnicas sentem que o senhor tem mais cuidados quando o grupo do CC vai a passeios. Nessas alturas, refere a terapeuta, “o senhor F vem todo apumadinho. Trás uma camisinha, uns sapatinhos. Vem diferente.”

Uma outra questão que preocupa a terapeuta é que o senhor F dorme muito no centro. Isso acontece quando está à espera para entrar e durante as atividades. Ela sente que o senhor deve dormir pouco.

Em seguida, abordou o tema das condições de habitabilidade do senhor F. Como o mesmo já me tinha dito anteriormente, a responsável técnica e outra auxiliar já tinham ido ver onde morava, perguntei-lhe qual era a percepção que tinha sobre essa situação. Partilhou que não tinha sido a própria a ver o local, mas que pela descrição das colegas era um sítio "miserável" para alguém viver. No entanto, aludiu a questão das heranças e do senhor F estar muito preso a essa ideia. Que já tinha falado com ele em sair de lá e procurar outro lugar, mas que sentia o senhor muito resistente à mudança.

Ao contrário da cantina social, no CC senti o senhor F muito acarinhado e bem recebido por todos. Até o achei o mais falador e brincalhão com alguns elementos do grupo. Senti que estava verdadeiramente integrado.

Pouco depois, dei por terminada a minha visita ao CC e deixei o senhor F a pintar os seus desenhos.

Registo 17

Data 07/04/2022

Pessoas Senhor F

Objetivos Continuar a desenvolver uma relação de proximidade e confiança com o senhor F.

Descrição Em mais uma visita, e ao chegar ao contexto, vislumbro o senhor F a conviver com outro frequentador, o senhor L. Já na última semana, enquanto aguardava pelo senhor F para irmos ao CC, vislumbrei-os a almoçar juntos. Naturalmente, poderá ser uma situação ocasional, mas e pelo é algo diferente desde o início do desenvolvimento do presente projeto.

Reflexões

Como estavam a conversar, segui em direção ao portão da instituição. Nessa altura, refleti, uma vez mais, que em quase todas as visitas encontro sempre os mesmos frequentadores à hora que chego. Este facto leva-me a pensar que existe um padrão de comportamento destas pessoas, que a vinda à cantina é uma rotina enraizada e, muito provavelmente, organizadora do dia-a-dia destas pessoas. Posto isto, existe uma outra reflexão que emerge desta análise reflexiva: a longevidade da frequência numa resposta assistencialista pode cristalizar a situação vulnerável das pessoas pela sua rotina enraizada e repetida. O que me leva a pensar na resposta destas pessoas no momento em que as questioneei sobre se tinham intenção de deixar de frequentar a Cantina social. A resposta de todos foi não pensavam em sair e sentiam-se bem no refeitório. Esta reflexão leva-me a pensar sobre uma outra questão, que é: pensar numa intervenção meramente assistencialista ao longo do tempo, pode trazer outras consequências, antes não percebidas, e, por essa razão, pensarmos que uma intervenção

assistencialista é essencial num primeiro momento, mas que o seu efeito benéfico se esgota no decorrer do tempo. É imperativo, pois, pensar, numa intervenção psicossocial que empoderamento e capacitar as pessoas, no momento seguinte à intervenção assistencialista.

Depois de refletir, fui ao encontro do senhor F. Nessa altura, já se encontrava sozinho. Para início de conversa, o senhor comentou que ia ter uma consulta de rotina dia 11 de maio, no IPO, para saber como anda a sua medula.

Falamos, uma vez mais, sobre a possibilidade de o senhor F sair da casa onde habita e procurar outra solução que lhe permita ter melhores condições de habitabilidade e, conseqüentemente, de vida. Mostrou-se muito recetivo com essa ideia e reforçou com o facto de "poder pagar uma casa". No entanto, referiu que não gosta de "casas camarárias". Neste sentido, o senhor assumiu que precisava de ajuda porque "não é fácil conseguir uma na zona onde vivo".

Ressalvou, também, o fato de a técnica responsável pelo CC "não se esforçar nada" para o ajudar. Repetindo algumas vezes "não se esforça nada, nada".

Ainda sobre a sua casa, percebi pela nossa conversa, que apesar de ter um ponto de água quente na zona exterior, não usa porque diz: "não é meu, não vou usar. Só quando vou ao médico é que passo a cara por água quente."

Relevou, ainda, mais uns episódios desagradáveis com o seu irmão. Comentou que apesar de ter poucas coisas em casa, o seu irmão ainda lhe "rouba" algumas dessas coisas, apesar, reforçou, de as esconder.

No final da nossa conversa, senti que a nossa relação estava mais próxima e de confiança. A comunicação está mais clara e simples.

Registo 18

Data 14/04/2022

Pessoas Senhor F

Objetivos Continuar a desenvolver uma relação de proximidade e confiança com o senhor F.

Descrição Em mais uma visita, voltei a ir ao encontro do senhor F, assim que cheguei. Encontrei-o no local habitual, onde aguarda pela hora da refeição.

e

Reflexões Iniciamos a nossa conversa com um comentário que fiz sobre ter a barba cortada. "Foi desfazer a barba, senhor F? (sorriu) respondeu-me que sim, e tirou o seu gorro para eu ver que também tinha cortado o cabelo. Comentou, ainda, que tinha pedido ao barbeiro para rapar o cabelo, "agora vem o calor, quero andar fresco. Lá para outubro deixo ficar maior por causa do frio."

Quando lhe perguntei como tinha sido a sua semana, comentou que tinha ido a um debate, na zona da Batalha, centro do Porto, por causa dos preços elevados das casas, no centro da cidade do Porto. Referiu que estavam algumas pessoas, e grande parte delas estavam descontentes com os preços das casas.

Notou, que gostava de comprar uma casa, no entanto, senti que não tinha muita noção do valor das casas. Pois, comentou comigo que ouvi um senhor dizer que havia uma casa perto da sua zona à venda por 1,800 euros. E eu perguntei-lhe, "Para alugar ou para vender, senhor F? – Não, não, para vender". Nessa altura, dei-lhe o exemplo do preço do carro que estava atrás de nós. Disse-lhe, "Esta a ver este carro? Isto sim, vale esse

valor. Uma casa não, senhor F.". Sorriu, e disse, "pois, pois, é preciso ver isso."

Voltamos ao tema da sua família, e comentou que a sua irmã mais velha, no dia das escrituras de uma das casas, disse que ele era "maluco". E comentou, "Eles acham que eu sou maluco, mas eu vi logo o ambiente." Aludiu ao facto de ter sido enganado pelos irmãos.

No decorrer da nossa conversa, o senhor F surpreendeu-me ao dizer que tinha, afinal 5 irmãos. 4 irmãs, três delas tinham falecido, segundo o senhor, uma "abafou do coração", a outra, que já me tinha revelado, morreu com "a bala na barriga" e uma que não conheceu, que terá falecido antes de o senhor ter nascido. E por fim, e ainda vivos, está a irmã mais nova e o seu irmão.

Revelou, também, que a irmã mais velha tinha na sua posse as escrituras da casa e recebia o valor do aluguer das 4 casas da família. Posteriormente, acabou por falecer. Acrescentou, ainda, que a sua irmã mais nova: "tirou-me os documentos todos. O homem é polícia, sabe como é!"

Voltou a revelar alguma angústia por viver na casa do onde está, "eu sinto-me um escravo naquela casa, sem água, sem luz. Só fazem maldades. Quando vivia lá em cima, não podia comer nada, só o que me davam. Comia 1 vez por dia, não me deixava cozinhar nada. Por isso, fui para baixo", desabafou o senhor F.

Sem o interromper, o senhor continuou o seu desabafo, "Aquilo era pulgas na cama, não havia limpeza no geral". "Quando saí de Fânzeres nem fui avisado. Foi o meu cunhado que me avisou no sábado. Desde de 91, nunca mais tive sossego." Aludiu à data em que saiu da casa dos seus pais. E

referiu, ainda, “a minha irmã mais velha morreu, acabou. A filha pegou nas coisas e fez o quer. Tinha os papéis. Ela e o meu irmão é que dividem tudo.”

Voltando à fase em que estive no IPO, comentou comigo que foi lá operado aos olhos e que lhe retiraram os dentes. Acrescentou que depois teve que ir a Souto de baixo, Rio Tinto, “por a placa”. “Fui eu que a paguei, ninguém me deu nada.”

Registo 19

Data 05/05/2022

Pessoas Coordenadora do CC

Objetivos Triangular informação sobre o senhor F com a coordenadora do CC.

Descrição Com o objetivo de saber um pouco mais sobre o trajeto do senhor F no centro de convívio e que modelo de intervenção é seguido neste contexto, e agendei uma reunião com a coordenadora da resposta.

Reflexões Segundo a coordenadora, o senhor F chegou à resposta através de uma técnica da loja do cidadão em setembro de 2014. O senhor F foi ao encontro do espaço sozinho e como, desde logo, quem o recebeu no CC percebeu algumas fragilidades e, segundo a coordenadora, “tentamos puxa-lo para nós”.

Depois de algumas conversas com o senhor f e através dos seus dados, foi possível à coordenação do CC saber que este homem já tinha sido sinalizado por outra instituição, que tem a tutela dos casos de vulnerabilidade social na área de residência do senhor f. Em 2015/16 foi feita a primeira sinalização sobre as condições habitacionais do senhor f. Esta sinalização foi feita em articulação com a saúde pública e a instituição tutelar da área de residência do senhor F. No entanto, refere, nunca houve nenhuma decisão ou avanço sobre esta situação. Porem, refere que sempre sentiu o senhor f muito preso ao passado e à questão da herança.

Foi nessa altura que me lançou o desafio de potenciar uma candidatura do senhor f a habitação social. “Esse era um ótimo resultado do seu projeto”, referiu a coordenadora.

A coordenadora explicou que a resposta que o senhor f frequenta é uma resposta de âmbito assistencialista/ocupacional. Não sente que o senhor f tenha perdido alguma função ou, como refere a mesma “teve um decréscimo pouco acentuado das suas competências.” A mesma descreve, ainda, o senhor f como um homem muito autónomo apesar da sua condição social vulnerável, particularmente pelo fato de ter uma família destruída.

A coordenadora acrescentou, também, que já falou com o senhor f sobre as questões de higiene e pelo facto de alguns frequentadores do CC se queixarem às técnicas sobre o cheiro do senhor. No entanto, referiu que em momentos de passeio ou outras iniciativas do CC fora do espaço físico da resposta, que o senhor f se apresentava sempre muito “limpinho e cheiroso”. Portanto, e como refere a coordenadora “ele quando quer toma o seu banho”.

Outro tema interessante relativo ao senhor f referido pela coordenadora, foi o fato do senhor f ter participado em algumas peças de teatro. Explicou-me que o senhor integrou um grupo de teatro dirigido por um projeto social focado nas representações teatrais. Acrescentou que, a última peça em que o senhor f esteve envolvido foi no Teatro de Marionetes do Porto, em 2020. Depois, com o confinamento obrigatório por via da pandemia, não houve mais apresentações da peça.

A coordenadora emprestou-me um cd com a apresentação da peça para visualizar com o senhor f.

Registo 20	
Data	19/05/2022
Pessoas	Frequentadores
Objetivos	Criar um grupo de encontro com os participantes.
Descrição	Com o objetivo de criar um grupo de encontro com os frequentadores que tenho estabelecido relação, cheguei à instituição por volta das 08h da manhã.
Reflexões	<p>No entanto, a primeira pessoa com estabeleci contato foi com o senhor f, estivemos a conversar sobre a minha ida ao CC na semana anterior. Partilhei com o senhor que a coordenadora do CC comentou comigo que o senhor f já tinha participado em peças de teatro. Alias, antes de entrarmos em confinamento o senhor F estava a apresentar uma peça de marionetas.</p> <p>Quando partilhei isto com o senhor, o mesmo sorriu e disse-me "Pois foi, pois, foi. Estivemos a ensaiar durante 6 meses para fazer duas apresentações."</p> <p>Quando terminei a conversa com o senhor F, aguardei mais algum tempo para perceber se vinham mais pessoas com quem já tinha conversado anteriormente. Após uns quinze minutos, fui ao encontro das pessoas e, pessoalmente, comecei a convidá-las para reunirmos na sala de refeições com o objetivo de conversar em grande grupo sobre a Cantina Social e o que podia ser melhorado.</p>

No entanto, quase todas a quem enderecei o convite para conversamos rejeitarem. Muitas deles disseram-me, “Mas conversar sobre o quê? Está tudo.” Ou então, “não tenho nada a dizer.” Porém, quando estava a explicar a finalidade da conversa em grande grupo com uma das frequentadoras, um senhor, o senhor JG, perguntou-me, “Mas diga-me lá, o que quer conversar?” e eu respondi: “Falarmos sobre se estão satisfeitos aqui na Cantina, ou o que acham de aguardar aqui na rua ...”

“Mas isso eu posso lhe responder aqui, olhe! Eu já falei isto com a Dra, não é novidade nenhuma. A comida é pouco e podia ser melhor. A gente come 1 vez por dia, pelo menos eu falo por mim.”

“Em estar aqui à espera!? Não há problema nenhum em estar cá fora, eu estou aqui porque quero. A minha comida está sempre guardada. Se tivesse qualquer coisa para passar o tempo não estava aqui, aliás, eu vive aqui perto. A gente está aqui mais cedo para falar um bocado. Eu vou falando com este ou com aquele. Mas não há problema nenhum”

Depois destes desabafos, perguntei ao senhor JG sobre criar um espaço para as pessoas poderem esperar dentro da Cantina. Ao qual respondeu o seguinte, “Aqui dão a comida e querem é que a gente desampare a loja.” No entanto, voltei a perguntar ao senhor J o que achava de ser criado um espaço para as pessoas que chegam mais cedo no interior da Cantina. Pelo que comentou o seguinte, “Opa, para eles até faz sentido, vêm para aqui tão cedo... enfim. Eu realmente conheço outras casas que tem espaços para as pessoas estarem. Na SAOM, por exemplo, eles têm uma sala com televisão e umas cadeiras.”

Senti este senhor muito desacreditado com sistema social e não só. Comentou várias vezes que os políticos são uns “vigaristas” e que não acredita em nenhuma promessa. Aludiu, também, que, “Não culpo ninguém por estar nesta situação, estou assim por minha cabeça.” E

refutou, “eu só agradeço às pessoas que fazem descontos para eu poder fazer esta refeição. Pois, é que não é o governo que dá o dinheiro, são as pessoas que trabalham. O governo só gero o dinheiro das pessoas, e mal.”

Como ainda não tinha conversado com este senhor, tendo em consideração que nas minhas anteriores tentativas de estabelecer contato, o senhor JG dizia sempre que não queria falar ou chegava muito próximo da hora do almoço, tentei saber um pouco mais sobre ele.

Assim que lhe perguntei se lhe podia fazer algumas perguntas relacionadas com a sua experiência na Cantina social, o senhor JG perguntou-me, “Mas diga-me lá, o senhor faz o quê mesmo?” Ao qual respondi que estava a desenvolver um projeto no âmbito do mestrado e que a minha intenção era melhorar a experiência das pessoas que frequentam a Cantina, caso as pessoas identifiquem aspetos a melhorar.

Posto isto, prosseguimos a conversa. O senhor disse-me que tinha 65 anos, e que já frequentava a Cantina há mais de 6 anos. Acrescentou que os motivos que o levaram a procurar a resposta foram: o desemprego e a situação vulnerável em que ficou depois de ficar desempregado. Recebe o RSI e o apoio suplementar “se não vivia na rua. Só para pagar o quanto são 200€”, e o quê que a gente come!?”.

Relativamente aos empregos que teve ao longo da vida, referiu que andou muitos anos na apanha da fruta em diferentes países, mas fixou-se, durante muito tempo em Espanha. “Aquilo era de inverno e de verão. De verão fazia o Sul, no inverno e na primavera vinha para Norte. Ainda fazia as vindimas no Douro.”

Porém, e como refere, “deixei a apanha da fruta e vim para Portugal. Aquilo é muito pesado.” Quando ficou desemprego começou a tirar alguns cursos

técnicos pelo IEFEP, mas, como referiu “isso não dá para nada. O governo em vez de nos arranjar emprego mandanos fazer cursos. Já sei que é preciso dar trabalho aos formadores, mas eles também não andam lá a fazer nada. Sabe que mais, as instituições com conhecimentos podiam falar com as empresas para nos colocar lá, para fazermos alguma coisa.”

Entretanto, deixei o senhor JG a conversar com o outro frequentador e fui ao encontro da senhora que estava a falar antes de ser interpelado pelo senhor JG.

Já nos tínhamos cruzado anteriormente, no entanto, como voltou a frequentar a Cantina Social em meados de março, com o conhecimento da realidade em andamento, não tinha parado para conversa com a senhora A. Porém, senti que seria um bom momento para integrar a frequentadora na análise da realidade, pois, entroncava no mesmo perfil dos frequentadores com quem já tinha conversado. Ou seja, chega muito antes da hora do almoço da Cantina.

A senhora já se tinha apresentado em conversas circunstanciais em grande grupo na rua, mas, desta vez, quis individualizar o conhecimento sobre a senhora. Referiu-me que tinha 53 anos, e que era natural de Matosinhos.

Relativamente a sua experiência na Cantina, referiu o seguinte: “Só tenho a dizer uma coisa da comida, podia ter mais quantidade. Já viu, é única refeição que eu faço por dia. Podiam encher mais o prato. Depois, durante o resto do dia, ando a comer sandes, eu sei que não é saudável, mas é o que eu posso comer.”

Embora estivéssemos a conversar sobre a sua experiência na Cantina, ao longo do seu discurso, foi me falando do seu dia-a-dia e da sua condição de vida. Num desses momentos, comentou que tinha de abandonar o

quanto onde dorme porque o senhorio aumentou a renda e senhora A não consegue fazer face ao valor atual. Já pediu ajuda a sua técnica de referência, mas a mesma não a pôde ajudar. Aliás, a última conversa que teve com a sua técnica foi muito desagradável. Segundo a senhora A, a técnica sugeriu-lhe que fosse ganhar mais dinheiro para o jardim. Ofendida, a senhora A comentou que lhe respondeu “à letra” e as coisas ficaram complicadas com a técnica a convidar a senhora a sair do seu gabinete.

Relativamente, ao tempo de frequência na Cantina, a senhor A está há 3 anos na resposta, mas fez um interregno de 1 ano. Esteve num albergue, onde teve uma experiência péssima, segunda a frequentadora. Esteve lá por sugestão da sua técnica, mas depois de falar com AS voltou a frequentar a Cantina.

Comentou que não pensa em abandonar a Cantina, e que está lá por necessidade. “Nem o suplemento social tenho. Vivo com o RSI.” E acrescentou, ainda, um comentário sobre a Cantina, “isto só tem uma coisa de mal, não está aberto ao domingo. Nem sempre a gente tem dinheiro para ir comer fora.”

Posto isto, e como não consegui conversar com os frequentadores em grande grupo, o conhecimento sobre mais dois frequentadores foi muito importante. Trouxeram alguns pontos importantes ao conhecimento da realidade e expressaram alguns problemas de natureza estrutural (numa perspetiva mais macrossocial) e sobre as suas experiências na Cantina social.

Antes de terminar mais uma visita, foi partilhar com AS a dificuldade em reunir os frequentadores e conhecimento que estabeleci sobre a senhora A e o senhor JG.

Perante isto, a AS perguntou me se queria que na próxima semana fosse ela a tentar juntar alguns frequentadores para conversar em grande grupo. Visto que tinha essa intenção, apesar de alguma hesitação, concordei com a proposta da AS. Posto isto, terminei a minha visita.

Registo 21

Data 25/05/2022

Pessoas Freqüentadores e AS

Objetivos Criar um grupo de encontro com os participantes e AS.

Descrição e Reflexões Tal como tinha sido combinado na semana anterior com a AS, a mesma ficou de convidar alguns frequentadores a reunir em grande grupo na sala de refeições. Os frequentadores convidados foram todos aqueles que aguardam antes das 12h pela hora da refeição, e com quem eu já tinha estabelecido conversas intencionais no decorrer do conhecimento da realidade.

Posto isto, na reunião estavam 6 frequentadores, a AS e eu. Os frequentadores presentes foram: o senhor JG, a senhora M e o senhor J, a senhora A, o senhor L e o senhor M. Este último, foi convidado pela AS, mas eu nunca tinha estabelecido nenhuma conversa intencional com o senhor, apesar de já nos termos cruzados alguns vezes na rua de acesso à Cantina.

Um dos problemas levantados pelo senhor JG na reunião foi a “pouca comida”, e acrescentou, “fazer umas comidas mais diferentes, é sempre a mesma coisa. Carne, peixe, carne, peixe... podiam fazer uma massa à labrador, tripas à moda do Porto, francesinha, sei lá...” E no decorrer da conversa sugeriu que a sopa não fosse “passada”, argumentando que “alimenta mais uma sopa bem feita do que certas comidas. Mas não passem a sopa!”

E mais à frente, justifica as suas observações, “Eu só como uma vez por dia, que é esta refeição que faço aqui, depois é sandes. Ao menos aqui gostava de ter uma refeição mais consistente.”

O mesmo referiu o senhor M, relativamente às refeições, “podiam melhor a comida”. No entanto, ainda levanta outra questão à AS, “Porque não faz como antigamente, com a porta aberta?” e sustenta, “antes da pandemia podíamos entrar.”

Outra sugestão/necessidade deixada pelo frequentador foi, “Olhe, sabe outra coisa que era preciso!? Fazer uns passeios, dar umas voltas.”

Já a senhora A, volta à questão da comida, “era preciso mais quantidade de comida”, e justifica, “eu só faço uma refeição por dia.”

Por outro lado, a senhora M acrescenta que era necessário “melhor a sopa.” E deixa uma sugestão, “Fazer uma sopa com legumes, usar a alface. Fica bem na sopa. Ou com agriões...”

Durante a reunião, lancei a proposta de criar um espaço na sala de refeições para os frequentadores aguardarem pela hora de almoço. Desde logo, obtive feedback. O senhor M referiu, “ui, agora é que eles não vão sair daqui de dentro.” Já o senhor JG comenta, “Eu falei dos outros sítios na semana passada, mas não quer dizer que aqui tenha que existir. Mas para que quiser, ou quando está a chover, era bom ter isso aberto.”

Que esteve em concordância com a esta sugestão foi a senhora A, “eu gostava. Acho muito bem!” Outro frequentador que esteve presente na reunião e que se manifestou sobre este tema foi o senhor J, “Eu acho muito bem virmos cá para dentro.”

Relativamente à AS, foi possível perceber a preocupação em justificar algumas das questões que foram levantadas pelos frequentadores, e o interesse demonstrado nas preocupações e necessidades expressas. Ajudou, ainda, a manter o diálogo aberto e fluido, pedindo sugestões e motivando os frequentadores a falar, “esta conversa serve, também, para vos ouvir e saber o que podemos melhorar. Na confusão da fila do almoço não conseguimos falar.”

Antes de terminar a reunião, disse aos frequentadores presentes que ia deixar uma caixa de papel e canetas em cima de uma mesa, no local onde estamos a fazer a reunião, para deixarem mais alguma sugestão no caso de se lembrarem, entretanto, ou para manter o anonimato.

Pouco depois, demos por terminada a reunião e os frequentadores foram almoçar.

Senti que durante a reunião, existiram frequentadores com uma voz mais ativa e outros mais resignados à forma como estão e são tratados na CS. No entanto, no geral, todos foram dando a sua opinião, uns mais proativos a responder, outros mais reativos. Contudo, senti que estas pessoas não estão habituadas a dar opinião na CS ou problematizar as práticas da cantina. Este momento serviu para dar voz as pessoas e para fazê-las problematizar sobre a sua experiência na cantina.

Registro
Fotográfico



Registo 22

Data 26/05/2022

Pessoas Senhor F e AS

Objetivos Falar sobre o atendimento realizado por outra instituição ao senhor F e refletir com a AS sobre a o grupo de encontro na última visita.

Descrição Quando cheguei ao local fui conversar com o senhor F para perceber como tinha corrido o atendimento numa outra instituição que o frequentador tinha ido. Como já tinha recebido um email da técnica com quem articulei para receber o senhor, que me informou que já não prestavam apoio e Reflexões jurídico na resposta, questionei o senhor F se não tinha interesse de passar a almoçar nessa instituição. Disse que: “Só fui lá para ver se dava andamento à minha vida, mas a doutora disse-me que já têm advogados.” Voltei a questionar se não gosta de ficar lá a almoçar. Respondeu que não, que “aquilo sobe muito, a subida é muito grande.” E acrescentou, “tem lá muito bêbedos, é muitos problemas por lá. Eu, para já, aqui estou bem.” Concluí o tema, ficando com a noção que o senhor F preferia manter-se na Cantina Social e não arriscar um novo ambiente.

Posteriormente, falei com o senhor F sobre a finalidade do grupo de encontro com os outros frequentadores e com AS, na semana anterior. Expliquei-lhe que que queria ouvir a opinião dos frequentadores sobre o refeitório. Falamos sobre o facto de os frequentadores chegarem muito cedo e ficarem à espera, para guardar a sua vez, sem puderem sair do local. Sobre este tema disse-me que “era preferível chegar, receber um papel, dar uma volta e vir às 11:30 comer.” Assim, acrescentou, “podia ir tratar de um assunto qualquer.” Como isso não acontece sugeri, “ao menos entramos, não estamos aqui sentados com as coisas. Mas preferia chegar, tirar uma senha e ia circular. Eles deviam ter uma caixinha das

senhas.” Posto isto, não estamos aqui sentados com as coisas. Mas preferia chegar, tirar uma senha e ia circular. Eles deviam ter uma caixinha das senhas.” Posto isto, juntei as sugestões do senhor F às mencionadas na reunião pelos outros frequentadores.

Entretanto, fui falar com AS sobre a reunião. Disse-me que tinha falado com as cozinheiras sobre a quantidade da comida e que também ia levar a situação à direção da Cantina Social. Referiu ainda, que achou a reunião produtiva porque ouviu algumas sugestões dos frequentadores e que isso pode ser importante para melhor o trabalho da cantina. Quando referi a observação do senhor M relativamente ao portão abrir antes das 12h, disse-me que era uma situação a pensar, mas que isso trazia outros cuidados porque os bens da equipa e a dispensa da cantina iam ficar muito expostos. Que em tempos, quando o portão abria antes das 12h, chegou a desaparecer algumas coisas da dispensa. No entanto, não descartou totalmente a ideia e mencionou que ia falar com a diretora técnica sobre essa proposta.

O tema seguinte, levou-nos ao atendimento social na outra instituição que senhor F tinha ido na semana anterior. Expliquei-lhe que tinha recebido um email da técnica que fez o atendimento ao senhor F, que me disse que ele só se focou na sua situação das heranças. No entanto, expliquei-lhe que eles já não têm apoio jurídico e que a única valência disponível nessa altura era o balneário comunitário, pois a cantina dessa resposta não tinha vaga no presente. Porem, também lhe disse que o senho F prefere continuar a almoçar na nesta cantina por ser menos cansativo para ele.

Posteriormente, falamos sobre o caso que assola a cabeça do senhor F, as questões familiares sobre as heranças. Foi então que propôs falar com uma voluntária que frequenta o 3 ano da licenciatura de Direito para nos

ajudar a decifrar algum do teor técnico dos documentos que o senhor F tem na sua posse sobre toda a situação.

Pouco depois, dei por terminada mais uma visita.

Registo 23

Data 01/06/2022

Pessoas Freqüentadores, AS e senhor F

Objetivos Refletir com os frequentadores sobre o grupo de encontro e devolver alguns aspetos referidos.

Descrição Quando cheguei ao local, dirigi-me aos frequentadores que participaram na reunião e fui devolver-lhe alguns aspetos refletidos com AS para e melhor a questão da quantidade da comida. Disse-lhe que AS tinha falado com as cozinheiras para aumentar a quantidade da comida e que estava a ser pensado uma atividade para recolher mais sugestões sobre pratos Reflexões que gostassem para variar a ementa semanal, como referido na reunião por alguns frequentadores. Como quase todos os frequentadores que participaram, exceto dois que não compareceram nesse dia, estavam perto uns dos outros quando eu estava a devolver, alguns deles foram comentando. O senhor J comentou "faz muito bem", já a sua esposa, a senhora M, comentou que, "para mim está tudo bem, eu só como dieta." O senhor JG, com uma postura menos recetiva, referiu, "vais me desculpar, mas eu não acredito nisso. A doutora foi obrigada a diminuir a quantidade de comida porque lhe mandarem lá de cima. Ela também só faz o que lhe mandam." Relativamente à atividade, comentou: "Isso para mim não muda nada, eles fazem o que querem. Se me derem mais quantidade já é bom. Mas faça lá isso." A senhora A comentou, "eu não sei eles vão mudar a comida. Como já lhe disse, eu quero é comer mias um bocado e que eles melhorem na confeção." O senhor M, que estava um pouco mais acima, mas que estava atento ao que estávamos a falar, comentou "na próxima semana, é Francesinha!? Isso é que era!" e acrescentou, "nós já tivemos,

não sei o porquê de terem acabado com isso.” Nessa altura, perguntei-lhes o que achavam se fizesse um levantamento de pratos que gostam e que normalmente não comem na cantina ou que é poucas vezes feito. O senhor JG perguntou-me, “Para que que vai fazer isso? Eles só nos vão dar o que quiserem, não perca tempo. Mas eu até já falei em alguns na reunião que tivemos.” Respondi que seria importante a AS saber que os frequentadores têm uma opinião sobre o que querem comer. No entanto, quase todas os frequentadores disseram que podia fazer. Guardei o comentário do senhor M que disse: “Vai ter pedido engraçados, tome nota do que lhe estou a dizer”. Respondi que ia tomar nota de todas as sugestões que me fossem dadas e sorri. Pouco depois, agradei a conversa com todos e fui ao encontro do senhor F.

Como estava numa zona mais a baixo onde estava a decorrer a conversa com os outros frequentadores, foi falar com eles sobre este tema. Relativamente às refeições, o senhor F não teve nada apontar, e reforçou, “já comi pior”. No entanto, quando lhe falei da proposta que fiz aos outros frequentadores, respondeu-me que “por mim, pode fazer.” Senti que estava disponível para a atividade a desenvolver, mas que não estava muito preocupado com este tema.

Após a conversa com o senhor F ter terminado, fui ao encontro da AS para conversarmos sobre como tinha corrido a conversa com a voluntária estudante de Direito para iniciarmos um processo de ajuda mais objetivo com o senhor F. A mesma disse-me que tinha combinado com a voluntária fazermos uma reunião para ela perceber melhor do que se trata e saber se pode ser útil ou não nessa questão. Pela disponibilidade da voluntária, a reunião foi agendada para dia 08 de junho.

Depois de conversar com AS, fui ao encontro do senhor F e falei-lhe desta possibilidade de ajuda da voluntária. Concordou com a reunião e em falar com a voluntária sobre o tema. Referiu, ainda, que ia trazer a sua pasta

com todos e os documentos para “ver se dou andamento à minha vida.”

Posto isto, informei o senhor F que a reunião ia acontecer na semana seguinte, por volta das 10:30, na sala de atendimento da Cantina Social.

Disse-me por ele estava bem.

Em seguida, despedi-me do senhor F e dei por terminada mais uma visita.

Registo 24

Data 08/06/2022

Pessoas Senhor F e estagiária de Direito

Objetivos Triangular informação com a estagiária de Direito e o senhor F para iniciar um processo de ajuda na resolução dos problemas burocráticos do frequentador.

Descrição Tal como agendado na semana anterior, reuni com a o senhor F e com a voluntária de Direito por volta das 10:30 na sala de atendimento da cantina. Todos sentados na mesma mesa, a voluntária começou por pedir ao senhor F para contar a história como se lembrava. Durante o relato da história, fui acrescentando alguns pormenores que o senhor F já me tinha contado para ajudar a voluntária a perceber os encadeamentos históricos dos episódios da longa e complexa narração do senhor F.

Reflexões

Posteriormente, a voluntária pediu ao senhor F para lhe dar os documentos que tinha trazido. Como eram vários e com data dos anos 70, fui ajudando a encadear por datas. Eram imensos recibo de transferências de bancos e outros documentos que não tinham que ver com a situação das heranças. Foi uma tarefa difícil e que não teve muito sucesso em termos de ajuda na prática. No entanto, a voluntária fez a suas anotações e referiu que ia tentar fazer alguns contatos para tentar entender alguns pormenores sobre os documentos que o senhor F tinha. A reunião durou quase uma hora e trinta minutos, e no final a voluntária disse ao senhor F que ia fazer o possível para tentar ajudar. Terminada a reunião, o senhor F foi almoçar e dei por terminada mais uma visita.

Registo 25

Data 22/06/2022

Pessoas AS

Objetivos Refletir com AS sobre a possibilidade de desenvolver ações no contexto com os frequentadores.

Descrição Depois de alguns meses de conhecimento do contexto, conversas intencionais, observações, reflexões, grupos de encontro, e problematizações, devoluções e uma caminhada a dialogar e a ouvir sobre o dia a dia do senhor F, chegou o momento de definir ações concretas com os frequentadores.

Reflexões

Posto isto, quando cheguei ao contexto, fui ao encontro com AS para refletir/negociar com a mesma sobre Ações que tinha pensado que decorreram do estar com as pessoas e de escutá-las.

Neste sentido, questioneei a AS se seria possível as pessoas aguardarem no pátio da cantina e transformar com elas esse espaço. Disse-lhe que o objetivo seria tornar o pátio num lugar acolhedor e confortável para as pessoas aguardarem pela refeição, articulando com um parceiro social que já tinha feito algumas alterações ao espaço, para doar algum mobiliário exterior, como mesas e cadeiras. AS assumia que ideia seria interessante, mas que tinha de ser eu a escrever um e-mail ao parceiro social a explicar a finalidade das doações e que tinha de fazer esta proposta à direção da cantina para saber se era viável ou não. Justifiquei esta proposta com as sugestões de alguns frequentadores em conversas intencionais e no grupo de encontro onde estive presente. Durante esta proposta e diálogo com a AS, o ecónomo foi lançando alguns comentários

muito estigmatizadores sobre os frequentadores, assumindo mesmo que “não sei se isso é boa ideia, ter as postas abertas, eles andarem por aí.” E acrescentou, “não vamos ter tempo para andar em cima deles.” E concluiu, “é preciso definir bem as regras de início, já sabes como eles são”, falando diretamente para a AS.

A outra proposta de Ação que lhe lancei foi a possibilidade de os frequentadores proporem uma refeição que gostassem e que habitualmente não comem na cantina no menu semanal. Relativamente a esta proposta, disse-me que semanalmente não era possível, mas que podíamos iniciar essa situação uma vez por mês com a possibilidade de ir encurtando para quinzenalmente. No entanto, referiu que tudo iria depender do que tinha disponível na dispensa da cantina e das doações do banco alimentar. Porém, falei-lhe que tinha proposto uma atividade a alguns frequentadores, para todos os que fossem almoçar no dia da atividade, que me dissessem que prato gostariam de comer que não comem habitualmente na cantina ou que é poucas vezes servido. Nessa altura, perguntou-me “e como vais fazer essa atividade? Com todos?”, respondi-lhe que ia ficar no interior da cantina por onde passam todos os frequentadores para fazerem o registo de presença diário. Concordou com a ideia e disse-me que me ia facultar uma folha com os nomes dos frequentadores que estavam a utilizar a cantina até a essa data. Aproveitei, então, para lhe perguntar se seria possível fazer atividade dia 29 de junho, a partir das 11:50 até ao último frequentador entrar. Mais uma vez aprovou a ideia, apesar de comentar que ia estar de férias nessa altura. No entanto, tinha o apoio o ecónomo se fosse necessário.

Por fim, comentei com a AS que a terceira ação pensada já estava a decorrer. Partilhei que a mediação que tenho feito sobre as outras necessidades e problemas do senhor F, com ela e com o CC, fazem parte de uma intervenção que é pensada no sentido de apoiar este frequentador

para além da necessidade básica de comer ou de ocupar o tempo, na priorização que faz das suas necessidades que são a procura de uma casa com condições dignas e a resolução das divergências com os seus familiares relativamente as heranças. Relativamente a esta proposta, referiu que a situação das heranças era muito complicada porque nem a própria tinha percebido muito bem a situação, e que a situação da casa podia articular com alguma entidade responsável da Camara do Porto sobre os programas de alojamento das ilhas. Voltei a reforçar que seria importante saber qual o feedback da voluntária de Direito sobre a reunião que tivemos sobre as questões da análise de documentos que fez, para podermos avançar com outras medidas. Disse-me que ia voltar a contactar com a voluntária para saber se já tinha mais alguma informação.

Entretanto, tivemos de terminar a nossa conversa porque já estava na hora de servir os almoços, mas antes de terminar, pedi AS para avisar os frequentadores que na semana seguinte, no dia 29, ia fazer uma pergunta sobre as refeições aos frequentadores.

Posteriormente, na saída da cantina, avisei os frequentadores que estavam na rua aguardar pela refeição que não dia 29, durante o serviço de almoço, ia fazer uma pergunta sobre as refeições. Os que estavam presentes, e qua já tinha falado sobre o tema, comentaram, "já sabemos," e começaram a falar com outros frequentadores que estavam por perto e não sabiam sobre o que tínhamos falado. Não acrescentei mais nada e encerrei a visita ao contexto.

Registo 26

Data 29/06/2022

Pessoas Frequentadores

Objetivos Atividade 1 com os frequentadores – Ação 1

Descrição Tal como tinha proposto na semana anterior, assim que cheguei ao contexto, dirigi-me ao ecónomo para lhe pedir a folha dos frequentadores para iniciar a atividade 1. Dirigi-me para a zona onde os frequentadores passam para assinalar a sua presença diária. Assim que começaram a chegar a zona onde estava, comecei a perguntar um a um, depois de os saudar e apresentar-me a que não me conhecia, que prato gostariam de comer que não comem habitualmente na cantina. Durante a atividade os frequentadores foram dando várias sugestões, desde francesinha, arroz de pato, bacalhau à Bráz, moelas, bife, bacalhau cozido, frango assado com batatas, tripas, faisão assado, leitão, arroz de cabidela, entre outro. No entanto, tive alguns frequentadores que tiveram alguma dificuldade em sugerir algum prato que gostassem ou simplesmente me disseram “gosto de tudo”, “não sou esquisito”, “como de tudo”, “para mim é dieta, não passo disto” ou ainda, “para mim está tudo bem, qualquer prato serve”. Durante a atividade, senti que muitos dos frequentadores não estão habituados a que lhe peçam sugestões ou que lhes perguntem o que gostam. Outros, ainda, senti que estavam a responder para serem educados ou até a brincar com a pergunta. Entre dentes, um dos frequentadores que até já sabia da atividade, o senhor JG, comentava “nem sei para que serve isto, não muda nada”. Por outro lado, houveram frequentadores que me fizeram perguntas para explorar melhor o propósito da pergunta. “Mas o que vai fazer com isso?” ou, “posso pensar durante o almoço e depois respondo?”. Em vários momentos fui explicando que a pergunta serviria para melhorar o serviço de almoços e que

para isso queria saber as sugestões de pratos que eles gostassem. No entanto, também referi que podiam haver sugestões que a cantina não tinha capacidade para confeccionar. Porém, que iríamos fazer um balanço das sugestões e tentar incluir as sugestões mais mencionadas. Foi transmitindo esta explicação durante as diferentes fases em que chegavam os frequentadores para todos ouvirem e ficaram um pouco mais esclarecidos sobre o que estava a fazer.

Como resultado final da atividade, tivemos 5 frequentadores que referiram Bacalhau à Brás; 5 frango assado com batata assada; 5 bacalhau cozinho; 4 bife de novilho; 14 sem sugestão; e 21 outros. Participaram na atividade 54 frequentadores.

Importa referir, que durante atividade o ecónomo foi pedindo a alguns frequentadores que passavam para tentaram responder à pergunta, reforçando “nós estamos a tentar melhor o serviço, precisamos que nos digam o que gostem. Pensem lá um bocadinho.” Senti nessas alturas que o ecónomo estava envolvido na atividade e a ajudar a que mesma fluísse. O mesmo que em alguns momentos durante a realização do projeto teve uma postura mais rígida e estigmatizadora sobre os frequentadores.

Como reflexão final, senti que atividade foi positiva e que os frequentadores partilharam, no geral, as suas sugestões genuinamente. Senti, também, que este momento de interação entre frequentadores e o ecónomo foi importante para a conscientização do mesmo sobre a importância de escutar o que as pessoas pensam.

Registo
Fotográfico



Registo 27

Data 07/07/2022

Pessoas AS

Objetivos Conversar com AS sobre a proposta da carta a enviar ao parceiro social.

Descrição Quando cheguei ao contexto fui ao encontro com AS para esclarecer alguns detalhes sobre a carta a enviar ao parceiro social com a finalidade de doarem algum mobiliário para o pátio da cantina. Como já tinha sido definido anteriormente, durante a semana, redigi a carta e enviei para AS e Reflexões para a mesma refletir sobre o seu conteúdo e acrescentar o que achasse necessário. Posto isto, conversamos um pouco sobre o conteúdo da carta mais concretamente sobre as limitações do espaço do pátio e os corredores de acesso ao interior da cantina que não podiam ser fechados devido as normas de segurança. Nessa altura, depois de a AS identificar qual o espaço que podíamos ocupar, fui ao encontro dos frequentadores que estavam na rua para lhe falar sobre esta possibilidade e o que achavam de ter um espaço mais acolhedor e digno para aguardarem pela refeição.

Registo 28

Data 22/07/2022

Pessoas Senhor F e AS

Objetivos Conversar com o senhor F e refletir sobre a atividade 1 da Ação 2 com a AS

Descrição Durante a semana, tinha refleti que precisava voltar a conversar com o senhor F sobre o seu dia a dia. Como nas visitas anteriores estive mais centrado na promoção do bem-estar dos frequentadores em geral, senti que tinha de voltar a conversar particularmente com o senhor F. Posto isto, quando cheguei à cantina, fui ao encontro dele. Falamos sobre como se tem sentido. Nessa altura, comentou que uma técnica do CC lhe tinha perguntado se tem estado comigo. Ao que me disse que lhe respondeu que “ele tem ido lá baixo”, referindo-se que tenho ido à Cantina Social.

e

Reflexões

Falamos sobre a sua saúde, e disse-me que lhe tinha marcado uma consulta no posto central de Santa Catarina, no Porto, mas que não lhe tinham dito mais nada. No entanto, depois disse-me que tinha recebido a 2º via de uma carta, mas que não percebeu muito bem o que era. Como o senti muito confuso sobre este tema, sugeri que trouxesse a carta na semana seguinte para pudermos ler os dois e ajuda-lo a perceber do que se trata. Mas nessa altura perguntou-me, “mas quando vem? Que é para não trazer o papel todos os dias.” Respondi que voltava ao contexto na quinta-feira, dia 28, e sorriu acenado com a cabeça e verbalizando “está bem, está bem.”

Entretanto, perguntei-lhe se a voluntária que ficou de analisar alguns procedimentos jurídicos sobre a suposta burla que os familiares lhe

fizeram, se lhe tinha dito mais alguma coisa. Sobre essa situação respondeu-me, “ela não me disse mais nada, não soube de mais nada. Só me falou, na altura, que ia ligar ao gerente do banco para saber o que se passou nas minhas contas.”

Com decorrer da nossa conversa, partilhou que tinha recebido um convite para um jantar solidário que iria decorrer numa escola secundária organizado por um grupo de voluntários que já conhecia. Acrescentou que já tinha participado em alguns jantares anteriormente, no entanto, referiu “com o Covid acabou.” Após termos falado sobre este jantar comunitário, despedi-me do senhor e fui ao encontro da AS.

Já com a AS, estivemos a falar sobre as sugestões de refeições dadas pelos frequentadores. Como durante a semana já lhe tinha enviado um documento *word* com as sugestões dos frequentadores, a AS referiu que algumas delas podiam ser incluídas no menu de refeições mediante a disponibilidade de alimentos na cantina. Referiu, também, que estava à espera de sugestões muito diferentes e que afinal “até foram bastante razoáveis”. Aliás, acrescentou que “algumas delas nós já fizemos cá.” Para meu espanto, a AS já tinha definido datas com algumas das sugestões dos frequentadores, tais como: dia 29 de julho, Bacalhau à Brás; 04 de agosto, frango assado com batata assada; 06 de agosto, sardinhas assadas; 19 de agosto, esparquete com carne picada. No papel com as datas já definidas, tinha, ainda, mencionado em algumas sugestões “parceiros”, e explicou-me que iria estabelecer contato com alguns parceiros da Cantina Social com o sentido perceber qual seria a disponibilidades dos mesmo para doarem alguns alimentos. E, assim, a cantina poderia confeccionar outras sugestões dos frequentadores.

Falamos, ainda, da possibilidade que escrever na folha de menu semanal “Hoje escolho Eu”, nos dias em que cantina confeccionar os pratos sugeridos pelos frequentadores. Assim, os mesmo poderiam ver as suas

sugestões serem levadas a cabo e puderem sentir que as suas opiniões e sugestões são importantes e importam. A AS disse-me que iria fazê-lo.

Com a hora do almoço a chegar, dei por terminada mais uma visita ao contexto e com o pensamento de: é possível melhor a vida das pessoas com pequenos gestos.

Registo 29

Data 28/07/2022

Pessoas Frequentadores

Objetivos Avaliação da atividade 1 da Ação 2

Descrição e Reflexões Em mais uma visita à Cantina Social, esta visita serviu para fazer a avaliação da atividade 1 da ação 2 com o grupo de frequentadores que habitualmente converso na zona exterior do refeitório, através de conversas intencionais. O primeiro frequentador com quem conversei foi com o senhor M. Depois de lhe ter perguntado o que tinha achado da atividade "A Construção das nossas ementas", o mesmo respondeu-me "acho muito bem, assim é que devia ser sempre", referindo-se à iniciativa de os frequentadores escolherem as refeições. Depois de escutar a opinião do senhor M, fui ao encontro da senhora A. Como alguns dos frequentadores estavam sentados ao lado uns dos outros, não precisei repetir a pergunta. Posto isso, perguntei a senhora A qual era a sua opinião e respondeu-me "a comida devia estar mais confecionada...", não se alongando muito nos comentários. Já o senhor JG, respondeu-me, "o melhor é mesmo eles cozinharem alguma coisa, em vez de darem 10 iogurtes e bolos. Se alguma coisa do que foi pedido for feito, já valeu a pena." De uma forma geral, os frequentadores que estavam presentes, a senhora T, a senhora M e o senhor J, agradeceram a atividade e demonstraram sorrindo. Entretanto, depois de escutar os frequentadores, fui ao encontro da AS. Como estava muito ocupada com as encomendas do negócio social, dei por terminada mais uma visita.

Registo 30

Data 11/08/2022

Pessoas Frequentadores e AS

Objetivos Grupo de encontro para refletir sobre o impacto da atividade 1 da Ação 2.

Descrição e Reflexões

Em mais uma visita, procurei junto dos frequentadores conversarmos sobre o impacto que as suas escolhas de refeições estariam a ter nas ementas semanais, se estavam a satisfazerlos e se tinham mais propostas de ementas para acrescentar às que foram mencionadas na atividade. Posto isto, fui ao encontro dos frequentadores que estavam presentes na zona exterior da cantina, e sobre o propósito da conversa, alguns frequentadores foram deixando os seus comentários: o senhor M referiu que “no verão umas saladas russas e essas coisas é que sabem bem.”; senhor J comentou que “para mim é igual escolher ou não escolher, eu quero é comer.”; a senhora T reforçou que “é importante poder escolher, a gente por nós mesmo escolher”. Os restantes frequentadores presentes, a senhora M, a senhora F, a senhora A e o senhor L, não estavam muito interessados em conversar sobre este tema e segui para o próximo tema.

Como estavam todos muito próximos, aproveitei a atenção dos frequentadores e abordei um tema que tinha sido referido num dos grupos de encontro anteriores, voltar a aguardar pela hora das refeições no interior na cantina como em 2019. Relativamente a este ponto, a senhora M comentou que “quando está a chover muito podemos entrar, mas eu não me lembro do portão aberto nessa altura”. A senhora T referiu que “aguardar no pátio era uma coisa boa. Já tenho dito: agora vem a chuva e

o frio e era uma coisa boa. Por isso, gostava que abrissem o portão”. No seguimento do comentário do senhor T, a senhora M expressou-se de forma mais veemente sobre este tema e mostrou o seu desagrado, “nós somos pessoas, somos humanos, devíamos de ir para dentro, mas estamos aqui sentados a levar com isto e com aquilo”, e acrescentou “mais mal é nosso, depois ficamos doentes”. Aproveitando a deixa do comentário anterior, a senhor F acrescentou “ao frio e à chuva é que é pior, isto aqui não tem abrigo nenhum”.

Depois de escutar os frequentadores sobre este tema e mostrar-me solidário com toda esta situação, fui ao encontro da AS. Como já tínhamos combinado na semana anterior, nesta visita estava definido voltarmos a convidar os frequentadores para um grupo de encontro. No entanto, antes de convidarmos os frequentadores, a AS comentou que o senhor F andava a chegar mais tarde para almoçar desde o início do mês de agosto. A técnica referiu que falou com o frequentador que lhe disse que tinha tirado o passe mensal dos transportes públicos para ir dar umas voltas pela praia. Nessa altura da conversa, a AS expressou a sua perceção sobre esta situação, comentando que “faz-lhe bem ir passear e não chegar tão cedo à cantina”. Sobre esta situação, lembrei que em conversas estabelecidas com o senhor F, abordamos algumas alternativas para não ficar à espera do almoço tantas horas. E dar umas voltas pela cidade, tinha sido umas das estratégias que falamos.

Terminada a conversa com a AS, fomos à zona exterior da cantina para convidar os frequentadores para um grupo de encontro no interior da cantina. Quase todos os frequentadores presentes aceitaram o convite, apenas a senhor A e o senhor L não quiseram conversar. O espaço da reunião já tinha sido preparado, com a configuração das cadeiras em círculo, e a AS iniciou a conversa questionando os frequentadores se estavam a gostar da iniciativa das refeições escolhidas por eles. Um dos

primeiros comentários foi do senhor M, “o serviço é lento”, e acrescentou “às vezes estamos muito tempo à espera do tabuleiro”. Sobre este primeiro comentário a AS explicou que a cantina está a passar pela fase das férias do pessoal da cozinha e de apoio à sala de refeições e que existem dois elementos da equipa que estão de baixa médica. Após a justificação, pediu alguma compreensão e garantiu que todos os frequentadores serão servidos. O comentário seguinte foi da senhora M que deixou uma observação, “o arroz de polvo ainda não foi servido, estou à espera”, esboçando um sorriso no final. A AS em resposta a este comentário informou a frequentadora que “estamos a tentar uma parceria para este tipo de ementas, e um cozinhado que implicam um investimento em polvo, neste caso, a cantina não consegue suportar”. Após esta explicação, os frequentadores relevaram a sua compreensão de uma forma geral, e o senhor J comentou mesmo que: “acho normal não haver, isto não é um restaurante chic”. Porém, a AS discordou com este comentário do senhor J e referiu ao frequentador que “a cantina não é um restaurante chic, mas, nós, tentamos melhorar o nosso serviço e queremos continuar a melhorar”.

No seguimento da conversa sobre as refeições, o senhor J comentou que já tinha falado com a AS sobre como os frequentadores esperam pela sua vez na cantina e referiu, “eu já falei com a doutora, era melhor isto ter um sistema de senhas”, ao qual a AS confirmou a conversa e comentou “é verdade, o senhor J já falou comigo sobre um sistema de senhas, mas eu não sei se isso vai resultar”. Apesar de algumas resistências demonstradas no discurso da AS, após sentir que o grupo de frequentadores (incluindo eu) estavam de acordo com a proposta do senhor J, a AS comentou que “pode ser uma ideia a testar”.

Posto isto, o grupo centrou-se em algumas sugestões sobre como poderia funcionar o sistema de senhas e a AS referiu de partida que “tem

alguém que dar as senhas, eu e o senhor P temos mais que fazer”, abrindo, assim, espaço para a participação inclusiva dos frequentadores nesta futura dinâmica na cantina. Como proposta, o senhor M referiu que “o senhor J e a senhora M, que chegam mais cedo, podem dar as senhas as pessoas que chegam até às 12h, o que acham?”, e para juntar à proposta anterior a AS acrescentou, “e se o senhor J e a senhora M faltarem fica o senhor M, todos concordam?”. O senhor M, após a proposta da AS respondeu que “não há problema nenhum”, acrescentando que “podemos gerir isso entre os três”. A senhora M e o senhor J demonstraram a sua opinião, “nós damos as senhas” (senhor J); “não há problema” (senhora M), e o restante grupo também concordarem com estas sugestões. Neste âmbito, a AS explicou aos frequentadores que ia pedir autorização à direção, e que após isso, o grupo podia avançar para o novo sistema de espera por senhas.

Sem perder mais tempo, e a pensar numa resposta positiva da direção da cantina, a AS sugeriu uns cartões que tinha guardado para fazer de senhas, porém referiu que “não estão identificadas com números, apenas com a sigla da cantina”. Perante esta sugestão, sugeri ao grupo construirmos as senhas e aproveitarmos os cartões sugeridos pela AS. A proposta foi aceite por todo o grupo e ficou proposto avançarmos com esta atividade assim que AS tivessem autorização da direção.

Após termos encerrado o tema das senhas de espera, a AS recuperou o tema da abertura do portão antes das 12h. O entusiasmo sentido pelo grupo foi fantástico, e o burburinho instalou-se entre o grupo. O primeiro a comentar foi o senhor M, “isso é que uma boa ideia.”, contudo a AS continua a falar explicando a sua proposta aos frequentadores. A técnica informou o grupo que tinha a intenção de criar um espaço no pátio para os frequentadores puderem aguardar pela refeição na zona exterior, e pediu sugestões ao grupo sobre o queriam que fosse incluído nesse novo

espaço. A AS acrescentou, ainda, algo que eu já tinha conversado com os frequentadores, definir e elaborar um pedido de doação de mobiliária a um parceiro social da cantina. Nessa altura, o senhor J comentou que “umas mesas e umas cadeiras era o ideal”. Já a senhora M gostou da ideia e comentou que “assim já posso fazer as minhas cruzadinhas”, referindo-se ao livro de palavras cruzadas com que normalmente se distrai antes do refeitório abrir. Durante a conversa, a senhora T chamou atenção sobre uma questão “e se estiver a chover, como fazemos?”, que levou a uma resposta do senhor M, “podemos abrir o toldo, não é doutora?”. No entanto, a AS respondeu o toldo não era impermeável e que “só protege sol, com chuva pode aluir”. Após este último comentário, a AS disse ao grupo que “veremos a melhor maneira”, e que tinha a intenção de abrir o portão às 11h da manhã com a inclusão do novo sistema de senhas de espera.

Antes de terminarmos o grupo de encontro, a AS informou o grupo que iria levar as propostas que emergiram do encontro à direção, assim que terminassem as refeições do dia. Para além desta última informação, a AS perguntou aos frequentadores se tinham mais alguma questão ou sugestão acrescentar. Como nenhum dos presentes se manifestou, o grupo de encontro terminou os frequentadores dirigiram-se para a zona exterior.

Depois de os frequentadores terem sido da sala de refeições, eu e a AS ficamos a conversar e a refletir sobre as propostas que tinham surgido. Numa dessas reflexões, a AS recuperou uma ideia que já tinha surgido em conversas intencionais anteriores e rematou “e se fosse aqui?”, sugerindo que o novo espaço para os frequentadores aguardarem pelas refeições podia ser no local onde tínhamos realizado o grupo de encontro, na sala de refeições. Como estávamos em total sintonia, respondi que era uma excelente ideia e que até já podia pensar num lugar a ocupar nesse

espaço. De imediato a AS apontou para o lugar onde estavam as cadeiras do grupo de encontro e comentou “aqui colocávamos os banquinhos, uma mesa ali que tenho de uma doação, uma estante para livros ali e fechávamos isto com biombos”. Depois de ter tomado nota de tudo o que AS estava a sugerir, estava a refletir sobre como a AS estava motivada e a demonstrar um enorme prazer ao planejar este novo espaço para os frequentadores. Nessa altura, e para aproveitar o entusiasmo da AS, sugeri-lhe “podemos fazer isso hoje”, ao qual respondeu que sim, e nesse momento pediu-me para a acompanhar ao local onde estava o mobiliário que tinha sugerido.

Depois de transportarmos todo o mobiliário para o local, questionei a AS se não faria sentido convidar os frequentadores para ajudarem a criar o novo espaço com sugestões suas. Como respondeu que sim, fomos ao encontro dos frequentadores na zona exterior para lhe falar desta sugestão da AS e para escutar a opinião de todos. A sugestão foi recebida com vários sorrisos dos frequentadores e senti que ficaram muito agradados com a ideia. Como a reação do grupo foi positiva, convidamos os frequentadores para participarem na montagem do novo espaço.

No local, os frequentadores ajudaram e sugeriram a distribuição do mobiliário, e a senhora T deu o mote “os bancos pequenos podiam ficar ao fundo e a mesa no meio, por mim este canto ficava assim e do outro lado deixávamos umas cadeiras mais altas”. O senhor M concordou com a sugestão e acrescentou, “por mim, pode ficar assim, mas temos de ter umas cartas. Jogamos aqui do lado dos bancos pequenos”. Já a senhora M perguntou se não poderiam ter uns livros e a AS respondeu-lhe que ia disponibilizar alguns livros que tinha guardado no escritório.

Enquanto alguns frequentadores definiam a estrutura do espaço, o senhor J olhava para tudo o que se estava a passar, expressando poucas reações. Parecia-me pouco interessado no que estava a acontecer. Nessa altura,

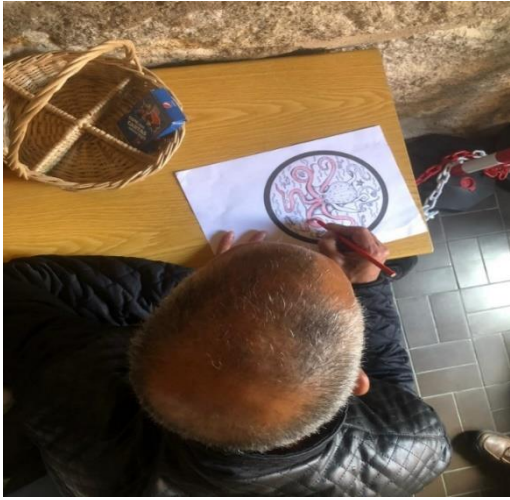
perguntei-lhe se estava tudo bem e respondeu que “estou a pensar em tudo isto, agora podemos ficar aqui sentados à espera. É muito diferente”. A AS como ouvia a resposta do senhor J perguntou-lhe, “está contente com isto senhor J?” e o senhor respondeu-lhe com um sorriso.

Entretanto, questionei a AS sobre a possibilidade real destas alterações serem autorizadas pela direção, ao que me respondeu que “eles não vão ter trabalho nenhum, nem custos, logo, não existe nenhum impedimento. Aliás, eu já tinha falado com a minha diretora técnica sobre deixá-los entrar mais cedo e ela disse-me que isso ficava à minha responsabilidade”, e acrescentou, “só me pediu que a avisasse quando começasse a fazê-lo”. Nesse momento da nossa conversa, disse-me que ia ligar a avisar a diretora técnica do que estava a acontecer.

Depois de os frequentadores criarem o espaço, ficaram sentados, em silêncio, repetindo a mesma escultura humana que eu via na rua todas as vezes que chegava à cantina. Apesar de ter sido criado um novo espaço, ainda era preciso criar a afinidade e a identificação ao mesmo.

Antes de terminar a minha visita, questionei a AS se todas as sugestões tinham sido autorizadas. Respondeu que sim, que apenas tinha se tirar umas fotos para enviar à direção da cantina.

Registo fotográfico



Registo 31

Data 26/08/2022

Pessoas Freqüentadores

Objetivos Realizar a atividade "as nossas senhas de espera"

Descrição e Reflexões Em mais uma visita, assim que cheguei ao local da cantina observei que os frequentadores estavam na rua sentados, algo que já não era expectável dadas as alterações que tinha ocorrido na visita anterior. Para perceber o porquê do revês a que assisti, fui ao encontro da AS para perceber o que tinha acontecido. No decorrer da conversa, a AS partilhou comigo que tinha tido umas semanas muito complicadas com a gestão do pessoal da cozinha. Acrescentou, ainda, que "eu já tenho ali as senhas, mas não consegui avançar por isto estar um caos. Espero avançar com isto na segunda-feira". No entanto, como a AS já tinha referido na visita anterior que era necessário numerar as senhas, proposto à AS fazer isso com os frequentadores presentes. Como aceitou a ideia, fui ao encontro dos frequentadores na zoina exterior e convidei-os para realizarmos esta atividade. Todos os presentes aceitaram o convite e fomos para a sala de refeições, onde tínhamos criado o novo espaço. A AS cedeu-nos um bloco de folhas de papel lisas, uma caneta de cor vermelha, fita cola e uma tesoura. Com este material iniciamos a construção das senhas (completar a informação numérica).

Os frequentadores presentes nesta atividade foram: o senhor J, a senhora M e a senhora T e o senhor M. Para iniciarmos a atividade perguntei ao grupo como queriam organizar as tarefas, propondo que todos realizassem alguma. O senhor J foi o primeiro a manifestar-se e comentou

que “por mim pode ser”, já a senhor T sublinhou que “basta fazermos 40 números, até as 12h não chega mais do que isso”. Neste sentido, a ideia do grupo foi fazer 40 senhas que corresponde aos primeiros 40 frequentadores que vem almoçar, depois, como referiu o senhor J “a cantina já está aberta e a fila organizada, já não há confusão porque eles vêm às pinguinhas”. Depois de definirmos o número de senhas a fazer, perguntei quem queria escrever os números nas folhas, assumindo desde logo que a minha caligrafia não era “muito bonita”. Nessa altura, a senhora M comentou “deixe estar, eu gosto de escrever posso fazer isso”. Posto isto, ficou a senhora T, o senhor J, e eu a colar os papéis nos cartões e o senhor M a cortar o excesso de papel colado nas senhas.

A atividade decorreu em 45 minutos, e enquanto o grupo ia construindo as senhas ao mesmo tempo iam destacando a importância que as mesmas podiam vir a ter. Da conversa, retive alguns comentários, e a primeira a fazê-lo foi a senhora M, “agora já não há confusão, só há um número um, não podem passar à frente”, já o senhor J, “isto vai melhorar o ambiente, há alguns que são muito espertos e que chegam ao meio dia e querem passar à frente”. Por outro lado, os frequentadores também comentaram o fato de estarem ocupados, nesse sentido a senhora T referiu, “está a ver Diogo, assim estamos entretidos”, já o senhor J comentou, “o senhor arranjou-nos aqui o que fazer, ao menos estamos distraídos com alguma coisa” e no mesmo sentido a senhora M aludiu que “às vezes estamos lá fora e não fazemos nada”.

Pouco antes de terminarmos a atividade, a AS juntou-se ao grupo e convidou os frequentadores a ficarem no espaço de lazer que já tinha sido construído há duas semanas atrás e iniciar a dinâmica das senhas de espera. O convite foi aceite por todos os presentes e o senhor J começou a distribuir as senhas por ordem de chegada dos frequentadores. Entretanto, a senhora M e a senhora T, voltaram a organizar o espaço de

lazer e alguns frequentadores voltaram a sublinhar a importância do mesmo, “está a ver doutora, ficou muito bem” (senhora M), “agora é que vamos fazer uma soneca antes de comer” (senhor J), “mas temos de ter cuidado, já falei com a doutora, não podemos deixar entrar aqui toda a gente” (senhor M). A este último comentário a AS respondeu “oh senhor M, só vão entrar vocês, as pessoas que chegam antes de abrir a cantina”, “está bem doutora, mas sabe como é, às vezes andam aí pessoas que não têm nada a ver com isto e tentam entrar” (senhor M). Depois desta conversa, ficou definido pelo grupo que todos ficam responsáveis pela entrada das pessoas que apenas são frequentadores, e sempre que entrar alguém o portão fica fechado para manter a segurança de todos. Depois deste acordo estabelecido por todos, o senhor M comentou “nós vamos cuidar deste espaço que vai ser nosso”.

Neste momento, senti que alguns frequentadores estavam a assumir a responsabilidade nesta nova fase da cantina e um certo orgulho por algo que passou a ser deles e feito por eles. A AS estava visivelmente participativa nesta dinâmica e soltou um desabafo pessoal comigo, “sabes que tu estás a motivar e instigar-me, às vezes preciso disso. Não queres vir para aqui a tempo inteiro, podíamos fazer isto e aquilo”, e sorriu. Neste momento, senti que algo tinha mudado na postura da AS com os frequentadores, e isso percebia-se pela sua disponibilidade atual. Senti, também, que podíamos estar a entrar numa fase da cantina.

Entretanto, e antes da AS sair do espaço de lazer, o senhor M lançou-lhe uma proposta, “podíamos ter aqui uns livros e umas coisas para fazer”. A juntar a esta proposta, perguntei a AS se não era possível disponibilizar umas imagens para quem quisesse pintar, lembrando-me, por exemplo, que a senhora M comentou comigo em conversas anteriores que adora pintar. A AS mostrou-se bastante disponível para ambas as propostas, e comentou com o grupo que ia pedir uns lápis de cor à diretora técnica.

Nesse momento, a senhora M sorridente comentou, “isso era uma boa ideia doutora”, e eu acrescentei “assim todos podem fazer as suas pinturas ou desenhos, quem sabe a doutora depois os expõe na cantina”.

Entretanto, a AS foi buscar os livros que a senhor M tinha pedido, a senhora organizou-os no armário e todos se mantiveram a aguardar pelas 12h mais confortáveis e protegidos. Pouco depois, dei por terminada mais uma visita à cantina.

Registro

Fotográfico



Registo 32

Data 05/09/2022

Pessoas Frequentadores e AS

Objetivos Realizar a atividade “as regras e o batismo do novo espaço”

Descrição Em mais uma visita ao contexto, cheguei um pouco antes das 11h para refletir com a AS sobre as mudanças que têm ocorrido na cantina e como e tinha corrido a semana. No decorrer da conversa estabelecida com a técnica, sugeri que fizéssemos um grupo de encontro com os Reflexões frequentadores para criarmos uma folha com regras de utilização do espaço e para que eles pudessem sugerir um nome para o mesmo. Com a sugestão aceita pela AS, convidamos os frequentadores a entrar um pouco mais cedo do que as 11h para o espaço de lazer, e questionamos o grupo se estava disponível para fazer mais um grupo de encontro. Uma vez mais, o grupo de frequentadores presente (a senhora T, o senhor J, a senhora M, o senhor F, a senhora F e o senhor M) mostrou-se disponível e avançamos para o primeiro ponto, a criação de regras de utilização do espaço de lazer.

Da conversa sobre este ponto, as regras definidas por todo o grupo de frequentadores e AS foram: Entrada às 11h; O senhor J como responsável por gerir a entrega das senhas (com apoio da senhora M e do senhor M); O portão fica fechado e só entram os frequentadores afetos à cantina; Todos os frequentadores ficam responsáveis por gerir o espaço.

Durante a definição das regras pelo grupo, o senhor M esteve sempre muito interventivo com várias sugestões e alertas com muito sentido de zelo pelo espaço. Porém, não foi o único a demonstrar sentido de pertença ao espaço, a senhora T também lançou para a conversas algumas das

suas preocupações com o novo espaço. Uma das quais, pela utilização da Cantina Social por outro grupo de voluntários que fornecem jantares sociais abertos à comunidade, e que levou a senhora T a comentar que “isto é nosso, não têm nada que vir para aqui doutora”, referindo-se ao espaço de lazer. Sobre este último comentário, a AS assumiu perante o grupo a responsabilidade de falar com os responsáveis do outro grupo para assegurar que ninguém utiliza o novo espaço. No mesmo sentido, o senhor M sugeriu a colocação de mias um biombo para balizar ainda mais a área do espaço de lazer.

Encerrado o tema anterior, a AS perguntou ao grupo de frequentadores se queriam dar um nome ao novo espaço. Depois desta pergunta/sugestão as gargalhadas invadiram o grupo de encontro e repentinamente surgiu a primeira sugestão do senhor M, “espaço tasse bem”. No entanto, a segunda sugestão não tardou, e a senhora M sugeriu “espaço de beleza”, já a senhor F sugeriu “ponto de encontro”. Como mais nenhum dos frequentadores quis sugerir outras propostas, houve uma votação nas 3 propostas sugeridas. Na votação, a sugestão mais votada foi “espaço tasse bem”, com 4 votos. Posto isto, o novo espaço ficou batizado de “tasse bem”.

Depois de finalizado o batismo do novo espaço, todo o grupo ficou à conversa e surgiram alguns desabafos. A senhora T comentou com a AS, “gostei muito deste espaçozinho”, que foi acompanhada pela senhora M que comentou que “este espaço é muito lindo”. No entanto, os desabafos não foram só relativamente ao “tasse bem”, e o senhor M voltou ao tema das ementas questionando a AS “como estamos de comidas doutora?”. Após a pergunta, o senhor M justificou a pergunta com a necessidade de haver mais variedade na ementa semanal. A esta questão levantada pelo senhor M a AS respondeu que “já estamos a preparar mais uma refeição

escolhida por vocês. Nem sempre conseguimos, mas vamos continuar a pedir sugestões a todos vocês”.

Um dos últimos temas do grupo de encontro, foi a sugestão da inclusão de serviço de balneários para as pessoas que, como referiu o senhor M, “não tomam banho lá fora”. Esta sugestão foi muito abraçada por todos os frequentadores presentes, no entanto, a AS comentou que isso era mais difícil porque implicaria um forte investimento financeiro da cantina. Porém, comentou “não vos vou dizer que não faz falta, e sinto que seria necessário, mas precisamos de outros apoios”.

Antes de terminarmos o grupo de encontro, propôs aos frequentadores criarmos um grupo de encontro para recolher ideias para enriquecermos a hora comunitária e propostas para preservar a mesma, uma vez que os frequentadores já tinham aludido a algumas questões sobre a horta em conversas informais ou grupos de encontro. A proposta foi aceite pelos presentes, e planeamos um grupo de encontro na minha próxima visita à cantina. Entretanto, eu e AS abandonamos o “tasse bem”, e os frequentadores mantiveram-se no espaço.

Antes de terminar a visita, a AS comentou comigo sobre a sugestão do do serviço balneários. Assumi que apesar de ser uma inclusão difícil, entente que “mas têm razão, fazia todo o sentido. O que posso fazer é falar com a direção e propor”. Uma mais vez mais, senti neste comentário da AS mudanças na sua perspetiva sobre as necessidades dos frequentadores. Pouco depois, dei por terminada mais uma visita ao contexto.

Registro
Fotográfico



Registo 33

Data 30/09/2022

Pessoas Freqüentadores e AS

Objetivos Conversar com AS sobre as últimas atividades a desenvolver no projeto e escutar os frequentadores sobre as mudanças ocorridas na Cantina Social.

Descrição Em nova visita à cantina, por volta das 10h e 50 minutos, encontrei os frequentadores no portão há espera para entrar para o “tasse bem”. Antes e de eu entrei, conversei com o senhor J que estava um pouco mais afastado do grande grupo. Perguntei-lhe como estavam a correr as coisas na cantina e respondeu-me que “o sistema de senhas foi a melhor coisinha”, que todos os dias têm entrado às 11h e comentou que “as mulheres até ficaram chateadas porque ontem não haviam desenho para pintar, só folhas brancas”. Nestes pequenos minutos de conversa, o senhor J descreveu o interesse do grupo por o espaço “tasse bem”, e impacto que este novo espaço tem na dinâmica dos frequentadores na cantina.

Reflexões

Entretanto, após os frequentadores entrarem na cantina, fui ao encontro para conversar com AS sobre as últimas atividades a desenvolver no projeto. No decorrer da conversa, sugeri à AS agendar um grupo de encontro com os frequentadores para realizarmos um *brainstorming* sobre a horta comunitária, como já tinha referido na visita anterior. Por razões pessoais de ambos, o encontro ficou marcado para 20 de outubro. O outro tema falado foi a redação de uma email em conjunto dirigido à

Unidade de Saúde Pública, para percebermos qual foi o parecer definiram sobre as condições habitacionais do senhor F.

Encerrados os assuntos estabelecidos na conversa com AS, dei por terminada mais uma visita ao contexto.

Registo 34

Data 20/10/2022

Pessoas Frequentadores e AS

Objetivos Realização da atividade “Enriquecer a Nossa horta”

Descrição Em nova visita ao contexto, e como anunciado desde dia 05 de setembro, eu e a AS fomos ao encontro dos frequentadores presentes no espaço “tasse bem” e convidamos o grupo para conversarmos sobre a horta comunitária. Os frequentadores presentes (a senhora M, a senhora T, a senhora A, a senhora F, o senhor J e o senhor F) mostraram-se disponíveis e realizamos um grupo de encontro.

Reflexões

Foi pedido a todos os frequentadores que partilhassem com o grupo algumas sugestões para aumentar a variedade e preservação da horta comunitária. A primeira sugestão surgiu da senhora M, “é preciso meter uns paus em volta do pinheiro para segurar, por causa do vento e das pessoas que mexem”, a sugestão seguinte surgiu da senhora A, “temos espaço para cultivar tomates, basta uns paus ao alto e uns ferros para segurar quando crescem”, nesse sentido a senhora T acrescentou que se podia “por sala e tomates”, na horta; já a senhora M sugeriu “cultivar mais alface tipo pinheiro”; a senhora T alertou que “os morangos têm que ir para a floreira, precisam de espaço” e acrescentou que “temos de por um arame ou uma rede para proteger as pencas por causa das gaivotas”. Como os restantes frequentadores estavam menos participativos, pedi a opinião deles, “então e você senhor F, o que acha? E a senhora F, e o senhor J”. Depois do meu apelo, o senhor F respondeu-me que a horta “está a progredir, está a crescer”, e acrescentou que “podíamos cultivar ervilhas e espinafres”. A senhora F, que antes do grupo de encontro começar esteve

a recolher as folhas secas, comentou “isto é preciso andar sempre a cuidar, não podemos deixar os vasos à chuva que estraga”. Após este comentário, ficou definido pelo grupo que a senhor F assumia a responsabilidade dos vasos de flores, visto que a frequentadora demonstrou essa vontade. Já o senhor J, sintetizou algumas das sugestões que o grupo foi deixando, “vamos por uns pauzinhos para segurar o pinheiro e a rede por causa dos pássaros”, e finalizou a sua intervenção com um alerta ao grupo devido as pessoas que mexem na horta, “mas eles têm que parar de mexer, aquilo é para olhar não para mexer”.

No final do grupo de encontro, a AS assumiu com o grupo que iria angariar mais sementes para melhor a variedade da horta comunitária. No final do encontro, senti que os frequentadores se mostraram muito participativos e interessados nesta atividade. Todos estiveram focados no bem comum, e este aspeto sublinhou a participação comunitária.

Após o final do grupo de encontro, dei por terminada mais uma visita ao contexto.

Registo Fotográfico



Registo 35

Data 27/10/2022

Pessoas AS

Objetivos Avaliação do projeto na ótica da AS.

Descrição Uma das últimas visitas à cantina ficou marcada pela avaliação do projeto na ótica da AS através de uma conversa intencional com questões previamente definidas que serviram como guião da conversa com a técnica. Nesta conversa foram abordados vários aspetos sobre o desenvolvimento do projeto.

e

Reflexões

Este momento já tinha sido agendado com a AS, e assim que cheguei ao contexto, fui ao encontro da mesma no seu gabinete para iniciarmos a nossa conversa. Como questão inicial, lancei a seguinte pergunta: “Como avalia o impacto do projeto na Cantina Social (nas ruas rotinas)?”, a partir daqui, a AS foi falando de uma forma geral sobre o desenvolvimento do projeto. Referiu que a minha “participação criou um grande impacto na comunidade do refeitório, tanto nos utentes como nas minhas práticas, no meu olhar, na minha mudança”, acrescentando que “tu acabaste por estar sempre aqui a lançar o desafio, referindo-se à forma como eu acreditei que era possível alterar as práticas na Cantina Social. A técnica reforçou que lhe faltava alguma “força”, e que eu como investigador acabei por ajudá-la a “seguir em frente em determinados aspetos aqui do refeitório. A AS salientou que como tinha ingressado na Cantina Social um pouco antes do pandeia por Covid 19, que acabou “por estar com a visão um bocadinho de portão fechado”, e que o projeto “veio dar-me aquela visão, que realmente, os utentes precisam de um espaço aberto”.

Avançando para o seu olhar sobre as ações, mencionou que o espaço “tasse bem” vai ao encontro do que tinha referido anteriormente, pois dá a possibilidade de os frequentadores terem um espaço onde “quem quiserem pintar, pinta, quem quiser falar, fala, se quiser estar calado, está, cada um está à vontade para fazer o que quiser”.

Relativamente ao impacto que as ações tiveram nas rotinas da Cantina Social, aludiu ao “facto de termos integrado o sistema de senhas permitiu dar, aqui, aos utentes, alguma responsabilização do processo”. Sobre o impacto desta mudança referiu, ainda, que “veio diminuir, aqui, a questão dos conflitos”. Mas reforça, “o facto de termos responsabilizado algumas pessoas aqui na distribuição das senhas tem corrido muito bem”.

No que toca a ação “Hoje Escolho Eu”, sublinhou que apesar de os frequentadores não estarem habituados “a este registo de «qual é o seu prato?»”, referindo-se a uma das propostas da ação, a promoção da individualidade de cada um, acrescenta que “fez com estes indivíduos tenham percebido que realmente este trabalho é feito com eles, não para eles, mas com eles”.

De uma forma geral, a AS referiu que todas as ações desenvolvidas na Cantina Social tiveram um impacto muito positivo, e “como é obvio vamos dar continuidade porque faz sentido a todos”, e refere um dos ganhos suplementares pós desenvolvimento da ação “Espaço Tasse Bem”, “aliás, as estagiárias de Serviço Social estão a usá-lo como mote para desenvolver atividades mais direcionadas sobre alguns temas”. No seu discurso, reconhece, também, “o sucesso” entre os frequentadores, e aborda uma das alterações futuras, “a mudança que vai existir é que ao invés de eles entrarem às 11h, terem a oportunidade de entrar mais cedo. Esse é o próximo objetivo”. E termina a avaliação do projeto reforçando a

grande importância “impacto do espaço tasse bem, que de todas as ações, foi a que teve mais impacto nos utentes”, segundo o olhar da AS.

Posto isto, despedi-me da AS e agradeci-lhe por toda a sua colaboração e disponibilidade demonstrada no desenvolvimento do projeto na Cantina Social.

APÊNDICE B – GUIÃO ABERTO DE PERGUNTAS FREQUENTEMENTE COLOCADAS NAS VISITAS À CANTINA SOCIAL

- Dados sociodemográficos
 - Nome, idade, estado civil.
 - Tem formação académica? Formação técnico-profissional?
 - Atualmente qual é a sua profissão? (Se já não) O que fazia antes?

- Dados relativos ao historial da frequência na Cantina Social
 - Há quanto tempo frequenta a instituição?
 - Como é a sua rotina atualmente?
 - Como é que chegou a esta situação?
 - Recebe apoio do Estado?
 - Já alguma vez foi integrado em comunidades terapêuticas (Albergues do Porto, Casa da rua, CAT, ou outras instituições de reabilitação e/ou integração);
 - Quais os motivos para a permanência na Cantina Social?
 - Já alguma vez pensou em deixar de frequentar a Cantina Social?
 - O que precisa para deixar de frequentar a Cantina Social?
 - Sente-se bem aqui (Cantina Social)?
 - O que mudava?

- História familiar
 - Tem família?
 - Mantem o contato com esses familiares?
 - Com que frequência contata com eles?
 - Eles sabem das condições em que se encontra?

APÊNDICE C – GUIÃO ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA À AS

1- Relativamente ao momento em que as pessoas aguardam pela sua refeição, como e quem definiu a organização da espera desse momento?

2- Existem algumas medidas que foram implementadas por prevenção do contágio da Covid 19 e que ainda permanecem?

3- Já existiram outras dinâmicas no momento em que as pessoas aguardam pela refeição?

4- Em algum momento, algum frequentador já se mostrou insatisfeito ou desconfortável com a organização atual de esperar na rua pela hora do almoço?

Em seguida, importa deixar algumas questões relacionadas com as pessoas que frequentam o Refeitório Social.

5- A Associação tem informações sobre as condições habitacionais das pessoas que frequentam a cantina social?

6- É do conhecimento da Associação e/ou da assistente social responsável pela coordenação da Cantina Social, as pessoas que vivem em condição de sem-abrigo?

7- A Cantina Social tem conhecimento dos frequentadores que trabalham e usufruem dos serviços da resposta?

8- Relativamente as famílias, a Cantina Social dá apoio a mais do que um agregado da mesma família?

9- Na percepção da assistente social, quais são as maiores dificuldades/desafios que encontram no desenvolvimento do seu trabalho e no contexto.

APÊNDICE D – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA À AS

Dia: 08/12/2021
Objetivo: Aprofundar o conhecimento sobre as dinâmicas da Cantina Social na ótica da AS.

1- “Aquilo, basicamente, depois do portão acaba por ser uma rua, em que as pessoas estão lá, permanecem lá e nós não temos qualquer tipo de ... pronto, de dizer alguma coisa, o que quer que seja, mesmo na pandemia as pessoas deviam de estar em casa, mas estavam ali. É por ordem de chegada, basicamente, as pessoas entram por ordem de chegada e, entre eles, acabam por definir quem é o último da fila e conseguem perceber qual é a sua ordem. Claro que, tentamos sempre sensibilizá-los a lá fora estarem de máscara e distanciados. Mas lá está, depois daquele portão deixamos de ter algum poder porque eles estão fora da instituição.”

2- “Relativamente aquilo que nós alteramos com o Covid 19 ... Claro que existiram coisas que nós fizemos, um plano de contingência no refeitório e nas outras valências. Das primeiras coisas que, claro que fizemos, foi o uso de máscara e uso de viseira, uso de luvas. Para os utentes, foi a colocação de um lavatório, aquilo não existia. Colocamos o lavatório, colocamos o álcool gel, disponibilizamos, lá está, estas questões para eles higienizarem as mãos.

Claro que diminuimos a capacidade da sala de refeições. Numa fase mais intensa da pandemia foi em regime takeaway, nos períodos de isolamento, mas sempre que fosse possível nós privilegiamos aqui a questão de a hora do almoço ser realizada sentados. Reduzíamos o número de utentes à mesa.

A questão de ter o portão fechado também foi uma estratégia que tivemos para controlar quem é que estava lá dentro. Também por questão do número de pessoas, mas também por questão de segurança porque no período da quarentena como abrimos o portão a toda a gente, salvo seja, que

nos procurava para fazer a refeição acabaram por aparecer pessoas que acabaram por causar alguns distúrbios e, também, fechar o portão foi um fator para nos protegermos.”

3- “Existiram umas dinâmicas que o portão abria, antes da pandemia, às onze e meia. Os utentes podiam entrar, podiam estar ali um bocadinho nas nossas instalações, usavam o sofá, tinham ali algum, mais algum tempo de estar na instituição. Neste momento, a instituição só abre ao meio dia e é fazer a refeição e ir embora. Mas numa fase antes da covid, realmente, eles tinham algum poder de estar lá e aproveitar e, até, estava-se a criar um cantinho de leitura. Mas neste momento não é possível.”

4- “Nós tentamos sempre mostrar quais são as nossas regras e de que forma as pessoas tem que aguardar na fila, que é por ordem de chegada, e lá está nós nem conseguimos controlar isso, é entre eles. Nós aqui damos prioridade às pessoas que vão levantar as refeições em take-away que por algum motivo foi acordado comigo, por exemplo: as pessoas que têm mais algumas doenças associadas, que têm maior risco de contágio, acabam por levar a refeição em take-away. Que são cerca de seis, que têm aqui alguma prioridade sobre aqueles que vão comer lá dentro.”

5- “Relativamente aos utentes, à entrada é feita uma admissão. Todos os dados referentes a esse utente, que não é bem utente, nós referimos utente, mas é cliente social. A esse cliente social são retirados todos os dados, como as questões adicionais: qual é fonte de rendimentos, despesas. E tudo o que está inerente ao utente é feita na hora de admissão e nós temos estes indicadores todos.”

6- “No seguimento dessa pergunta, sim. Claro que nós sabemos quem são as pessoas que estão em condição de sem abrigo, sem teto, e é aí que a ação do AS entra. Nesses casos e não só, mas na condição de sem abrigo é feita a sinalização ao NIPSA.”

7- “Sim, sabemos que é que trabalha. São dois. Ou melhor, um deles ficou desempregado esta semana.”

8- “Relativamente a famílias acompanhadas por nós, neste caso os 75 utentes acabam por serem indivíduos isolados, que maior parte não tem retaguarda familiar. Acabam por ser pessoas que acabam por morar em quartos. Portanto, aqui, a família são poucos os casos que a têm. Portanto, neste momento não apoiamos nenhuma família. Mas já aconteceu, como te disse antes, na quarentena acabamos por apoiar famílias.”

“Relativamente aos desafios, os desafios são muitos não é!? Os escassos recursos. Aqui na questão, qual é o meu maior desafio? Lá está, é muitas das vezes não ter acesso a uma plataforma em que me dá, realmente aqui, todas as informações que eu preciso relativamente aquele utente e saber como é que eu o posso ajudar. Porque realmente um utente aparece lá a pedir ajuda, e eu não tenho acesso a nada. Acabo por, mediante aquilo que ele me vai dizendo, direcionar a minha ação e não tenho aqui acesso a nada informático, a nada que me clarifique a situação do utente. Depois, existem muitos mais desafios, relativamente a que o refeitório seja mais que um espaço de refeições e a dar aqui, a alguns indivíduos que nos procuram, alguns inputs para melhorar a sua condição de vida de certa forma. Eu, apenas estando há dois anos no refeitório, muitos utentes que já usufruem do refeitório, quatro ou cinco, que já estão lá há 10 anos. A questão alimentar, o refeitório seria uma resposta temporária e transitória, mas não acontece na maior parte dos casos que se verifica realmente que eles permanecem porque a situação deles não melhora. Não é não melhora, não... acabam por ter o rendimento social de inserção e lá está, e os rendimentos não conseguem satisfazer as necessidades básicas que é alimentação e, desse modo, estão no refeitório há mais de cinco anos e muitos deles há 10. E um desafio é mesmo esse, é que o refeitório devia ser mesmo uma resposta temporária e não o é, e como é que podemos melhorar isso. Neste momento, estou a tentar candidatar-me a um projeto de/para alimentação saudável, sensibilização para a alimentação saudável, criação de hortas... pronto, e eu estou a ver porque acho que realmente temos aqui algumas condições para nos candidatarmos e até melhorarmos, nesse sentido, o nosso serviço, e todos os alimentos que forem para a mesa, serem plantados e semeados por nós. Porque nós temos espaço, temos tudo. Isto pode realmente fazer a diferença porque também estamos a falar de indivíduos que têm doenças associadas e quanto melhor a alimentação, que realmente muitos deles só fazem no refeitório uma refeição completa, à noite acabam, por muitos deles, nem comerem. É a única refeição digna (a do refeitório), portanto, se nós conseguirmos cada vez mais melhorar a questão da alimentação, também, ainda melhor.”

APÊNDICE E – TABELA DE RESULTADOS DAS SUGESTÕES DAS EMENTAS DA ATIVIDADE 1AÇÃO 2

Frequentadores	Refeições escolhidas
Frequentador 1	Coelho com puré
Frequentador 2	Bacalhau à Bráz/Rolo de carne/Cozido à Portuguesa
Frequentador 3	Carne (bovino)
Frequentador 4	Sem preferência
Frequentador 5	Francesinha
Frequentador 6	Peixe grelhado
Frequentador 7	Faisão
Frequentador 8	Frango assado
Frequentador 9	Sem preferência
Frequentador 10	Bacalhau à Gomes de Sá
Frequentador 11	Bacalhau à Bráz
Frequentador 12	Sem preferência
Frequentador 13	Carne (Novilho)/Bacalhau

Frequentador 14	Tripas
Frequentador 15	Bacalhau cozido com ovo
Frequentador 16	Frango assado
Frequentador 17	Arroz de lulas
Frequentador 18	Frango assado
Frequentador 19	Sem preferência
Frequentador 20	Bife
Frequentador 21	Bacalhau cozido
Frequentador 22	Farinha de pau
Frequentador 23	Cozido à portuguesa
Frequentador 24	Sem preferência
Frequentador 25	Arroz de cabidela
Frequentador 26	Bifes/moelas/Bacalhau cozido
Frequentador 27	Frango assado
Frequentador 28	Sem preferência
Frequentador 29	Sem preferência

Frequentador 30	Arroz de polvo
Frequentador 31	Batata de ágramoca
Frequentador 32	Bacalhau
Frequentador 33	Sem preferência
Frequentador 34	Sardinhas
Frequentador 35	Frango assado com batata assada
Frequentador 36	Sem preferência
Frequentador 37	Bacalhau à Bráz
Frequentador 38	Dieta
Frequentador 39	Massa com carne (novilho)
Frequentador 40	Sem preferência
Frequentador 41	Batata cozida/ massa cozida
Frequentador 42	Arroz de polvo
Frequentador 43	Lasanha
Frequentador 44	Sem preferência
Frequentador 45	Bife

Frequentador 46	Bacalhau à Bráz
Frequentador 47	Coelho no forno
Frequentador 48	Marisco (com arroz ou massa)
Frequentador 49	Esparguete com carne picada
Frequentador 50	Chícharo com batata assada no forno
Frequentador 51	Sem preferência
Frequentador 52	Sem preferência
Frequentador 53	Sem preferência
Frequentador 54	"Bitoque"

Bacalhau à Bráz	4 Frequentadores
Frango assado	5 Frequentadores
Bacalhau cozido	5 Frequentadores
Sem preferência	14 Frequentadores

APÊNDICE F – E-MAIL ENVIADO A UM DOS PARCEIRO SOCIAL NO AMBITO DA AÇÃO 2

Boa tarde equipa [REDACTED],

Desde já, em nome da [REDACTED], gostaríamos de agradecer a nobre e diferenciadora ação solidária que promoveram no dia 09 de dezembro de 2021, nas instalações da Cantina Social, na rua.

Importa referir, em jeito de feedback, que o impacto da vossa ação no cotidiano da Cantina tem sido muito positivo e com efeito inclusivo. A horta implementada pela vossa equipa está a dar frutos ao nível instrumental, pelo uso das hortícolas nas refeições dos beneficiários, mas, também, ao nível da promoção inclusiva de algumas pessoas na dinâmica semanal da Cantina. Neste momento, temos dois utentes que são responsáveis pela gestão da horta comunitária, e até já acrescentaram outras hortícolas aos canteiros. Contudo, e pelo importe positivo já descrito, identificamos a necessidade de aumentar a nossa horta comunitária para possibilitar que mais utentes sejam incluídos na gestão da horta, com a finalidade de se sentirem mais úteis, promovendo, assim, a autoestima.

Com as restrições da pandemia a diminuírem, estamos a planear abrir os portões da Cantina Social antes da hora oficial de abertura, as 12h, e com isso, possibilitar que os utentes possam aguardar no pátio, em convívio, e protegidos dos olhares alheios estigmatizantes. Neste sentido, percebemos a necessidade de termos mais bancos como os que nos ofereceram na última ação e uma mesa para os utentes puderem estar mais cómodos. Esta área será bastante útil, também, para desenvolvermos atividades lúdicas e de interesse dos utentes.

Desde já, emitimos o nosso MUITO OBRIGADO por todo o apoio e disponibilidade demonstrada, e apelamos à vossa sensibilidade como parceiros ativos na nossa luta contra as desigualdades sociais e na diminuição da extrema vulnerabilidade dos nossos utentes.

Dra. [REDACTED] – Assistente Social Responsável da Cantina Social

Diogo Oliveira Nunes – Aluno de Mestrado

APÊNDICE G – E-MAIL ENVIADO AO CENTRO COMUNITÁRIO NO ÂMBITO DA AÇÃO 3

Boa tarde a todos,

Eu sou o Diogo Nunes, aluno de Mestrado em Educação e Intervenção Social, da Escola Superior de Educação do Porto, e, encontro-me, neste momento, a desenvolver um projeto de mestrado na Cantina [REDACTED].

Serve este e-mail para pedir autorização a vossas excelências no acompanhamento, ao Centro de Convívio, do Sr. [REDACTED], no dia 31/03.

Visto que tenho realizados algumas conversas com o senhor, esta proposta no acompanhamento ao Centro de Convívio vem no seguimento de perceber, refletir e analisar como é o dia a dia do mesmo.

Com os melhores cumprimentos,

Diogo Nunes

APÊNDICE H – E-MAIL ENVIADO A UM PARCEIRO SOCIAL NO ÂMBITO DA AÇÃO 3

Bom dia a toda a equipa e coordenação da [REDACTED],

Eu sou o Diogo Nunes, e apresento-me como aluno de mestrado da Escola Superior de Educação do Porto (ESE), no curso de Educação e Intervenção Social - Especialização em Ação Psicossocial em contexto de risco.

No decorrer do desenvolvimento de um projeto do presente mestrado, estou a acompanhar um senhor [REDACTED] que apresenta diversas vulnerabilidades sociais (desde a falta de água potável onde vive, a falta de higiene do espaço, questões psicológicas associadas, bem como a necessidade de apoio jurídico) e que o deixa em situação de risco. Neste sentido, e por sugestão da [REDACTED], venho solicitar a vossa potencial possível ajuda a este senhor.

Desde já, quero manifestar a minha total disponibilidade para facilitar a mediação entre as partes, bem como acionar os mecanismos burocráticos envolvidos neste processo.

Sem mais demoras,

Um agradecimento especial pelo vosso trabalho desenvolvido e um muito Obrigado!

Atenciosamente,

Diogo Nunes

APÊNDICE I – E-MAIL ENVIADO À UNIDADE DE SAÚDE PÚBLICA NO ÂMBITO DA AÇÃO 3

Estimada equipa da Unidade de Saúde Pública [REDACTED],

A [REDACTED] através da sua resposta social [REDACTED] (Cantina Social), vem por este meio contactar a equipa da Unidade de Saúde Pública [REDACTED] relativamente a uma situação de condições indignas de habitualidade de um dos frequentadores da resposta, designadamente o [REDACTED] [REDACTED], com a morada: [REDACTED].

De acordo com a informação recolhida junto do próprio, foi efetuada uma visita técnica à habitação do senhor [REDACTED], datada, tendo o caso sido encerrado.

Neste sentido, vimos por este meio solicitar a vossa colaboração para o ponto de situação e parecer técnico.

Com os melhores cumprimentos,

Dra. [REDACTED] – Assistente Social Responsável da Cantina Social

Diogo Nunes – Aluno de Mestrado

APÊNDICE J – QUADRO DE SÍNTESE DO DESENHO DO PROJETO

	Causas	Consequências	Necessidades	Indicadores
<p>Problema 1: Visão e promoção de um trabalho demasiado assistencialista na Cantina Social.</p>	<p>Desenvolvimento de um trabalho excessivamente burocrático e pouco centrado nas necessidades individuais das pessoas; Poucos recursos humanos.</p>	<p>As pessoas aguardam na rua pela refeição, expostas às condições climáticas, aos olhares alheios e em condições indignas; Vários conflitos verbais e físicos entre os frequentadores devido à ordem de chegada para a refeição; Inexistência de atividades desenvolvidas pela Cantina Social refletidas com os frequentadores; Pouco investimento num trabalho educativo.</p>	<p>Abertura do portão antes da hora do almoço; Alteração da dinâmica de espera (fila) das refeições; Investimento num trabalho que acredite na educabilidade do sujeito, mais humanista, mais participativo.</p>	<p>Falta de conhecimento das trajetórias de vida de alguns frequentadores; Falta de responsabilização da AS sobre os frequentadores fora da Cantina Social; Atual sistema implementado pela AS para os frequentadores aguardarem pela sua refeição; Perceção dos frequentadores sobre como a Cantina Social os vê como satisfação da necessidade básica (comer).</p>
<p>Problema 2: Reduzida quantidade e qualidade da comida servida na CS.</p>	<p>Poucos recursos para aquisição de alimentos; Falta de investimento na variedade das refeições.</p>	<p>Os frequentadores têm gastos financeiros extra para se sentirem saciados; Frequentadores comem sandes o resto do dia; As sopas não são agradáveis para alguns frequentadores; Alguns frequentadores sentem fome pouco depois de terminarem a refeição.</p>	<p>Maior quantidade servida por refeição; Mais variedade nas refeições disponíveis; Participação dos frequentadores na escolha de algumas refeições.</p>	<p>Insatisfação demonstrada por alguns frequentadores sobre a quantidade da comida junto da AS; Alguns frequentadores não terminam a sua refeição ou não comem a sopa; Tema mais destacado na reunião entre o investigador, os frequentadores e AS.</p>

<p>Problema 3: Ausência de práticas de higiene por parte do senhor F.</p>	<p>Falta de retaguarda familiar; Ausência de condições na residência para a prática de uma etiqueta de higiene digna do senhor F.</p>	<p>Ausência de reconhecimento da necessidade de uma higienização pessoal regular; Isolamento; Perpetuação do seu estado pouco higiénico.</p>	<p>Ajuda na procura de uma habitação com condições dignas; Acompanhamento sistemático e próximo ao senhor F.</p>	<p>Inexistência de água potável e aquecida; Sem energia elétrica; Aspeto pouco higiénico e mau cheiro; Uso frequente da mesma roupa.</p>
<p>Problema 4: Presença de um trabalho tipificado que não investe na singularidade do senhor F.</p>	<p>Falta de conhecimento dos reais problemas do senhor F por parte da rede social de apoio.</p>	<p>O senhor F sem resposta para os seus problemas familiares e de habitação; Julgamentos estigmatizadores das respostas e dos pares do senhor F; Muito revoltado e indignado com os seus familiares; Repetição sistemática sobre o tema heranças; Única prioridade do senhor F é resolver os seus problemas familiares.</p>	<p>Acompanhamento técnico na resolução ou esclarecimento dos seus problemas com os familiares; Sensibilização das respostas sociais para auscultar os problemas do senhor F.</p>	<p>A Cantina Social apenas assiste o senhor com a refeição do almoço; O centro de convívio apenas faz atividades para o senhor F passar o tempo.</p>

Problema 1

Visão e promoção de um trabalho demasiado assistencialista na Cantina Social

Problema 2

Reduzida quantidade e qualidade da comida servida na CS.

Problema 3

Ausência de práticas de higiene por parte do senhor F.

Problema 4

Presença de um trabalho tipificado que não investe na singularidade do senhor F.

Finalidade:

“Contribuir para o desenvolvimento pessoal, social e cívico dos frequentadores da Cantina Social tendo em vista a melhoria da sua qualidade de vida.”

OG 1. Promover uma visão menos assistencialista na Cantina Social.

OE 1.1. Reconhecer e refletir sobre as práticas mais assistencialistas desenvolvidas pela AS no seu trabalho.

OE 1.2. Realizar atividades de interesse dos frequentadores.

OE 1.3. Defender a dignidade humana dos frequentadores.

OG 2. Potenciar a participação comunitária dos frequentadores na Cantina Social.

OE 2.1. Participar na escolha das refeições.

OE 2.2. Sentirem-se mais valorizados.

OE 2.3. Utilizar as suas competências no cultivo da horta comunitária.

No eixo 2, OG 3. Conscientizar a rede de apoio do senhor F dos seus reais problemas.

OE 3.1. Ajudar a resolver problemas burocráticos pendentes.

OE 3.2. Mediar o processo de habitação digna.

OE 3.3. Contrariar a tendência para o isolamento.

Ação 1 – “Espaço Tasse Bem”

Atividade 1

- “Construção do Espaço Tasse Bem”

Atividade 2

- “As nossas senhas de espera”

Atividade 3

- “As regras e o batismo do espaço Tasse Bem”

Ação 2 – “Hoje Escolho Eu”

Atividade 1

- “A Construção das Nossas Ementas”

Atividade 2

- “Enriquecer a Nossa Horta”

Ação 3 – “É Preciso Ver o Ambiente”

Atividade 1

- “*Tour* Diário com o senhor F”

Atividade 2

- “Atenção às rotinas do senhor F”

Atividade 3

- “O senhor F pode viver aqui?”

**“ A Construção de um Caminho Plural
para a Mudança Inclusiva”**

Diogo Oliveira Nunes

