

# **LADO A LADO**

**Avaliando experiências de mudança**

**Kerigma 2006**

## FICHA TÉCNICA

### TÍTULO

**LADO A LADO**  
**Avaliando experiências de mudança**

### EQUIPA TÉCNICA

IPP/ESEIG/RH

Maria Adelina Garcia (Coordenação)

Damião Matos

Ana Cláudia Rodrigues

Margarete Pacheco

Elga Costa (Revisão)

KERIGMA – Instituto de Inovação e Desenvolvimento Social de Barcelos

António Jorge Oliveira (Coordenação)

Dulce Couto

### CAPA

Pormenor de pintura de Damião Matos

### EXECUÇÃO GRÁFICA

Regional – Artes Gráficas e Publicidade, Lda.

### EDIÇÃO

KERIGMA – Instituto de Inovação e Desenvolvimento Social de Barcelos

### DEPÓSITO LEGAL

253650/06

### ANO E TIRAGEM

2006 / 250 Exemplares

### APOIO

Estudo realizado no âmbito do projecto de Igualdade de Oportunidades entre Homens e Mulheres, promovido pela Kerigma e co-financiado pelo FSE - Fundo Social Europeu e Estado Português, através do POEFDS - Programa Operacional do Emprego, Formação e Desenvolvimento Social e apoiado pela CIDM - Comissão para a Igualdade e para os Direitos das Mulheres.

## Agradecimentos

A vida não é um caminho a direito, nem um traçado com direcção definida. É um percurso incerto e de desenho pouco conhecido, onde cada um nem sempre é o autor dos seus passos, muitas vezes difíceis de compreender e (saber) explicar. Neste traçado, frequentemente, as responsabilidades diluem-se e os sentimentos misturam-se. A esperança aparece quando não contávamos com ela e a desilusão surge quando a confiança parecia definitivamente instalada. Por isso é que a vida é um sítio onde não se pode estar quieto ou descansar um pouco, porque logo arrefecemos e a vontade esmorece.

Dando corpo a esta ideia, a Kerigma orientou a sua actuação, ao longo dos seus dez anos de existência, numa lógica centralizada na globalidade da pessoa, ser inacabado e actuante, promovendo a iniciativa, a criatividade e a autonomia. Este desafio implicou caminhar lado a lado, lançando desafios e abrindo perspectivas em função de propostas e experiências de mudança.

Através desta publicação, pretendemos juntar “as peças de um puzzle” abrangente que configurou o caminho que, de Setembro de 2003 até Dezembro de 2006, desenhámos em torno de um Projecto de Igualdade de Oportunidades entre Homens e Mulheres, que marcará, assim o esperamos, o futuro da Kerigma, especialmente, se tivermos capacidade de guardar essa experiência nos alicerces dos percursos seguintes.

Estamos certos de que o caminho andado dependeu, fundamentalmente, da qualidade da participação dos seus “actores”. Dedicamos, por isso, LADO A LADO – Avaliando experiências de mudança, aos nossos parceiros (entidades públicas e privadas), aos/às técnicos/as e colaboradores/as intervenientes e, de forma muito particular, aos/às destinatários/as, cujos desafios colocados nos fazem prosseguir...

A Kerigma



# Índice

<b>Introdução</b> . . . . .	17
<b>PARTE I</b> . . . . .	19
<b>1. Caracterização da Instituição</b> . . . . .	21
1.1 – Missão . . . . .	21
1.2 - Grandes Objectivos . . . . .	21
1.3 - Valores e Princípios . . . . .	21
1.4 - Visão . . . . .	22
1.5 - Organização e Funcionamento . . . . .	22
1.6 - Domínios de Intervenção . . . . .	24
1.6.1 - Formação Profissional . . . . .	24
1.6.2 - Apoio à Inserção Sócio-Profissional . . . . .	25
1.6.3 - GIO – Gabinete para a Igualdade de Oportunidades . . . . .	25
1.6.4 - Centro Novas Oportunidades . . . . .	25
1.6.5 - Política de Estabelecimento de Parcerias . . . . .	26
1.6.6 - Política de Igualdade de Oportunidades . . . . .	27
<b>2. Projecto de Promoção da Igualdade de Oportunidades entre Homens e Mulheres</b> . . . . .	29
2.1 - Enquadramento e Objectivos do Projecto . . . . .	29
2.2 - Organização e Funcionamento do Projecto . . . . .	31
2.3 - Áreas de Intervenção do Projecto . . . . .	33
2.3.1 - Serviço de Apoio e Aconselhamento . . . . .	33
2.3.1.1 - Apoio Psicossocial . . . . .	34
2.3.1.2 - Aconselhamento Jurídico . . . . .	34
2.3.1.3 - Concepção de Projectos Pessoais de Emprego/Igualdade na Inserção Sócio-Profissional . . . . .	37
2.3.1.4 - Grupo de Animação Sócio-Cultural . . . . .	38
2.3.1.5 - Oficinas de <i>Vida/Ateliers</i> para a Vida . . . . .	38
2.3.1.6 - Apoio ao Empreendedorismo de Mulheres . . . . .	39
2.3.1.7 - Supervisão . . . . .	39
2.3.2 - Acções de Informação e Sensibilização sobre Igualdade de Oportunidades . . . . .	40
2.3.2.1 - Violência Doméstica/Igualdade de Oportunidades nas Escolas . . . . .	40
2.3.2.2 - Direitos de Apoio à Maternidade, à Paternidade e à Família . . . . .	41
2.3.2.3 - Educação Sexual e Planeamento Familiar . . . . .	41
2.3.2.4 - Igualdade para a Qualidade . . . . .	42

2.3.2.5 - Acções Comunitárias . . . . .	43
2.3.3 - Formação de Públicos Estratégicos em Igualdade de Oportunidades . . . . .	43
2.3.4 - Estudos e Publicações . . . . .	44
2.3.4.1 - “Percurso no Feminino” e “Vidas... no feminino” . . . . .	45
2.3.4.2 - “Assimetrias de Género e Classe: O Caso das Empresas de Barcelos” . . . . .	45
2.3.4.3 - Publicação de Materiais Didácticos . . . . .	46
2.4 - Parcerias do Projecto . . . . .	46
2.5 - Recursos Humanos . . . . .	49
2.6 - Financiamento . . . . .	50
2.7 - Iniciativas Decorrentes . . . . .	51
2.8 - Pertinência e Enquadramento da Avaliação do Projecto . . . . .	53
<b>PARTE II</b> . . . . .	55
<b>1 - Acções articuladas e complementaridade nas intervenções</b> . . . . .	57
1.1 - O indivíduo e o grupo . . . . .	57
1.2 - Os grupos estratégicos nas organizações: grupos de interesses e combinação de recursos . . . . .	59
1.3 - Lógicas de acção: mudança de lógica . . . . .	60
1.4 - Planear intervenções nos sistemas sociais . . . . .	61
1.5 - A construção de redes de parceria . . . . .	63
1.6 - A construção de uma cultura multiprofissional face à intervenção . . . . .	64
<b>2 – Metodologia: a procura de sentido</b> . . . . .	69
2.1 - Inserção da equipa de estudo no contexto organizacional da Kerigma . . . . .	72
2.2 - Do inquérito por questionário à entrevista de aprofundamento . . . . .	72
2.3 - Dos casos de sucesso aos depoimentos de utentes em arquivo . . . . .	75
2.4 - Os parceiros . . . . .	76
2.5 - Documentos . . . . .	76
<b>3. Uteses: sobre o processo e efeitos das intervenções nas suas vidas</b> . . . . .	81
3.1 - Caracterização da amostra em estudo . . . . .	81
3.2 - Os problemas dos/as utentes . . . . .	86
3.2.1 - Análise dos/as utentes seleccionados/as aleatoriamente . . . . .	87
3.2.2 - Análise de alguns casos de sucesso . . . . .	88
3.3 - Manifestações do problema . . . . .	90
3.3.1 - Análise dos/as utentes seleccionados/as aleatoriamente . . . . .	91

3.3.2 - Análise de alguns casos de sucesso . . . . .	94
3.4 - Intervenções . . . . .	96
3.4.1 - Análise dos/as utentes seleccionados/as aleatoriamente e dos casos de sucesso . . . . .	102
3.5 - Factores de integração dos/as utentes . . . . .	103
3.5.1 - Kerigma e funcionamento . . . . .	103
3.5.2 - Análise dos/as utentes seleccionados aleatoriamente . . . . .	108
3.6 - Relação com os/as técnicos/as . . . . .	110
3.6.1 - Análise de utentes casos de sucesso . . . . .	113
3.7 - Utentes e a relação com os outros. . . . .	115
3.7.1 - Análise de utentes casos de sucesso . . . . .	117
3.8 - Valorização dos serviços . . . . .	119
3.8.1 - Análise de utentes casos de sucesso . . . . .	123
3.9 - Aspectos destacados na actividade da Kerigma. . . . .	123
3.9.1 - Análise dos/as utentes seleccionados/as aleatoriamente . . . . .	124
3.9.2 - Análise de utentes casos de sucesso . . . . .	127
3.10 - Problemas persistentes e propostas . . . . .	129
3.10.1 - Problemas persistentes. . . . .	130
3.10.2 - Propostas dos/as utentes casos de sucesso . . . . .	131
3.11 - Auto-percepção sobre os efeitos . . . . .	132
3.11.1 - Análise dos/as utentes seleccionados/as aleatoriamente . . . . .	134
3.11.2 - Análise de utentes casos de sucesso . . . . .	137
3.12 - Das histórias de vida ao sucesso de um percurso . . . . .	140
3.12.1 - O problema . . . . .	141
3.12.2 - Manifestações do problema . . . . .	142
3.12.3 - Tipo de intervenção . . . . .	142
3.12.4 - Efeitos da intervenção . . . . .	144
<b>4 - Olhares cruzados sobre as parcerias: utentes, parceiros e Kerigma . . . . .</b>	<b>147</b>
4.1 - As entidades parceiras da Kerigma. . . . .	147
4.2 - Encaminhamentos de utentes . . . . .	150
4.3 - Alguns casos de sucesso: opinião sobre os encaminhamentos . . . . .	152
4.4 - A equipa técnica do GIO na articulação com as entidades parceiras . . . . .	154
4.5 - Opinião das entidades parceiras sobre a Kerigma . . . . .	156
4.6 - Sugestões . . . . .	162
4.6.1 - Sugestões das entidades parceiras para o enriquecimento das relações inter-instituições . . . . .	162

4.6.2 - Sugestões do Director e dos/as Técnicos/as do GIO/Kerigma . . . . .	163
<b>5 - A Kerigma por dentro: perspectivas dos/as técnicos/as</b> . . . . .	165
5.1 - Estrutura organizacional . . . . .	165
5.1.1 - Perspectivas de intervenção . . . . .	165
5.1.2 - Perspectivas de formação dos/as técnicos/as . . . . .	167
5.1.3 - Funcionamento do GIO/Kerigma . . . . .	169
5.2 - Intervenção e acções . . . . .	170
5.2.1 - A equipa e o tipo de intervenção . . . . .	171
5.2.2 - Serviço de Apoio e Aconselhamento . . . . .	172
5.2.3 - Aconselhamento jurídico . . . . .	175
5.2.4 - Inserção sócio-profissional . . . . .	177
5.2.5 - Supervisão técnica . . . . .	179
5.2.6 - Apoio ao Empreendedorismo de Mulheres . . . . .	180
5.3 - Análise e reflexão . . . . .	181
5.3.1 - Limitações . . . . .	181
5.3.1.1 - Gestão da Kerigma/GIO . . . . .	182
5.3.1.2 - Funcionamento geral de algumas acções do GIO . . . . .	183
5.3.1.3 - A supervisão . . . . .	185
5.3.1.4 - O estabelecimento de parcerias . . . . .	186
5.3.1.5 - Síntese . . . . .	187
5.3.2 - Novas propostas e orientações . . . . .	189
5.3.2.1 - Síntese . . . . .	193
<b>6. Reflexões finais – os impactos</b> . . . . .	195
6.1 As culturas e os processos de intervenção . . . . .	195
6.2 - Para além do impacto: entre os efeitos esperados e não esperados . . . . .	202
6.3 - Limitações da actividade da Kerigma face ao impacto . . . . .	203
6.4 - Determinantes na intervenção presentes nos <i>Casos de Sucesso</i> . . . . .	205
6.4.1 - Eixo Organizacional . . . . .	207
6.4.2 - Eixo Modelo de Intervenção . . . . .	209
6.4.3 - Eixo Parceiros . . . . .	209
6.4.4 - Eixo Utentes . . . . .	210
6.5 - Problematização, debate e projecções . . . . .	210
6.5.1 - Sustentabilidade financeira socialmente orientada . . . . .	211
6.5.2 - Modelo de Intervenção Psicossocial . . . . .	212
6.5.3 - Modelo de supervisão e formação contínua dos/as técnicos/as . . . . .	212
6.5.4 - Captação de novos públicos e novas acções . . . . .	213
<b>BIBLIOGRAFIA</b> . . . . .	215

<b>ANEXOS</b> . . . . .	219
Anexo A: Guião de Entrevista – Técnicos/as . . . . .	219
Anexo B1: Inquérito por questionário aos/às utentes. . . . .	220
Anexo B2: Inquérito por questionário aos/às utentes. . . . .	224
Anexo C: Guião de entrevista de aprofundamento (A) - Utesntes . . . . .	227
Anexo D: Guião de entrevista (B) - Utesntes (Casos de Sucesso). . . . .	228
Anexo E: Inquérito por questionário - Entidade parceira . . . . .	229
Anexo F: Indicadores de Análise para os Documentos em Arquivo - Utesntes . . . . .	230
Anexo G: Guião de Entrevista – Director da Kerigma . . . . .	231

## Índice de Organogramas

Organograma da Kerigma . . . . .	23
Organograma do GIO . . . . .	33

## Índice de Quadros

Quadro 1 - Caracterização da população abrangida: grupo etário (%) . . .	35
Quadro 2 - Caracterização da população abrangida: habilitações literárias (%) . . . . .	35
Quadro 3 - Caracterização da população abrangida: situação face ao emprego (%) . . . . .	35
Quadro 4 - Apoio Psicossocial: principais problemáticas e utentes abrangidos/as . . . . .	36
Quadro 5 - Aconselhamento Jurídico: principais problemáticas e utentes abrangidos/as . . . . .	36
Quadro 6 - Apoio e Aconselhamento Individual: n.º de horas de atendimento . . . . .	37
Quadro 7 - Apoio e Aconselhamento em Grupo: n.º de utentes abrangidos/as e horas despendidas. . . . .	39
Quadro 8 - Acções de Informação e Sensibilização: n.º de destinatários/as abrangidos/as e horas despendidas. . . . .	42
Quadro 9 - Formação de públicos estratégicos em IO: n.º de destinatários/as abrangidos/as e horas despendidas . . . . .	44
Quadro 10 - Amostra abrangida pelo estudo . . . . .	46
Quadro 11 - Recursos humanos afectos: número e género . . . . .	50
Quadro 12 - Financiamento do Projecto. . . . .	51
Quadro 13 - Cronograma da pesquisa . . . . .	70
Quadro 14 - Intervenientes/utentes, instrumentos e objectivos. . . . .	77
Quadro 15 - Intervenientes, instrumentos e objectivos . . . . .	78
Quadro 16 - Intervenientes/parceiros, instrumentos e objectivos . . . . .	79
Quadro 17 - Instrumentos/análise documental e objectivos . . . . .	79
Quadro 18 - Aspectos positivos e limitações da recolha da informação . .	80
Quadro 19 - Níveis etários dos sujeitos da amostra, por sexo (%) . . . . .	82
Quadro 20 - Habilitações literárias dos sujeitos da amostra, por sexo (%)	83
Quadro 21 - Aspectos gerais da situação dos sujeitos da amostra face ao emprego, por sexo (%) . . . . .	83
Quadro 22 - Aspectos específicos da situação dos sujeitos da amostra face ao emprego, por sexo (%) . . . . .	84
Quadro 23 - O problema: aspectos destacados. . . . .	88
Quadro 24 - O problema: aspectos destacados. . . . .	89

Quadro 25 - Manifestações do problema: aspectos destacados . . . . .	92
Quadro 26 - Manifestações do problema: aspectos destacados . . . . .	95
Quadro 27 - Comparação das intervenções realizadas registro da Kerigma e percepção dos/as utentes da amostra	97
Quadro 28 - Número de horas contabilizadas em cada um dos tipos de intervenção . . . . .	98
Quadro 29 - Percentagem de intervenções por motivo de ida à Kerigma . . . . .	98
Quadro 30 - O atendimento: aspectos destacados . . . . .	103
Quadro 31 - Factores de integração: aspectos gerais destacados . . . . .	109
Quadro 32 - Avaliação do atendimento pelos/as técnicos/as no acompanhamento psicológico/psicossocial (%) . . . . .	112
Quadro 33 - Relação com os/as técnicos/as - Aspecto destacado . . . . .	114
Quadro 34 - Relação com os outros: aspectos destacados . . . . .	118
Quadro 35 - Problemas no atendimento: aspectos destacados . . . . .	123
Quadro 36 - Aspectos destacados na actividade da Kerigma pelos/as utentes . . . . .	125
Quadro 37 - O que mais gostou na Kerigma: aspectos destacados . . . . .	128
Quadro 38 - Novas propostas para Kerigma: aspectos destacados . . . . .	131
Quadro 39 - Respostas dos/as utentes à questão “o que é que mudou na sua vida?” . . . . .	133
Quadro 40 - Os efeitos: aspectos destacados . . . . .	137
Quadro 41 - Efeitos e resolução do problema . . . . .	138
Quadro 42 - O problema . . . . .	141
Quadro 43 - Manifestação do Problema . . . . .	142
Quadro 44 - Tipo de intervenção . . . . .	143
Quadro 45 - Efeitos da intervenção . . . . .	144
Quadro 46 - Lista das entidades parceiras e tipos de actividades desenvolvidas . . . . .	148
Quadro 47 - Instituições a que recorreu antes da Kerigma : aspectos destacados . . . . .	153
Quadro 48 - Quem o/a encaminhou para a Kerigma: aspectos destacados . . . . .	154
Quadro 49 - Como conheceu a Kerigma: aspectos destacados . . . . .	157
Quadro 50 - Áreas de intervenção da Kerigma: aspectos destacados . . . . .	158
Quadro 51 - Razão do encaminhamento: aspectos destacados . . . . .	159
Quadro 52 - Tipo de acompanhamento: aspectos destacados . . . . .	160

Quadro 53 - Articulações inter-serviços: aspectos destacados. . . . .	161
Quadro 54 - Opinião sobre a Kerigma: aspectos destacados . . . . .	162
Quadro 55 - Perspectivas da intervenção . . . . .	167
Quadro 56 - Perspectivas da formação dos/as técnicos/as . . . . .	168
Quadro 57 - Funcionamento da Kerigma/GIO . . . . .	170
Quadro 58 - Supervisão . . . . .	179
Quadro 59 - Limitações: aspectos destacados. . . . .	183
Quadro 60- Limitações: aspectos destacados . . . . .	184
Quadro 61 - Limitações: aspectos destacados. . . . .	185
Quadro 62 - Limitações: aspectos destacados. . . . .	186
Quadro 63 - Limitações: aspectos destacados. . . . .	186
Quadro 64 - Síntese dos aspectos destacados nas limitações . . . . .	187
Quadro 65 - Estrutura de intervenção . . . . .	189
Quadro 66 - Expansão dos serviços e condições de funcionamento . . . .	191
Quadro 67 - Articulação com empresas . . . . .	192
Quadro 68 - Acompanhamento técnico . . . . .	193
Quadro 69 - Síntese dos aspectos destacados nas novas propostas e orientações. . . . .	193
Quadro 70 - Impacto sobre os/as utentes. . . . .	195
Quadro 71 - Impacto da intervenção: visão dos/as utentes . . . . .	197
Quadro 72 - Impacto da intervenção: visão dos parceiros . . . . .	199
Quadro 73 - Incorporação dos impactos na dinâmica da organização . .	202
Quadro 74 - Determinantes na intervenção . . . . .	206
Quadro 75 - Problematização, debate e projecções. . . . .	211

## Índice de Figuras

Figura 1 - Execução temporal dos projectos . . . . .	32
Figura 2 - Distribuição do número de sujeitos da amostra, por sexos (%)	81
Figura 3 - Níveis etários dos sujeitos da amostra, por sexo (%) . . . . .	82
Figura 4 - Habilitações literárias dos sujeitos da amostra, por sexo (%) . .	83
Figura 5 - Aspectos gerais da situação dos sujeitos da amostra face ao emprego, por sexo (%) . . . . .	84
Figura 6 - Aspectos específicos da situação dos sujeitos da amostra face ao emprego, por sexo (%) . . . . .	85
Figura 7 - Projectos em que os sujeitos da amostra estiveram inseridos (%)	85
Figura 8 - Tipos de problema que trouxeram os utentes à Kerigma, por sexo (%) . . . . .	86
Figura 9 - Sujeitos por tipo de intervenção (%) . . . . .	96
Figura 10 - Comparação das intervenções realizadas: registo da Kerigma e percepção dos/as utentes da amostra (%) . . . . .	97
Figura 11 - Distribuição dos indivíduos por tipo de Grupo que frequentaram (%) . . . . .	100
Figura 12 - Resposta à questão “Já esteve envolvido noutras áreas de funcionamento da Kerigma” (%) . . . . .	101
Figura 13 - Resposta à questão “Ainda está em tratamento mas...”, no questionário específico do Acompanhamento Psicológico/ Psicossocial (%) . . . . .	101
Figura 14 - Facilidade de acesso à Kerigma (%) . . . . .	104
Figura 15 - Forma/meios de deslocação para a Kerigma (%) . . . . .	104
Figura 16 - Marcação dos horários das sessões de acordo com as disponibilidades dos/as utentes (%) . . . . .	105
Figura 17 - Auto-análise quanto à sua pontualidade para os vários tipos de sessão (%) . . . . .	106
Figura 18 - Auto-análise relativamente ao número de faltas que deram no seu percurso na Kerigma (%) . . . . .	106
Figura 19 - Motivos de falta às sessões nos vários tipos de intervenção (%)	107
Figura 20 - Avaliação das boas condições dos locais onde decorrem as sessões (%) . . . . .	108
Figura 21 - Avaliação do grau de à-vontade com que os/as utentes falaram nos locais onde decorrem as sessões (%) . . . . .	108

Figura 22 - Apreciação dos/as utentes quanto ao cumprimento dos horários pelos/as técnicos/as da Kerigma nos vários tipos de intervenção (%) . . . . .	110
Figura 23 - Avaliação dos/as utentes ao atendimento recebido (%) . . . . .	111
Figura 24 - Avaliação dos/as utentes à questão “Os/as técnicos/as propuseram medidas concretas” (%) . . . . .	111
Figura 25 - Resposta à questão “Sempre senti apoio e carinho por parte da Kerigma” (%) . . . . .	113
Figura 26 - Respostas dos sujeitos à questão “Encontro(ei) outras pessoas com os mesmos problemas que eu” (%) . . . . .	115
Figura 27 - Respostas dos sujeitos à questão “Na Kerigma falo (falei) com outros utentes” (%) . . . . .	115
Figura 28 - Respostas dos sujeitos à questão “Na Kerigma há (houve) pessoas como eu que me ajudaram” (%) . . . . .	116
Figura 29 - Respostas dos sujeitos à questão “Na Kerigma ajudo (ajudei) outras pessoas como eu” (%) . . . . .	116
Figura 30 - Respostas dos sujeitos à questão “Na Kerigma a relação com os outros era boa” (%) . . . . .	117
Figura 31 - Avaliação do atendimento na recepção da Kerigma (%) . . . . .	119
Figura 32 - Avaliação dos serviços da Kerigma comparados com outros que o utente conhece . . . . .	120
Figura 33 - Resposta à questão “Se tiver outro problema na vida recorrerá à Kerigma?” (%) . . . . .	120
Figura 34 - Resposta à questão “Aconselha a Kerigma às pessoas com quem fala?” (%) . . . . .	121
Figura 35 - Resposta à questão “Agora que conhece a Kerigma quer continuar nestas ou noutras actividades?”, por tipo de intervenção (%) . . . . .	122
Figura 36 - Ideia que os/as utentes têm da Kerigma (%) . . . . .	122
Figura 37 - Resposta à questão “O que mais gostou na Kerigma?” (%) . . . . .	124
Figura 38 - Dimensões destacadas dos depoimentos dos/as utentes . . . . .	126
Figura 39 - Depois da intervenção da Kerigma, forma de se comportar e de encarar os problemas (%) . . . . .	132
Figura 40 - Percepção da resolução do problema, por parte dos sujeitos que beneficiaram de acompanhamento psicológico/ psicossocial (%) . . . . .	134

Figura 41 - Instituições que encaminharam os/as utentes (dados da Kerigma) . . . . .	150
Figura 42 - Como obteve informações acerca da Kerigma antes de a frequentar (%) . . . . .	151
Figura 43 - Como obtém actualmente informações sobre a Kerigma? (%)	152

## Introdução

Pretende-se com este estudo conhecer, de forma aprofundada, o impacto do Projecto de Promoção da Igualdade de Oportunidades entre Homens e Mulheres desenvolvido pela Kerigma nos últimos três anos, com os objectivos de proporcionar uma reflexão interna mútua acerca do modelo de desenvolvimento do Projecto e da sua adequação aos objectivos inicialmente traçados, identificar necessidades de melhoria/ajustamentos no futuro, identificar casos e práticas bem sucedidas e avaliar a concretização da transferência das aprendizagens efectuadas.

Decorre ainda da presente análise uma intenção que se prende com a possibilidade de este estudo projectar e promover ainda a reflexão em torno de processos e intervenções similares internos e externos à Kerigma.

O estudo incidiu sobre os/as utentes do GIO - Gabinete de Igualdade de Oportunidades, nas acções: Apoio Psicossocial, Aconselhamento Jurídico, Inserção Sócio-Profissional, Oficinas/*Ateliers* para a Vida, Animação Sócio-Cultural e incluiu, ainda, o projecto Apoio ao Empreendedorismo de Mulheres, no que se refere às utentes inscritas no GIO.

Procuraram conhecer-se as representações dos/as utentes em relação aos diferentes aspectos contemplados no estudo, assim como articular o conhecimento das acções com o contexto organizacional da Kerigma e a actividade dos/as intervenientes directamente responsáveis pelo Projecto. Foi, ainda, alvo de atenção a integração de informação relativa a entidades parceiras, conjugando, assim, um conjunto de informantes-chave para melhor compreender as dinâmicas subjacentes à intervenção.

A opção de organizar as partes deste trabalho e respectivos pontos segundo uma determinada ordem decorre das perspectivas assumidas no estudo. A Parte I, inclui a apresentação da Kerigma e as acções desenvolvidas no Projecto de Promoção da Igualdade de Oportunidades, tendo em vista contextualizar o estudo; na Parte II dá-se voz aos/às utentes na medida em que estes são objecto da acção da Kerigma e também deste estudo.

Incluem-se, de seguida, ainda ao nível da Parte II, os contributos das entidades parceiras, pela sua importância no suporte e desenvolvimento da intervenção e, finalmente, para encerrar o círculo de compreensão do estudo, recorreu-se à opinião dos/as principais responsáveis da Kerigma pelo desenvolvi-

mento técnico das acções. Estes aspectos são precedidos de um ponto dedicado à teoria de suporte a este estudo e respectiva metodologia.

O último ponto da Parte II é destinado às reflexões finais, sistematizando um conjunto de limitações, impactos e projecções que decorrem da intervenção.

Por fim, os agradecimentos a todos os/as utentes, responsáveis das entidades parceiras, técnicos/as e funcionários/as da Kerigma, pela sua disponibilidade ao longo do estudo, acreditando que este trabalho conjunto, fruto do esforço de todos, permitirá aprendizagens que potenciem novos desenvolvimentos.

A equipa técnico-científica



# PARTE I



# 1. Caracterização da Instituição

A Kerigma – Instituto de Inovação e Desenvolvimento Social de Barcelos é uma associação sem fins lucrativos, de âmbito local, fundada em 21 de Novembro de 1996.

## 1.1 – Missão

Contribuir para o desenvolvimento social e cultural das pessoas e da comunidade envolvente.

## 1.2 - Grandes Objectivos

- Realizar actividades de apoio aos/às jovens, de modo a promover a sua participação directa e activa nas dinâmicas sociais, cívicas e culturais;
- Desenvolver acções que visem o combate à pobreza e à exclusão social;
- Promover oportunidades de formação, acesso ao conhecimento, ao desenvolvimento e reconhecimento de competências;
- Promover o intercâmbio e a cooperação com associações e organismos nacionais e estrangeiros;
- Promover a igualdade de oportunidades e a paridade entre géneros;
- Criar mecanismos facilitadores e catalisadores de inserção sócio-profissional.

## 1.3 - Valores e Princípios

**Inovação** - desenvolvendo formas de intervenção originais e criando soluções inovadoras.

**Integração** - facilitando a inserção sócio-profissional, a melhora das condições de vida e do exercício da cidadania, através do envolvimento de diversos actores sociais e económicos, de forma a garantir respostas integradas e eficazes às necessidades locais.

**Igualdade de Oportunidades** - fomentando acções positivas no âmbito da promoção da igualdade de oportunidades, modificando mentali-

dades, agregando entidades parceiras e disseminando boas práticas na comunidade.

**Qualidade na Intervenção** - introduzindo mecanismos de melhoria e avaliações contínuas que favoreçam a capacidade de adequação, flexibilidade e rapidez na resposta às solicitações da comunidade, parceiros e utentes.

**Flexibilidade e Transparência** - aplicando sistemas transparentes de avaliação do desempenho para os/as colaboradores/as da instituição, com objectivos claros e capazes de proporcionar a satisfação das necessidades individuais de equilíbrio entre a actividade profissional e vida familiar, envolvendo-os/as na concretização dos objectivos da associação.

## 1.4 - Visão

Ser uma instituição criadora de soluções inovadoras, prestadora de serviços de qualidade e disseminadora de boas práticas organizacionais e de intervenção social.

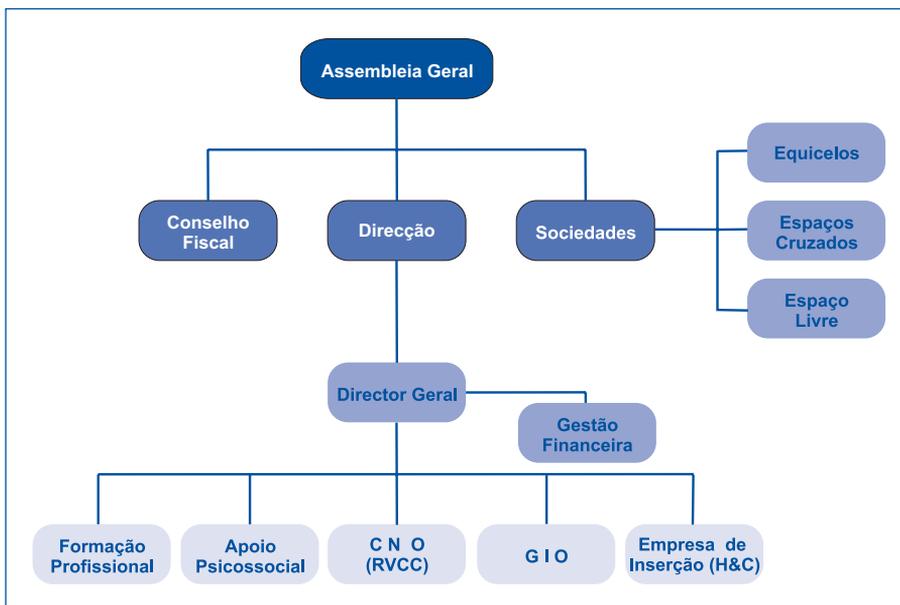
## 1.5 - Organização e Funcionamento

Tendo em vista a melhoria constante dos procedimentos, o acompanhamento da actividade e a qualidade dos serviços, a estrutura organizacional da Kerigma tem sofrido alterações e adaptações desde a sua fundação. As exigências qualitativas que coloca na sua acção conduzem também a um repensar constante da sua estrutura orgânica, atendendo à racionalização dos seus recursos e uma resposta sempre eficaz às necessidades dos/as seus/suas destinatários/as. Esta estrutura é presidida pela Assembleia Geral, órgão deliberativo máximo e controlada pelo Conselho Fiscal, órgão fiscalizador do cumprimento dos Estatutos. À Direcção, órgão administrador, compete a execução dos fins propostos nos Estatutos, contando nessa tarefa com a figura do Director Geral que, nomeado pela Direcção e em sintonia com ela, organiza e gere toda a estrutura de funcionamento das actividades da instituição, gere os recursos humanos e estabelece os contactos com entidades parceiras e outras ligadas à actividade da Kerigma. Cada Unidade ou Área de Intervenção possui um/a

responsável, o/a Coordenador/a de Unidade/Valência a quem, em sintonia com o/a Director Geral, compete implementar e coordenar a execução e avaliação dos projectos e actividades da respectiva unidades/valência; coordenar os trabalhos de concepção de novos projectos; promover e assegurar uma correcta e eficiente interligação com as outras unidades; supervisionar tecnicamente as actividades e o desempenho dos/as técnicos/as e colaboradores/as. Decidida a sua criação em Assembleia Geral e dela dependentes, as sociedades unipessoais da Kerigma contribuem para a melhor prossecução da sua missão através dos serviços que prestam, designadamente:

- a) Espaço Livre – Desenvolvimento de sistemas de informação e design gráfico;
- b) Equicelos – Serviços de contabilidade e aluguer, assistência e manutenção de equipamento informático e audiovisual;
- c) Espaços Cruzados – Gestão de espaços e de condomínios.

### Organograma da Kerigma



## 1.6 - Domínios de Intervenção

### 1.6.1 - Formação Profissional

A Kerigma é uma entidade formadora, acreditada pelo IQF – Instituto para a Qualidade na Formação, nos seguintes domínios:

- Concepção de intervenções, programas, instrumentos e suportes formativos;
- Organização e promoção de intervenções ou actividades formativas;
- Desenvolvimento/execução de intervenções ou actividades formativas;
- Outras formas de intervenção sócio-cultural ou pedagógica, preparatórias ou complementares da actividade formativa ou facilitadoras do processo de socialização profissional.

Entendendo a qualificação e formação como um pilar estratégico da evolução da pessoa e desenvolvimento da sociedade, a Kerigma tem pautado a sua actuação nesta área através da preocupação com a qualidade, em aspectos como:

- Planos curriculares ou programáticos: abrangendo temáticas e baseando-se em modelos que permitam o acesso a sistemas de certificação profissional, certificação escolar e profissional e formação contínua;
- Formadores/as-técnicos/as intervenientes: exigindo que, para além da competência técnica e pedagógica, possuam também competências facilitadoras da integração social, profissional e institucional dos/as formandos/as;
- Procedimentos e documentação de suporte à formação e materiais pedagógicos;
- Definição das parcerias locais com empresas e instituições, que desempenham um papel fundamental no processo de formação, essencialmente ao nível da prática em contexto de trabalho e (re)inserção profissional.

Particularmente dirigida para públicos com baixa qualificação escolar e profissional, activos/as, desempregados/as (de curta e longa duração) e pessoas à procura do primeiro emprego, a Kerigma envolveu, nesta primeira década de actividade, cerca de 3.000 formandos/as, em 40.000 horas de formação, com cerca de 250 acções formativas desenvolvidas.

### 1.6.2 - Apoio à Inserção Sócio-Profissional

Destinado a grupos com dificuldades particulares em aceder ao mercado de trabalho e tendo como objectivo promover as condições da sua empregabilidade através do desenvolvimento de competências profissionais, hábitos de trabalho e organização, a Kerigma criou esta área de intervenção, da qual sobressai a Empresa de Inserção “Higienização e Conforto” que presta serviços de higienização de espaços e equipamentos, jardinagem, lavandaria e tratamento de roupa. Estes/as destinatários/as beneficiam de acções de carácter psicossocial, traduzíveis, concretamente, em aconselhamento individual e em grupo e encaminhamento para instituições com competência em matéria de emprego.

### 1.6.3 - GIO – Gabinete para a Igualdade de Oportunidades

Tem como objectivo global a promoção, de forma abrangente, da igualdade de género, intervindo junto de diferentes públicos e procurando, no essencial, contribuir para a melhoria do quadro de vida da mulher e para o aumento da sua participação e intervenção na vida económica e comunitária. O GIO desenvolve acções ao nível do: *Apoio e Aconselhamento* (apoio psicossocial, aconselhamento jurídico e Apoio ao Empreendedorismo de Mulheres); *Formação de Públicos Estratégicos em Igualdade de Oportunidades*, destinada a formadores/as, docentes, empregadores/as, gestores/as, técnicos/as de recursos humanos, consultores/as e outros/as agentes, cuja actividade possa ter impacto na promoção e consolidação da Igualdade entre Homens e Mulheres; *Informação e Sensibilização sobre a Igualdade de Oportunidades entre Homens e Mulheres*; e *Estudos e Publicações* que contribuam para um conhecimento mais alargado e aprofundado da temática da Igualdade de Género e para a implementação de medidas concretas nos diferentes contextos de vida das populações locais.

### 1.6.4 - Centro Novas Oportunidades

Aprovado pelo Despacho Conjunto N.º 804/2002, de 28 de Outubro, com a finalidade reconhecer, validar e certificar os conhecimentos e competências adquiridas pelos/as adultos/as, ao longo e em todos os contextos da vida, permi-

tindo a respectiva certificação, concedendo equivalência escolar ao 4º, 6º e 9º anos de escolaridade, o Centro Novas Oportunidades da Kerigma iniciou a sua actividade em Janeiro de 2005. O Centro certificou, nos dois primeiros anos, perto de 600 adultos/as dos/as cerca de 1700 inscritos/as. Funcionando em regime de itinerância, a equipa do Centro tem desenvolvido o processo de RVCC nos concelhos de Barcelos, Esposende, Vila Verde, Trofa, Póvoa de Varzim e Vila do Conde, tendo estabelecido, para isso, parcerias com Juntas de Freguesia, Câmaras Municipais, Estabelecimentos de Ensino, Centros de Formação e diversas Associações de Desenvolvimento Local.

### 1.6.5 - Política de Estabelecimento de Parcerias

A complexidade dos problemas e a conseqüente necessidade de diversidade de respostas implica uma actuação que promova a convergência de esforços entre diferentes instituições.

De facto, o trabalho em parceria fornece uma oportunidade de realizar muito mais do que a soma linear dos recursos e conhecimentos dos parceiros envolvidos, um desafio para as culturas e práticas das organizações, um repto à forma como os conhecimentos e boas práticas se desenvolvem colectivamente. As parcerias entre organismos com diferentes perfis e competências serão capazes de proporcionar respostas mais amplas e coerentes e de melhorar a eficácia das intervenções. Como critérios para implementação das redes e parcerias, assume-se que:

- Criem sinergias para a integração sócio-profissional dos/as destinatários/as das acções promovidas pela instituição;
- Possuam sensibilidade e uma relação próxima com os objectivos, princípios e valores da Associação;
- Possibilitem a convergência de esforços, através de uma estratégia integrada e partilhada;
- Sejam potenciadoras de práticas de sucesso na área de actuação;
- Detenham uma estratégia de abertura à inovação, nomeadamente quanto às novas Tecnologias de Informação e Comunicação e práticas ou procedimentos de actuação;
- Fomentem acções positivas, modifiquem mentalidades e disseminem boas práticas em matéria de igualdade de oportunidades.

A acção em rede, fruto das parcerias estabelecidas, tem contribuído para o reforço da capacidade de intervenção da instituição e para a eficácia dos serviços prestados. Contribuíram para a oferta de respostas integradas ao nível do diagnóstico de necessidades da população, da divulgação de acções e projectos, sinalização de públicos adequados, rentabilização de espaços e equipamentos, acompanhamento, avaliação e inserção profissional, entre outras. A associação participa, no momento, activamente em diversos/as serviços/equipas de trabalho, nomeadamente no Núcleo Local de Inserção (NLI) da UPSC da Segurança Social de Barcelos e na Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Barcelos nas modalidades restrita e alargada, Redes Sociais de Barcelos e de Esposende, APRVC - Associação Nacional para o Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências, APEAFOP - Associação Portuguesa de Entidades Acreditadas de Formação Profissional, IR3S – Iniciativa Rede para o Terceiro Sector e Parceria Transnacional (Inglaterra, Polónia, Eslováquia e Espanha) de desenvolvimento de estratégias e metodologias de intervenção com adultos/as.

### 1.6.6 - Política de Igualdade de Oportunidades

No âmbito da sua missão e de forma a atenuar/corriger os desequilíbrios existentes ao nível local em matéria de igualdade de oportunidades entre homens e mulheres, a Kerigma integrou na sua política de intervenção as preocupações com a igualdade de género, com o objectivo de:

- Desenvolver estratégias para enfrentar as resistências organizacionais e estruturais à igualdade entre homens e mulheres no quotidiano;
- Criar mecanismos de facilitação, para ambos os sexos, em domínios como a educação, mundo do trabalho, formação e conciliação entre a actividade profissional e a vida familiar/pessoal;
- Disseminar boas práticas no âmbito da igualdade de género;
- Sensibilizar as entidades locais para a participação igualitária nos processos de decisão;
- Implementar na Kerigma um Plano para a Igualdade, proporcionando aos homens e mulheres remunerações e qualificações equitativas, condições de recrutamento e trabalho iguais, medidas flexíveis de trabalho e promoções e acesso a uma carreira em condições iguais;
- Aumentar o grau de sensibilização dos/as detentores/as de funções “chave” e do pessoal em geral dentro das empresas e instituições locais, para as vantagens da prática da Igualdade de Oportunidades;

- Criar condições que permitam aos homens e às mulheres manifestar em pé de igualdade as suas competências;
- Desenvolver mecanismos que contribuam para o combate à violência em todos os domínios da vida.

No ponto seguinte, descrevem-se detalhadamente os dados relativos ao Projecto de Promoção da Igualdade de Oportunidades entre Homens e Mulheres, desenvolvido de Setembro de 2003 a Dezembro de 2006.

Na Parte II desta publicação é apresentada uma análise dos efeitos resultantes desta intervenção, tendo em vista a definição e concretização de futuros projectos e abordagens.

## 2. Projecto de Promoção da Igualdade de Oportunidades entre Homens e Mulheres

### 2.1 - Enquadramento e Objectivos do Projecto

A Igualdade é um princípio fundamental consagrado pela Constituição em que todos/as os/as cidadãos/ãs são iguais perante a lei e gozam da mesma dignidade social. Nesta perspectiva, a todos/as está garantido o direito de personalidade e à protecção legal contra quaisquer formas de discriminação, estando a todos/as reservado o direito à protecção da saúde, da família, da maternidade e paternidade, à conciliação entre o trabalho e a vida familiar, ao ensino e à participação cívica e política igualitária.

Contudo, apesar de todas as normas do direito nacional, comunitário e internacional, permanecem muitas desigualdades e assimetrias na situação profissional e social entre homens e mulheres, explicável essencialmente pelos estereótipos que persistem quanto aos papéis sociais de uns e de outras. A desvantagem das mulheres manifesta-se nas limitações ao nível das condições de acesso e participação no mercado de trabalho e na persistência do alheamento de muitos homens no que se refere às condições de participação na vida familiar. Esta situação de práticas sociais que ainda pressupõem o trabalho não remunerado relativo aos cuidados à família como uma responsabilidade principal das mulheres e o trabalho remunerado inerente à vida económica como responsabilidade principal dos homens, apresenta-se como um estereótipo difícil de alterar.

De igual modo, permanecem em muitas famílias relações e práticas violentas, quer em relação às mulheres, quer em relação aos filhos, violência esta que foi já considerada por diversos organismos com competência de intervenção no domínio da igualdade, como o expoente máximo da desigualdade social e, em última análise, das relações mais estreitas existentes entre homens e mulheres. E, por mais evoluções que se tenham verificado, este cenário continua a verificar-se no início do século XXI.

Estas desigualdades manifestam-se de forma evidente na zona de abrangência deste Projecto, dadas as características sociológicas já identificadas (INE, Censos 2001), nomeadamente:

- maior número de mulheres desempregadas do que homens e maior número de mulheres em situação de desemprego de longa duração, para

além de apresentar um tecido empresarial/económico absorvente de uma mão-de-obra massificada e pouco qualificada, predominantemente feminina;

- maior investimento na vida familiar que as mulheres são levadas a assumir, em virtude da persistência da atribuição de papéis específicos, gerando, por isso, desequilíbrios penalizadores do ponto de vista profissional e cívico;
- desigualdade de tratamento devido a características inseparavelmente associadas ao sexo feminino, baseadas em motivos de gravidez, parto e/ou educação, bem como acompanhamento de dependentes;
- diferenças em termos de remuneração, com maior prevalência destes problemas nas mulheres;
- práticas ou critérios *aparentemente neutros* em matéria de recrutamento, remuneração, condições de trabalho, despedimento e segurança social, que continuam a penalizar as mulheres, quer no acesso a um emprego/trabalho, quer na resistência ao desemprego e ao nível da partilha com os homens dos processos de decisão;
- população disseminada por pequenas comunidades, com características marcadamente rurais e conservadoras;
- 72% da população (INE, Censos 2001) não possui a escolaridade básica, apresentando-se como uma das taxas mais elevadas do país e da região em que se insere, o Vale do Cávado;
- a indústria têxtil, em acentuada transformação e crise, e a agricultura absorvem a maior parte da mão-de-obra feminina, que se apresenta com baixos níveis de escolarização e de qualificação profissional;
- a verificação de uma grande taxa de casos de violência familiar, nomeadamente violência conjugal, maus-tratos físicos e psicológicos e abuso sexual de menores.

A concepção dos projectos constantes da intervenção da Kerigma ao nível da promoção da igualdade de oportunidades de género apresenta como objectivo fundamental a **melhoria do quadro de vida da mulher nos diferentes contextos** (pessoal, familiar, profissional e social) e da **igualdade de oportunidades entre géneros**,

- reforçando a sua participação na vida económica e social/comunitária;
- assegurando um serviço de apoio em situações de violência e discriminação;

- combatendo as assimetrias no acesso ao emprego, progressão da carreira e na partilha do trabalho doméstico, através do desenvolvimento de competências, da informação e construção de projectos pessoais de emprego;
- valorizando percursos de mulheres com trajectos de vida relevantes;
- disseminando boas práticas no que respeita à implementação de Planos para a Igualdade nas empresas locais;
- sensibilizando a população escolar, enquanto espaços privilegiados de educação, bem como públicos estratégicos para a promoção da Igualdade de Oportunidades, tais como formadores/as, docentes, empregadores/as, gestores/as, técnicos/as de recursos humanos, consultores/as, entre outros.

## 2.2 - Organização e Funcionamento do Projecto

O Projecto de Promoção da Igualdade de Oportunidades entre Homens e Mulheres, abrangendo os concelhos de Barcelos e Esposende, foi desenvolvido entre Setembro de 2003 e Dezembro de 2006, com o apoio da União Europeia e do Estado Português, através da apresentação e aprovação de cinco candidaturas no âmbito da Medida 4.4. Promoção da Igualdade de Oportunidades entre Homens e Mulheres, três delas – *Percursos no Feminino, Ser Igual na (In)Diferença e Rumo à Igualdade* – na Acção-Tipo 4.4.3.1. Sistema de Apoio Técnico e Financeiro às ONG`s, uma na Acção-Tipo 4.4.1.2. *Acções de Sensibilização, Comunicação e Formação de Públicos Estratégicos no Domínio da Igualdade de Oportunidades* e outra na Acção-Tipo 4.4.2.3. *Apoio ao Empreendedorismo de Mulheres*, do Programa Operacional de Emprego, Formação e Desenvolvimento Social (POEFDS), com o apoio da Comissão para a Igualdade e para os Direitos das Mulheres (CIDM).

O primeiro projecto, "Percursos no Feminino", que decorreu de 1 de Setembro de 2003 a 31 de Agosto de 2005, deu corpo a um conjunto de acções orientadas, fundamentalmente, para o apoio psicossocial a utentes, promoção da inserção socio-profissional e intervenção ao nível da informação e sensibilização em contexto escolar; o segundo, "Ser Igual na (In)Diferença", decorreu desde 1 Setembro de 2004 a 31 de Março de 2006, dando continuidade e alargando a área de intervenção já descrita ao tecido empresarial barcelense, visando o diagnóstico da situação neste contexto, bem como a implementação

de Planos para a Igualdade; o projecto “Rumo à Igualdade” decorreu desde 1 de Setembro de 2005 a 31 de Dezembro de 2006, visando o aprofundamento e consolidação dos projectos anteriores; a “Formação de Públicos Estratégicos em Igualdade de Oportunidades” decorreu de 4 de Outubro de 2004 a 30 de Abril de 2005, enquanto que o projecto “Apoio ao Empreendedorismo de Mulheres” iniciou a 6 de Setembro de 2004 a terminou a 31 de Dezembro de 2006, englobando duas fases distintas, de formação e consultoria/apoio ao arranque do negócio.

Todos estes projectos se apresentaram interligados e sequenciais entre si ao longo de uma extensão temporal de 40 meses, consolidando a intervenção da Kerigma e articulando-se intrinsecamente de modo a contribuírem para uma intervenção alargada na temática da igualdade de oportunidades entre homens e mulheres.

O quadro seguinte apresenta a organização e execução temporal das diferentes acções que compuseram cada um dos projectos referidos anteriormente.

Figura 1 - Execução temporal dos projectos

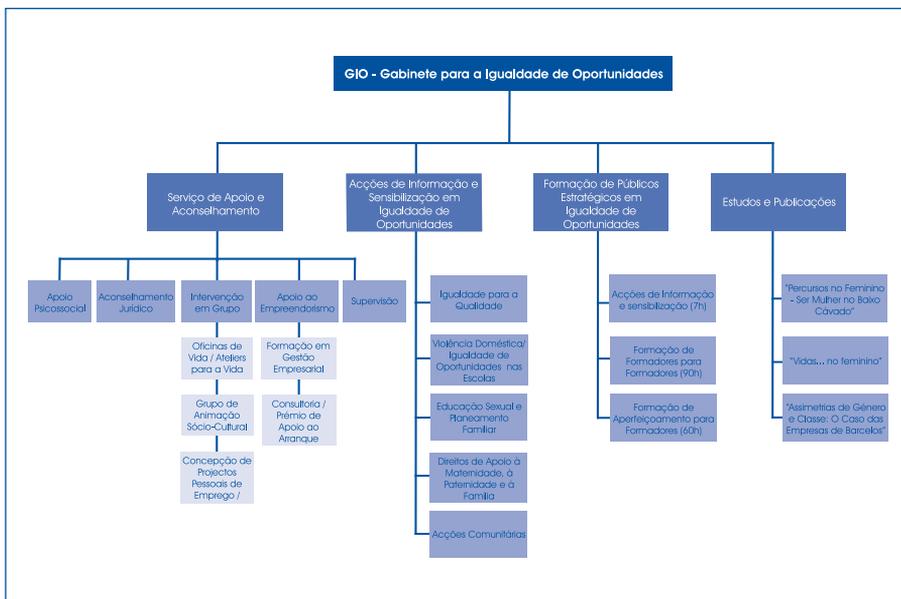
Acções	Projecto Percursos no Feminino																								Total/ Meses			
	Projecto Ser Igual na (In)Diferença												Projecto Rumo à Igualdade															
	2003				2004				2005				2006															
	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Agos.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Agos.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
1. Apoio Psicossocial																												40
2. Concep. de Proj. Pes. de Emp. / Igual. na Ins. Sócio,Profissional																												35
3. Violência Doméstica / Igualdade de Oport. nas Escolas																												36
4. Direitos de Apoio à Maternidade, Paternidade e à Família																												14
5. Grupo de Animação Sócio-Cultural																												17
6. Educação Sexual e Planeamento Familiar																												17
7. Oficinas de Vida / Ateliers para a Vida																												40
8. Percursos no Feminino / Relatos de Sucesso																												29
9. Diagnóstico da Rede Empresarial Barcelense																												21
10. Aconselhamento Jurídico																												28
11. Supervisão																												28
12. Igualdade para a Qualidade																												18
Apoio ao Empreendedorismo de Mulheres																												28
Formação de Públicos Estratégicos em Igualdade de Oportunidades																												7

Partindo dos saberes e das competências adquiridas pelos/as destinatários/as ao longo da vida, e tendo em conta também medos, inseguranças e situações de dependência provocados/as por anos de discriminação, o projecto apresentou uma lógica de intervenção comunitária, contando com a colaboração directa dos/as destinatários/as e de outras instituições, entidades públicas e privadas, numa política de acção em parceria, decisiva na sua execução.

## 2.3 - Áreas de Intervenção do Projecto

O GIO – Gabinete para a Igualdade de Oportunidades apresentou-se como o núcleo organizador e dinamizador de toda a actividade desenvolvida, constituindo-se, simultaneamente, como uma área de intervenção autónoma dentro do organograma funcional da instituição, configurando uma iniciativa pioneira ao criar um serviço não disponível noutras instituições locais. Apresenta-se de seguida o organograma dos diferentes domínios de intervenção do projecto: Serviço de Apoio e Aconselhamento, Acções de Informação e Sensibilização sobre Igualdade de Oportunidades, Formação de Públicos Estratégicos em Igualdade de Oportunidades e Estudos e Publicações.

Organograma do GIO



### 2.3.1 - Serviço de Apoio e Aconselhamento

Este serviço englobou o apoio nos domínios psicossocial, aconselhamento jurídico, promoção da inserção sócio-profissional, dinamização de grupos ocupacionais de auto-ajuda, incluindo, ainda, o projecto *Apoio ao Empreendedorismo de Mulheres* e a supervisão. No total, estas acções envolveram quase

600 pessoas. O atendimento foi realizado com base na recepção de encaminhamentos por parte de outras entidades ou por solicitação pessoal do/a utente, quer através de contacto directo, quer através da **Linha Azul – 808 253 555**, criada especialmente para o efeito.

### **2.3.1.1 - Apoio Psicossocial**

A acção *Apoio Psicossocial* foi estruturada de forma a estabelecer uma ligação com a comunidade de Barcelos e Esposende, por ser um espaço de atendimento público permanente a utentes que, de alguma forma, estão fragilizados/as ou sofrem algum tipo de discriminação em função do género. Com este serviço pretendeu-se melhorar o quadro de vida dos/as destinatários/as, fomentar a sua integração psicossocial, potenciando as competências pessoais, sociais e profissionais e promover a participação activa de todos/as aqueles/as que solicitassem intervenção. Constituiu-se, também, como uma forma de descentralização dos serviços de atendimento e informação, operando de forma estruturada e concertada com outras entidades com acção no domínio psicossocial, quer no que respeita ao seu encaminhamento, quer na colaboração ao nível da resolução das problemáticas evidenciadas.

### **2.3.1.2 - Aconselhamento Jurídico**

O Aconselhamento Jurídico visou a informação e esclarecimento dos/as utentes ao nível dos seus direitos e deveres, em função das problemáticas apresentadas. Por outro lado, funcionou como um meio de promoção da consciencialização e, particularmente, do acesso daqueles/as que pertencem a classes sociais mais desfavorecidas a este tipo de informação e apoio. Especificamente no que respeita a esta modalidade de atendimento, foram abrangidos/as 122 utentes, 113 do sexo feminino e 9 do sexo masculino, representado 21,5% do total de utentes atendidos/as no âmbito do Serviço de Apoio e Aconselhamento.

No que concerne a estes dois serviços que, no fundo, consubstanciam a intervenção efectuada ao nível do Serviço de Apoio e Aconselhamento individual foram envolvidos/as, no total, 583 utentes, dos/as quais 83,5% (487) são mulheres e 16,5% (96) homens. Os quadros que se seguem apresentam uma síntese da caracterização sócio-demográfica desta população.

Quadro 1 - Caracterização da população abrangida: grupo etário (%)

População Total			Grupo Etário (%)								
Sexo	N.º	%	- 15 anos	15-19 anos	20-24 anos	25-34 anos	35-44 anos	45-49 anos	50-54 anos	55-64 anos	+ 64 anos
<b>H</b>	96	16,5	0,9	2,9	2,9	3,4	2,7	1,6	0,9	0,5	0,2
<b>M</b>	487	83,5	0,5	8,1	5,4	25,8	26,3	8,2	6,3	3,4	0,2
<b>Total</b>	<b>583</b>	<b>100</b>	<b>1,4</b>	<b>11</b>	<b>8,3</b>	<b>29,1</b>	<b>29</b>	<b>9,8</b>	<b>7,1</b>	<b>3,9</b>	<b>0,4</b>

Quadro 2 - Caracterização da população abrangida: habilitações literárias (%)

População Total			Habilitações Literárias (%)					
Sexo	N.º	%	< 4 anos	4º ano	6º ano	9º ano	Ensino Secundário	Bacharelato/Licenciatura
<b>H</b>	96	16,5	1,6	4,3	5,5	3,2	1,3	0
<b>M</b>	487	83,5	8,1	28,1	32,7	9,7	4,7	0,9
<b>Total</b>	<b>583</b>	<b>100</b>	<b>9,7</b>	<b>32,3</b>	<b>38,2</b>	<b>12,9</b>	<b>6</b>	<b>0,9</b>

Quadro 3 - Caracterização da população abrangida: situação face ao emprego (%)

População Total			Situação face ao emprego (%)					
Sexo	N.º	%	Activos/as		Desempregados/as			Outra
			Interno/a	Externo/a	Não DLD	DLD	1º Emprego	
<b>H</b>	96	16,5	0	1,4	3,2	6,4	2,9	2
<b>M</b>	487	83,5	0,2	14,8	13,1	37	8,1	10,9
<b>Total</b>	<b>583</b>	<b>100</b>	<b>0,2</b>	<b>16,2</b>	<b>16,3</b>	<b>43,4</b>	<b>11</b>	<b>12,9</b>

**Legenda:** Interno/a-Externo/a relativamente à Kerigma; N DLD - Desemprego de Curta Duração (<12 meses); DLD - Desemprego de Longa Duração (>12 meses); Outra - Outra Situação (ex.: reforma, estudante).

No que respeita às principais problemáticas evidenciadas pelos/as utentes, os quadros seguintes, apresentam uma síntese dos dados mais relevantes nos dois serviços apresentados, bem como o número de utentes abrangido.

Quadro 4 - Apoio Psicossocial: principais problemáticas e utentes abrangidos/as

Principais Problemáticas	N.º Utes		% Utes/Género		% Utes/Total	
	M	H	M	H	M	H
Desemprego	371	72	76,2%	75%	63,6%	12,3%
Problemáticas Psíquicas	334	38	68,5%	39,6%	57,3%	6,5%
Violência Conjugal/Familiar	170	8	34,9%	8,3%	29,2%	1,4%
Dificuldades Parentais	139	7	28,5%	7,3%	23,4%	1,4%
Famílias Monoparentais	77	8	15,8%	8,3%	13,2%	1,4%
Alcoolismo	71	12	14,6%	12,5%	12,2%	2,1%
Toxicoddependência	9	2	1,8%	2,1%	1,5%	0,3%
Outras (reclusão, sem-abrigo, dificuldades económicas, etc.)	81	9	16,6%	9,3%	13,9%	1,5%
<b>Totais</b> (* valores acumulados)	<b>1.252*</b>	<b>156*</b>				

**Nota:** (\*) Os valores apresentados são acumulados, visto que um/a utente pode, e normalmente apresenta, mais do que uma problemática como motivo para o encaminhamento ou pedido de apoio.

Quadro 5 - Aconselhamento Jurídico: principais problemáticas e utentes abrangidos/as

Principais Problemáticas	N.º Utes		% Utes/Género		% Utes/Total	
	M	H	M	H	M	H
Divórcio/Regulação do Poder Paternal	104	6	92%	66,6%	85,2%	4,9%
Análise de Documentos	55	7	48,6%	77,7%	45%	5,7%
Apoio Judiciário	57	1	50,4%	11,1%	46,7%	0,8%
Queixas-Crime (Violência Conjugal/Familiar)	45	1	39,8%	11,1%	36,9%	0,8%
Problemas Económicos (Dívidas, Finanças)	29	3	25,6%	33,3%	27,8%	2,5%
Partilhas/Bens	29	0	25,6%	0%	27,8%	0%
Problemas Laborais (Contratos/Despedimentos)	5	0	4,4%	0%	4,1%	0%
Outras (legalização, união de facto, etc.)	63	4	55,8%	44,4%	51,6%	3,3%
<b>Totais</b> (* valores acumulados)	<b>387*</b>	<b>22*</b>				

Deste modo, e se se quiser caracterizar o/a utente comum do serviço de Apoio e Aconselhamento, pode referir-se que se trata de uma pessoa do sexo feminino, com idade situada entre os 25 e os 44 anos, desempregada de longa duração, com escolaridade entre o 1º e o 2º ciclos do ensino básico e apresenta,

como é possível verificar pelos quadros anteriores, múltiplos problemas psicossociais e jurídicos, nomeadamente, desemprego, problemáticas do foro psicológico e problemas familiares (ex.: violência, divórcio).

Por último, o quadro seguinte apresenta informação relativa ao número total de horas de atendimento efectuadas no âmbito deste serviço.

**Quadro 6 - Apoio e Aconselhamento Individual: n.º de horas de atendimento**

Serviço	N.º de Horas
Apoio Psicossocial a Utentes	4.378
Aconselhamento Jurídico	430
<b>Total</b>	<b>4.808</b>

### 2.3.1.3 - Concepção de Projectos Pessoais de Emprego/Igualdade na Inserção Sócio-Profissional

As acções *Concepção de Projectos Pessoais de Emprego e Igualdade na Inserção Sócio-Profissional* visaram apoiar utentes em situação de desfavorecimento sócio-profissional, especialmente mulheres desempregadas, à procura do primeiro emprego ou em risco de desemprego, promovendo-se a sua (re)integração na vida activa. Pretendeu-se uma contribuição para o aumento da participação das mulheres na criação de actividades económicas, bem como da sua intervenção na comunidade, promovendo o acesso e acção nos processos de decisão. Face aos objectivos programados, incentivou-se o debate e descoberta dos saberes e competências adquiridos/as, bem como acções positivas a favor da integração das mesmas no mundo laboral. Assim, os 22 grupos organizados tiveram como propósito a identificação de áreas de interesse e viabilidade profissionais.

Para além deste trabalho, a organização de uma base de dados de oferta/procura de emprego/formação, contemplando o trabalho a tempo parcial, constituiu uma das actividades desta acção, de forma a facilitar o acesso à informação e oferta de emprego e formativa.

### 2.3.1.4 - Grupo de Animação Sócio-Cultural

O *Grupo de Animação Sócio-Cultural* surgiu como uma tentativa de resposta à necessidade de desenvolver competências de socialização e regras de relacionamento interpessoal, bem como contornar algumas resistências à intervenção psico-terapêutica, através do desenvolvimento de actividades plásticas e de animação, encarando a expressão dramática como um veículo de descoberta de si próprio/a e dos/as outros/as, de afirmação, expressão, criatividade e comunicação interpessoal, contribuindo para o aumento das competências pessoais (ex.: auto-estima e motivação) e profissionais.

A acção englobou 148 sessões de grupo, essencialmente frequentadas por mulheres, cuja estratégia assentou fundamentalmente na realização de actividades lúdicas e de animação. As pessoas envolvidas puderam promover actividades lúdico-expressivas noutras instituições (ex.: IPSS's de Barcelos e Esposende), assim como em eventos culturais e comemorativos promovidos pela instituição (ex.: comemorações de dias célebres ou festivos).

A partir da dinamização desta acção, uma das suas participantes integrou o projecto *Apoio ao Empreendedorismo de Mulheres*, tendo criado o seu próprio negócio, uma empresa destinada à venda de materiais/produtos e prestação de serviços de animação.

### 2.3.1.5 - Oficinas de Vida/Ateliers para a Vida

As acções *Oficinas de Vida* e *Ateliers para a Vida* foram estruturadas para dar resposta a situações particulares de pessoas fragilizadas e, de certo modo, sem perspectivas de futuro e/ou em situação de (quase) exclusão social. A realização de grupos temáticos de desenvolvimento de competências ao nível do relacionamento interpessoal, do exercício dos direitos e deveres, de resolução de conflitos e da auto-estima e segurança pessoais, de forma a promover o equilíbrio dos/as mesmos/as e facilitar, pela partilha de experiências, o processo de autoria das suas próprias vidas.

Foram desenvolvidos 22 grupos orientados para áreas relacionadas com a ocupação dos tempos livres, desenvolvimento pessoal, promoção da cidadania e práticas educativas parentais/gestão doméstica.

No que concerne a estas acções que, no seu conjunto, caracterizam a intervenção realizada na modalidade de grupo, o quadro seguinte apresenta uma síntese dos dados relativos ao público abrangido e horas utilizadas.

**Quadro 7 - Apoio e Aconselhamento em Grupo:  
n.º de utentes abrangidos/as e horas despendidas**

Grupos/Temáticas	H	M	Total	N.º Horas
Concepção de Projectos Pessoais de Emprego/ Igualdade na Inserção Sócio-Profissional	16	91	107	299.5
Animação Sócio-Cultural	13	38	51	181.5
Oficinas de Vida/ <i>Ateliers</i> para a Vida	9	128	137	490
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>257</b>	<b>295</b>	<b>971</b>

### 2.3.1.6 - Apoio ao Empreendedorismo de Mulheres

Neste projecto foi promovida formação e apoio a mulheres que pretendiam criar o seu próprio negócio, tendo-se proporcionado o apoio ao arranque do negócio a 6 pessoas. Comportou duas fases destinadas à constituição e consolidação das empresas. A primeira, de Setembro de 2004 a Dezembro de 2004, consistiu na formação em *Gestão Empresarial* (166 horas em horário pós-laboral) com a participação de 12 formandas. A segunda, que decorreu de Junho de 2005 a Dezembro de 2006, compreendeu o apoio a 6 mulheres, correspondentes a 5 empresas, ao nível da consultoria (cerca de 90 horas por cada empresária) com vista à elaboração dos Planos de Negócios das futuras empresas, bem como à atribuição do apoio financeiro ao arranque das mesmas, no valor de 12 salários mínimos nacionais.

Os principais objectivos do projecto passaram pela promoção do acesso das mulheres quer a áreas profissionais novas, quer a postos de chefia, bem como pelo incentivo às iniciativas empresariais de mulheres e ao auto-emprego, sensibilizando-as, simultaneamente, para a autonomia individual e para a conciliação entre a vida familiar e profissional.

### 2.3.1.7 - Supervisão

A Supervisão consistiu numa acção de carácter formativo da equipa técnica, funcionando como meio para discussão e análise dos diferentes casos em acompanhamento, numa perspectiva de desenhar a intervenção em função da especificidade de cada indivíduo em particular. Desta feita, as reuniões da equipa de trabalho, bem como aquelas realizadas sob a orientação específica de um técnico especializado, externo à instituição, permitiram a abordagem das

principais dificuldades encontradas no atendimento aos/às utentes e na resolução das questões suscitadas pelos/as mesmos/as. Assim, foi possível descentralizar a partilha de informação técnica, fomentando o espírito de iniciativa e a capacidade de resolução de dificuldades relacionadas com o trabalho quotidiano.

### **2.3.2 - Acções de Informação e Sensibilização sobre Igualdade de Oportunidades**

O conjunto de acções que se integram neste tipo de serviço passou pelo desenvolvimento de actividades de informação e sensibilização em diversos contextos, embora com particular ênfase no âmbito escolar/educativo. Foram envolvidos/as, no conjunto de todas as actividades, 8.372 participantes directos.

#### **2.3.2.1 - Violência Doméstica/Igualdade de Oportunidades nas Escolas**

Reconhecendo que a escola assume um papel fundamental na mudança de esquemas mentais e comportamentais e que, enquanto espaço de educação para a cidadania, é um local privilegiado para abordar a problemática da igualdade de género, foram dinamizadas diversas acções em contexto escolar sobre esta temática, abordando a problemática da “Violência Doméstica”, no ano lectivo de 2003/2004, a “Igualdade de Oportunidades entre Homens e Mulheres”, em 2004/2005 e o tema “Igualdade de Oportunidades entre Homens e Mulheres e Saúde”, em 2005/2006.

Pretendeu-se, de forma genérica, fomentar a abordagem da temática da Igualdade de Oportunidades nas suas diversas vertentes na prática pedagógica dos/as docentes, nomeadamente nas áreas curriculares não disciplinares de Formação Cívica e Área de Projecto. Os objectivos da acção passaram, também, pela capacitação dos/as destinatários/as no sentido de se tornarem críticos/as, quer face às alterações legislativas e estruturais que vigoram na actualidade quer em relação a comportamentos e práticas assumidas como normais mas marcadamente discriminatórias e que, desta forma, também eles/as possam tornar-se, pelo seu crescimento e desenvolvimento, agentes activos da mudança.

Nas sessões foram fornecidos materiais sobre o tema aos/às alunos/as com vista à sua informação, bem como suporte para a realização, de forma

autónoma, de trabalhos. No final de cada ano lectivo foram dinamizadas actividades abertas à comunidade, dando conhecimento do trabalho realizado pelos/as alunos/as nestas sessões.

As acções de informação e sensibilização desenvolveram-se na generalidade das escolas do 2º e 3º ciclos de Barcelos e de Esposende, tendo envolvido um total de 6.497 alunos/as, do total de 14 escolas, ao longo dos três anos de execução: 431 em Área de Projecto e 6.066 em Formação Cívica, perfazendo um total de cerca de 1.750 horas de intervenção directa com os/as alunos/as em contexto de sala de aula.

No ano lectivo 2006/2007 a intervenção inclui a divulgação e distribuição, em todas as escolas do 2º e 3º ciclos dos mesmos concelhos, do DVD “Guia de Apoio ao Desenvolvimento de Actividades Pedagógicas”, contendo uma síntese de toda a informação e materiais desenvolvidos e utilizados no âmbito destas acções, no sentido de facilitar a continuidade, de forma autónoma e sistemática, por parte dos estabelecimentos de ensino, do trabalho efectuado.

### **2.3.2.2 - Direitos de Apoio à Maternidade, à Paternidade e à Família**

Esta acção compreendeu a dinamização de sessões de informação e esclarecimento acerca da legislação vigente relativa à protecção da maternidade, da paternidade e família. Pretendeu-se, então, proporcionar aos/às participantes um espaço de reflexão acerca da igualdade de direitos e deveres quanto à educação dos filhos e à prevenção situações de discriminação em função do género, bem como informação sobre a integração profissional e mecanismos de conciliação entre a vida profissional e familiar. Foram realizadas 9 sessões com a duração total de 54 horas.

### **2.3.2.3 - Educação Sexual e Planeamento Familiar**

A acção *Educação Sexual e Planeamento Familiar* incorporou a disponibilização à comunidade de materiais de cariz informativo/educativo e de sensibilização construídos para o efeito ou elaborados por entidades competentes neste domínio (ex.: APF – Associação para o Planeamento da Família). Tratou-se de uma acção de informação e sensibilização em diversos pontos estratégicos, designadamente, nas escolas, promovendo nos/as destinatários/as comportamentos e atitudes saudáveis ao nível da sexualidade.

Embora destinada ao público em geral, o trabalho realizado incidiu especialmente na população jovem estudante, estruturando-se em duas áreas de intervenção: promoção do acesso a informação e documentação relativa à Educação Sexual e Planeamento Familiar, através de diversas actividades lúdico-pedagógicas abertas à comunidade escolar (com uma duração de cerca de 150 horas) e, em segundo lugar, acções de informação e sensibilização (com a colaboração da Enfermagem do Centro de Saúde de Barcelos e Extensão de Barcelinhos) que se constituíram como espaços de reflexão e debate sobre a sexualidade, realizadas em 39 turmas, perfazendo mais de 50 horas.

### 2.3.2.4 - Igualdade para a Qualidade

As acções de informação e sensibilização promovidas no âmbito da acção *Igualdade para a Qualidade* destinaram-se a um público vasto, nomeadamente, pessoas activas (quadros técnicos de empresas/instituições e operários de diversas categorias profissionais diferenciadas), desempregadas e quadros de chefia. A diversidade do público justificou-se pelo facto de os temas abordados nas sessões incidirem sobre legislação no âmbito da igualdade de oportunidades no trabalho e no emprego, relevante para todas as pessoas, independentemente da situação face ao emprego.

Foram realizadas, na totalidade, 23 acções, com a duração de 7 horas cada, em diversas entidades dos concelhos de Barcelos e Esposende, perfazendo um total de 161 horas.

Ao nível da intervenção relacionada com a informação e sensibilização sobre a igualdade de oportunidades, o quadro abaixo representado sintetiza a informação relativa ao número e género dos/as destinatários/as, bem como ao número de horas utilizadas.

**Quadro 8 - Acções de Informação e Sensibilização:  
n.º de destinatários/as abrangidos/as e horas despendidas**

Acções de Informação e Sensibilização	H	M	Total	N.º Horas
Violência Doméstica/ Igualdade de Oportunidades nas Escolas	3.243	3.254	6.497	1755
Direitos de Apoio à Maternidade, à Paternidade e à Família	27	72	99	54
Educação Sexual e Planeamento Familiar	755	767	1522	208
Igualdade para a Qualidade	60	194	254	161
<b>Total</b>	<b>4.085</b>	<b>4.287</b>	<b>8.372</b>	<b>2.178</b>

### 2.3.2.5 - Acções Comunitárias

Para além das actividades previstas, concretizaram-se, ao longo dos 40 meses de actividade, várias acções de carácter comunitário que permitiram, por um lado dar visibilidade aos resultados das acções levadas a cabo pelos/as próprios/as utentes e, por outro lado, disseminar na comunidade a temática da Igualdade de Género:

- cerimónias de Comemoração do Dia Internacional da Mulher, a 8 de Março, dando visibilidade e distinguindo percursos de vida de mulheres nascidas e/ou residentes nos concelhos de Esposende e Barcelos que se notabilizaram nas mais diversas áreas de actividade. Apresentação das publicações “Percursos no feminino – Ser Mulher no Baixo Cávado” e “Vidas... no Feminino” em 2004 e 2005, respectivamente, e realização, em 2006, do *atelier* “Imagens no Feminino”, debatendo a importância da imagem na afirmação da mulher;
- participação anual na Mostra de Artesanato de Barcelos, bem como na Feira da Solidariedade de Esposende, em 2005, e na Feira das Associações de Barcelos, em 2006, com a colaboração estreita dos/as utentes. Em todas estas iniciativas foi organizado um *stand* informativo da instituição e expostos materiais manufacturados pelos/as utentes, no âmbito de algumas sessões de grupo;
- campanha de rua no Dia Internacional para a Eliminação da Violência, a 25 de Novembro de 2005, com a distribuição comunitária de panfletos informativos;
- organização de um “Banco Alimentar” através da criação de um *stand* de venda de produtos e recolha de alimentos em estabelecimentos comerciais, nos Natais de 2005 e 2006, com distribuição de cabazes a um conjunto total de 38 famílias de utentes do GIO;
- disseminação da actividade do GIO através da participação em diversos seminários como entidade convidada e em mostras de produtos para a Igualdade.

### 2.3.3 - Formação de Públicos Estratégicos em Igualdade de Oportunidades

Na formação de públicos estratégicos envolveram-se diversos agentes cuja actividade pudesse ter impacto na promoção de uma efectiva mudança de

mentalidades relativamente à igualdade de oportunidades de género, nomeadamente, formadores/as, gestores/as, docentes, empregadores/as, técnicos/as de recursos humanos e consultores/as.

Foram efectuadas 7 acções, três de Sensibilização em Igualdade de Oportunidades, com a duração de 7 horas, uma de Formação para Formadores/as de Formadores em Igualdade de Oportunidades, com a duração de 90 horas, e três de Aperfeiçoamento para Formadores em Igualdade de Oportunidades, com a duração de 60 horas. Foram envolvidas, no total das acções, 88 pessoas, sendo 61 mulheres e 27 homens.

Finalmente, no que concerne à formação em igualdade de oportunidades, podemos ver no quadro seguinte a informação sintetizada relativa ao número e género dos/as destinatários/as, bem como o número de horas de formação.

**Quadro 9 - Formação de públicos estratégicos em IO:  
n.º de destinatários/as abrangidos/as e horas despendidas**

Acções de Formação	H	M	Total	N.º Horas
Acções de Informação e Sensibilização em Igualdade de Oportunidades – 7 horas	12	21	33	21
Formação de Formadores/as para Formadores/as em Igualdade de Oportunidades – 90 horas	3	10	13	90
Formação de Aperfeiçoamento para Formadores/as em Igualdade de Oportunidades ( <i>Renovação de CAP</i> ) - 60 horas	12	30	42	180
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>61</b>	<b>88</b>	<b>291</b>

### 2.3.4 - Estudos e Publicações

O desenvolvimento destes projectos permitiu a elaboração de duas publicação com percursos de vida relevantes de mulheres naturais e/ou residentes nos concelhos de Barcelos e de Esposende, a saber: “Percursos no Feminino – Ser Mulher no Baixo Cávado” e “Vidas... no feminino”.

Foi, também, promovido um estudo científico sobre a igualdade de oportunidades de género no local de trabalho, envolvendo 449 empresas e instituições sedeadas no concelho de Barcelos e 1606 trabalhadores/as, dando origem à publicação “Assimetrias de Género e Classe: O Caso das Empresas de Barcelos”.

#### 2.3.4.1 - “Percurso no Feminino” e “Vidas... no feminino”

A publicação de percursos de vida teve como principal objectivo a distinção de mulheres cujo percurso de vida se notabilizou, nomeadamente, pelo espírito de iniciativa e empreendedorismo que demonstraram. De facto, se ao nível nacional é fácil recordar alguns nomes de mulheres que se distinguiram nos diferentes contextos de vida, ao nível local, estas nem sempre são reconhecidas, pelo que esta notabilização pública poderá produzir noutras um efeito positivo no sentido da mudança e na dissipação de estereótipos. Ao nível local, estas publicações reflectiram a primeira iniciativa de valorização dos percursos femininos, potenciando a igualdade de oportunidades entre homens e mulheres, funcionando como demonstração da sua igual competência num mundo “tradicionalmente masculino”.

#### 2.3.4.2 - “Assimetrias de Género e Classe: O Caso das Empresas de Barcelos”

Através da acção “Diagnóstico da Rede Empresarial Barcelense” pretendeu-se obter uma imagem mais clara sobre a situação dos homens e mulheres no âmbito do trabalho e emprego no que concerne a diversos indicadores relevantes na promoção da igualdade de oportunidades entre géneros.

Adicionalmente, e apesar de esta não se constituir como uma acção de informação e sensibilização propriamente dita, o conhecimento e o contacto com o tecido empresarial do concelho de Barcelos permitiu a sensibilização deste público para a temática da igualdade de oportunidades, operando ao nível da mudança de mentalidades e alargando os horizontes em termos do conhecimento dos direitos e deveres de cada cidadão/ã.

Por último, foi também um dos objectivos centrais da acção o estabelecimento de parcerias com entidades empresariais e outras no sentido do desenvolvimento e implementação de Planos para a Igualdade, visando a concretização de um conjunto de medidas promotoras da igualdade de oportunidades intra e/ou inter-organizacionais.

O quadro que se segue apresenta a informação relativa à caracterização por número e género da amostra deste estudo.

Quadro 10 - Amostra abrangida pelo estudo

Amostra		Total
Organizações		449
Trabalhadores/as	Homens	684
	Mulheres	922

### 2.3.4.3 - Publicação de Materiais Didácticos

Em todas as acções foram construídos instrumentos e materiais de apoio ao desenvolvimento das diversas actividades, quer se tratem de manuais e guias práticos relativos a todos os grupos e acções de informação, sensibilização e formação desenvolvidos/as (exs.: grupos de Práticas Educativas Parentais/Boas Práticas Familiares, Desenvolvimento Pessoal, Promoção da Cidadania, Ocupacionais, Concepção de Projectos Pessoais de Emprego/Igualdade na Inserção Sócio-Profissional; acções nas escolas sobre Violência Doméstica e Igualdade de Oportunidades entre Homens e Mulheres), quer sejam folhetos informativos relativamente a temáticas abordadas em diversas acções (ex.: Educação Sexual e Planeamento Familiar).

No âmbito da acção *Igualdade de Oportunidades nas Escolas*, procedeu-se à edição, em formato digital, de um “Guia de Apoio ao Desenvolvimento de Actividades Pedagógicas”, distribuído gratuitamente pelas escolas do 2º e 3º ciclos de Barcelos e Esposende, no sentido de partilhar com os/as docentes a experiência de implementação da acção e favorecer o desenvolvimento da temática por parte dos estabelecimentos de ensino de forma autónoma. O DVD inclui diversas propostas pedagógicas para serem desenvolvidas nas áreas curriculares não disciplinares de Formação Cívica e Área de Projecto (embora também sejam adaptáveis a outras disciplinas), assim como a disponibilização de todos os materiais de apoio à actividade dos/as docentes desenvolvidos durante os projectos.

## 2.4 - Parcerias do Projecto

No âmbito do Projecto de Promoção da Igualdade de Oportunidades entre Homens e Mulheres foram desenvolvidas diversas parcerias, formais e informais,

com entidades públicas e privadas, quer ao nível local quer a um nível mais alargado, no sentido de favorecer a divulgação e sensibilização da comunidade em geral para a problemática da igualdade de oportunidades, otimizar recursos e potenciar a eficácia do trabalho desenvolvido nas diversas áreas de intervenção. Muitas destas parcerias foram sustentadas pela organização e participação periódica em diversas reuniões de trabalho.

Deste modo, destaca-se o papel das diferentes entidades que contribuíram para a implementação e consolidação do projecto.

A CIDM – Comissão para a Igualdade e para os Direitos das Mulheres, quer no que concerne aos serviços centrais, em Lisboa, quer relativamente à Delegação Regional do Norte, situada no Porto que, para além de Entidade Intermediária para a Gestão Técnica, Administrativa e Financeira do Projecto, disponibilizou apoio em termos logísticos, através da cedência de materiais de suporte ao desenvolvimento das actividades do projecto, bem como orientação técnica ao nível institucional e individual, quer por parte dos/das responsáveis pelos cargos de direcção, quer pelos/as diferentes técnicos/as, tendo ainda, participado directamente em algumas das acções realizadas.

A articulação com as Câmaras Municipais de Barcelos e Esposende e, em particular, com alguns dos seus Pelouros (ex.: Acção Social e Cultura), englobou o encaminhamento, recepção (ex.: para apoio habitacional) e acompanhamento conjunto de utentes, consoante as necessidades identificadas, bem como a cedência de instalações e apoio logístico na execução de actividades de carácter comunitário.

A cooperação com o IIEP – Instituto do Emprego e Formação Profissional concretizou-se sobretudo ao nível das acções de promoção da empregabilidade e formação e da disseminação do projecto junto dos/as desempregados/as inscritos/as.

Os serviços locais de Barcelos e Esposende da Segurança Social, bem como os serviços de Saúde (Centros de Saúde de Barcelos e Esposende e Hospital Santa Maria Maior) estiveram particularmente envolvidos ao nível do encaminhamento, recepção (ex.: para atribuição de apoio económicos; orientação médica; colaboração em acções de informação e sensibilização sobre Educação Sexual e Planeamento Familiar) e acompanhamento comum de utentes. Adicionalmente, foram disponibilizados espaços para o desenvolvimento de intervenções em grupo, tendo o atendimento individual no concelho de Esposende funcionado no Centro de Saúde.

Numa lógica de intervenção alargada em parceria, colaboraram no

projecto diversas Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS` s), Juntas de Freguesia e alguns Centros Sociais e Paroquiais dos concelhos de Barcelos e Esposende, nomeadamente, a APAC – Associação de Pais e Amigos da Criança, APACI – Associação e Pais e Amigos da Criança Inadaptada, GASC – Grupo de Acção Social e Cristã/Casa da Mulher, Centro Social, Cultural e Recreativo Abel Varzim, Centro Social e Paroquial de Fragoso, Centro Comunitário Moinhos de Vento, Associação Esposende Solidário/CISE, ASCRA – Associação Social, Cultural e Recreativa de Apúlia, Junta de Freguesia de Esposende e de Arcozelo. Estas entidades participaram ao nível do encaminhamento, recepção e acompanhamento comum de utentes (ex.: apoio social, integração em programas de emprego adaptados a situações pessoais e sociais específicas, casas-abrigo e comunidades terapêuticas), bem como na cedência de espaços e de equipamentos para dinamização de intervenções em grupo descentralizadas.

As acções promovidas em contexto escolar contaram com a cooperação dos seguintes estabelecimentos de ensino do 2º e 3º Ciclos dos concelhos de Barcelos e Esposende: Escolas EB 2,3 Gonçalo Nunes, Secundária Alcaldes de Faria, EB 2,3 Rosa Ramalho, EB 3/S de Barcelinhos, EB 2,3 de Lijó, Secundária de Barcelos, EBI de Vila Cova, EBI de Viatodos, EBI de Manhente, EB 2,3 Abel Varzim, Colégio La Salle, Colégio Didalvi, EB 2,3 António Correia de Oliveira, EBI de Apúlia, EBI de Forjães e Secundária Henrique Medina.

A participação da Kerigma nas Redes Sociais dos concelhos de Barcelos e Esposende, nomeadamente com funções de facilitadora nos grupos de trabalho de Estilos de Vida Activa e Saudável (EVAS) e Organização Familiar para a Autonomia (OFA), bem como no Núcleo Local de Inserção e na Comissão Restrita e Alargada da CPCJ de Barcelos contribuiu, igualmente, para a prossecução dos objectivos do Projecto.

A diversidade das situações abrangidas também implicou o envolvimento de um conjunto de outros parceiros, designadamente, os serviços policiais e judiciais (GNR, PSP e Tribunais locais), o IRS – Instituto de Reinserção Social, a CITE – Comissão para a Igualdade no Trabalho e Emprego, a Comissão Nacional da UNESCO, a APAV – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, a APF – Associação de Planeamento da Família, o Governo Civil de Braga, empresas farmacêuticas e vários/as investigadores/as, particularmente no âmbito do estudo “Assimetrias de Género e Classe: O Caso das Empresas de Barcelos” e da avaliação do impacto da intervenção ao nível do Serviço de Apoio e Aconselhamento da Kerigma.

Importa, ainda, referir o papel da comunicação social, sobretudo dos

Jornais e Rádios locais, ao nível da divulgação das actividades desenvolvidas no âmbito do Projecto.

## 2.5 - Recursos Humanos

A selecção dos/as técnicos/as para o Projecto em geral, e para cada uma das acções em particular, teve por base a análise das habilitações académicas e as competências profissionais ajustadas às acções específicas a desenvolver. Para além destes factores, foi, de igual modo, tida em consideração no processo de selecção e recrutamento a avaliação das aptidões e competências humanas e sociais, atendendo aos principais objectivos do projecto, nomeadamente, no que respeita à sensibilidade sobre a temática de Igualdade de Género, bem como capacidades associadas ao espírito de iniciativa, dinamismo e empreendedorismo.

Foram englobados/as, na totalidade, 76 técnicos/as, 23 homens e 53 mulheres, sendo que 6 técnicas estiveram em regime de contrato a termo certo e os/as restantes em regime de prestação de serviços. Importa, no entanto, referir que uma grande parte destes/as técnicos/as teve uma participação restrita, tendo sido contratados para dinamizar tarefas específicas e limitadas temporalmente (ex.: inquiridores/as contratados para recolha de dados em determinados estudos, formadoras de módulos específicos dentro das intervenções em grupo, entre outras).

A equipa técnica nuclear que deu corpo ao projecto foi, portanto, constituída pelo Director Geral da Kerigma, responsável pelas actividades desenvolvidas na instituição, duas psicólogas a tempo inteiro e um psicólogo a tempo parcial, uma advogada a tempo parcial e uma técnica estagiária a tempo inteiro. Além disso, a equipa base incluiu ainda outra técnica a tempo inteiro, cuja acção se centrou na área da informação e sensibilização, particularmente nas escolas.

Durante a elaboração do Estudo "Assimetrias de Género e Classe: O Caso das Empresas de Barcelos", a equipa foi aumentada com uma técnica a tempo inteiro e uma a tempo parcial, de apoio e assessoria à equipa técnico-científica.

O quadro que se segue apresenta informação relativa aos recursos humanos e respectiva modalidade contratual, incluindo os estágios profissionais. Alguns/algumas dos/as técnicos/as e estagiárias fizeram parte de mais do que um projecto.

Quadro 11 - Recursos humanos afectos: número e género

Projecto	Tipo de Contrato de Trabalho	N.º de Técnicos/as	
		H	M
Percurso no Feminino	Contrato a Termo Certo	0	2
	Prestação de Serviços	5	11
	Estágio Profissional	0	2
Ser Igual na (In)Diferença	Contrato a Termo Certo	0	1
	Prestação de Serviços	31	13
	Estágio Profissional	0	2
Rumo à Igualdade	Contrato a Termo Certo	0	2
	Prestação de Serviços	6	6
	Estágio Profissional	0	1
Apoio ao Empreendedorismo de Mulheres	Prestação de Serviços	4	4
Formação de Públicos Estratégicos em I.O.	Contrato a Termo Certo	0	2
	Prestação de Serviços	8	8

## 2.6 - Financiamento

Conforme referido no ponto 2.2. deste capítulo – “Organização e Funcionamento do Projecto”, as actividades desenvolvidas foram financiadas através da apresentação de cinco candidaturas no âmbito da Medida 4.4. Promover a Igualdade de Oportunidades entre Homens e Mulheres, do POEFDS. Além disso, foram, ainda, incluídos dois estágios profissionais, cujos custos foram suportados pela Kerigma (37%) e pelo IEFP (63%). Os custos resultantes dos encargos com pessoal não imputáveis ao projecto, de acordo com as regras do financiamento, bem como com a publicação do livro “Vidas... no feminino” e o prémio atribuído a uma personalidade feminina, no âmbito da comemoração do Dia Internacional da Mulher, a 8 de Março, foram suportados pela Kerigma.

O quadro que se segue apresenta uma síntese da informação relativa ao financiamento para cada um dos projectos desenvolvidos.

Quadro 12 - Financiamento do Projecto

Financiamento		
Projecto	Rúbrica	Valor do Financiamento
Projecto Percursos no Feminino	Recursos Humanos	148.694,49
	Outros (materiais, rendas)	64.625,49
	<b>Total</b>	<b>213.319,98</b>
Projecto Ser Igual na (In)Diferença	Recursos Humanos	112.622,61
	Outros (materiais, rendas)	46.468,48
	<b>Total</b>	<b>159.091,09</b>
Projecto Rumo à Igualdade	Recursos Humanos	111.123,72
	Outros (materiais, rendas)	46.560,00
	<b>Total</b>	<b>157.683,72</b>
Apoio ao Empreendedorismo de Mulheres	Formandas	29.161,80
	Recursos Humanos	54.364,61
	Outros (materiais, rendas)	4.809,90
	<b>Total</b>	<b>88.336,31</b>
Formação de Públicos Estratégicos em I.O.	Formandos/as	4.631,94
	Recursos Humanos	14.623,58
	Outros (materiais, rendas)	9.241,27
	<b>Total</b>	<b>28.496,79</b>
Estágios Profissionais	Recursos Humanos	19.362,07
<b>Total</b>		<b>666.289,96</b>

## 2.7 - Iniciativas Decorrentes

O conjunto das cinco candidaturas que deram corpo à intervenção da Kerigma no âmbito da Igualdade de Oportunidades entre Homens e Mulheres foram o reflexo da avaliação contínua efectuada, tendo umas sustentado a realização das outras. Assim, por exemplo, a acção relacionada com o estudo sobre o diagnóstico da rede empresarial barcelense em matéria de igualdade veio alargar a área de intervenção, não prevista no projecto anterior – *Percursos no Feminino*.

Ainda relacionada com esta acção, foram, como já foi referido anteriormente, desenvolvidos e accionados mecanismos de implementação de Planos para a Igualdade em diversas empresas do sector privado e IPSS's, no sentido de implementar medidas concretas no âmbito da promoção da igualdade de oportunidades no contexto laboral, das quais 12 celebraram, para o efeito, acordos de cooperação com a Kerigma, nomeadamente o Agrupamento de

Escolas Gonçalo Nunes, a empresa António da Costa Carvalho & CA, Lda, a APACI – Associação de Pais e Amigos da Criança Inadaptada, a empresa Cartonagem S. Brás, Lda., o Centro Social, o Cultural e Recreativo Abel Varzim, o Centro Social Paroquial Imaculado Coração de Maria, as empresas Electrodomingues, Lda., José Carlos Brito Contabilidade, Lda., Perditex – Têxteis, Lda., Placocelos – Acabamentos de Construção Civil, Lda. e a TEBE – Empresa Têxtil de Barcelos, S.A., para além da Venerável Ordem Terceira de S. Francisco.

Do mesmo modo, e como já foi referido anteriormente, no seguimento da acção *Igualdade de Oportunidades nas Escolas*, foi distribuído no início do ano lectivo 2006/2007 um DVD que compila toda a informação desenvolvida no âmbito desta acção, ao longo dos últimos três anos lectivos, bem como sugestões de metodologias e actividades, facilitando, assim, a continuidade do desenvolvimento do tema, de forma autónoma, por parte dos estabelecimentos escolares. Aderiram, até ao momento, a esta iniciativa 8 escolas dos concelhos de Barcelos e Esposende, englobando 42 turmas dos 2º e 3º ciclos e do ensino secundário, com um total de alunos/as envolvidos/as na ordem dos 996, sendo 538 do sexo masculino e 458 do sexo feminino. Os temas seleccionados por estas turmas para trabalharem, durante o ano lectivo 2006/2007, quer nas áreas curriculares não disciplinares de Formação Cívica e Área de Projecto, quer noutras áreas disciplinares, são variados e vão desde a Igualdade de Oportunidades e a sua relação com a Violência, a Saúde, a Discriminação, ao Trabalho/Emprego e à Conciliação entre a Vida Profissional/Escolar e Familiar. Além disso, encontra-se, ainda, a ser desenvolvido um projecto de promoção da melhoria da inclusão escolar e social na Escola EB 2,3 Gonçalo Nunes.

Importa, também, salientar que a Kerigma continuará, no âmbito do grupo da Organização Familiar para a Autonomia da Rede Social de Barcelos, com a responsabilidade de promover uma intervenção especializada ao nível das competências parentais e familiares, em estreita articulação com outras entidades parceiras.

Com a finalização do financiamento do Projecto, a Kerigma encontra-se a reestruturar e alargar o âmbito de intervenção do Serviço de Psicologia e Apoio Psicossocial da instituição, no sentido de tornar possível a continuidade do trabalho realizado com os/as utentes oriundos do serviço de Apoio e Aconselhamento financiado, bem como assegurar este tipo de serviço a novos/as utentes. Por forma a assegurar a sua viabilidade, foi estipulada uma tabela de

comparticipação por parte dos/as utentes, em função dos rendimentos do agregado familiar.

## 2.8 - Pertinência e Enquadramento da Avaliação do Projecto

Considerando que qualquer intervenção que se pretenda eficaz inclui processos de avaliação do trabalho desenvolvido, de forma a examiná-lo no seu contexto de aplicação, apreciar os seus efeitos e verificar o seu impacto em relação aos objectivos prosseguidos, numa tentativa de melhor compreender para melhor agir, assegurando, deste modo, uma dinâmica duradoura da intervenção;

Atendendo também a que os resultados dos projectos devem, para serem dissemináveis, traduzir-se em resultados concretos e sustentáveis, podendo evidenciar-se como principais “produtos” as parcerias envolvidas, os recursos técnico-pedagógicos, as práticas de referência e as próprias competências adquiridas, quer pelas instituições, quer pelos/as técnicos/as e destinatários/as envolvidos/as;

Considerando, de igual modo, que do Projecto decorreram iniciativas que se encontram, neste momento, em fase de implementação e/ou consolidação, designadamente no que concerne aos Planos para a Igualdade, ao desenvolvimento, de forma autónoma, de acções de informação e sensibilização sobre a temática da Igualdade de Oportunidades por parte das escolas, bem como à consolidação das empresas criadas no âmbito do “Apoio ao Empreendedorismo de Mulheres”, cuja avaliação dos resultados concretos daí decorrentes assumirá particular relevância num futuro próximo;

Tendo ainda em conta que na área de intervenção do projecto ao nível do Apoio e Aconselhamento se verificou um investimento de recursos técnicos e temporais mais alargado, de onde resultaram situações e experiências de mudança concretas, quer em termos quantitativos quer qualitativos, procedeu-se, nesta fase, à sua avaliação, de forma a:

- Proporcionar uma reflexão acerca do modelo de desenvolvimento da intervenção efectuada e da sua adequação aos objectivos inicialmente traçados;
- Identificar necessidades de melhoria/ajustamentos no futuro;

- Identificar casos/práticas de sucesso;
- Avaliar a concretização da transferência das aprendizagens efectuadas.

Este trabalho de avaliação é apresentado na Parte II desta publicação e foi desenvolvido em parceria com a ESEIG – Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão/IPP – Instituto Politécnico do Porto, sob a orientação da equipa técnico-científica constituída pela Professora Doutora Adelina Garcia, pelo Mestre Damião Matos, pela Mestre Ana Cláudia Rodrigues e pela Licenciada Margarete Pacheco.



**PARTE II**



# 1 - Acções articuladas e complementaridade nas intervenções

No quotidiano das organizações são solicitadas aos seus membros respostas a problemas cada vez mais diversos e complexos, cujas propostas de solução dependem, cada vez mais, de um conjunto de intervenientes quer internos quer externos às instituições, remetendo para estratégias que passam pelo trabalho articulado e constantes negociações.

Como qualquer outra actividade profissional, também esta forma de intervir se aprende e consolida. Toma-se consciência dos factores decisivos quer ao nível das competências requeridas quer ao nível da interdependência das tarefas dos/as profissionais, quer ainda a compreensão da heterogeneidade sócio-cultural presente nas lógicas de acção.

O atendimento de cada indivíduo corresponde a uma resposta construída, alvo de uma intervenção global, individualizada e, nesta conjectura, integrada.

## 1.1 - O indivíduo e o grupo

Cada pessoa, embora conduzindo o seu comportamento de forma individual, pensa relacionalmente, estabelecendo relações que a afastam do isolamento e estagnação e o/a colocam numa posição de saber relacionar-se com as diversas formas de conhecimento, conforme cada circunstância e recorrendo a colectivos em função de cada situação.

A vivência nestes colectivos proporciona aos indivíduos que neles interagem um “marco interpretativo” relativamente às suas experiências, uma vez que o tempo, a pertença ao grupo e as suas relações internas e externas, lhes permitem elaborar categorias comuns de pensamento, tanto para se definirem a si mesmos como para definirem os problemas e a realidade social na qual se integram (Rodríguez, 1993, citado por Gonzáles *et al.*, 1996).

Nestas circunstâncias, um dos interesses do trabalho em grupo reside precisamente nas heterogeneidades culturais representadas, que geram admirações ou incompreensões diferenciadas a respeito de vivências diferentes de cada um/a (Josso, 2002). Se, num determinado grupo, cada pessoa sabe alguma coisa mas não tem consciência de que os/as seus/suas parceiros/as realmente a sabem, a revelação, por um/a deles/as, transforma esses conhecimentos privados

num conhecimento público, abrindo, assim, possibilidades inéditas de debate e mudança (Crozier, 1994, *in* Garcia, 2003).

Por sua vez, Sherit (1967) e Sherit & Sherit (1969), citados por Hogg (1990) consideraram que a interdependência, entre pessoas de um grupo, no sentido de conseguirem objectivos partilhados, impossíveis de alcançar por indivíduos isolados, se traduz no estabelecimento de uma estrutura de grupo bem definida, isto é, numa relação de papéis e em regras partilhadas de conduta. Desta forma, entendem-se estes grupos em função da interdependência cooperativa e estrutura social objectiva e é isto que distingue o grupo de um mero agregado de indivíduos (Garcia, 2003).

Decorre deste facto a utilização do trabalho com os grupos para influenciar os processos de mudança, particularmente mudança de comportamentos que fortaleça as identidades individuais e influencie os níveis de produtividade. Neste sentido, os grupos são espaços onde, para além das interações formais, se desenvolvem relações informais que, ao mesmo tempo, constituem fontes de suporte social, permitem circular a informação e estabelecer redes de comunicação, internas e externas à organização.

Daí a necessidade de conhecer os processos de interacção dos grupos, o que pode permitir potenciar as vantagens da acção dos grupos e reduzir os seus inconvenientes. As principais vantagens enunciadas para a existência de trabalho com grupos nas organizações devem-se à necessidade de potenciar a criatividade dos indivíduos, enquanto tal, na tomada de decisão e procura de soluções.

Tendo por referência os trabalhos de Weick (1965) e Savoyant (1974), Wittorski (1997) considera o processo de interacção que se estabelece nos grupos como um processo de resolução de problemas. Retomando a definição de Weick, este distingue três formas de interdependência das tarefas dos membros dos grupos: a "interdependência comutativa", isto é, os contributos de um indivíduo tornam-se um *input* do outro indivíduo; a "interdependência disjuntiva" significa que, quando há alternativas no cumprimento da tarefa, basta que um só sujeito dê uma boa resposta, podendo cada indivíduo trabalhar os seus problemas (ou o tema) de forma independente; e ainda, a "interdependência conjuntiva", quando todos os sujeitos têm respostas específicas e contribuem, assim, para que o grupo tenha continuidade e sucesso (Garcia, 2003).

Deste modo, os objectivos dos grupos de trabalho e de formação permitem melhorar a produção e as competências necessárias para a substituição das suas práticas em geral, ou seja, dos seus comportamentos pessoais e profissionais (Barbier, *et al.*, 1996, *in* Garcia, 2003).

Nos grupos pequenos, o bem individual e colectivo estão intimamente associados e é ao nível dos pequenos grupos que se torna mais provável que a acção colectiva se realize (Olson, 1998). Os grupos que “de facto trabalham” são pequenos, possuem mais capacidade de decisão para agir e usam os seus recursos com maior eficácia do que os grupos maiores (Garcia, 2003).

Quando um grupo se desenvolve com a percepção de que entre os indivíduos se constrói um clima de confiança mútua em que as pessoas se apoiam, em que a comunicação é fluida, em que as relações interpessoais são satisfatórias e em que não se pretendem julgar as pessoas e as situações, é possível que essas pessoas possam desenvolver melhor a sua actividade em grupo, enfrentando, assim, os problemas e conflitos que advêm de estarem em grupo (Garcia, 2003).

## 1.2 - Os grupos estratégicos nas organizações: grupos de interesses e combinação de recursos

### *Os grupos de trabalho como construções sociais*

Os grupos são entendidos como construções sociais e como campos da acção psicossociais, cujos contextos e centralidades da sua acção determinam as configurações e significados dos lugares que ocupam e potenciam. Nesta perspectiva, os grupos não existem sem os indivíduos e o seu trabalho, na confluência de perspectivas singulares e globais das situações e problemas em que estão envolvidos. Estabelecem relações mobilizando experiências que atravessam diferentes contextos com diferentes lógicas de acção. Daí a importância do trabalho com grupos e o papel que desempenham no desenvolvimento pessoal, profissional e, ainda, os seus efeitos organizacionais (Garcia, 2003).

Os pequenos grupos e os grupos informais constituem, nos contextos organizacionais, grupos de interesse. Estes grupos procuram responder a decisões em situações em que as pessoas individualmente não as conseguiriam tomar e, colectivamente, combinam os seus recursos, ganhando força para agir individualmente fora do grupo.

O recurso ao trabalho com grupos nas organizações (González *et al.*, 1996), baseado nos estudos de Ancora e Caldwell (1990), referem que houve

mudanças na utilização dos grupos, no sentido de conferir às pessoas mais autonomia, participação e responsabilidade nas decisões, para enfrentarem com maior facilidade e rapidez as incertezas do quotidiano (Garcia, 2003).

A tomada de decisão assume, no trabalho com grupos, um estatuto de centralidade, relacionada com as dimensões da acção, salientando-se algumas das suas vantagens: mobilização de mais conhecimentos e factos; aquisição de um maior número de perspectivas mais amplas, de soluções alternativas e a possibilidade do processo de tomada de decisão se constituir como um processo comunicacional e de inserção social. Estão aqui presentes a implementação das acções e a selecção das alternativas, por vezes mais estruturadas e conscientes (Garcia, 2003).

### 1.3 - Lógicas de acção: mudança de lógica

Com base em Karpik (1978), as lógicas de acção, enquanto conteúdos específicos que orientam o comportamento humano, pertencem ao domínio do simbólico. No mesmo sentido, Sarmiento (1996: 200) define lógicas de acção como "(...) o conjunto de representações simbólicas que fundamentam a intervenção prática nos contextos da acção". Estas lógicas são determinantes nos contextos sociais de interacção, dependendo, para o seu desenvolvimento, dos interesses dos indivíduos e dos protocolos que estes estabelecem entre si, uma vez que elas não nascem por geração espontânea. Embora as lógicas de acção tenham um carácter contextual, elas articulam-se com os normativos e as orientações ideológicas que demarcam os espaços da acção.

A lógica da acção está associada à noção de Weber de acção social e, neste sentido, Bacharach e Mundell (1999: 127) definem lógicas de acção como sendo "(...) construções para identificar *formas de coerência entre os objectivos*, transformando-se em critérios que podem ser usados para avaliar procedimentos e decisões individuais e práticas organizacionais". A lógica da acção pode ainda ser entendida como uma relação implícita entre meios e objectivos que é assumida pelos diferentes actores nas organizações.

A intervenção pode assumir um cariz instrumental, em que os profissionais se colocam numa posição exterior face aos contextos onde vão intervir, socorrendo-se de métodos dedutivos, em que, num primeiro momento, produzem um conjunto de prescrições e, num segundo momento, prescrevem uma determinada acção. Esta lógica funciona, de certo modo, como estrutura

intermédia de controlo do sistema (dos serviços e das suas políticas) entre a emergência das perturbações da vida social e a sua resolução. A existência desta lógica explica a emergência de uma outra que se denomina de *colaborativa* e que concebe a intervenção como um processo co-planeado entre os/as diversos/as profissionais, propondo mudanças progressivamente desejadas pelos diferentes intervenientes e experimentadas no contexto próprio. Consiste num processo interventivo, onde as iniciativas e as regulações são o resultado dos colectivos comprometidos com a intervenção.

## 1.4 - Planear intervenções nos sistemas sociais

### *As equipas multiprofissionais*

É impensável planear a intervenção sem ter em conta a importância da análise cultural e a compreensão das mudanças que vão ocorrendo nas sociedades. A complexidade crescente das mudanças sociais necessita da criação de equipas de colaboração (Schowers, 1985), que constituam uma possibilidade para a definição de modelos conceptuais e de propostas de intervenção.

Em estudos sobre a organização empresarial realizados com sucesso emerge a necessidade de intervir deliberada e articuladamente (Fullan, 1962, 1985; Peters e Waterman, 1982) incorporando diversos profissionais, assim como realidades múltiplas, tanto mais que a intervenção em processos sociais e seus contextos revela a complexidade e a necessidade de interdisciplinaridade que é, aliás, em si mesma, um problema epistemológico crucial do nosso tempo (Garcia, 1994).

A constituição de equipas de trabalho nas organizações relaciona-se com razões envolventes, onde predomina a incerteza e diversidade dos problemas e contextos de intervenção. Corresponde, ainda, ao interesse de responder às necessidades dos/as próprios/as profissionais, no sentido de obter qualidade de vida no trabalho e conseguir, desse modo, melhores objectivos organizacionais.

As equipas constituem, assim, espaços de desenvolvimento de oportunidades e de capacidades de intervenção organizacional a níveis mais elevados, abrindo o debate em torno dos contextos de trabalho como lugares de inculcação durável e estruturados, de saberes, disposições e operadores ideológicos, ou seja, geradores de sentido, com especificidade própria (Pinto, 1991, *in* Garcia, 2003).

Na sequência das concepções apresentadas e completando as ideias aí contidas, os estudos de Mauco (1967) e de Foucambert (1977) vão na direcção de alargar as equipas, no sentido de que alargar consiste em partilhar com outros/as profissionais e/ou grupos exteriores a responsabilidade e o compromisso da intervenção, implicando uma acção concertada. Este alargamento permite a construção de comunidades de saberes, reflexão e acção.

A emergência das equipas multiprofissionais surge timidamente nos anos 70 e 80, pareceu transformar-se num paradigma dominante nos anos 90 e, chegados aos anos 2000, continuam a ser consideradas importantes mas, no entanto, com dificuldade em afirmarem-se e serem entendidas como o suporte de acções bem sucedidas.

Entendam-se aqui as equipas multiprofissionais como um conjunto de profissionais com diferentes profissões, confinados ao mesmo campo de trabalho (Garcia, 1994). Mais especificamente, as equipas multiprofissionais são constituídas por um conjunto de profissionais de diversas áreas disciplinares, normalmente com formações e percursos distintos, que se encontram, num espaço e num tempo, inseridas num determinado contexto, em determinadas circunstâncias e com determinados objectivos (Garcia, 1994).

Neste sentido, a equipa multiprofissional pode ser definida como um grupo de indivíduos com contributos distintos, com uma metodologia compartilhada, frente a um objectivo comum: cada profissional da equipa assume claramente as suas próprias funções, assim como os interesses comuns do colectivo, e todos compartilham as suas responsabilidades e os seus resultados (Zurro *et al.*, 1991).

No trabalho em equipa multiprofissional, a especialização do indivíduo permanece, mas outros desafios qualificantes se equacionam, desvanecendo-se o isolamento no trabalho perante a obrigação de cooperação entre profissionais e saberes diferentes. Daqui resulta um princípio de organização que assenta na capacidade de ajustamento entre os/as profissionais, a propósito de problemas de produção na construção de respostas.

Nesta perspectiva, Francfort *et al.* (1995) apontam a existência da necessidade de competências alargadas para fazer face à intervenção. São caracterizadas e constituídas por três dimensões e estimulam os/as técnicos(as)/profissionais ao nível cognitivo, relacional e social, com intensidades diferentes conforme as situações. Ao nível cognitivo, prende-se com a interpretação das situações; ao nível relacional ou organizacional, trata-se de um comportamento enriquecido através de uma visão integrada dos aspectos técnicos, dos resultados econó-

micos e produtos, assumindo uma responsabilidade organizacional; e, ao nível social, tem presente e articula o conjunto de interdependências.

A existência de equipas multiprofissionais nas instituições realça a especificidade de cada técnico/a e cria a possibilidade de ser encetado um processo multidisciplinar e polivalente, no sentido em que cada indivíduo/utente seja entendido como um todo e não fragmentado em objectivos de intervenção diferentes, explicados separadamente pelos/as diferentes profissionais. Corresponde, assim, a um “equilíbrio” e conjugação de poderes e saberes.

As possibilidades resultantes do funcionamento destas equipas advêm do facto de os/as diferentes profissionais serem portadores/as de uma diversidade de recursos que, ao serem adequadamente utilizados, experimentam estratégias cuja mobilização constitui, em si mesma, uma fonte de estímulo e implicação de cada um (Garcia, 1994).

Tratam-se de equipas multi, inter e trans-referenciadas, a vários/as profissionais e áreas do saber diferentes, que se colocam na situação de construir novos saberes complementares, por vezes a partir de divergências e/ou consensos numa transfertilidade promissora de conhecimentos, em que os saberes fluem, se reconstróem e desenvolvem através da interacção entre os saberes partilhados pelos diferentes “parceiros do conhecimento” (Hugon, 1990).

A prática profissional assim orientada expressaria, por si mesma, uma estratégia de articulação, de recursos, de forças e saberes, que estaria subjacente a processos de construção de formas de intervenção diversificadas.

Assim, a multiprofissionalidade das equipas constitui um “estádio” de desenvolvimento dessas equipas que, de acordo com a perspectiva desenvolvimental-cognitivista, expressa um grau mais elevado de estruturação e uma maior complexidade dos padrões de raciocínio e acção das equipas face às situações que enfrentam, nomeadamente face ao modo como se define o quadro de relações entre os/as profissionais e o grau de intercepção de saberes específicos que estes/as transportam para o seu seio.

## 1.5 - A construção de redes de parceria

O trabalho em rede e a construção de relações de parceria passa pelo reconhecimento de complementaridades face à intervenção. Consiste num planeamento integrado, assente na conjugação de esforços e na definição de

prioridades e estratégias participadas pelos intervenientes locais. É uma metodologia sistémica de intervenção social, envolvendo todos os parceiros de uma forma contínua, intervindo nas causas dos problemas e otimizando a utilização dos recursos existentes.

Faz sentido, neste contexto de reflexão, introduzir um aspecto particular que se prende com a conjuntura actual decorrente da implementação da “Rede Social” concelhia, uma vez que trouxe contributos e um dinamismo para a compreensão das relações entre os parceiros sociais, nomeadamente os princípios de subsidiariedade, integração, participação e inovação. De acordo com estes princípios, a Rede Social deve ser capaz de articular a intervenção social dos diferentes agentes locais e das várias parcerias, o que vem cruzar com uma dinâmica instalada.

A constituição de redes de parceiros mais próximos e de uma rede mais alargada, constituem, estrategicamente, um processo de apoio ao desenvolvimento da construção de projectos articulados da acção.

A riqueza contida no conceito de rede, decorre do processo de aprendizagem que lhe é inerente. Aprendizagem essa que se estende a uma comunidade concreta de parceiros comprometidos com a intervenção social num contexto específico.

Construir uma comunidade de aprendizagem (Werger, 1998) pressupõe considerar quatro dimensões que se relacionam com o contexto em que decorrem os processos de aprendizagem: a dimensão da participação, que consiste na criação de significado para os diferentes intervenientes; a dimensão do planeamento ligada à estratégia de gestão através do tempo dos processos comunitários e de desenvolvimento das actividades; a dimensão da localidade relacionada com a gestão do espaço, reconhecendo o local mas integrado num contexto mais global; e ainda a dimensão da identificação que corresponde à construção de processos negociais e equilibram a forma como se exerce o poder e a participação de todos/as.

## **1.6 - A construção de uma cultura multiprofissional face à intervenção**

*Da formação profissional à formação multiprofissional*

Os modelos de formação de base acompanham e influenciam os desempenhos em cada profissão específica, determinando, de certo modo, o tipo de

profissional e os modelos de intervenção que adopta. Sendo a formação um processo de socialização, procura ser um processo de aprendizagem psicossocial mediante o qual os sujeitos vão incorporando as normas, os costumes e os comportamentos aceites pelo seu grupo profissional de referência (Mesa, 1987).

Na dinâmica das equipas multiprofissionais está presente uma formação em contexto real de trabalho, que se desenvolve progressivamente: (i) saberes específicos próprios de cada profissão e resultantes de um percurso académico e profissional; (ii) saberes comuns adquiridos através de experiências partilhadas e que gera a capacidade de intervir mais coordenadamente e de uma forma mais flexível e (iii) saberes qualificantes obtidos através da reflexão na acção, pesquisa partilhada e teoricamente informada e progressivamente organizada.

Torna-se, então, pertinente abordar a questão da formação profissional, de uma formação que suporte a acção das equipas.

No contexto das equipas multiprofissionais, o processo é de micro-socialização, uma vez que as aquisições anteriores estão referenciadas a uma determinada profissão que, pelo facto dos/as profissionais se encontrarem a trabalhar sobre os mesmos problemas, levanta não só questões de ruptura com os modelos consensuais como faz emergir as dificuldades do cruzamento de saberes e da construção de outros mais qualificantes, para o colectivo de profissionais, por referência a situações novas e inesperadas.

Decorre desta perspectiva de formação a emergência de um “novo” paradigma de formação-acção que, acima de tudo, necessita da “solidariedade vivida” entre os/as diferentes profissionais que constituem as equipas multiprofissionais.

Neste sentido, Olson (1990), quando se refere à formação, introduz a necessidade de valorizar as situações de trabalho e os/as profissionais que, no seu desempenho, planificam colaborativamente, trabalhando melhor no seu contexto profissional.

Le Boterf e Lessard (1986) caracterizam o processo de formação/acção como uma tarefa complexa e consideram relevante o estabelecimento de dispositivos de pilotagem, como sejam a montagem do processo da intervenção, a negociação entre os/as diferentes profissionais, a disponibilização de recursos, a coordenação e acompanhamento, isto é, um facilitador da formação. Admite, como complemento, estabelecer um “comité de apoio” o que, no entender de Huberman (1990), contribuiria para a emergência de um novo modelo de desenvolvimento profissional.

Nesta perspectiva, a formação-acção é um processo decorrente de uma prática profissional cuja particularidade se traduz no facto de vários/as profissionais, com diferentes formações de base, necessitarem de construir uma formação comum, para aprenderem a fazer, da sua interacção, um objectivo importante, tendo em vista um processo interventivo (Garcia, 1994).

Assim, no caso da “formação multiprofissional” da equipa (OMS, 1988), esta “é assegurada pela formação individual dos seus membros, mas exige sobretudo a aprendizagem de processos na animação e direcção da equipa como um todo e na sua maneira de abordar os problemas”.

No sentido da abordagem aqui realizada, a “formação multiprofissional” ganha algum espaço quando em vários sectores de actividade se começa a tomar consciência que, para fazer face aos múltiplos problemas que são colocados actualmente, é necessário não só trabalhar as diferenças mas também romper com a compartimentação dos saberes das diferentes profissões. Procura-se, assim, garantir a articulação entre os sistemas de formação e as diversas situações de trabalho, de tal modo que, para além do desenvolvimento pessoal, os/as profissionais sejam capazes de intervir nas estruturas organizacionais e assim terem uma visão global do contexto de intervenção.

#### *Acompanhamento e pilotagem das acções: lugar das mediações*

As experiências do quotidiano estão relacionadas com o *self*, a identidade, a socialização e com uma multiplicidade de mudanças na vida diária. Neste sentido, Perrenoud (2002) questiona se não se poderá aprender com os outros e incentiva a reflectir-se sobre a influência de uns sobre os outros e sobre as práticas de outros a propósito de “aprender com as experiências dos outros”.

O dispositivo de pilotagem continua hoje a ser valorizado, já não associado à noção de racionalidade, ou a um objectivo, mas como um processo capaz de dar orientações, introduzir correcções, rectificar, negociar, permitindo orientar a acção (Hameline, 1991). Pode dar origem a sistemas de pilotagem partilhados capazes de “irrigar toda a acção, transfigurando o que poderia ser um simples processo de formação (acompanhamento da acção) numa experiência colectiva particularmente enriquecedora para os intervenientes” (Nóvoa *et al.*, 1992: 119).

Neste sentido, toma lugar a mediação não só entre profissionais que asseguram a intervenção incluindo as diferentes configurações de coordenação

interna e/ou externa, assim como entre e com outros/as, nomeadamente parceiros sociais responsáveis pelos diferentes serviços institucionais e público-alvo a quem se dirigem as acções.

A mediação aqui toma um cariz de construção social, na medida em que é produto da capacidade humana e veículo para analisar as situações e tomar decisões que permitem, simultaneamente, aos/as diferentes intervenientes desenvolver e agir em função dos seus interesses. Esta mediação permite colocar em relação os diferentes parceiros, agindo como regulação ao nível inter-individual e mesmo societal, canalizando as energias dos/as protagonistas para outras soluções. Daí o seu papel de articulação e dinamismo, criador de *novas* regras, com margens de manobra imprevisíveis, o que permite a criatividade na forma como se encaram as relações e os problemas. Neste sentido, a mediação capitaliza os conhecimentos teóricos e práticos de todos os intervenientes (Almeida, 2001).

Interessa distinguir, no âmbito das mediações, as que possuem um carácter mais institucional, provenientes de um poder estabelecido, e outras, mais independentes, que resultam das relações estabelecidas entre diferentes actores implicados no mesmo campo de acção, no quotidiano. Uma e outras podem complementar-se, funcionando como produtoras de indicadores essenciais ao desenvolvimento das acções bem sucedidas, num movimento de transfertilidade de saberes (Garcia, 1994).

Em síntese, a constituição de equipas e de redes de parcerias têm como função a valorização das oportunidades que as articulações inter-instituições, inter-serviços e inter-técnicos/as proporcionam, suscitando empenhamentos mútuos, empreendimentos partilhados, recursos compartilhados, conciliando diferentes níveis de participação, assim como a conciliação do planeamento, do local e do global, a negociabilidade e, por fim, a promoção da imaginação e favorecer a redistribuição equitativa dos recursos disponíveis. Esta equidade de recursos disponibilizados na intervenção psicossocial remete para a promoção da igualdade de oportunidades, objectivo central dos projectos onde esta reflexão se enquadra.



## 2 – Metodologia: a procura de sentido

A tradição da investigação em ciências sociais consiste, essencialmente, em estudar e em interagir com as pessoas no seu terreno, através da sua linguagem, sem recorrer a um distanciamento que levaria ao emprego de formas simbólicas e estranhas ao seu meio (Gauthier, 1987, citado por Lessard-Hébert *et al.*, 1994).

No presente estudo beneficiou-se das vantagens dos dois tipos de abordagem: qualitativa e quantitativa que se complementaram (uma mais profunda e restrita e outra mais superficial, mas mais extensa).

Ao recorrer a uma abordagem quantitativa e qualitativa torna-se possível aceder a uma variedade de informações recolhidas em diversos momentos, em situações diversas e com vários informantes-chave, usando uma multiplicidade de fontes de informação.

A extracção de dados da realidade, utilizando conjuntamente as duas abordagens, permitiu a realização de exames cruzados da informação obtida, assim como compreender o sentido dos dados quantitativos com mais profundidade e até, em alguns casos, dar-lhes sentido.

Se, para além de se recolherem dados em extensão, atingindo amostras consideráveis, forem estudadas as pessoas qualitativamente, chega-se a conhecê-las pessoalmente e a experimentar o que elas sentem nas suas lutas quotidianas na sociedade.

Fernand Gauthier adopta a definição do termo “qualitativo” dada por Gerome Kirk e Marc Miller (1986) e sublinha o carácter de proximidade entre o/a investigador/a e os/as participantes na investigação qualitativa centrada na construção de sentido. Esta proximidade manifesta-se tanto no plano físico (o terreno) como no simbólico (a linguagem) (Lessard-Hébert *et al.*, 1994).

A preocupação ao desenvolver este tipo de pesquisa centrou-se na compreensão singular das pessoas, problemas e situações, significando que o objecto estudado foi encarado como uma representação singular da realidade multidimensional e historicamente situada, sendo tratado como tendo um valor intrínseco.

Os métodos qualitativos permitem estudar as pessoas que necessariamente influenciam o modo como “as vemos”. Os métodos quantitativos permitem extrair dados da realidade, possibilitando a realização de exames cruzados dos dados obtidos, assim como recolher/reacabar informação através de fontes diversas, de tal modo que a circulação e a complementaridade metodológica

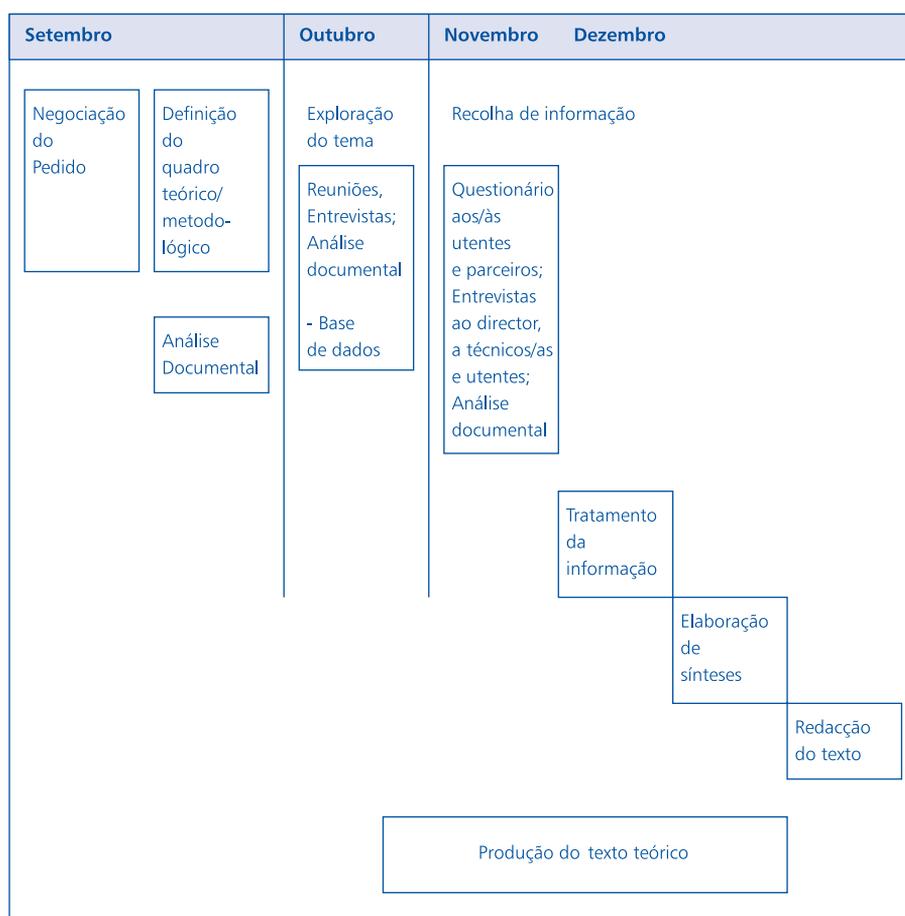
permitam estabelecer processos de exploração em espiral (Serrano, 1990). Compreender a inteligibilidade de um fenómeno implica relegá-lo à totalidade social na qual ele se inscreve e, simultaneamente, estudar as suas múltiplas dimensões. Com esta variedade de informações, proveniente de forças diversas, foi possível cruzar informações e descobrir novos dados.

Procurou-se, com este tipo de abordagem, enfatizar a complexidade das situações e dos problemas.

A dimensão quantitativa deste estudo foi considerada relevante, sendo pensada e integrada num quadro conceptual de investigação compreensiva.

O quadro seguinte explicita o percurso da pesquisa:

Quadro 13 - Cronograma da pesquisa



No início da pesquisa utilizaram-se dois procedimentos: entrevistas em grupo aos/às técnicos/as responsáveis pelo projecto, com o objectivo de os/as

integrar no processo investigativo e recolher informação que permitisse uma compreensão da intervenção e fornecesse dados que pudessem constituir referenciais para a construção dos instrumentos de pesquisa. Recorreu-se ainda à aquisição da informação relevante para análise para enriquecimento dos instrumentos de pesquisa a construir. Transformaram-se, assim, os/as técnicos/as responsáveis directos/as pelo GIO em informantes e elos de ligação-chave deste processo, assim como o director, que acompanhou o processo de pesquisa, integrando a informação recolhida num contexto mais global de compreensão.

Para a equipa de investigação, todos os cenários e pessoas são dignos/as de estudo, ou seja, nenhum aspecto da vida social é demasiado frívolo para ser estudado.

Relativamente à informação, foi mantido o total anonimato e, por isso, nem foram atribuídos códigos, uma vez que seria fácil a sua identificação pela leitura dos diversos testemunhos em confronto.

A metodologia seguida foi da responsabilidade da equipa de estudo, reforçada pelo facto de, ao recorrer-se também a abordagens de natureza qualitativa, as metodologias qualitativas atribuírem aos investigadores a responsabilidade do plano da pesquisa. E nesta perspectiva, Serrano (1990) afirma que a investigação qualitativa é indutiva e, por isso, a investigação seguiu um desenho flexível, delineando-a vagamente. Neste mesmo sentido, foram tidos em conta os alertas de Laplantine (1996), no que diz respeito ao interesse da existência de um plano de partida orientador da pesquisa e ainda a atenção dada à capacidade de adaptação da equipa de investigação no sentido de reorientar a pesquisa à medida que a informação no terreno foi surgindo.

Estes instrumentos de recolha não foram isolados nem autonomizados face ao contexto onde decorreu o estudo. Tanto os questionários como as entrevistas e a análise documental, constituíram um *continuum* articulado que fizeram prosseguir a investigação.

Desta forma, como instrumentos de pesquisa foram utilizados: inquérito por questionário, entrevistas e análise documental.

A análise documental tomou um lugar central logo à partida, porque havia um conjunto de documentação disponível relativamente aos projectos e às acções deles decorrentes que deu a entrada na compreensão do objecto de estudo.

## 2.1 - Inserção da equipa de estudo no contexto organizacional da Kerigma

Foi, deste modo, opção da equipa de estudo desenhar a pesquisa em função das características da organização, criando e (re)construindo, ao longo da pesquisa, todos os instrumentos de recolha da informação, não recorrendo a qualquer guião pré-determinado.

Depois dos primeiros contactos com o Presidente e o Director da Kerigma para clarificar o pedido de pesquisa, encetaram-se as entrevistas em grupo.

Embora fosse intenção da equipa de estudo “estar e perceber” a organização, foi também preocupação interferir o mínimo possível no quotidiano das actividades dos/as técnicos/as. A equipa tinha consciência de que um trabalho deste tipo requer um esforço maior por parte daqueles/as que estão envolvidos nos projectos, isto porque, para além do desempenho regular das suas actividades, teriam também que responder a solicitações inerentes ao desenvolvimento do estudo, para além de ser sempre uma situação em que se é, de certo modo, avaliado/a.

Nas entrevistas com os/as técnicos/as mais directamente ligados aos projectos em estudo foi possível recolher informações que, mais tarde, vieram a ser fundamentais na elaboração dos questionários e entrevistas aos/as utentes e parceiros.

## 2.2 - Do inquérito por questionário à entrevista de aprofundamento

A dimensão quantitativa do estudo constituiu-se de um inquérito por questionário com duas partes: uma primeira parte global, respeitante a tópicos de ordem logística, comum aos sujeitos que passaram por todas as acções dos três projectos em estudo; e uma segunda parte mais específica, em que os sujeitos deveriam responder para cada um dos três principais tipos de intervenção em análise (aconselhamento psicológico/psicossocial, aconselhamento jurídico e intervenção em grupo).

A realização de um questionário alargado ditou, conforme os cânones de investigação (Babbie, 1989), a elaboração de um pré-teste onde foi analisada a redacção, pertinência e extensão das questões e questionário em geral.

Para isso foram convidados/as a participar neste pré-teste alguns/algumas utentes, assumindo um papel importante para a compreensão por parte da equipa de investigação, nomeadamente no que concerne aos aspectos a alterar e dificuldades que poderiam surgir. Relativamente ao tempo de duração do preenchimento, os/as utentes presentes no pré-teste manifestaram a opinião de que era adequado.

Um aspecto realçado pelos/as utentes foi o facto de serem convidados/as a participar e, por isso, motivo de orgulho. Gratificaram-se, ainda, por poderem fazer algo para engrandecer a Kerigma, além de lhes ter proporcionado estar, mais uma vez, com outros/as colegas.

Foi pedida pela equipa de estudo e vinculada pela direcção da Kerigma, através de carta, a presença do conjunto total de utentes envolvidos/as nos projectos para preencherem o questionário. Nessa carta eram dadas algumas indicações sobre o estudo em curso e pedida a presença e participação dos/as utentes.

Foram escolhidos três locais que variaram entre Barcelos, no edifício sede da Kerigma e o "Edifício Galo", em Arcozelo, e em Esposende, nas instalações do Centro de Saúde.

A divisão dos/as utentes entre Barcelos e Esposende relacionou-se com a maior proximidade relativamente às suas residências.

Foram dadas duas alternativas de horário à escolha do/a utente para o preenchimento do questionário. Uma durante o dia e uma no final do dia, para que estes/as pudessem escolher o horário que mais lhes conviesse.

Foram também incorporados, em outros grupos e, conseqüentemente, em outro horário, todos/as aqueles utentes que, por qualquer motivo, não puderam estar presentes no horário pré-estabelecido.

Nos dias e horas respectivos/as, cada grupo de dez utentes foi recebido nos locais referidos por elementos da equipa de estudo, os quais explicaram a sua finalidade e as instruções de preenchimento dos questionários, auxiliando individualmente nesta tarefa.

Na elaboração dos questionários foi tida em conta uma série de aspectos que se relacionaram com a linguagem utilizada, tempo de duração do questionário, apresentação gráfica, aspectos esses que tornassem o preenchimento acessível a todos/as os/as utentes (Hill e Hill, 2000).

Ainda assim, os elementos da equipa mostraram toda a disponibilidade para apoiar no preenchimento e interpretação das questões. A equipa tinha consciência de que nos grupos estavam utentes com dificuldades de leitura e escrita.

Estavam também conscientes que alguns/algumas utentes se encontravam ainda em acompanhamento, pelo que necessitavam de apoio na compreensão dos pedidos.

Em todos os grupos de utentes que participaram no preenchimento, uma grande parte solicitou aos elementos da equipa de estudo apoio na escrita dos questionários e, por vezes, intentaram diálogos no sentido de se recordarem das situações em que estiveram envolvidos/as. Estes comportamentos já tinham sido antecipados pela equipa de estudo, daí se terem organizado em pequenas equipas para poderem atender às necessidades que surgissem.

Foram enviadas cartas a 583 utentes para comparecerem e responderem aos questionários.

Foram recolhidos 141 questionários globais que, em conjunto com os específicos, foram considerados válidos, portanto, considerando-se esse número o de sujeitos. A amostra representa 24,2% da população total, sendo representativa (Hill e Hill, 2000).

No momento da administração dos questionários as pessoas, mais ou menos discretamente, foram identificadas de forma a ser possível emparelhar os dados de descrição demográfica e de intervenção registados na Kerigma, com as respostas aos questionários. Este procedimento não causou, em nenhum momento, problemas aos elementos da equipa de investigação e da Kerigma que estiveram envolvidos na administração do questionário. Os/as utentes que participaram do estudo não estranharam ter-se-lhes perguntado o nome e, em muitos casos, escreveram-no no próprio questionário.

O tratamento da informação recolhida foi de carácter descritivo: análise de frequências e tabelas de contingência (Green e d´Oliveira, 1989).

Nesta abordagem, as análises realizadas basearam-se na junção dos dados demográficos fornecidos pela Kerigma (quadros em ficheiros *Microsoft Excel*) com os dados dos questionários (introduzidos no programa de tratamento estatístico *Statistical Program for Social Sciences – SPSS*). Em primeiro lugar, aglutinaram-se os registos dos sujeitos dos três projectos em estudo, ordenaram-se por ordem alfabética e, sem perder informação, eliminaram-se os sujeitos repetidos entre projectos, de forma a ficar com uma listagem única.

Os sujeitos que tinham respondido ao questionário foram identificados e retirados dessa listagem única. Os dados do ficheiro *Microsoft Excel* foi, depois, importados para o SPSS. Posteriormente foram solicitadas à Kerigma mais informações de carácter demográfico e descritivo das intervenções de que os sujeitos foram alvo e incorporados no global de dados, também de forma emparelhada, para enriquecer a informação e os cruzamentos possíveis.

Apesar de os sujeitos terem sido identificados, as respostas foram mantidas no anonimato pela equipa de investigação.

A análise de dados baseia-se na estatística descritiva, isto é, frequências e tabelas de contingência. A apresentação dos dados será realizada à medida que for sendo pertinente no relatório que se apresenta, usando gráficos e quadros, dependendo do que for mais adequado a cada caso para favorecer a sua compreensão.

No final do preenchimento dos questionários foi solicitada a um/a utente de cada grupo a participação numa entrevista de aprofundamento ao questionário.

Esta forma aleatória de selecção contou, da parte dos/as utentes, com o seu voluntarismo. Muitos/as utentes argumentaram a sua disponibilidade com base em alguns aspectos a que os/as próprios/as se referiram, tais como: a sua disponibilidade para qualquer pedido da Kerigma, a possibilidade de se manifestarem em termos orais, de diálogo sobre as questões levantadas no questionário, a disponibilidade de tempo para além do previsto e o reconhecimento da utilidade do seu depoimento para o estudo em causa.

Desta forma, foram realizadas 17 entrevistas de aprofundamento, de acordo com um guião pré-definido decorrente do questionário.

O objectivo destas entrevistas prendeu-se com uma recolha de informação de natureza qualitativa em que eram questionados aspectos de maior desenvolvimento e que compreendiam um diálogo mais compreensivo das situações em estudo.

Este material de natureza qualitativa teria, posteriormente, um tratamento individualizado e específico. Nesta abordagem qualitativa, a técnica utilizada no tratamento foi a "Análise de Conteúdo" (Bardin, 1979), recorrendo-se a "Quadros de Análise" com base no "Tipo ideal" (De Bruyne, Herman & Schoutheete, 1991), criados por singularidades apreciáveis sob o ponto de vista da problemática em estudo.

## 2.3 - Dos casos de sucesso aos depoimentos de utentes em arquivo

Se no caso das entrevistas de aprofundamento a selecção dos sujeitos foi aleatória, nas situações dos/as utentes como sendo considerados casos de sucesso e nos depoimentos de utentes em arquivo, a selecção foi previamente sinalizada, num total de 39 sujeitos.

Dos/as utentes que têm participado nas actividades da Kerigma, pôde identificar-se um conjunto de situações que, segundo a perspectiva dos/as próprios/as utentes, manifestam sinais de ter ultrapassado os problemas que os/as tinham trazido a esta instituição.

Desses casos, a que se pode associar uma intervenção de natureza bem sucedida, foram seleccionados 10, tendo tido como critério: a diversidade de problemas manifestados à chegada à Kerigma, o tipo de acompanhamento e as manifestações que vão no sentido da resolução dos problemas.

Assim, realizaram-se 10 entrevistas, em que foi possível conhecer o passado e presente e determinar até que ponto a progressiva resolução dos problemas passou pela intervenção dos serviços da Kerigma.

Para além destes casos identificados como de sucesso, em que foi possível aplicar um guião de entrevista elaborado pela equipa de estudo com esse mesmo fim, foram ainda analisados 12 depoimentos de utentes que permaneciam em arquivo na Kerigma e que não tinham sido ainda alvo de qualquer intervenção.

## 2.4 - Os parceiros

Constituiu também parte da recolha de informação para este estudo a opinião das entidades parceiras da Kerigma. Neste sentido, a pesquisa foi apresentada pela equipa de estudo durante uma reunião do Núcleo Local de Inserção que decorreu nas instalações da Kerigma. Foram feitas algumas considerações gerais sobre a importância da participação dos parceiros neste estudo e convidados a manifestarem a sua opinião acerca de um conjunto de questões. Foi entregue a cada representante das entidades parceiras presente na reunião um guião de inquérito de questões abertas e entregue directamente por uma técnica do projecto a outros, num total de 17 e dos quais se obtiveram resposta de 16.

O material recolhido foi analisado e incorporado no estudo em pontos específicos, mostrando a perspectiva destes/as representantes acerca dos aspectos abordados.

## 2.5 - Documentos

Recorreu-se também à análise de um conjunto de informações que estavam reunidas em Relatórios dos Projectos: *Percursos no Feminino*, *Ser Igual na (In)Diferença* e *Rumo à Igualdade*.

Foram também analisadas as publicações, “Percursos no Feminino – Ser Mulher no Baixo Cávado”, “Vidas... no feminino” e “Assimetrias de Género e Classe: O Caso das Empresas de Barcelos” e, ainda, arquivos de registos e documentos diversos relacionados com a intervenção do GIO e funcionamento da Kerigma.

Teve-se, também, acesso a variados documentos em suporte informático, tais como a Base de Dados dos/as utentes e sua intervenção nos diferentes projectos.

Esta informação, para além da sua mobilização para o estudo, constituiu-se como um importante elemento de compreensão das dinâmicas da organização e, por essa razão, instrumento estruturante da pesquisa.

Em forma escrita, foram também analisados alguns depoimentos complementares às entrevistas do director e dos/as técnicos/as da Kerigma solicitados pela equipa do estudo.

Os quadros seguintes sintetizam o desenvolvimento metodológico da pesquisa.

Neste primeiro quadro-síntese são também apresentados os instrumentos que foram utilizados na abordagem aos/as utentes e respectivos objectivos.

**Quadro 14 - Intervenientes/utentes, instrumentos e objectivos**

Intervenientes	Instrumento	Objectivo
Utentes	Questionário - pré-teste – 6	Testar os guiões de questionário a aplicar aos/as utentes
	Inquérito por questionário - 141	Recolher informações de natureza quantitativa
	Entrevista de aprofundamento A – 17	Recolher informações qualitativas relativas a situações específicas – selecção aleatória
	Entrevista de aprofundamento B -(casos de sucesso) – 10	Recolher informações qualitativas relativas a situações específicas – selecção de sujeitos/participantes sinalizados
	Análise documental – entrevistas em arquivo – 12	Mobilizar informação anteriormente recolhida e integrá-la no estudo
	Entrevista acompanhada de gravação vídeo – 5	Recolher informações de situações específicas – selecção de sujeitos/participantes sinalizados como casos de sucesso (para utilização posterior)

No quadro-síntese seguinte é possível verificar o conjunto de técnicos/as abordados, assim como os instrumentos e objectivos que estiveram na origem da sua utilização.

**Quadro 15 - Intervenientes, instrumentos e objectivos**

Intervenientes		Instrumento	Objectivo
Técnicos/as	Conjunto de técnicos/as da Kerigma	Reunião Entrevista exploratória	Integrar a equipa de pesquisa na Organização/Kerigma  Conhecer, de uma forma geral, as actividades da Kerigma
	Técnicos/as directamente ligados ao desenvolvimento do Projecto	Entrevistas em grupo	Aprofundar o conhecimento geral sobre o desenvolvimento dos projectos no passado  Aprofundar o conhecimento geral dos projectos da Kerigma  Recolher indicações para a elaboração dos guiões dos questionários aos/às utentes e parceiros  Recolher indicações para a elaboração do guião das entrevistas aos/às utentes e técnicos/as  Recolher indicações para a elaboração da informação transversal ao estudo
	Técnica directamente ligado ao Aconselhamento Jurídico	Entrevista	Aprofundar o conhecimento das actividades do projecto em áreas específicas
Supervisor	Supervisor	Entrevista	Aprofundar o conhecimento da actividade de supervisão
Direcção	Director da Kerigma	Entrevistas em profundidade	Compreender a realidade organizacional

No que se refere às instituições parceiras neste projecto, a síntese é apresentada de seguida:

**Quadro 16 - Intervenientes/parceiros, instrumentos e objectivos**

Intervenientes		Instrumento	Objectivo
Parceiros	Conjunto de parceiros que respondeu – 16	Questionário de resposta aberta	Recolher informação relativa a situações específicas para tratamento qualitativo

Foi também analisado um conjunto de documentos relativos a relatórios, depoimentos e aspectos não desenvolvidos durante as entrevistas.

**Quadro 17 - Instrumentos/análise documental e objectivos**

Instrumento		Objectivo	
Documentos	Relatórios dos projectos - Percursos no Feminino, Ser Igual na (In)Diferença e Rumo à Igualdade	Análise documental	Recolher informação relativa a situações específicas para tratamento qualitativo
	Depoimentos de utentes em arquivo da Kerigma – 16	Análise documental	Recolher informação relativa a situações específicas para tratamento qualitativo
	Textos dos/as técnicos/as solicitados pela equipa de estudo – 2 técnicos/as e o Director	Análise documental	Esclarecer situações não abordadas nas entrevistas

Face à metodologia adoptada, apontam-se no quadro seguinte, alguns aspectos que facilitaram e que dificultaram o estudo.

**Quadro 18 - Aspectos positivos e limitações da recolha da informação**

<b>Positivos</b>
Disponibilidade de número significativo de utentes para um trabalho em profundidade
A forma colaborativa dos/as utentes seleccionados/as na discussão do pré-teste
Adesão por parte dos/as utentes para a participação nas entrevistas de aprofundamento
Disponibilidade da direcção da Kerigma e técnicos/as no atendimento célere dos pedidos solicitados durante a pesquisa
<b>Limitações</b>
Período de tempo curto face à quantidade e qualidade de dados recolhidos e seu interesse para aprofundamento
O entendimento da natureza do estudo e as respostas por parte dos alguns/algumas intervenientes: ausência/disponibilidade, nível de implicação, tipo de respostas dadas
Dificuldades manifestadas pelos/as utentes ao nível da possibilidade de entendimento das questões que lhes eram colocadas devido ao seu estado emocional
Base de dados sobre os/as utentes disponível: estava disponível apenas em função de cada projecto

Tendo em conta a diversidade de fontes de informação a que a equipa de estudo recorreu, o número de utentes contactados/as, foi recolhida informação relevante e representativa da realidade, do funcionamento da Kerigma, das práticas subjacentes à intervenção e do(s) impacto(s) daí resultantes.

Os pontos seguintes resultam da análise dessa informação e revelam os dados obtidos.

### 3. Utentes: sobre o processo e efeitos das intervenções nas suas vidas

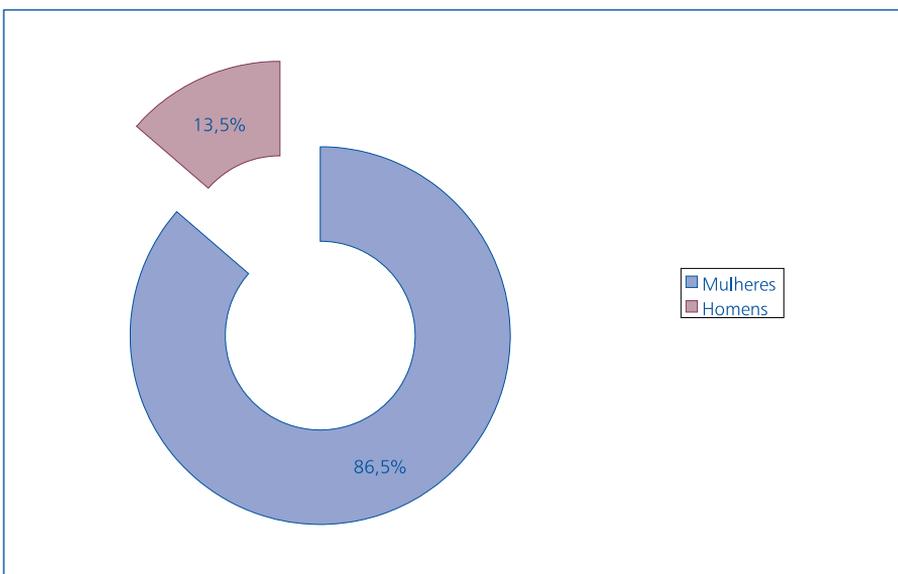
O conjunto de dados que se apresenta resulta da recolha de informação através da aplicação de um questionário, das entrevistas realizadas aos/às utentes na sequência da aplicação desses questionários, tendo por objectivo o aprofundamento de algumas questões e, ainda, das entrevistas realizadas aos casos de sucesso sinalizados pela Kerigma.

Os resultados que a seguir se apresentam decorrem da análise realizada aos dados recolhidos. A organização do texto reflecte as categorias que emergiram dessa análise e que permitem estruturar e atribuir sentido à informação.

#### 3.1 - Caracterização da amostra em estudo

O estudo quantitativo é baseado nas respostas de 141 sujeitos que são, na sua grande maioria, mulheres, conforme se pode ver na figura seguinte. A proporção entre os dois géneros é semelhante à população global (mulheres - 83,5%; homens - 16,5%, quadro 1 - Caracterização da população abrangida: grupo etário (%), pp. 35).

Figura 2 - Distribuição do número de sujeitos da amostra por sexos (%)

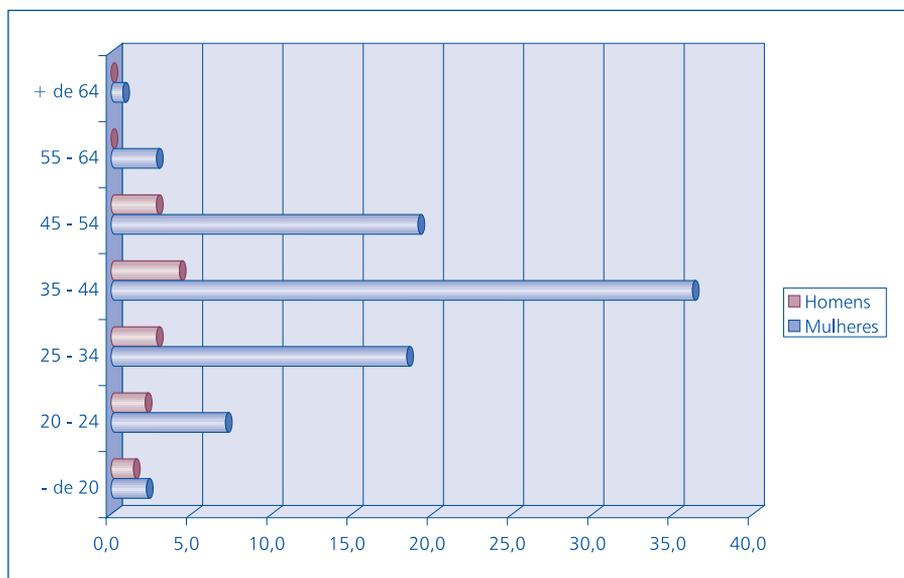


O quadro 19 e figura 3 mostram a distribuição por níveis etários. Destaca-se a faixa dos 35 aos 44 anos que constitui 40,4% da amostra. A população global da Kerigma neste nível etário corresponde a 29%, a par com o nível etário dos 25 aos 34 anos. Não obstante o número de sujeitos em estudo ser significativo relativamente à população, do ponto de vista da idade, não há uma correspondência evidente. A população da amostra é mais idosa (média = 37,75 anos, moda = 37 anos, desvio padrão = 10,4).

Quadro 19 - Níveis etários dos sujeitos da amostra, por sexo (%)

	- de 20	20 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	+ de 64	Total
Mulheres	2,1	7,1	18,4	36,2	19,1	2,8	0,7	86,4
Homens	1,4	2,1	2,8	4,2	2,8	0,0	0,0	13,3
Total	3,5	9,2	21,3	40,4	22,0	2,8	0,7	100,0

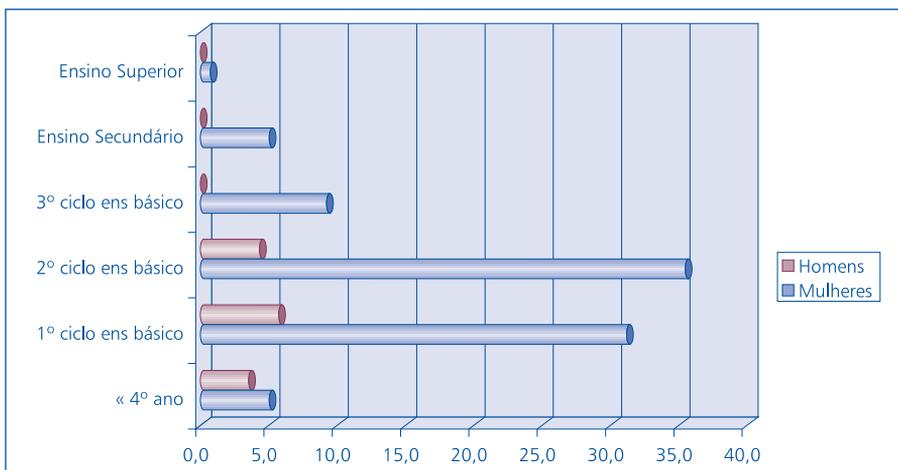
Figura 3 - Níveis etários dos sujeitos da amostra, por sexo (%)



No que se refere às habilitações literárias, os sujeitos distribuem-se de acordo com o quadro e figura seguintes. Destacam-se os níveis do 2º e 1º ciclo do ensino básico. A proporcionalidade da distribuição dos sujeitos da amostra é semelhante à população em estudo, conforme se pode ver no quadro 2 - Caracterização da população abrangida: habilitações literárias (%) pp. 35.

**Quadro 20 - Habilitações literárias dos sujeitos da amostra, por sexo (%)**

	« 4º ano	1º ciclo	2º ciclo	3º ciclo	Ensino Secundário	Ensino Superior	Total
Mulheres	5,0	31,2	35,5	9,2	5,0	0,7	86,6
Homens	3,5	5,7	4,3	0,0	0,0	0,0	13,5
Total	5,0	34,8	40,4	13,5	5,7	0,7	100,0

**Figura 4 - Habilitações literárias dos sujeitos da amostra, por sexo (%)**


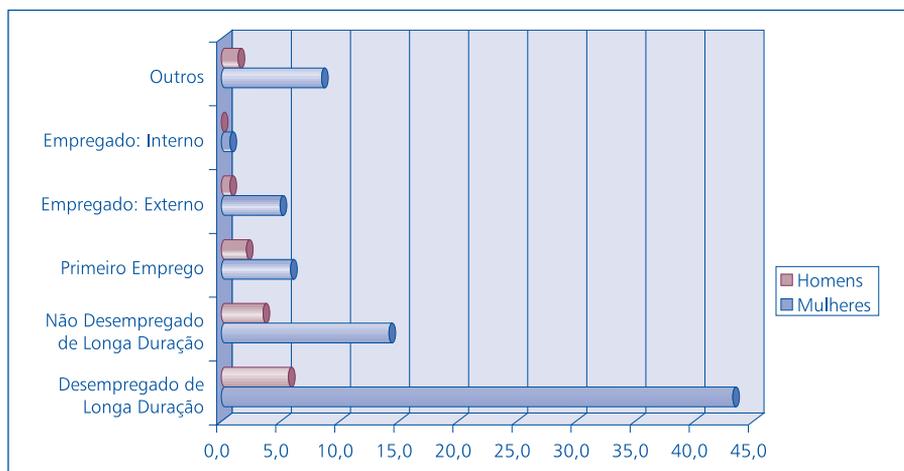
A situação face ao emprego dos sujeitos da amostra está representada no quadro e na figura seguintes. Percebe-se que a maior parte dos/as utentes estão desempregados/as, seja há menos ou mais de um ano (48, 9% e 17,7%, respectivamente). Cerca de 16,3% da amostra está empregada (fora ou na empresa de inserção da Kerigma: 15,6% e 0,7%, respectivamente). Mais uma vez, na proporcionalidade entre as categorias da situação face ao emprego, a amostra é semelhante à encontrada na população global (quadro 21 - Caracterização da população abrangida: situação face ao emprego (%), pp. 35).

**Quadro 21 - Aspectos gerais da situação dos sujeitos da amostra face ao emprego, por sexo (%)**

	DLD	NLDL	1º emprego	Empregado: Externo	Empregado: Interno	Outros	Total
Mulheres	43,3	14,2	5,7	5,0	0,7	8,5	77,4
Homens	5,7	3,5	2,1	0,7	0,0	1,4	13,4
Total	48,9	17,7	7,1	15,6	0,7	9,9	100,0

**Legenda:** DLD – Desempregado/a de Longa Duração; NLDL – Não Desempregado/a de Longa Duração; 1º Emprego – Desempregado/a à procura do 1º emprego; Empregado/a Externo – a trabalhar fora da Kerigma; Empregado/o Interno – a trabalhar na empresa de inserção da Kerigma: Higienização e Conforto; Outros – reformados/as, estudantes, não disponíveis no mercado de emprego.

**Figura 5 - Aspectos gerais da situação dos sujeitos da amostra face ao emprego, por sexo (%)**



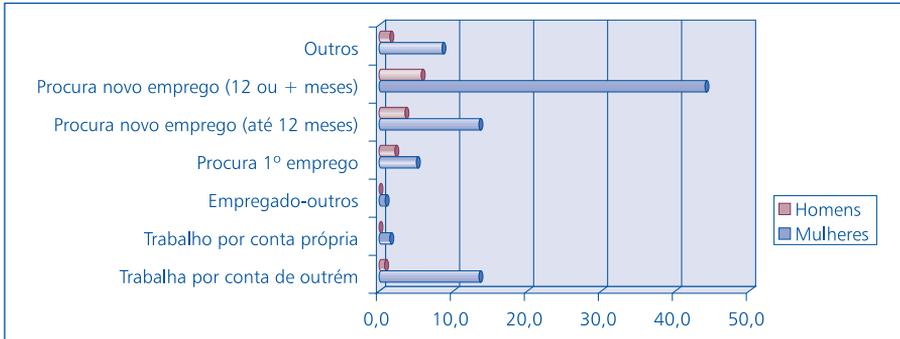
Relativamente aos sujeitos da amostra, foi possível caracterizar a situação face ao emprego de forma mais específica. O quadro e a figura seguintes ilustram essa especificidade.

Ressalta que grande parte dos sujeitos estão desempregados. Conseguem-se identificar as características dos indivíduos empregados: a maior parte trabalha para outros, apenas mulheres são empresárias e ainda há um caso que trabalha numa empresa de inserção. Os números dão conta de que, entre as pessoas empregadas são, na sua maioria, mulheres. Apesar de a amostra contar com muito menos homens, a proporcionalidade ditaria que houvesse mais emprego entre os utentes do sexo masculino.

**Quadro 22 - Aspectos específicos da situação dos sujeitos da amostra face ao emprego, por sexo (%)**

	Trab. conta de outrém	Trab. conta própria	Empreg. outro	Procura 1º emprego	Procura novo emp. (até 12 meses)	Procura novo emp. (mais 12 meses)	Outros	Total
Mulheres	13,5	1,4	0,7	5,0	13,5	44,0	8,5	86,6
Homens	0,7	0,0	0,0	2,1	3,5	5,7	1,4	13,4
Total	14,2	1,4	0,7	7,1	17,0	49,6	9,9	100,0

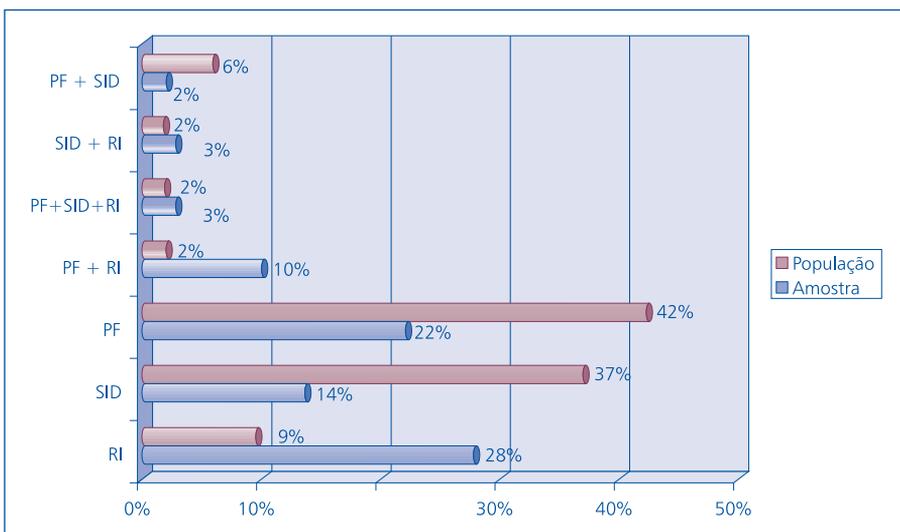
**Figura 6 - Aspectos específicos da situação dos sujeitos da amostra face ao emprego, por sexo (%)**



O que sai realçado é o facto de a maior parte dos sujeitos da amostra, e da população do GIO, ter beneficiado de intervenção na Kerigma em apenas um projecto, conforme se pode ver na figura 7.

De entre os/as utentes que estiveram em mais de um projecto, a combinação mais numerosa representa 10% da amostra e refere-se aos projectos “Percurso no Feminino” e “Rumo à Igualdade”. Estes são, cronologicamente, o primeiro e o terceiro projectos, respectivamente. Portanto, terminaram a sua intervenção, numa primeira fase, e depois regressaram. Este volume de pessoas na amostra, não tem correspondência com a proporcionalidade da população global do GIO. Compreende-se a sua comparência na resposta ao inquérito dado terem estado a beneficiar da intervenção da Kerigma no último projecto e ser mais fácil a sua mobilização do que outros/as que terminaram a relação com a Kerigma “há mais tempo”.

**Figura 7 - Projectos em que os sujeitos da amostra estiveram inseridos (%)**



**Legenda:** PF – Percursos no Feminino; SID – Ser Igual na (In)Diferença; RI – Rumo à Igualdade

As outras combinações possíveis (são os projectos na sua sequência temporal) são muito pouco representativas, dando conta de que há um processo que termina e que, porventura, poderá ser necessário retomar mais tarde. Seria, portanto, interessante ver a evolução dos problemas do primeiro para o segundo momento de procura da Kerigma.

Globalmente pode-se dizer que a amostra é representativa relativamente à população, não só em número, mas também nos principais estratos de caracterização, exceptuando-se apenas a sua distribuição etária.

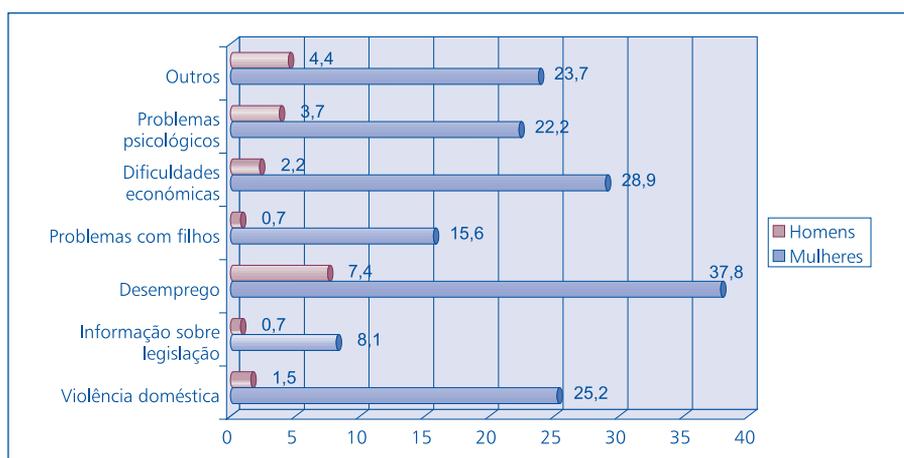
### 3.2 - Os problemas dos/as utentes

Procuram esclarecer-se, neste ponto, os problemas que os/as utentes evidenciaram quando procuraram ou foram encaminhados para a Kerigma.

Numa primeira abordagem a esta questão, os/as utentes que responderam ao questionário referiram como motivos que os fizeram dirigir-se à Kerigma os que constam na figura seguinte.

Cada utente referiu, em média, 1.8 motivos, isto é, enunciaram a existência de mais do que um problema.

Figura 8 - Tipos de problema que trouxeram os/as utentes à Kerigma, por sexo (%)



Conforme a figura 8, os principais problemas dos/as utentes são o desemprego (sejam mulheres ou homens), seguido de dificuldades económicas, outros (toxicodependência, alcoolismo, problemas conjugais, entre outros), violência doméstica e problemas psicológicos.

Dada a importância da temática da igualdade de oportunidades entre homens e mulheres que estes projectos prevêem, o âmbito do atendimento do GIO foi para além da violência doméstica, tendo actuado também sobre as questões da inserção sócio-profissional, que se revelou a questão mais premente entre a população de utentes.

Dos dados recolhidos observa-se que dos 141 respondentes apenas 15% (21 pessoas) está/estava a beneficiar do Rendimento Social de Inserção. No total da população que passou pelos três projectos, 12% (das 583 pessoas) beneficia desse apoio, pelo que, neste domínio, a amostra é similar à população total.

Constata-se que os/as utentes que responderam ao questionário não se atribuíram muito mais dificuldades económicas (17%) do que o número de casos que usufrui do Rendimento Social de Inserção (12%).

Verifica-se que, não obstante o procedimento experimental (as pessoas tiveram que se deslocar à Kerigma para responder ao questionário), compareceram pessoas representativas do estrato de rendimentos mais baixos em número similar à população total, o que confere solidez aos dados obtidos.

### 3.2.1 - Análise dos/as utentes seleccionados/as aleatoriamente

Na sequência da aplicação dos questionários aos 141 utentes que constituíram a amostra, cada equipa de investigação deu seguimento à conversa encetada com os/as utentes que, naturalmente, continuaram a falar sobre os seus problemas. A um conjunto de 17 pessoas, seleccionadas aleatoriamente, foram colocadas três questões para aprofundamento, decorrentes da aplicação do questionário inicial.

As questões colocadas relacionaram-se com a melhor explicitação dos seus problemas, o que mais apreciaram na intervenção da Kerigma e os efeitos das acções nas suas vidas.

Dos vários depoimentos dados pelos/as utentes transcrevem-se os problemas-tipo, conforme se apresenta:

- *"(...) não tenho emprego e sinto dificuldades em arranjar trabalho (...)"*;
- *"(...) tenho dificuldades económicas (...)"*;
- *"(...) tenho dificuldades de integração no país (...)"*;
- *"(...) tenho problemas familiares (...)"*;
- *"(...) sou vítima de violência doméstica (...)"*;
- *"(...) tenho problemas psicológicos (...)"*;
- *"(...) sofri um acidente de viação (...)"*;
- *"(...) não tenho informação sobre as leis e não sei o que devo fazer (...)"*.

Estes/as utentes situam basicamente os seus problemas na situação face ao trabalho e, particularmente, nas condições de inserção sócio-profissional.

Relativamente à situação de emprego, os/as utentes abordados/as estavam, em grande parte, desempregados/as, outros/as apresentavam uma situação de precariedade económica, outros/as ainda estavam numa situação de violência doméstica e os/as restantes apresentavam dificuldades de relacionamento familiar, problemas psicológicos e défices de escolaridade.

São destacados os seguintes problemas, de acordo com o quadro seguinte:

**Quadro 23 - O problema: aspectos destacados**



Estes problemas encontram-se, na maioria dos casos apresentados, associados a outros, revelando a complexidade de cada situação e reforçando a ideia de que estas pessoas congregam em si um conjunto de dificuldades que as torna vulneráveis face à capacidade de, por si sós, resolverem os seus problemas. Deste modo, podem levantar-se aqui duas questões fulcrais em torno das quais será importante reflectir: onde começam e acabam os problemas de cada utente? Será o desemprego o centro dos problemas?

### 3.2.2 - Análise de alguns casos de sucesso

Dos casos de sucesso estudados, os problemas que levaram estas pessoas a recorrer à Kerigma, embora estejam centrados nas questões relacionadas com o desemprego e a violência doméstica, conjugam-se com outros, cumulativa-

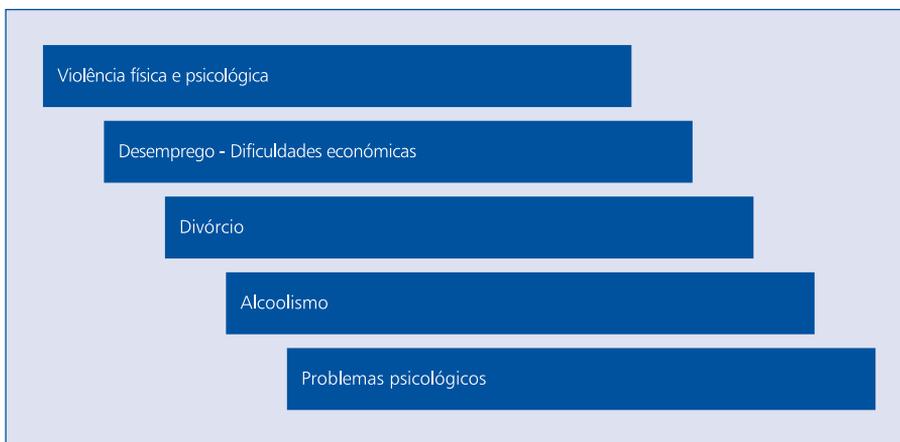
mente, ou decorrem deles. O desemprego desencadeia fundamentalmente situações de precariedade económica dos/as utentes e a violência doméstica provoca basicamente problemas psicológicos.

Dos vários depoimentos dos/as utentes transcrevem-se os problemas-tipo, conforme se apresenta:

- “(...) era vítima de violência doméstica (...)”;
- “(...) não tinha emprego (...)”;
- “(...) estava com um problema de divórcio (...)”;
- “(...) tinha um problema com o álcool (...)”;
- “(...) estava com problemas psicológicos derivados a uma doença (...)”;
- “(...) estava com problemas psicológicos e tive uma depressão (...)”;
- “(...) era vítima de violência psicológica e também de violência física (...)”.

Do conjunto dos casos estudados em profundidade destacam-se:

**Quadro 24 - O problema: aspectos destacados**



Embora existam outras instituições públicas vocacionadas para atender este conjunto de problemas, os/as utentes são alvo de intervenção parcelar, uma vez que as instituições têm por objectivo áreas de intervenção com limites definidos. Pode referir-se, a título de exemplo, entidades como os Centros de Saúde, o Instituto do Emprego e Formação Profissional, os Centros da Área Educativa, os Centros de Formação, a Comissão para a Igualdade para os Direitos das Mulheres e a Segurança Social.

A intervenção, justaposta, parcelar, isolada e de natureza curativa, é ainda, nos dias de hoje, um paradigma instalado, apesar da tentativa de introduzir

modelos de intervenção em torno de redes de técnicos/as e serviços, que procuram, através de reuniões periódicas, fazer convergir a sua acção em torno dos casos concretos dos/as utentes.

Se se situarem os problemas em torno do desemprego, da violência doméstica, dos problemas psicológicos, económicos e de escolaridade, compreende-se que, claramente, por detrás destes estão organismos públicos de natureza diferente e diferenciados, que têm uma relação estreita com a natureza dos problemas.

A Kerigma surge como uma instituição que, apesar das suas limitações, procura, no seu modelo de intervenção, considerar o/a utente nos seus múltiplos problemas.

No que se refere ao desemprego e como o estudo dos casos de sucesso incidiu em grande parte sobre mulheres (apenas um homem em que, por acaso, o problema de desemprego não era central), estes projectos de promoção de igualdade de oportunidades alertam para a desigualdade de oportunidades face ao emprego por parte das mulheres. Principalmente, revela claramente que em função de situações de vulnerabilidade, pressão familiar e de baixa escolaridade, as mulheres aqui abordadas estavam desempregadas, tinham um emprego precário ou pontual, tendo muita dificuldade em encontrar os meios necessários para ultrapassar esta situação com sucesso. Mesmo considerando que até algumas delas conseguiram emprego, estas revelaram que a situação face ao emprego é ainda frágil e/ou precária.

Face à especificidade dos problemas expressos pelos/as utentes, são de salientar os problemas de violência doméstica (física e psicológica), uma vez que ocupam um lugar de destaque, pelo seu número e consequências na aglutinação de outros problemas recorrentes, o que reafirma a pertinência da problemática em estudo/intervenção, ou seja, a promoção de igualdade de oportunidades na sua vertente género.

### 3.3 - Manifestações do problema

Os problemas apontados pelos/as utentes têm configurações diferentes, cujas manifestações dão conta da forma como cada um/a deles/delas o(s) sente e é capaz de expressá-lo(s).

### 3.3.1 - Análise dos/as utentes seleccionados/as aleatoriamente

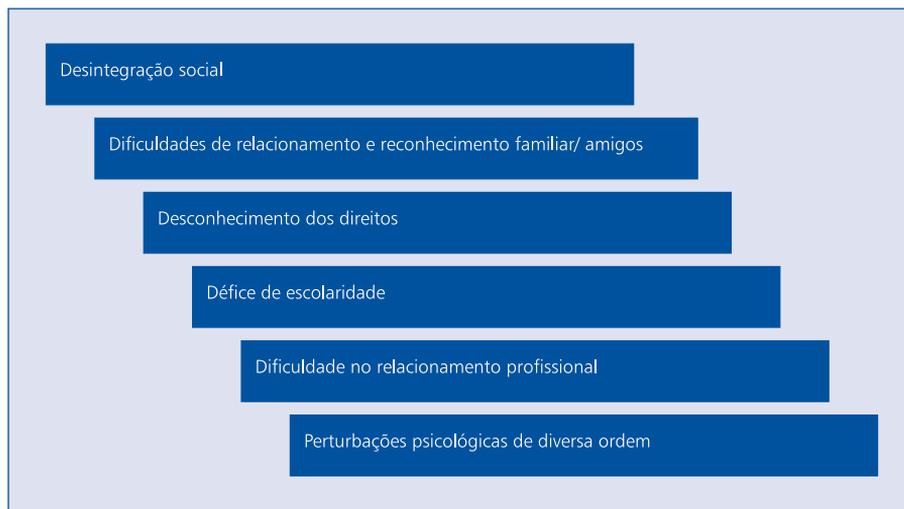
A manifestação dos problemas, como se pode depreender pelas situações apresentadas, situam-se ao nível psicossocial, congregando diferentes tipos de dificuldades: económicas, de desemprego e inserção sócio-profissional, integração social e cultural, de relacionamento familiar e violência doméstica, défices de escolaridade e perturbações psicológicas.

Dos vários depoimentos prestados pelos/as utentes transcrevem-se algumas manifestações do problema-tipo:

- *"(...) estou sem emprego (...)"*;
- *"(...) tenho dificuldades económicas (...)"*;
- *"(...) não domino a língua portuguesa (...)"*;
- *"(...) não tenho a escola básica (...)"*;
- *"(...) não tenho relações com outros (...)"*;
- *"(...) não consigo adaptar-me a esta cultura (...)"*;
- *"(...) tenho dificuldades em relacionar-me com outros (...)"*;
- *"(...) sinto uma certa solidão (...)"*;
- *"(...) tenho problemas com os meus filhos (...)"*;
- *"(...) não consigo a regulação do poder paternal (...)"*;
- *"(...) tenho perturbações psíquicas (...)"*;
- *"(...) os meus filhos reagiram mal quando pedi a separação (...)"*;
- *"(...) tenho dificuldades no relacionamento com outros: em casa, com colegas e vizinhos, e até mesmo no trabalho (...)"*;
- *"(...) tenho problemas de divórcio (...)"*;
- *"(...) perdi os meus amigos (...)"*;
- *"(...) tenho limitações na actividade profissional (...)"*.

Apresenta-se uma síntese das manifestações dos problemas que se destacaram do discurso dos/as utentes abordados.

Quadro 25 - Manifestações do problema: aspectos destacados



Para melhor compreensão e aprofundamento da problemática em análise, dá-se voz aos/às utentes e, assim, tornam-se evidentes as manifestações dos seus problemas, a forma como os sentem e a complexidade de que se revestem.

No que respeita às dificuldades económicas, um dos utentes referiu que “estava com problemas de falta de dinheiro”.

Ao nível da inserção sócio-profissional, foi referido que “tinha necessidade de formação profissional na minha área”.

Ao nível da desintegração social e cultural, uma utente referiu claramente “não me integrava socialmente e culturalmente depois de regressar de outro país, queria voltar”.

Ao nível do relacionamento familiar e violência doméstica, foram várias as manifestações dos problemas apontados, destacando-se alguns deles, como por exemplo: “estava muito nervosa e com dificuldades de relacionamento na família”, “tinha problemas com o meu marido e ele ficava com o dinheiro do meu vencimento” e ainda foi referido “não sabia os meus direitos, nem conduzir o processo e preencher os papéis para o tribunal”.

Os défices de escolaridade andam associados a alguns dos problemas que os/as utentes manifestaram, como, por exemplo, dominar a leitura e a escrita e ser capaz de preencher documentos. Durante as entrevistas (e ao longo do preenchimento dos questionários) foi notório e dominante, percebendo-se que algumas pessoas ficavam numa situação de desconforto perante a dificuldade de acompanharem o raciocínio e de exporem as suas ideias com

clareza, assim como a dificuldade de articular a compreensão com a escrita, situação que uma utente muito bem expressou “estou insegura, precisava de ter mais estudos”.

As manifestações relacionadas com as perturbações psicológicas, ao longo das entrevistas, foram referidas por muitos/as utentes, mas alguns/algumas deles/as já se referiam a essas dificuldades no passado. Pode constatar-se essa evolução no discurso de uma das utentes que afirmou que quando chegou à Kerigma “não tinha vontade de me arranjar, de me vestir, nem gosto pela vida”.

Constatam-se ainda, com evidência, as manifestações relacionadas com a relação com os outros, nomeadamente o isolamento e a dificuldade de relacionamento, no trabalho e no seio da família, assim como ao nível das relações de vizinhança e de estabelecimento de relações de amizade.

Através dos testemunhos de muitas das manifestações apresentadas pelos/as utentes, sobressaem as dificuldades de relacionamento a vários níveis e de isolamento, como se pode perceber pela afirmação de uma utente: “sou muito envergonhada, tenho dificuldades em falar com os outros e com os meus pais”. Estas dificuldades de relacionamento estendem-se também ao campo profissional, como foi o caso em que um utente refere “tenho dificuldades no trato com as pessoas e no trabalho”.

O isolamento e a necessidade de falar com outros também foram bastante mencionados nas entrevistas e os/as utentes fizeram, em concreto, referência à Kerigma e ao atendimento como espaços onde “posso falar dos meus problemas” e “aqui fiz amizades, que ainda hoje nos visitamos”.

Isolaram-se e agruparam-se diferentes tipos de manifestações para permitir compreender a extensão e diversidade dos problemas, mas muitas das situações apresentadas conjugam diferentes tipos de dificuldades, o que claramente se compreende através de dois testemunhos, como sejam: “estava sozinha, sem emprego, sem reconhecimento por parte da família” e “devido ao divórcio, não tinha dinheiro, amigos nem trabalho”.

Os testemunhos, na sua maioria, foram atravessados por uma postura que, ao referirem-se ao passado recente, revelavam uma dificuldade relacionada com a imagem de si. Entre várias expressões destaca-se uma pela sua clareza: “não tinha auto-estima”. Outros/as ainda, encarando de uma forma mais global a sua situação, afirmaram que se encontravam desorientados/as, sem ânimo para prosseguir, lutando contra as dificuldades que consideravam serem muitas e de difícil resolução.

### 3.3.2 - Análise de alguns casos de sucesso

De entre as manifestações do problema reveladas pelos/as utentes entrevistados/as, salienta-se a desorganização pessoal e profissional, os défices de escolaridade e, particularmente neste campo, as questões da leitura e interpretação dos textos (analfabetismo funcional) e ainda a violência doméstica e o desemprego.

Os problemas de emprego e inserção sócio-profissional são equacionados pelos/as utentes sob configurações que oscilam entre deficiências ao nível da formação e da realização profissional e a necessidade de arranjar um emprego - "tenho necessidade de um emprego", "perdi o meu negócio" - e surgem associados a problemas económicos, admitindo-se que, por exemplo, contraíram dívidas.

Outras manifestações parecem emergir como decorrentes dos problemas anteriores, como sejam as relações problemáticas, a falta de poder das mulheres nas relações familiares e profissionais, as dificuldades psicológicas que se manifestam no estabelecimento de relações interpessoais, na dificuldade em dormir, em se aceitar tal como se é, enfim, em manifestações depressivas.

A expressão dos problemas relacionados com as relações inter-pessoais, as relações familiares problemáticas e as de violência doméstica, parecem constituir manifestações em torno de um quadro psicológico traduzido num conjunto de dificuldades, como por exemplo: "não posso aceitar qualquer emprego devido a uma debilidade física", "tenho dificuldades de relacionamento com outros", "tenho dificuldades em aceitar o meu aspecto físico", "o meu marido retirou-me o poder no trabalho".

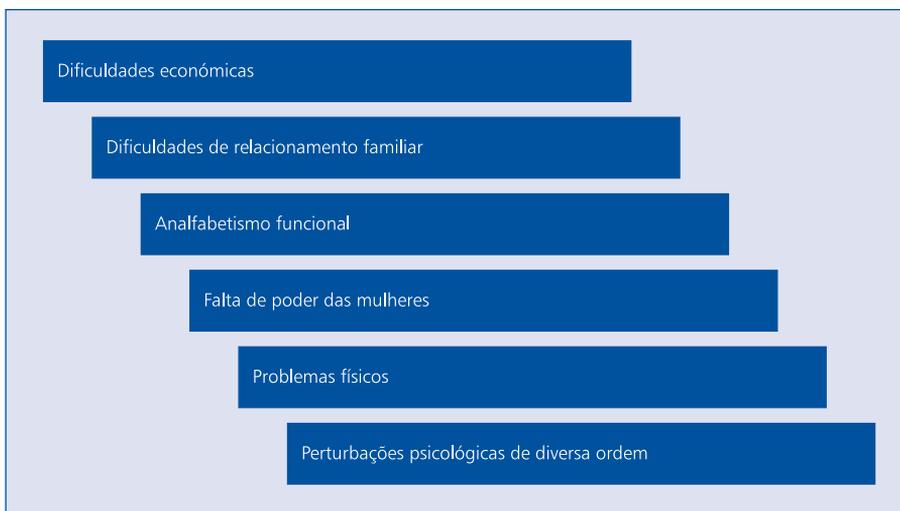
Pelos testemunhos seleccionados pode ainda perceber-se a extensão dos problemas:

- "(...) desorientação pessoal e profissional (...)";
- "(...) tinha dívidas (...)";
- "(...) tinha relações familiares difíceis (...)";
- "(...) tinha uma deficiente formação profissional (...)";
- "(...) perdi o negócio, um café e pastelaria (...)";
- "(...) estava no desemprego (...)";
- "(...) perdi o marido (...)";
- "(...) não posso aceitar qualquer emprego devido à debilidade física (...)";
- "(...) tinha dificuldade em aceitar o meu aspecto (...)";
- "(...) tinha dificuldade em dormir (...)";

- “(...) estava com uma depressão (...)”;
- “(...) era violência física e psicológica (...)”
- “(...) o meu marido não me deixava trabalhar na fábrica (...)”;
- “(...) retirou-me todo o poder (...)”;
- “(...) tinha dificuldades de relacionamento (...)”;
- “(...) tinha uma deficiente preparação profissional (...)”;
- “(...) tinha problemas económicos, habitacionais, escolarização, familiares, tutela dos filhos (...)”.

O facto de o atendimento ao/à utente ser individualizado permitiu explicitar os problemas nas suas múltiplas manifestações e, embora este esteja polarizado num conjunto de outros problemas, é possível compreender a extensão e a dimensão de cada “drama” pessoal e, ao mesmo tempo, visualizar o conjunto de manifestações e, assim, projectar o campo de acção ou esfera de actuação dos/as técnicos/as da Kerigma.

**Quadro 26 - Manifestações do problema: aspectos destacados**



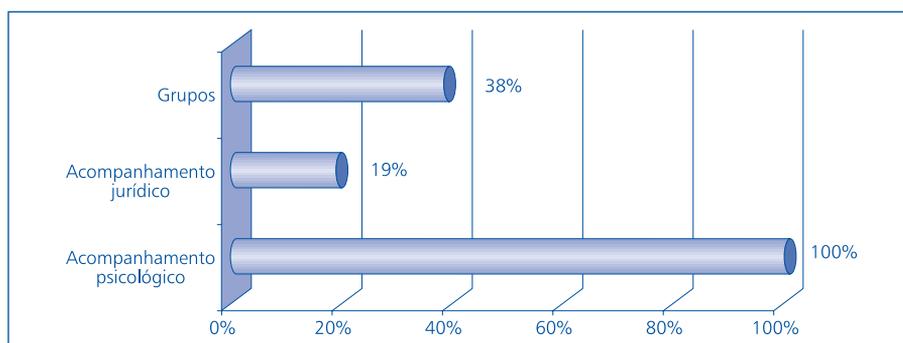
Realça-se a complexidade dos problemas, o que leva inevitavelmente à sensação de se situar num emaranhado de problemas em que uns desencadeiam outros e em que as suas manifestações revelam ainda outros problemas, sendo, no entanto, difícil compreender qual é o problema central ou qual deles despoletou a situação problemática.

### 3.4 - Intervenções

Neste ponto estuda-se o conjunto de estratégias de intervenção e o número de horas despendido em cada uma junto dos/as utentes da Kerigma. Analisa-se também a utilização dessas estratégias (tipo e duração) em função dos problemas identificados.

Iniciou-se a análise pelos tipos de intervenção que os/as utentes que responderam ao questionário usufruíram, de acordo com os registos da Kerigma. A figura 3.8 mostra essa distribuição.

Figura 9 - Sujeitos por tipo de intervenção (%)



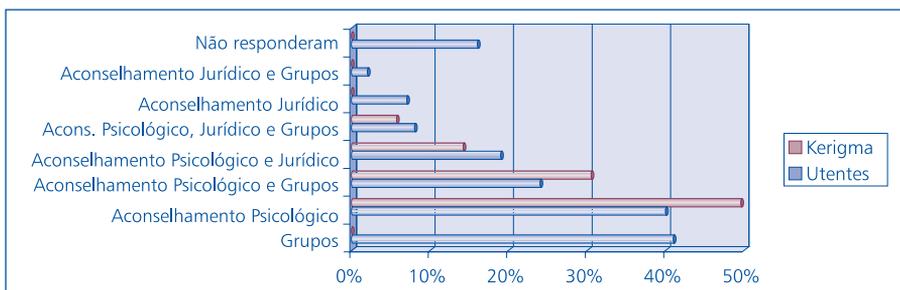
A análise da figura permite concluir que todos os sujeitos passam pelo acompanhamento psicológico/psicossocial. O modelo de abordagem da Kerigma inicia-se com um diagnóstico, sempre realizado por um/a psicólogo/a, pelo que são sempre registados esses atendimentos. Em função do que for entendido como pertinente, assim o/a utente é encaminhado para o acompanhamento psicológico/psicossocial, para o aconselhamento jurídico e/ou para a intervenção em grupos.

No quadro 27 e na figura 10 seguintes é possível visualizar a comparação entre o que na realidade aconteceu (registo da Kerigma) e a percepção com que os sujeitos ficaram da(s) intervenção(ões) de que beneficiaram.

**Quadro 27 - Comparação das intervenções realizadas: registo da Kerigma e percepção dos/as utentes da amostra (%)**

	Utentes	Kerigma
Grupos	41%	0%
Acompanhamento Psicológico/Psicossocial	40%	50%
Acompanhamento Psicológico/Psicossocial e Grupos	24%	31%
Acompanhamento Psicológico/Psicossocial e Jurídico	19%	14%
Acompanhamento Psicológico/Psicossocial, Jurídico e Grupos	8%	6%
Aconselhamento Jurídico	7%	0%
Aconselhamento Jurídico e Grupos	2%	0%
Não responderam	16%	0%

**Figura 10 - Comparação das intervenções realizadas: registo da Kerigma e percepção dos/as utentes da amostra (%)**



Destaca-se o facto de 50% dos sujeitos da amostra terem beneficiado apenas de acompanhamento psicológico/psicossocial. A intervenção em forma de dinamização de grupos aconteceu a 31% (acompanhamento psicológico/psicossocial e grupos) e a 6% (os três tipos de intervenção).

Não obstante não haver correspondência exacta entre a percepção dos/as utentes e a realidade, a tendência é no mesmo sentido, isto é, os sujeitos, não obstante a sua baixa escolarização, identificaram com alguma exactidão as intervenções de que beneficiaram. A diferença que se nota na comparação entre o que aconteceu e a percepção dos/as utentes é, essencialmente, na sinalização, por parte dos/as utentes, de terem beneficiado de intervenções só de índole jurídico e só de dinamização de grupos. Pensa-se que se deve ao facto de os/as utentes não terem percebido como “acompanhamento psicológico/psicossocial” a primeira sessão de atendimento. No quadro 28 é possível ver que o número de horas mais frequentemente contabilizado foi “1” (moda), o que parece confirmar a argumentação apresentada.

Os 16% de sujeitos, indicados como não tendo respondido, referem-se aos/às utentes da amostra que não preencheram a segunda parte do questio-

nário, isto é, o questionário específico, onde aparece indicado o tipo de intervenção de que beneficiaram. É um número, não muito grande, mas razoável e pode ficar a dever-se ao facto do questionário ser um pouco extenso para a maior parte das pessoas.

**Quadro 28 - Número de horas contabilizadas em cada um dos tipos de intervenção**

	N.º de horas			
	Total	Média	Moda	Desvio Padrão
Acompanhamento psicológico/psicossocial	1193	8,5	1	14,9
Aconselhamento jurídico	79	0,6	0	1,5
Grupos	1188	8,5	0	18,5

Pela análise dos dados é possível verificar que o número de horas de acompanhamento psicológico/psicossocial e dinamização dos vários tipos de grupos é muito semelhante e a média por sujeito é igual.

No quadro seguinte apresenta-se o cruzamento das intervenções (identificadas pela Kerigma) e problemas identificados pelos/as utentes que responderam ao questionário.

**Quadro 29 - Percentagem de intervenções por motivo de ida à Kerigma**

	AP	AP + AJ	AP+AJ+G	AP + G	Total na amostra
Violência doméstica	20,9%	45,0%	12,5%	30,0%	26,7%
Informação sobre legislação	10,4%	10,0%	0,0%	3,0%	8,9%
Desemprego	46,3%	45,0%	75,0%	37,5%	45,2%
Problemas com filhos	16,4%	20,0%	12,5%	15,0%	16,3%
Dificuldades económicas	28,4%	25,0%	25,0%	40,0%	31,1%
Problemas psicológicos	28,4%	25,0%	12,5%	25,0%	25,9%
Outros	28,4%	30,0%	50,0%	22,5%	28,1%

**Legenda:** AP – Acompanhamento Psicológico/Psicossocial; AJ – Aconselhamento Jurídico; G – Grupos

Pela análise do quadro anterior podem retirar-se várias conclusões:

- o acompanhamento psicológico/psicossocial é mais frequente nos casos de desemprego do que nos outros tipos de problemas;
- o aconselhamento jurídico é mais frequente nos casos de violência

doméstica (45%) e desemprego (45%);

- é com o problema de desemprego que há mais tipos de intervenção distintos;
- em todos os tipos de problemas identificados, verifica-se pluridisciplinaridade na abordagem que a Kerigma faz aos/às utentes.

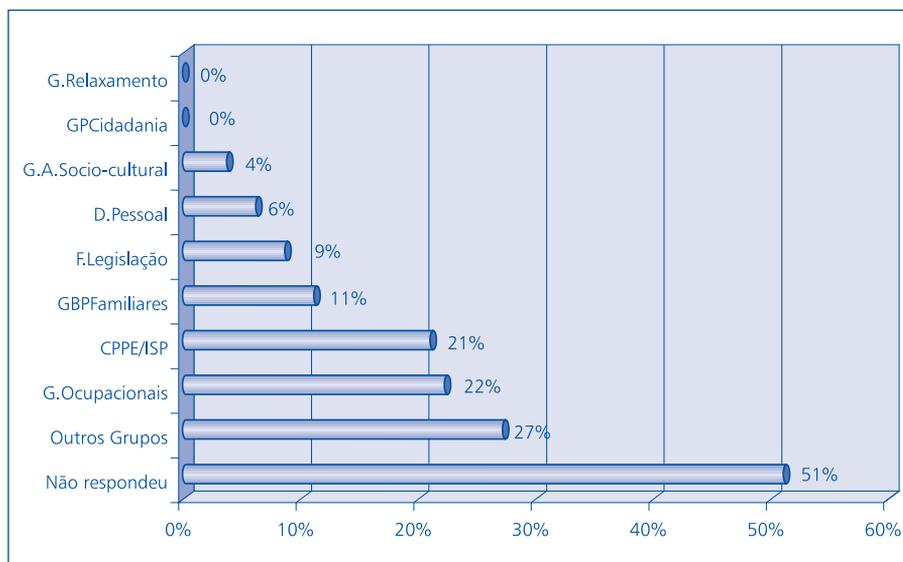
Surge de novo a questão do desemprego como o maior consumidor de horas de intervenção, junto dos/as utentes. O trabalho como forma de subsistência e factor de integração social, aliado ao auto-conceito, são matérias que influenciam o bom ou mal-estar das pessoas. Portanto, todas as acções e actividades que a Kerigma possa fazer para ajudar a resolver os problemas de desemprego dos/as seus/suas utentes, devem constituir-se como uma das linhas de orientação estratégica organizacional.

O modelo de intervenção da Kerigma caracteriza-se por recorrer a mais do que um tipo de intervenção, o que vai de encontro ao preconizado na abordagem de problemas pessoais e sociais – o indivíduo não é isolado, nem unidimensional.

Na resposta ao questionário foi possível constatar que tipos de grupos os/as utentes frequentaram. A figura 11 mostra essa distribuição:

- 51% dos sujeitos da amostra não responderam, dado não terem participado dos grupos; a distribuição por tipo de grupo refere-se a 49% do número de utentes em estudo;
- dos/as que participaram em grupos, cada pessoa participou, em média, em 1.5 grupos;
- a maior parte das pessoas que participaram em grupos foram grupos não referidos de entre as hipóteses dadas (o que revela a variedade de grupos dinamizados ao longo dos três projectos) e em grupos ocupacionais (27 e 22%, respectivamente);
- de entre os sujeitos da amostra nenhum esteve nos grupos de relaxamento ou de promoção da cidadania (tendo também em conta que estes foram grupos realizados apenas uma vez).

Figura 11 - Distribuição dos indivíduos por tipo de grupo que frequentaram (%)



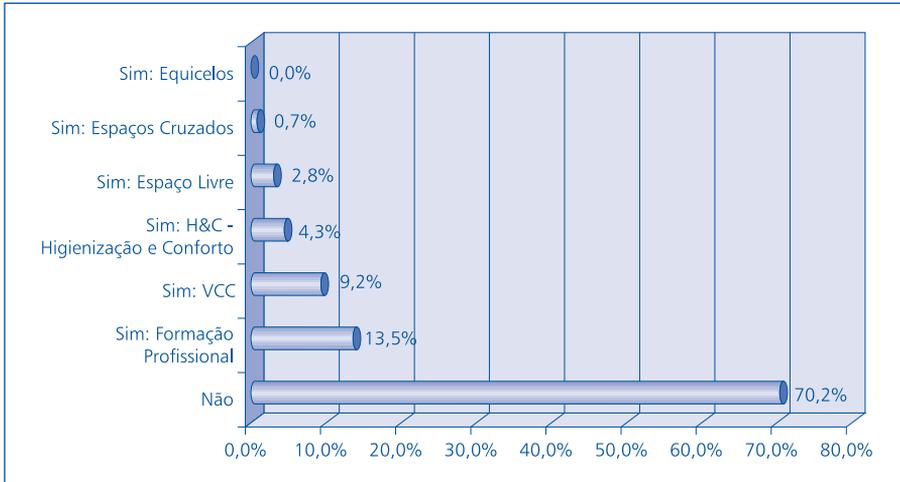
**Legenda:** **G.Relaxamento:** Grupo de relaxamento; **GPCidadania:** Grupo de Promoção de Cidadania; **G.A.Socio-cultural:** Grupo de Animação Sócio-cultural; **D.Pessoal:** Desenvolvimento Pessoal; **F.Legislação:** Formação em Legislação (vária); **GBPFamiliares:** Grupo de Boas Práticas Familiares; **CPPE/ISP:** Concepção de Projectos Pessoais de Emprego / Inserção Sócio-profissional; **G.Ocupacionais:** Grupos Ocupacionais.

O que sobressai deste gráfico é a variedade de actividades disponibilizadas e o baixo número de frequentadores de cada tipo de actividade, uma vez que a amostra representa 24,2% do total da população e não houve representantes de todos os grupos dinamizados.

Um aspecto positivo a realçar é, provavelmente, a adaptação dos grupos às necessidades dos/as utentes *versus* a repetição de um portefólio de oferta de actividades existentes. Esta forma de trabalhar requer um maior investimento por parte dos/as técnicos/as e, muito provavelmente, será mais motivador para os/as utentes e dará uma maior contribuição para a resolução dos seus problemas.

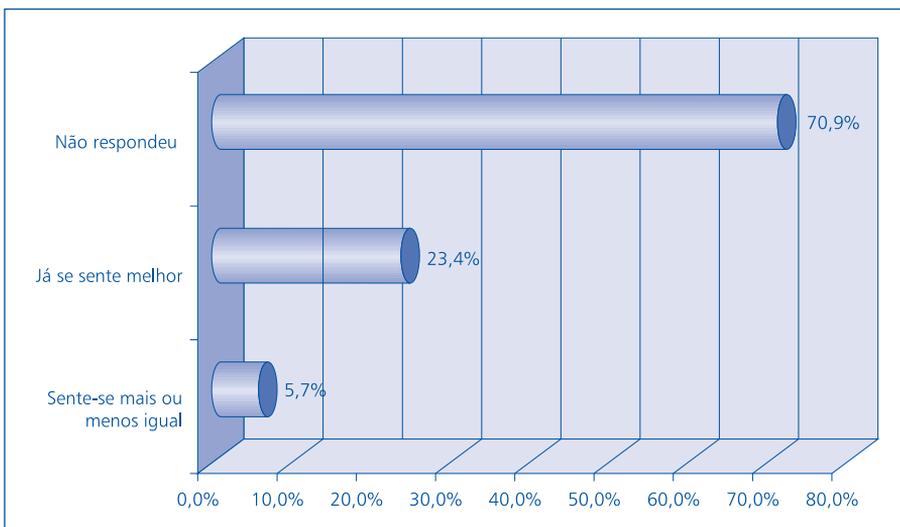
Na sua abordagem, a Kerigma preconiza vários tipos de intervenção, alguns dos quais se abordaram. Há, no entanto, outros serviços, que também recebem, dos/as utentes que chegam ao GIO, alguns participantes. A figura seguinte revela como se distribuem os encaminhamentos dos sujeitos da amostra, dentro da própria Kerigma.

**Figura 12 - Resposta à questão “Já esteve envolvido noutras áreas de funcionamento da Kerigma?” (%)**



Além dos três tipos de intervenção do âmbito do GIO (acompanhamento psicológico/psicossocial, jurídico e grupos), 13,5% foram encaminhados para formação profissional e 9,2% passou pelo processo de reconhecimento, validação e certificação de competências (ao nível do RVCC). Esta estratégia de actuação complementa a intervenção com os sujeitos, de forma a integrá-los na vida activa e social.

**Figura 13 - Resposta à questão “Ainda está em tratamento mas...”, no questionário específico do Acompanhamento Psicológico/Psicossocial (%)**



Da análise da figura que espelha a percepção de melhoria face à intervenção de acompanhamento psicológico/psicossocial são os sujeitos que não responderam que mais se notam. A “não resposta” é devida à ausência de respostas aos questionários específicos e, por outro lado, haverá também, uma série de utentes que já não estão em processo de acompanhamento e que portanto, não tiveram que responder a esta questão.

Dos sujeitos da amostra que responderam, a grande parte tem a sensação de se sentir melhor, o que é muito gratificante, do ponto de vista da Kerigma.

### 3.4.1 - Análise dos/as utentes seleccionados/as aleatoriamente e dos casos de sucesso

Relativamente à intervenção, os/as utentes entrevistados/as apresentaram uma variedade de opiniões que versou diferentes dimensões da intervenção.

Uma das dimensões focadas diz respeito ao desenvolvimento de competências e conseqüentes aprendizagens ao nível pessoal; outra diz respeito a aprender a resolver problemas; outra, ainda, foca as aprendizagens resultantes da formação ao nível profissional e escolar; por fim, há também uma referência aos resultados da inserção nos grupos.

As estratégias de intervenção vão também no sentido de atingirem directamente o/a utente e estenderem-se aos seus familiares.

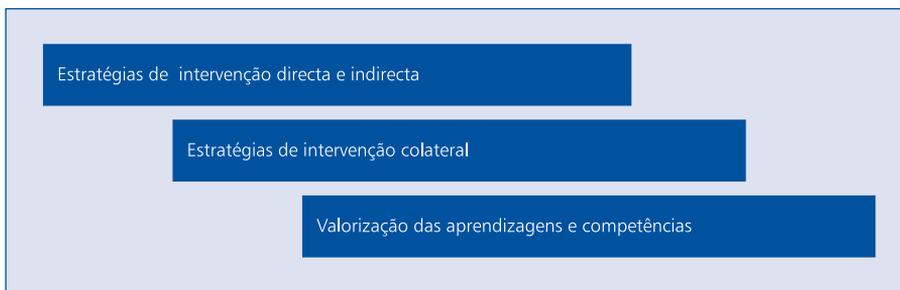
Os testemunhos seguintes dão conta de como os/as utentes entrevistados vêm a intervenção:

- *“(...) a formação prática é boa porque estou a gerir uma casa grande e a matemática faz-me jeito (...);*
- *“(...) dão-me ajuda para os meus familiares (...);*
- *“(...) estou a aprender a resolver problemas (...);*
- *“(...) aprender a orientar-me (...);*
- *“(...) o aconselhamento individual (...);*
- *“(...) os grupos ocupacionais (...);*
- *“(...) as aprendizagens a nível pessoal (...);*
- *“(...) aprender a tratar de crianças e obter o 9º ano (...).”*

Para além dos testemunhos, o contacto com estes/as utentes permitiu compreender que os resultados da intervenção se referem a uma acção estruturante do indivíduo, agindo sobre as causas e manifestações dos problemas,

analisando o problema nas suas manifestações e contextos concretos. Percebe-se que mais do que insistir no problema em si, problema esse já instalado e no seu imediato “tratamento”, deixam estes aspectos para etapas concomitantes e sequenciais de intervenção, desenvolvendo competências que permitam aos próprios sustentar as propostas feitas no acompanhamento.

**Quadro 30 - O atendimento: aspectos destacados**



Para além da referência às estratégias de intervenção, o que decorre dos depoimentos, é uma convicção de que, ao longo do acompanhamento, os/as utentes desenvolveram aprendizagens significativas e que claramente expressaram.

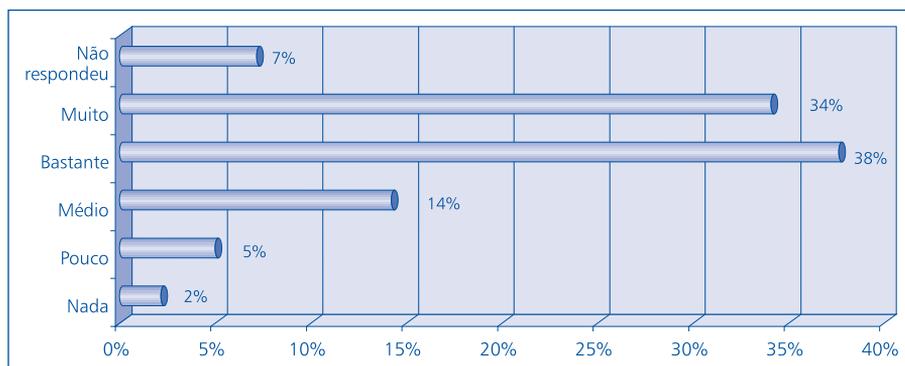
### 3.5 - Factores de integração dos/as utentes

Há factores de vária ordem que se constituíram como facilitadores de integração social dos/as utentes a dois níveis: na Kerigma e na sua situação de vida.

#### 3.5.1 - Kerigma e funcionamento

De acordo com os gráficos que a seguir se apresentam, a generalidade dos/as utentes que respondeu ao questionário indicou como muito ou bastante fácil o acesso à Kerigma.

Figura 14 - Facilidade de acesso à Kerigma (%)

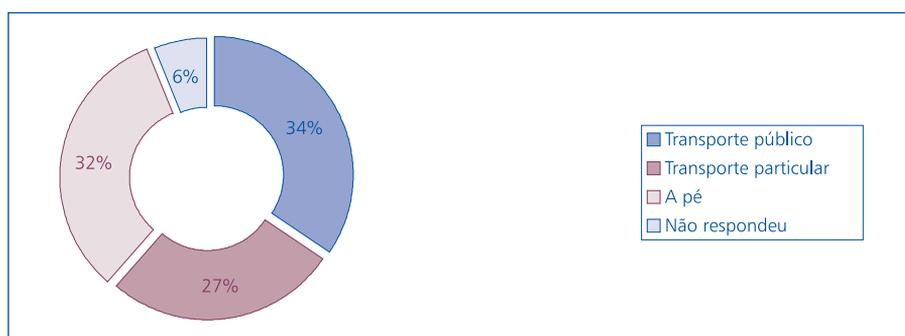


As formas de transporte para deslocação à Kerigma são distribuídas de maneira mais ou menos equitativa entre o transporte público, particular e a pé, conforme se pode ver no figura seguinte. Ainda assim, realça-se que o transporte público é o mais usado e 32% das pessoas que constituem a amostra deste estudo vivem perto das instalações da Kerigma, tendo a facilidade de se deslocarem a pé.

O facto de 27% das pessoas se ter deslocado de transporte próprio é um pouco surpreendente, dado o entendimento resultante das conversas com os/as técnicos/as sobre as franjas da população em que, maioritariamente, actuam. Encontram-se, para isso, várias explicações:

- as pessoas melhoraram o nível de vida e agora já se podem deslocar à Kerigma de transporte próprio;
- há um certo enviesamento da amostra, isto é, o procedimento experimental implicou a deslocação dos/as utentes às instalações da Kerigma, pelo que se deslocaram os/as que têm melhores condições económicas;
- uma outra explicação é a cultura de utilizar o transporte de automóvel, independentemente das suas reais possibilidades económicas.

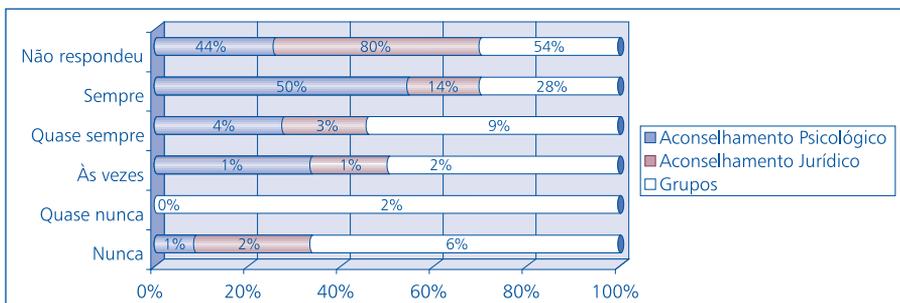
Figura 15 – Forma/meios de deslocação para a Kerigma (%)



A marcação dos horários das sessões de atendimento psicológico/psicosocial e jurídico é realizada de acordo com a disponibilidade de cada pessoa. No caso dos grupos, não há tanto consenso dadas as características da intervenção, pelo que os resultados obtidos são compreensíveis.

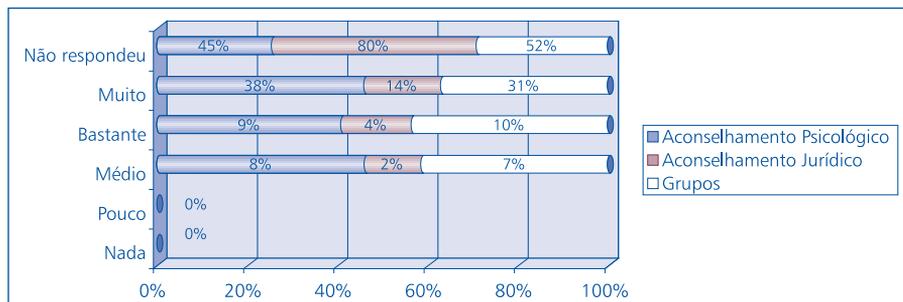
Há uma grande percentagem de pessoas que não respondeu a esta questão. Há dois tipos de argumento que se encontram para este facto. Por um lado, cerca de metade das pessoas não responderam aos questionários específicos (e esta análise tem por base as respostas aos questionários onde é possível ver o tipo de intervenção em que as pessoas estiveram). Por outro lado, parece-nos que a questão da marcação das sessões é, para as pessoas em geral, um dado adquirido. Se fosse de outra forma, pensa-se que utilizariam esta oportunidade para reclamar.

**Figura 16 - Marcação dos horários das sessões de acordo com as disponibilidades dos/as utentes (%)**



De acordo com a figura 17 as pessoas dizem que raramente se atrasam para as sessões na Kerigma mas muitas não respondem. Mais uma vez se coloca a questão de não resposta aos questionários específicos, a parte do questionário onde se distingue qual o tipo de intervenção de que o/a utente beneficiou. Pensa-se também que para além da primeira explicação, estes resultados poderão ser devidos ao facto de os sujeitos já não se recordarem, uma vez que muitos deles já terminaram o acompanhamento.

Figura 17 - Auto-análise quanto à sua pontualidade para os vários tipos de sessão (%)

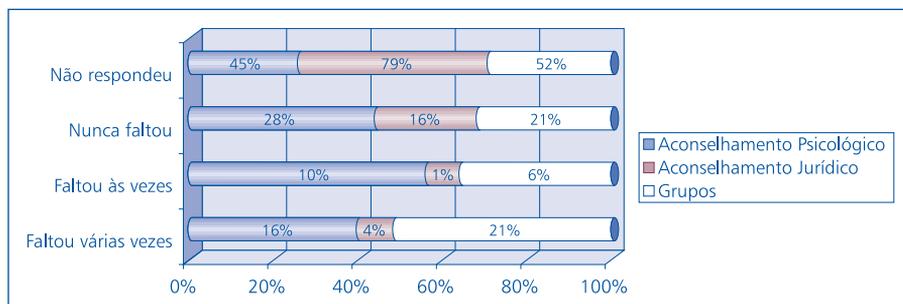


Durante o tempo em que frequentaram a Kerigma, os/as utentes faltaram algumas vezes: mais nas sessões de grupo do que em acompanhamento psicológico/psicossocial ou jurídico.

Tendo em conta a compatibilidade de horários das intervenções individuais, ainda assim é possível depreender-se que as pessoas faltaram mais do que o que seria de esperar. O maior número de faltas nas intervenções onde há menos margem para flexibilidade por parte dos serviços para a marcação das sessões (grupos) parece ser razoável e esperado.

É interessante o número de “não respostas” ser semelhante ao das questões anteriores, também relacionadas com o funcionamento da Kerigma. Há a considerar sempre a questão do não preenchimento da parte do questionário que menciona o tipo de intervenção de que os sujeitos foram alvo, para explicar esse número. Uma outra explicação é que podia dar-se o caso de os indivíduos que faltam, não o quererem admitir. Mas parece que o vão fazendo. Dada a coerência das “não respostas” parece que as dificuldades de recordação podem ajudar a explicar o caso.

Figura 18 - Auto-análise relativamente ao número de faltas que deram no seu percurso na Kerigma (%)



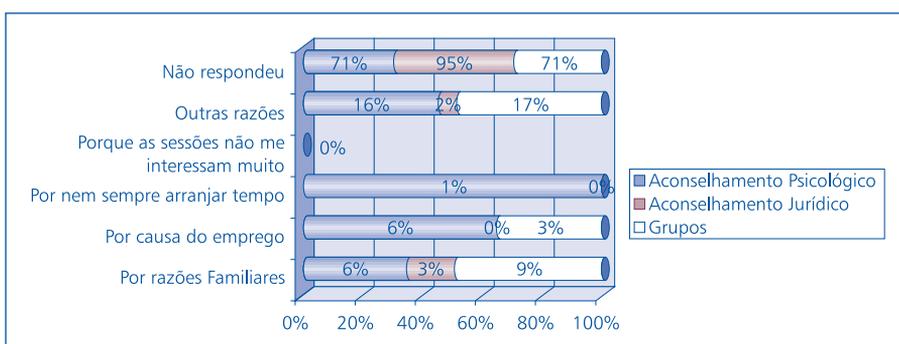
As principais razões das faltas às sessões estão expressas na figura 19. A maior parte dos sujeitos não respondeu a esta questão, o que faz concluir que os/as utentes consideram que faltaram pouco e/ou não se recordam exactamente dos motivos.

O motivo “Outras razões” para a explicação das faltas às sessões é o que aparece em maior número. Parece poder depreender-se que estes motivos se devem a situações imponderáveis e não tanto a motivos de ordem estrutural (familiares, de emprego,...).

Também esta análise corrobora a anterior, isto é, que é nas sessões dos grupos que há mais informação sobre faltas, uma vez que este tipo de intervenção da Kerigma exige coordenação de horários e um número mínimo de pessoas que integram os grupos.

Mais uma vez aparecem muitos sujeitos que não respondem, em todos os tipos de intervenção. Quanto mais específica é a questão, mais surgem sujeitos que não respondem. De facto, a par com o número de sujeitos que aparece como não respondendo a esta questão, porque não respondeu ao questionário específico, a questão da dificuldade de recordação parece ser uma explicação razoável.

Figura 19 - Motivos de falta às sessões nos vários tipos de intervenção (%)



Os locais onde os/as utentes são atendidos/as, de acordo com os dados obtidos do questionário administrado, são muito ou bastante bem avaliados. E este elevado nível de satisfação refere-se às instalações (Figura 20) e ao grau de à-vontade (Figura 21) com que estão perante o atendimento, sendo consensual nos vários tipos de intervenção realizados pela Kerigma.

A proporção de não-respostas vai-se mantendo, mais ou menos semelhante entre questões, bem como as explicações.

Figura 20 - Avaliação das condições dos locais onde decorrem as sessões (%)

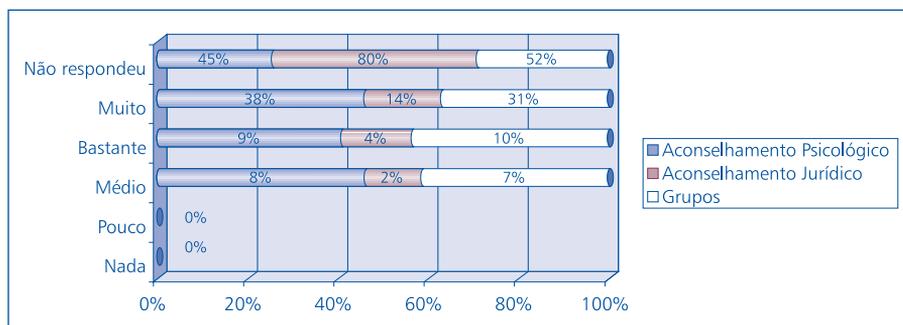
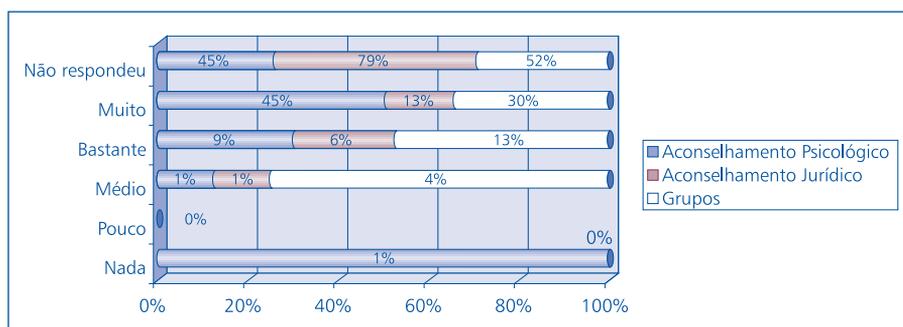


Figura 21 - Avaliação do grau de à-vontade com que os/as utentes falaram nos locais onde decorrem as sessões (%)



A satisfação que os/as utentes destes projectos expressam acerca dos locais onde decorreram os vários tipos de sessões em que estiveram envolvidos é um aspecto a realçar e considerado determinante para o sucesso das intervenções.

### 3.5.2 - Análise dos/as utentes seleccionados aleatoriamente

Os factores que facilitam o progressivo processo de integração social e consequente melhoria da situação apresentada inicialmente por cada utente, quando entrevistado/a, são enunciados por relação a um conjunto de razões de natureza diferente em relação à sua participação nas acções da Kerigma.

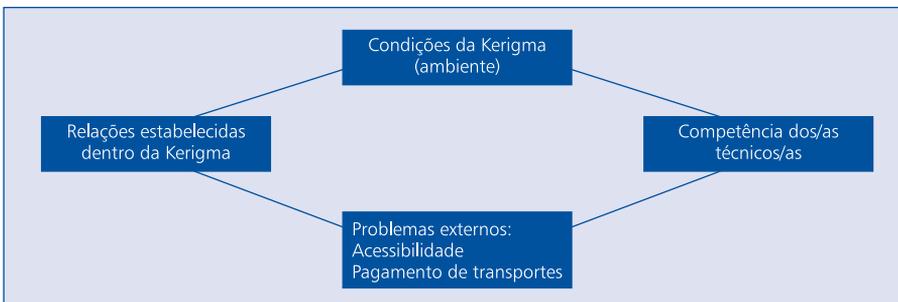
Dos vários depoimentos fornecidos pelos/as utentes, transcrevemos apenas alguns devido à semelhança das respostas e que se consideram como factores de integração-tipo, conforme se apresenta:

- "(...) na Kerigma pude desabafar (...)";

- “(...) desabafar com uma pessoa de confiança (...);”
- “(...) um bom ambiente nos grupos (...);”
- “(...) a competência dos técnicos (...);”
- “(...) problemas económicos para pagar o transporte (...);”
- “(...) é longe de minha casa (...).”

Dos testemunhos ressalta com evidência a opinião sobre o ambiente e o acolhimento, sendo completados para melhor compreensão através das expressões de manifestação de agrado de alguns/algumas utentes: “é dada atenção aos utentes”, “a maneira como fui recebida e aconselhada”. E ainda, a conjugação de vários aspectos gratificantes, que decorre da expressão seguinte: “o atendimento, o psicólogo, os grupos, o bom ambiente que existe nos grupos e a compreensão que existe no geral”.

**Quadro 31 - Factores de integração: aspectos gerais destacados**



Um outro factor de integração refere-se à importância que as pessoas atribuem às propostas feitas pelos/as técnicos/as, no sentido de facilitar a sua inserção social através da participação em actividades diversas.

A competência e a relação com os/as técnicos/as são referenciados ao longo das entrevistas, em que as pessoas exprimem sentimentos e opiniões de agrado quanto ao “estar no grupo, falar com a psicóloga, sessões individuais com a psicóloga”, “simpatia dos técnicos, acompanhamento e resolução de problemas” e “sempre muito interessados em ajudar a resolver o problema”.

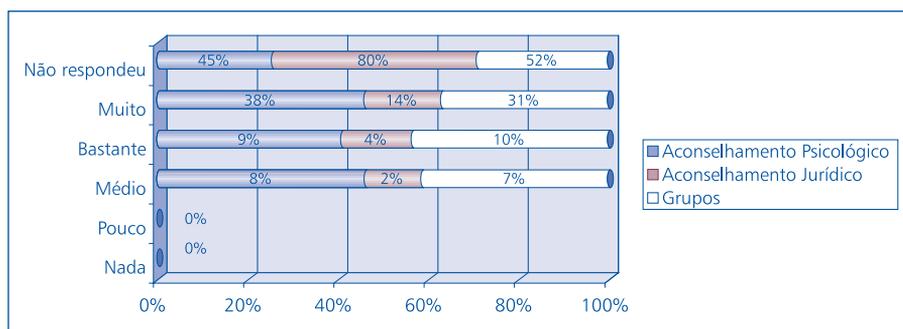
Os comentários aos problemas de atendimento são externos ao funcionamento da Kerigma e foram relacionados com dificuldades de acessibilidade e problemas económicos para transporte.

### 3.6 - Relação com os/as técnicos/as

A relação de confiança na Kerigma e nos/as seus/suas técnicos/as passa, desde logo, pelo cumprimento dos compromissos estabelecidos com os/as utentes, desde o nível mais básico: assiduidade e pontualidade nas sessões.

Deste ponto de vista, os/as utentes reconhecem que os/as técnicos/as estão “sempre” ou “quase sempre”, nos horários combinados, disponíveis para os/as atender, conforme explícito no gráfico seguinte:

**Figura 22 - Apreciação dos/as utentes quanto ao cumprimento dos horários pelos/as técnicos/as da Kerigma nos vários tipos de intervenção (%)**

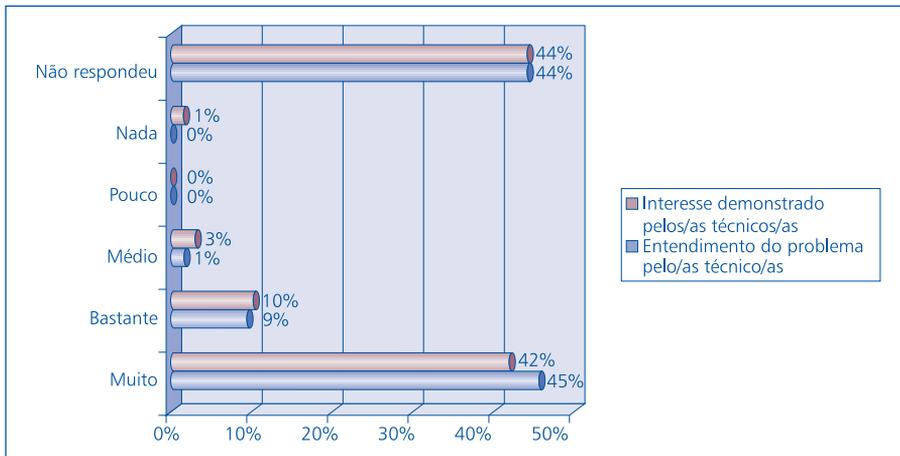


Um factor de integração muito importante para a melhoria do quadro de vida do/a utente é a relação que este/a estabelece com o/a técnico/a que o/a vai ajudar a resolver o seu problema e a percepção que tem dessa relação.

O número de sujeitos que não respondeu é elevado e, à semelhança com o que aconteceu em análise de gráficos do mesmo género, a explicação passa, por um lado pela não resposta aos questionários específicos e, por outro, à memória ou até “preguiça” na resposta ao questionário. Este último argumento pode ser explicado pela extensão do questionário que, sendo relativamente simples, poderia ser considerado longo para pessoas com poucos hábitos de leitura e escrita.

Na figura 23 é possível constatar o entendimento que os/as utentes que responderam a este questionário têm do atendimento dos/as técnicos/as.

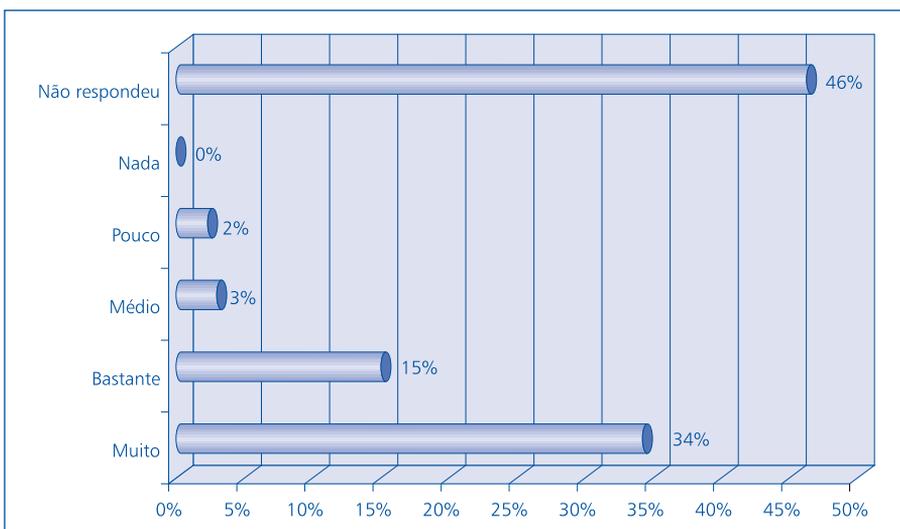
Figura 23 - Avaliação dos/as utentes ao atendimento recebido (%)



Do ponto de vista prático, os/as utentes avaliaram a actuação dos/as técnicos/as com quem estiveram dizendo que estes/as lhe propuseram “muitas” e “bastantes” medidas concretas para ajudar a resolver o seu problema, conforme a figura que se apresenta a seguir.

Em ambas as figuras a percentagem de pessoas que não responderam às respectivas questões é elevada. Este facto ficar-se-á a dever a estas questões estarem na segunda parte do questionário que, como já se explicou anteriormente, não foi respondido por todas as pessoas.

Figura 24 - Avaliação dos/as utentes à questão “Os/as técnicos/as propuseram medidas concretas?” (%)



Um dos aspectos que se entendeu analisar, ainda dentro da importância da relação entre técnico/a e utente, foi o à-vontade e capacidade de entendimento que o/a utente tem da linguagem do/a técnico/a, aspectos estes essenciais para uma boa comunicação e consequente estabelecimento de relação de confiança, base para o sucesso da intervenção psicossocial.

O número de utentes que não respondeu a estas questões é elevado e as razões são da mesma ordem que as respostas às questões anteriores, uma vez que todas se situam na segunda parte do questionário.

Tendo em conta que houve alguma rotação de técnicos/as no projecto, pareceu-nos importante avaliar de que forma é que essas mudanças afectaram os/as utentes.

No quadro seguinte é possível verificar as respostas dos sujeitos da amostra.

**Quadro 32 - Avaliação do atendimento pelos/as técnicos/as no acompanhamento psicológico/psicossocial (%)**

Mudanças	Muito	Bastante	Médio	Pouco	Nada	Não respondeu
Sinto-me (senti-me) à vontade com o técnico (1º)	45%	5%	4%	1%	0%	46%
Às vezes tenho (tinha) dificuldade em compreender as palavras do técnico (1º)	9%	4%	10%	2%	30%	46%
Sinto-me (senti-me) à vontade com o técnico (2º)	11%	1%	1%	1%	0%	86%
Às vezes tenho (tinha) dificuldade em compreender as palavras do técnico (2º)	4%	1%	0%	2%	6%	87%
Sinto-me (senti-me) à vontade com o técnico (3º)	4%	0%	0%	1%	0%	95%
Às vezes tenho (tinha) dificuldade em compreender as palavras do técnico (3º)	0%	0%	1%	1%	3%	95%

**Nota:** houve pessoas que passaram por mais do que um/a técnico/a

Os dados sugerem que:

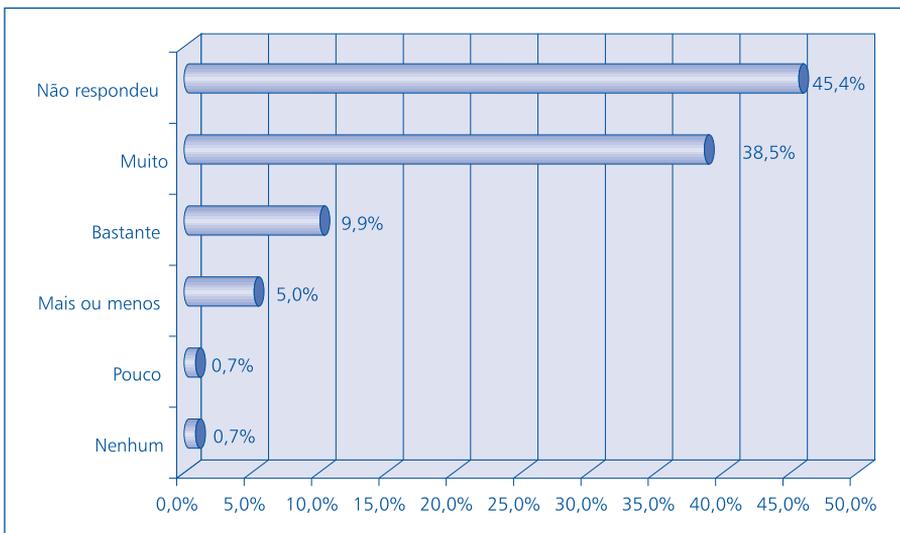
- a maior parte dos sujeitos que responderam ao questionário só tiveram acompanhamento psicológico/psicossocial com um/a técnico/a;
- os/as utentes que estiveram com outros/as técnicos/as não pareceram sentir muita diferença, quer no “à-vontade” quer na “compreensão”;

- num número residual aparecem indivíduos que não se sentiram à vontade com os/as restantes técnicos/as com quem estiveram.

Apesar de se considerar, teoricamente, que a mudança de técnico/a pode prejudicar um pouco o processo e é de evitar, o facto é que aconteceu com alguma frequência nestes projectos e os/as utentes, apesar de o terem sentido inicialmente, na grande maioria dos casos adaptaram-se bem ao(s)/à(s) novo(s)/a(s) técnico(s)/a(s).

Globalmente pode concluir-se que os sujeitos consideram a Kerigma um “porto seguro” e é através dos/as técnicos/as que lá trabalham que essa sensação é transmitida.

Figura 25 - Resposta à questão “Sempre senti apoio e carinho por parte da Kerigma” (%)



Na figura anterior é possível ver como a grande maioria dos sujeitos que respondeu aos questionários específicos considera que recebeu ‘muito’ apoio e carinho por parte da Kerigma.

### 3.6.1 - Análise de utentes casos de sucesso

Das entrevistas realizadas depreende-se que o acompanhamento realizado pelos/as técnicos/as da Kerigma se traduziu num conjunto de acções: sessões de acompanhamento psicossocial individual, dinamização de grupos e encaminha-

mento para actividades diversas (formação profissional, formação escolar, sessões de esclarecimento e informações diversas), realizadas ao longo do processo de acompanhamento de cada utente.

As respostas dos/as utentes foram formuladas de forma calorosa e conclusiva, como se fosse evidente, esgotando a possibilidade de maior aprofundamento.

Os depoimentos dos/as utentes no que respeita à relação com os/as técnicos/as foram semelhantes, salientando-se apenas alguns excertos:

- “(...) a disponibilidade dos técnicos (...)” ;
- “(...) a atenção e carinho com que fui tratada, ter-me apercebido que podia confiar e ter esperança de melhorar a situação (...)”.

Os aspectos destacados sobre a percepção que os/as utentes têm do seu relacionamento com os/as técnicos/as são apresentados no quadro seguinte:

**Quadro 33 - Relação com os/as técnicos/as – aspecto destacado**

Atenção por parte dos/as técnicos/as	
--------------------------------------	--

Depreende-se, dos testemunhos, que a relação estabelecida com os/as técnicos/as se situa ao nível de obtenção da satisfação das necessidades básicas de estima e de segurança. Esta dimensão do processo de intervenção constitui-se como uma base para a reconstrução pessoal e realização profissional. É um aspecto crítico na integração dos/as utentes, tendo em conta que estão inseridos/as num contexto saturado de dificuldades de natureza relacional e afectiva, reveladora da instabilidade dos percursos das suas vidas.

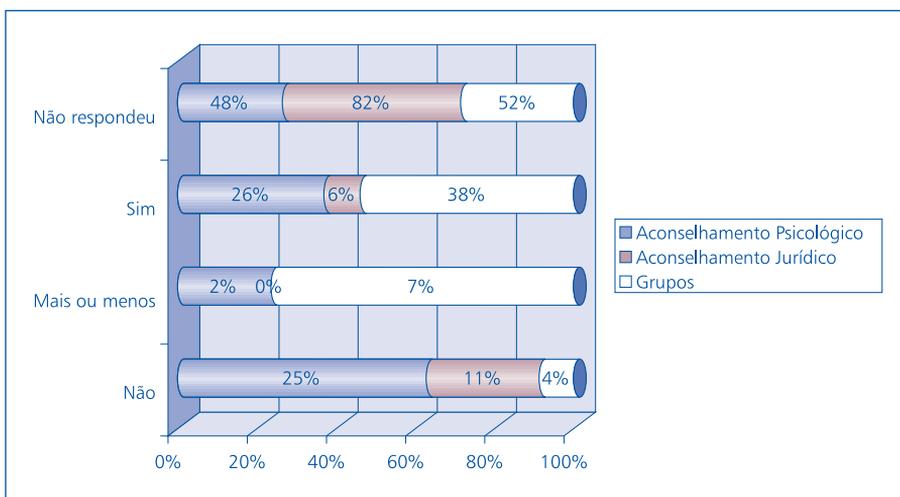
Os/as utentes, ao pronunciarem-se sobre os/as técnicos/as, especificaram que estes lhes davam “atenção e o carinho (...) com que fui tratado”, “sua disponibilidade” e a “sua competência”. Ainda por relação aos/as técnicos/as afirmaram que, através de uma “formação prática”, se pode “aprender a resolver problemas” e desenvolver outras competências, referindo-se, essencialmente, às questões mais estruturais relacionados com a escolaridade básica.

### 3.7 - Utentes e a relação com os outros

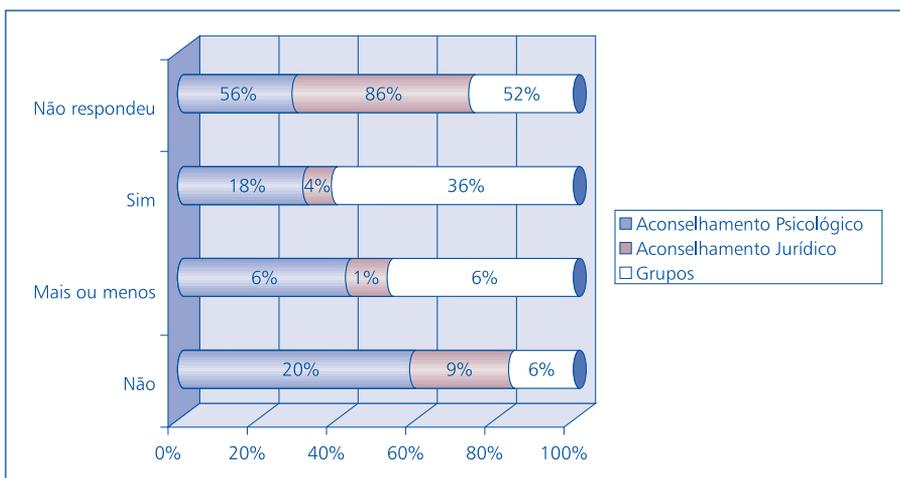
Procura-se analisar como são as relações interpessoais dos/as utentes: entre eles, com a sua rede social de apoio e outros/as com quem interagem.

Os gráficos seguintes mostram as respostas dos/as utentes que preencheram o questionário directamente relacionadas com este tópico.

**Figura 26 - Respostas dos sujeitos à questão  
"Encontro(ei) outras pessoas com os mesmos problemas que eu" (%)**



**Figura 27 - Respostas dos sujeitos à questão  
"Na Kerigma falo (falei) com outros utentes" (%)**

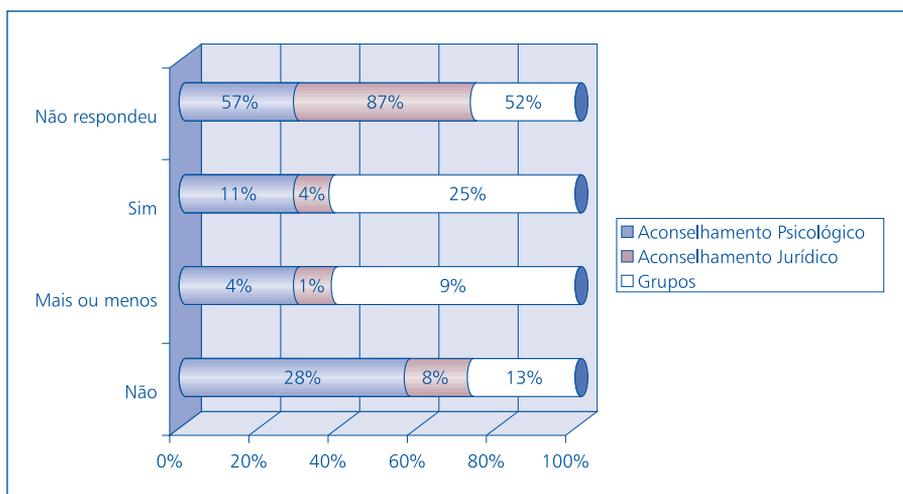


A análise dos gráficos anteriores permite ver que há percepção de algumas pessoas com os mesmos problemas e que, no caso dos grupos, falam entre si.

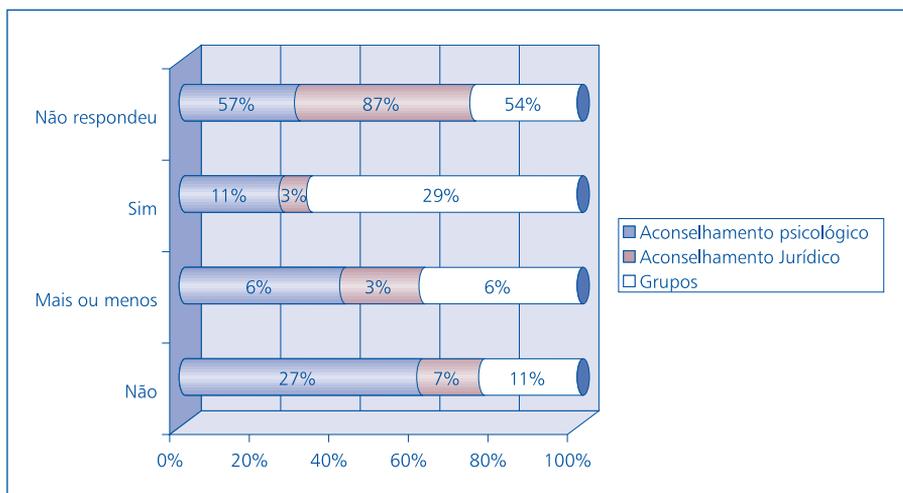
Na intervenção de acompanhamento psicológico/psicossocial há menos percepção dos problemas dos outros e também interagem menos, o que decorre das características deste tipo de intervenção (individual e confidencial).

Há muitos sujeitos que não responderam às questões relacionadas com o tópico das relações interpessoais. E, mais uma vez, deve-se ao tipo de análise se basear na comparação entre intervenções. Como anteriormente foi dito, muitos dos sujeitos da amostra só responderam à primeira parte do questionário, pelo que, as respostas que obtivemos foram dos questionários mais completos.

**Figura 28 - Respostas dos sujeitos à questão  
"Na Kerigma há (houve) pessoas como eu que me ajudaram" (%)**



**Figura 29 - Respostas dos sujeitos à questão  
"Na Kerigma ajudo (ajudei) outras pessoas como eu" (%)**

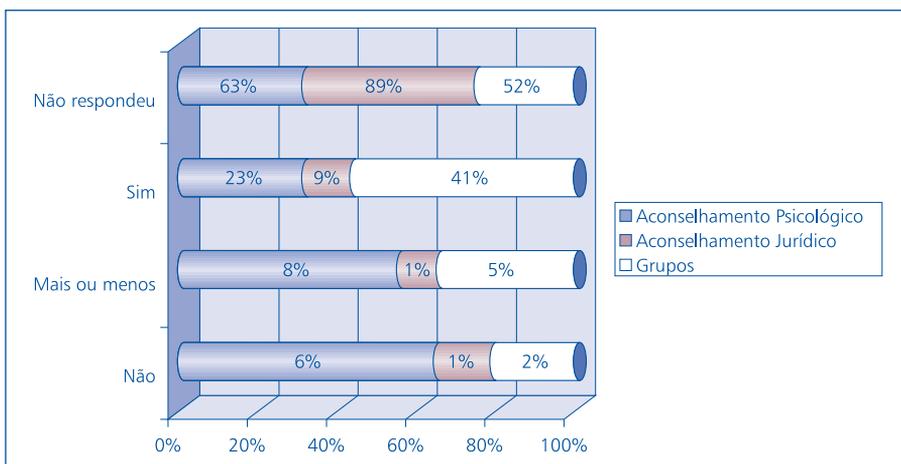


A passagem pela Kerigma, além de permitir aos/às utentes “saber que há pessoas com os mesmos problemas” e “falar com elas”, em alguns casos foram “ajudados/as” ou “ajudaram” essas pessoas. No contexto de grupo é mais evidente essa inter-ajuda (foi ajudado – 25%; ajudou – 29%).

Entre as questões “ajudo” e “sou ajudado” (figuras 28 e 29) há também coerência. Ainda assim, genericamente as pessoas consideram que ajudam mais do que o que são ajudadas.

Vale a pena referir o reforço do apoio social e da percepção de ajuda por outros, resultante da interacção em grupo, para além da intervenção dos/as profissionais.

**Figura 30 - Respostas dos sujeitos à questão  
“Na Kerigma a relação com os outros era boa” (%)**



Relativamente aos dados obtidos no que respeita à relação com os outros na Kerigma, verifica-se que a maior parte dos sujeitos não respondeu às questões sobre esta temática, pelas razões que se têm vindo a enunciar. Não parece que aqui haja outro tipo de argumentação para o facto. Ainda assim, relativamente à relação com os outros, quando existe ou quando se manifestam sobre ela é considerada “boa”.

### 3.7.1 - Análise de utentes casos de sucesso

Uma das dificuldades das pessoas que estão “sobrecarregadas” de problemas é apresentarem obstáculos ao relacionamento com outros, por diferentes ordens de razões: por falta de tempo, por sobrecarga de trabalho, mas, fundamentalmente, devido a razões de ordem cultural.

As relações de vizinhança, de proximidade espacial, por vezes funcionam, mas quando as situações são mais graves, tanto há situações de cumplicidade como de isolamento.

A intervenção do GIO usou um modelo de dinamização de pequenos grupos de utentes e realização de actividades de carácter colectivo, quer de informação quer de formação. Foi possível, através das entrevistas, que os/as utentes manifestassem a sua opinião sobre a representação acerca da relação estabelecida com outros.

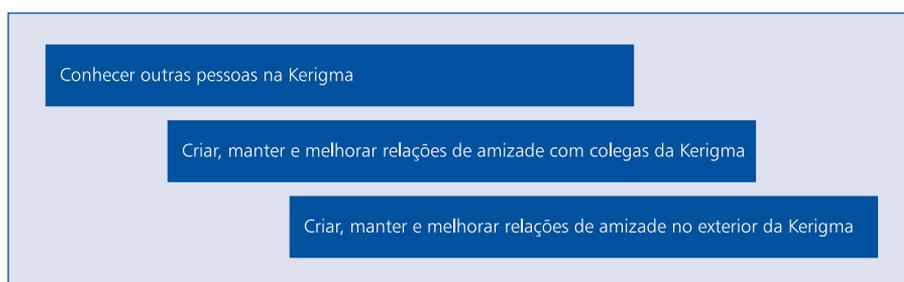
As relações estabelecidas a diferentes níveis foram expressas da seguinte forma:

- *"(...) gostei de conhecer outras pessoas (...)";*
- *"(...) ainda somos amigos (...)";*
- *"(...) senti a ajuda das outras pessoas (...)";*
- *"(...) estou mais confiante com os outros (...)";*
- *"(...) devido ao tipo de caso que tenho, apenas me relaciono com a psicóloga (...)";*
- *"(...) falo mais com os amigos (...)";*
- *"(...) consegui ultrapassar os comentários dos outros (...)";*
- *"(...) estou a melhorar a relação com os amigos e as outras pessoas (...)";*
- *"(...) em casa estão a melhorar mas ainda não é suficiente (...)".*

As pessoas entrevistadas manifestaram ainda, claramente, a importância da inter-ajuda no que se refere a partilhar pequenos serviços, como seja, por exemplo, preencher documentos, fazer currículos e, ainda, pelo facto de conversarem uns/umas com os/as outros/as, ficarem com a sensação de que outros/as colegas tinham também problemas como os seus ou ainda mais graves, relativizando-os. Aprendem em conjunto que enfrentar os problemas constitui uma aposta para viverem melhor.

O quadro seguinte dá conta do conjunto de relações estabelecidas e da forma como foram entendidas.

**Quadro 34 - Relação com os outros: aspectos destacados**



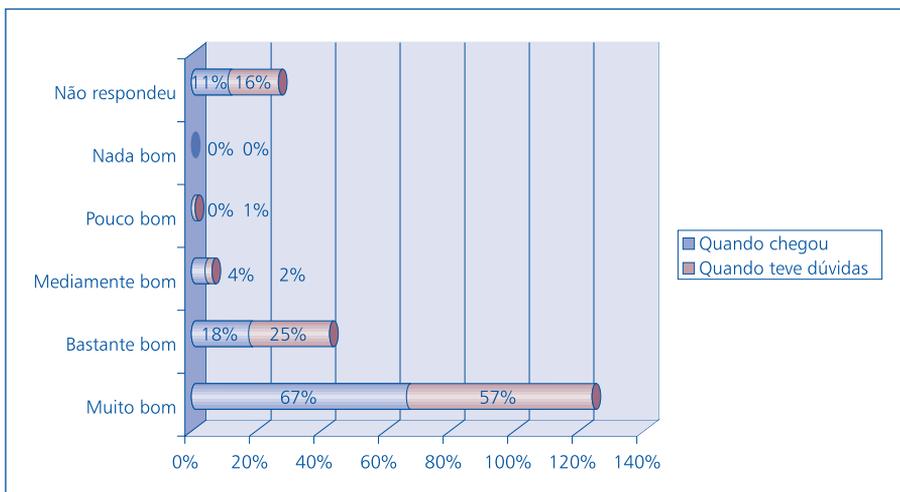
Pelas afirmações dos/as utentes constatou-se que o tipo de intervenção que proporciona uma inter-relação e convivência permitiu o desenvolvimento de competências que facilitaram uma melhoria da relação com os outros e fez emergir o papel do trabalho em pequenos grupos como estratégia pedagógica, ou seja, aprender com os outros.

### 3.8 - Valorização dos serviços

Este ponto reflecte a percepção que os/as utentes têm dos serviços prestados pela Kerigma. Esta representação influencia quer a sensação de terem usufruído de bons serviços, quer a imagem que transmitem para o exterior da organização.

A figura seguinte representa a avaliação que os/as utentes fazem do atendimento na recepção quando recorreram aos serviços da Kerigma.

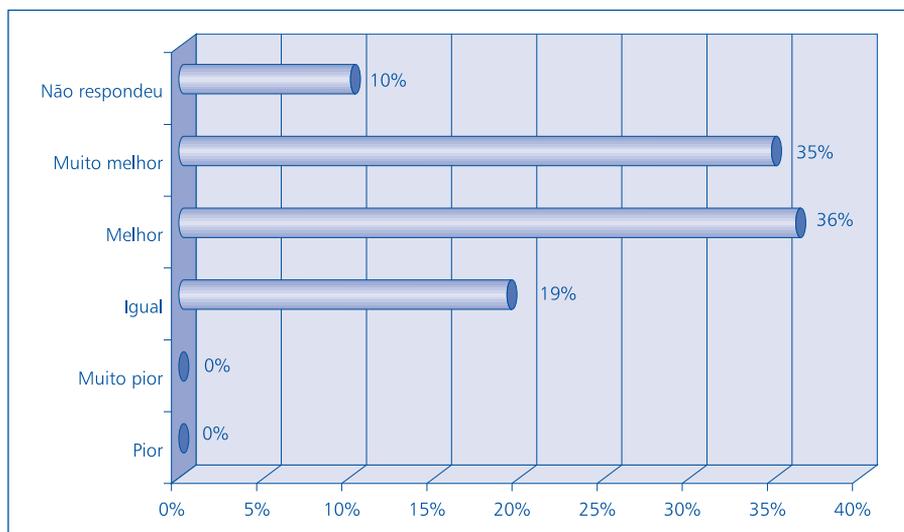
Figura 31 - Avaliação do atendimento na recepção da Kerigma (%)



De acordo com a figura 31 é possível constatar que os/as utentes avaliam muito ou bastante positivamente o atendimento quer quando chegaram, no primeiro momento, quer, mais tarde, quando, eventualmente, lhes surgiram dúvidas.

De forma geral, e não só no atendimento, a grande maioria dos/as utentes da Kerigma considera os seus serviços como “muito melhor” e “melhor” que os outros serviços que conhece (71%).

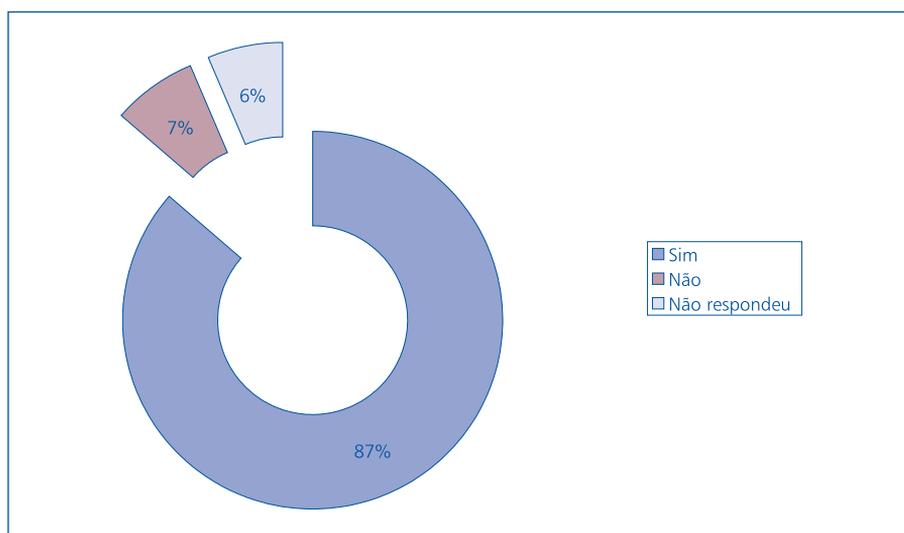
**Figura 32 - Avaliação dos serviços da Kerigma comparados com outros que o/a utente conhece (%)**



Uma das provas da valorização de um serviço ou produto é a fidelização. Para avaliar o grau de fidelização que se pode esperar dos/as utentes, colocou-se a questão: “se tiver outro problema na vida recorrerá à Kerigma?”. A distribuição das respostas está espelhada no gráfico que se segue:

**Figura 33 - Resposta à questão**

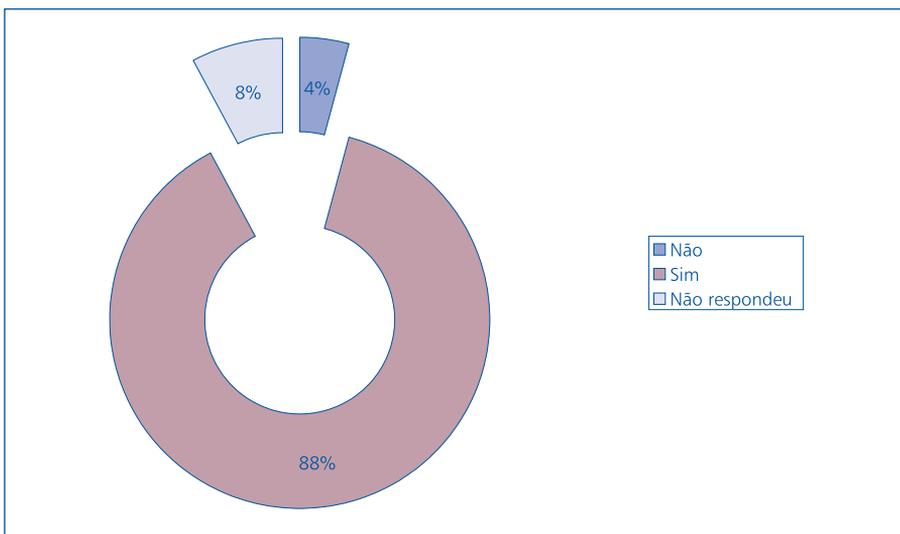
**“Se tiver outro problema na vida recorrerá à Kerigma?” (%)**



Há uma convicção clara, entre a população, de que recorreria novamente a esta instituição (87%) caso tivesse um novo problema.

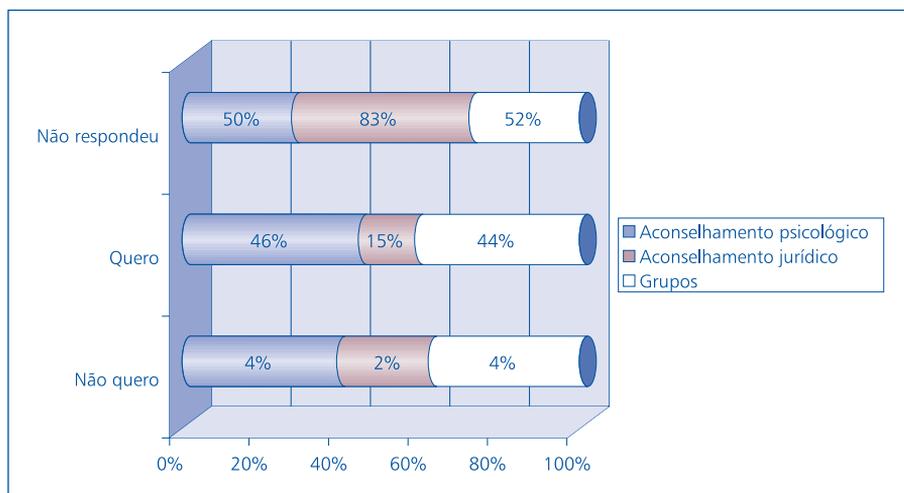
Uma outra prova da satisfação e da transmissão da confiança que os/as utentes têm na instituição é o facto de recomendarem os serviços da Kerigma a outras pessoas. Os dados do gráfico (Figura 34) são inequívocos a valorizar o papel que os/as utentes assumem como divulgadores/as da capacidade de resposta da Kerigma aos problemas da população que serve.

Figura 34 - Resposta à questão “Aconselha a Kerigma às pessoas com quem fala?” (%)



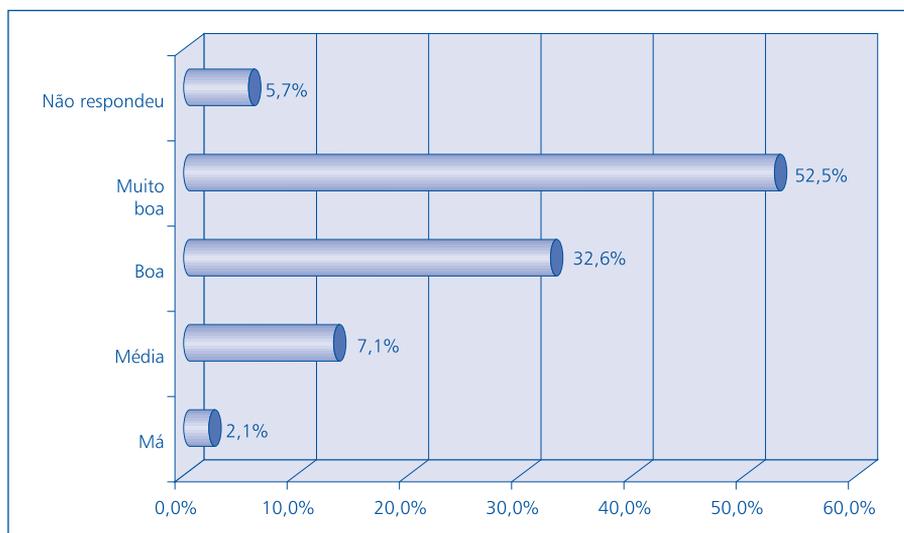
A figura 35 representa a manifestação de interesse em continuar nestas ou noutras actividades na Kerigma, por parte dos/as respondentes ao questionário. Os sujeitos foram questionados relativamente a cada um dos tipos de intervenção em que estiveram inseridos. O número elevado de “não-respostas” deve-se, mais uma vez, ao facto de muitos dos sujeitos da amostra não terem respondido à parte do questionário de onde obtém a informação do tipo de intervenção em que esteve inserido.

**Figura 35 - Resposta à questão “Agora que conhece a Kerigma quer continuar nestas ou noutras actividades?”, por tipo de intervenção (%)**



Questionaram-se os/as utentes sobre qual a ideia que têm da Kerigma. As respostas estão na figura que se segue.

**Figura 36 - Ideia que os/as utentes têm da Kerigma (%)**



Claramente, a ideia que têm da Kerigma é “muito boa” ou “boa”.

A análise global destes resultados dá conta de que houve uma grande parte das pessoas que não se pronunciou sobre o interesse em continuar e a maior parte das pessoas que se manifestou pretende continuar nestas e noutras actividades da Kerigma. Uma parte muito pequena referiu não estar interessada em continuar.

Com estes dados, parece ser possível depreender que a postura dos/as utentes de dependência em relação à instituição e seus/suas técnicos/as não é generalizada (cerca de 50% não se manifesta).

### 3.8.1 - Análise de utentes casos de sucesso

Pelos testemunhos dos/as utentes no decurso das entrevistas foi difícil aprofundar a questão relativa à representação que estes/as utentes têm dos serviços prestados, porque rapidamente expressavam a sua opinião com frases curtas e conclusivas, do género:

- *“(..) não tive nenhum problema com o atendimento (..)”*.

Esta expressão foi sucessivamente repetida pelos/as utentes.

Apenas num caso ou noutro foi feita referência ao interesse em que a Kerigma completasse alguns dos seus pedidos (frequência de cursos, documentos comprovativos de formações...).

**Quadro 35 - Problemas no atendimento: aspectos destacados**



Nesta questão colocada aos/as utentes, o que ressalta é que estavam “reconhecidos” pela forma como eram atendidos/as e tratados/as.

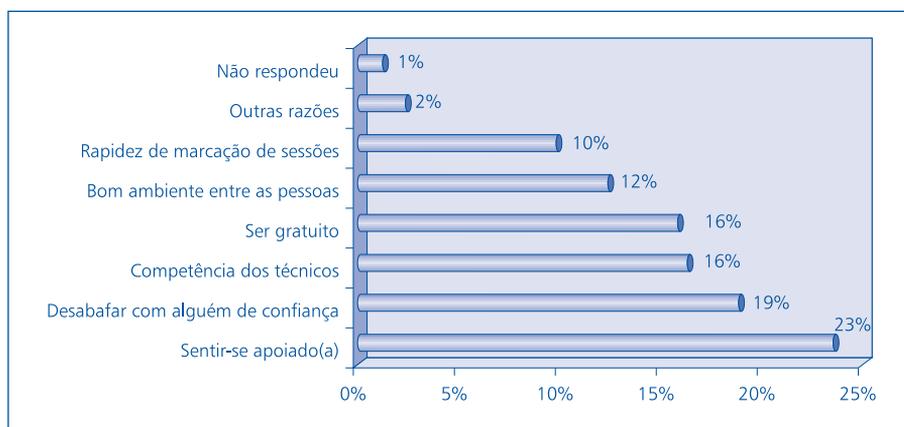
## 3.9 - Aspectos destacados na actividade da Kerigma

Entende-se por “aspectos destacados na actividade da Kerigma” aqueles que os/as utentes referiram como mais relevantes do seu percurso nesta instituição.

Dando algumas hipóteses de resposta, os/as utentes foram inquiridos/as directamente no questionário sobre quais os aspectos que destacam da activ-

dade da Kerigma. As respostas a esta questão são apresentadas esquematicamente no gráfico seguinte:

**Figura 37 - Resposta à questão “O que mais gostou na Kerigma?” (%)**



Os sujeitos responderam massivamente a esta questão (99%), o que demonstra que há uma relação próxima a que atribuem sentido, relativamente à Kerigma.

Apesar de a maior parte dos sujeitos da amostra estar desempregado/a e de, em muitos casos, referirem ter dificuldades económicas, são as razões de índole mais “humana” que sobressaem das suas respostas: “sentir-se apoiado(a)” (23%) e “desabafar com alguém de confiança” (19%).

Os/as utentes que responderam valorizaram a competência dos/as técnicos/as (16%).

O facto de ser um serviço gratuito também é realçado como dos aspectos mais importantes, a que não é estranha a situação de debilidade económica desta população (16% das pessoas).

### 3.9.1 - Análise dos/as utentes seleccionados/as aleatoriamente

A alguns/algumas utentes que responderam ao questionário colocou-se, posteriormente, a questão “o que destacaria da sua experiência na Kerigma?”.

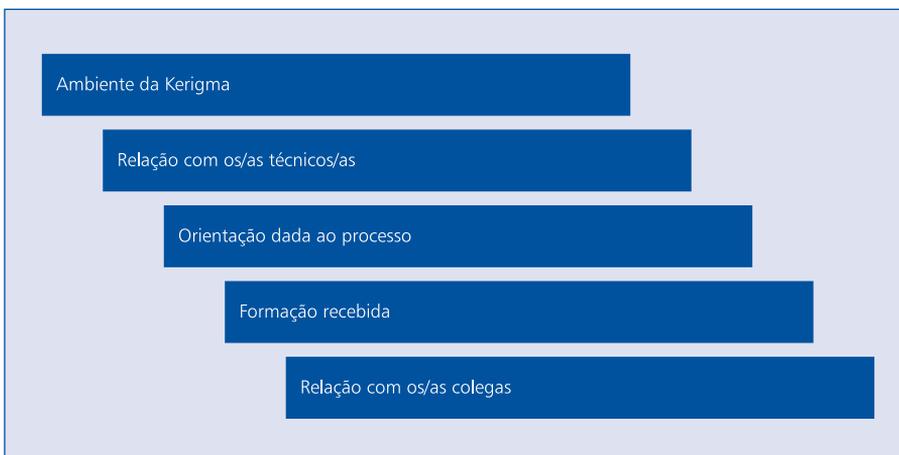
Dos depoimentos obtidos apresentam-se algumas transcrições que ilustram as suas opiniões:

- “(...) ajudar e ser ajudado, por exemplo, a fazer currículos (...);”

- "(...) conhecer e conviver com colegas (...)";
- "(...) falar com a psicóloga (...)";
- "(...) estar nos grupos (...)";
- "(...) o bom atendimento dos técnicos (...)";
- "(...) a condução do processo no curso (...)";
- "(...) a realização de um curso (...)";
- "(...) o atendimento psicológico (...)";
- "(...) apoio dos técnicos do GIO (...)";
- "(...) profissionalismo dos técnicos do GIO (...)";
- "(...) ambiente e simpatia da Kerigma (...)";
- "(...) a compreensão de todos em geral (...)".

De entre os aspectos destacados como relevantes, podem agrupar-se os testemunhos dos/as utentes em cinco dimensões, conforme o quadro seguinte:

**Quadro 36 - Aspectos destacados na actividade da Kerigma pelos/as utentes**



Os aspectos destacados e que emergiram do discurso dos/as utentes traduzem-se nas dimensões que a seguir se explicitam.

O "ambiente da Kerigma" que resulta da dinâmica das acções desenvolvidas pelo GIO proporciona um clima organizacional apontado pelos/as utentes como proporcionando bem-estar.

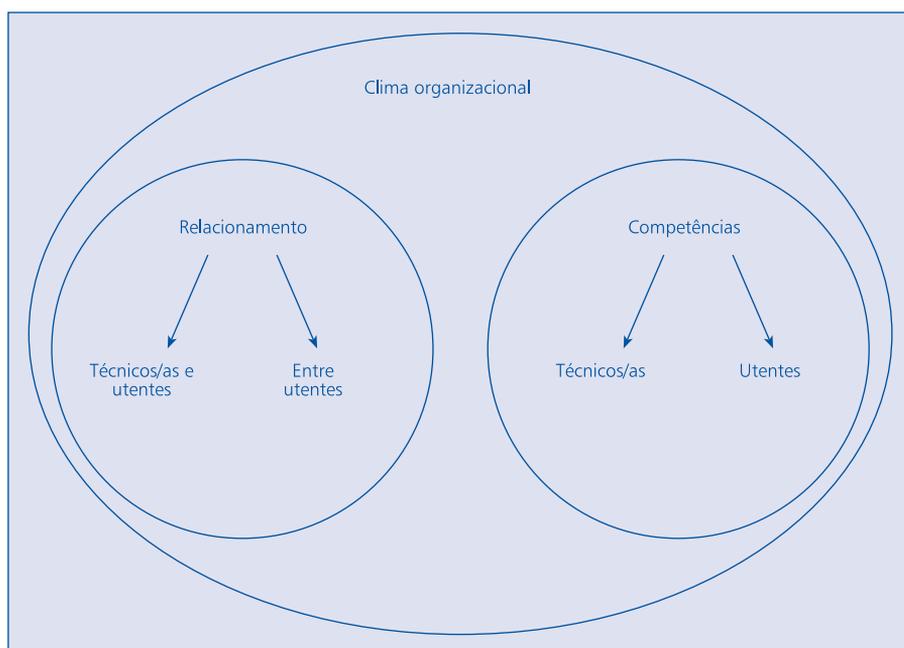
A "relação com os/as técnicos/as", configurada no atendimento, é considerada boa e os/as utentes manifestam o seu agrado quanto à "orientação dada aos seus processos", atribuindo a forma de abordagem para a resolução dos problemas à competência dos/as técnicos/as.

No que se refere à “formação recebida”, relacionam-na com a aquisição de conhecimentos durante todo o processo de acompanhamento e incluindo os vários tipos de acções em que participaram.

Quando se reportam à “relação com os colegas” fazem-no tendo em conta a sua participação nos grupos, sendo este factor de melhoria das suas relações com os outros e de aquisição de novas perspectivas para a resolução dos seus problemas.

De uma forma esquemática, é possível ainda organizar as cinco dimensões destacadas nos depoimentos dos/as utentes.

**Figura 38 - Dimensões destacadas dos depoimentos dos/as utentes**



Os aspectos destacados do discurso dos/as utentes foram de encontro a duas dimensões cruciais na vida das organizações: relacionamento e competências.

O relacionamento entre os actores organizacionais e as suas competências constituem suportes da dinâmica interna das organizações e define o quadro das acções bem sucedidas.

### 3.9.2 - Análise de utentes casos de sucesso

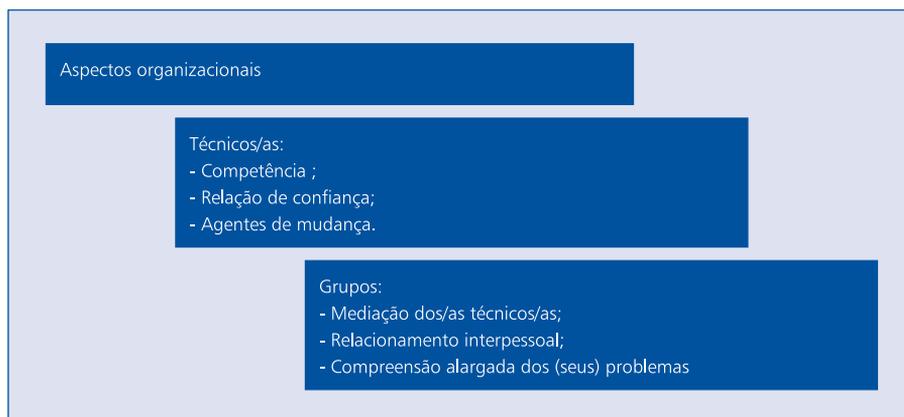
A representação que os/as utentes têm dos serviços e respectivos apoios que receberam passa por apreciações que fizeram emergir categorias novas e outras que confirmam as já enunciadas em contexto de entrevistas de aprofundamento dos questionários.

Apresentam-se a seguir alguns dos testemunhos dos/as utentes abordados/as:

- *"(...) Foi a maneira como resolveram o meu problema (...)"*;
- *"(...) Ser gratuito (...)"*;
- *"(...) Poder desabafar (...)"*;
- *"(...) Competência dos técnicos (...)"*;
- *"(...) Lugar onde se pode desabafar (...)"*;
- *"(...) Poder desabafar com uma pessoa de confiança (...)"*;
- *"(...) Sentir-se apoiado (...)"*
- *"(...) Conhecer os formadores e conhecer a localidade (...)"*;
- *"(...) Actividades de desporto (...)"*;
- *"(...) Aspectos culturais da região (...)"*;
- *"(...) grande conhecimento da Dra. de problemas como os meus(...)"*;
- *"(...) Competência dos técnicos (...)"*;
- *"(...) Poder falar dos problemas e ouvir conselhos (...)"*;
- *"(...) A participação nos grupos (...)"*;
- *"(...) Gostei de todas as formações (...)"*;
- *"(...) Poder desabafar com pessoa de confiança (...)"*;
- *"(...) Rapidez na marcação de consultas (...)"*;
- *"(...) Sentir-me apoiada (...)"*;
- *"(...) Bom ambiente entre pessoas (...)"*;
- *"(...) As orientações e apoios que me deram (...)"*.

Esquemáticamente, representam-se os aspectos que os/as utentes “mais gostaram” no quadro seguinte:

**Quadro 37 - O que mais gostou na Kerigma: aspectos destacados**



Ao nível organizacional, as pessoas apresentam, como factores do seu agrado, o facto do apoio ser gratuito (é de recordar que a maior parte destes/as utentes tem uma situação económica precária), a rapidez de marcação das consultas e as actividades que lhes são propostas.

Consideram o espaço físico “Kerigma” como um lugar onde se pode desabafar e com bom ambiente. Esta importância dada à Kerigma como um “lugar” onde se pode falar dos problemas com confiança e à-vontade foi-se tornando, para estas pessoas, num lugar partilhado e de partilha, desempenhando um papel essencial na construção de “laços comuns”. Este tipo de espaços é entendido como um tipo de lugares facilitadores de encontros quotidianos. Simultaneamente, correspondem a intervenções no domínio de vida social que, pelos testemunhos, se compreende que têm sido desenvolvidos intencionalmente pelos/as técnicos/as.

Os/as entrevistados/as manifestaram o seu apreço pelos/as técnicos/as, ao nível dos conhecimentos disponibilizados na condução e na resolução dos seus problemas, traduzido na “competência técnica”, assim como a relação de confiança estabelecida se configurou no “poder desabafar com pessoas de confiança” e “sentir-se apoiado”.

Houve aqui, da parte dos/as técnicos/as e expresso pelos/as utentes, à sua maneira, um desejo de ajudarem a ultrapassar as situações difíceis do quotidiano destas pessoas, o que corresponde a uma vontade, para além das competências técnicas, de levarem os/as utentes a quererem fazer “qualquer coisa da sua vida”.

Os/as técnicos/as desempenham um papel mediador através da sua intervenção, dinamizando grupos, o que proporcionou interacções entre as pessoas e, em muitos casos, a sua inserção nos contextos próprios.

Pretendeu-se que os/as utentes alterassem a sua postura de isolamento, desconhecimento e desconfiança relativamente a situações e pessoas, para estados de cooperação e de atitudes de recolha de informação. Desta forma, proporciona-se a melhoria da autonomia e auto-confiança dos/as utentes.

A tomada de consciência dos problemas dos/as outros/as e sua gravidade ajudam a relativizar a forma como perspectivam o(s) seu(s) próprio(s) problema(s).

Nem sempre é fácil para os/as técnicos/as converter em material significativo o vivido pelas pessoas que constituem os grupos. Mais ainda, trata-se de uma população pouco escolarizada e com dificuldades de expressão verbal e culturalmente pouco habituada a partilhar e participar em actividades colectivas. Não obstante, quando possível, as actividades em grupo podem originar uma perda em profundidade, mas ganha-se sempre no conhecimento de outras realidades e experiências, ganhando-se em extensão.

A opinião sobre os ganhos resultantes de participarem nos grupos e as relações aí estabelecidas constituem aspectos destacados como importantes nas entrevistas por parte daqueles/as utentes.

### 3.10 - Problemas persistentes e propostas

Os/as utentes a que se reporta esta informação correspondem aos 17 casos seleccionados aleatoriamente e aos 10 casos sinalizados como de sucesso, num total de 27 pessoas.

Embora se trate de utentes que foram ultrapassando alguns dos seus problemas, verifica-se que, como foi já referido, estas pessoas congregam em si diversas dificuldades, tendo algumas delas pequenos problemas, mas que, no seu conjunto, originam grandes dificuldades.

O que aqui se apresenta são as situações persistentes e que ultrapassam as respostas que um organismo como a Kerigma pode dar, bem como o conjunto de sugestões que os/as utentes foram capazes de explicitar face à sua experiência e necessidades.

### 3.10.1 - Problemas persistentes

Dos/as 27 utentes de que se tem informação mais detalhada foram identificados problemas de natureza diversa e que as citações seguintes dão conta:

- *"(...) necessidade de acabar o processo de queixa crime e o divórcio no tribunal (...)";*
- *"(...) necessidade de um automóvel para levar os materiais (...)";*
- *"(...) necessidade de me satisfazer profissionalmente (...)";*
- *"(...) problema de saúde (...)";*
- *"(...) efectivação no emprego para poder descontar para a S.S. (...)";*
- *"(...) relação e afirmação junto do meu marido (...)";*
- *"(...) não ter arranjado emprego (...)";*
- *"(...) necessito de um certificado para animar actividades – palhaços (...)";*
- *"(...) estou a ser despejada da casa (...)";*
- *"(...) não tenho carta de condução (...)".*

Os problemas apresentados são tão particulares e específicos como se pode verificar, escapando, na sua globalidade, ao âmbito de intervenção ou capacidade de actuação de qualquer serviço.

Não é possível garantir directamente um apoio aos/as utentes que lhes proporcione a tão ansiada estabilidade no emprego (ganhar mais e ficar efectivo), a aquisição de um automóvel, ainda que seja para suportar a actividade profissional, ou sequer auxiliar na obtenção da carta de condução.

No entanto, outros problemas como os decorrentes da necessidade de se satisfazer profissionalmente e de desenvolver relações que permitam a afirmação junto do marido, demonstram a extensão das possibilidades de intervenção da Kerigma.

Este tipo de problemas que os/as utentes manifestam decorre da fragilidade das suas vidas e necessitam, como se pode compreender, de um acompanhamento muitas vezes prolongado para que seja possível ir resolvendo os problemas e dar tempo a que as próprias pessoas obtenham defesas e estratégias para se autonomizarem.

Os problemas relativos a terminar um processo de queixa-crime e de divórcio, problemas psicológicos decorrentes de situações complexas de saúde, problemas de habitação e desemprego e mesmo de certificação profissional, são aspectos que dependem de rede de parcerias e da complementaridade das diversas instituições com que a Kerigma se relaciona.

### 3.10.2 - Propostas dos/as utentes casos de sucesso

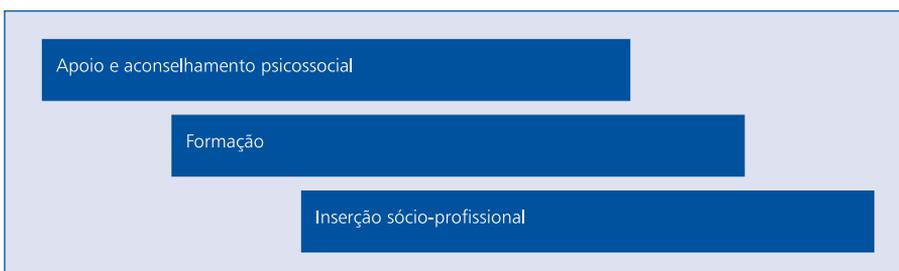
É de realçar que, posta a questão às pessoas sobre o que proporião à Kerigma, todas elas revelaram expectativas e concretizaram a sua opinião. Salienta-se que as propostas dos/as utentes, de quem se obteve mais informação, foram muito diferentes entre si, o que revela uma consciência individualizada das suas necessidades e formulação de opinião própria.

Seguidamente, apresentam-se, em discurso directo, as sugestões dos/as utentes:

- *"(...) continuação do acompanhamento no GIO (...)"*;
- *"(...) gostava de ter aulas de informática (...)"*;
- *"(...) necessitava de apoio profissional (...)"*;
- *"(...) de mais ajuda psicológica (...)"*;
- *"(...) queria ganhar mais (...)"*;
- *"(...) queria mais apoio jurídico (...)"*;
- *"(...) queria ter frequência do 12º ano (...)"*;
- *"(...) queria obter o certificado do 9º ano (...)"*;
- *"(...) queria um curso de auxiliar de educação de infância (...)"*;
- *"(...) queria um curso de actividades com crianças (...)"*;
- *"(...) devia haver um curso de português para estrangeiros e emigrantes regressados (...)"*;
- *"(...) devia haver mais actividades de integração social (...)"*;
- *"(...) devia haver um curso de Artes Florais (...)"*;
- *"(...) era bom haver formação em línguas (...)"*;
- *"(...) fazer protocolos com empresas (...)"*.

Do conjunto de propostas apresentadas, estas agrupam-se segundo três eixos, conforme o quadro seguinte:

**Quadro 38 - Novas propostas para Kerigma: aspectos destacados**



Nestes eixos de actuação propostos, surge um relacionado com apoio e aconselhamento (acompanhamento psicológico/psicossocial, participação em actividades de grupo e aconselhamento jurídico); outro relacionado com a formação (formação profissional, pessoal e certificação de competências); e um terceiro eixo que valoriza a inserção sócio-profissional (protocolos com organizações, empresas de inserção,...).

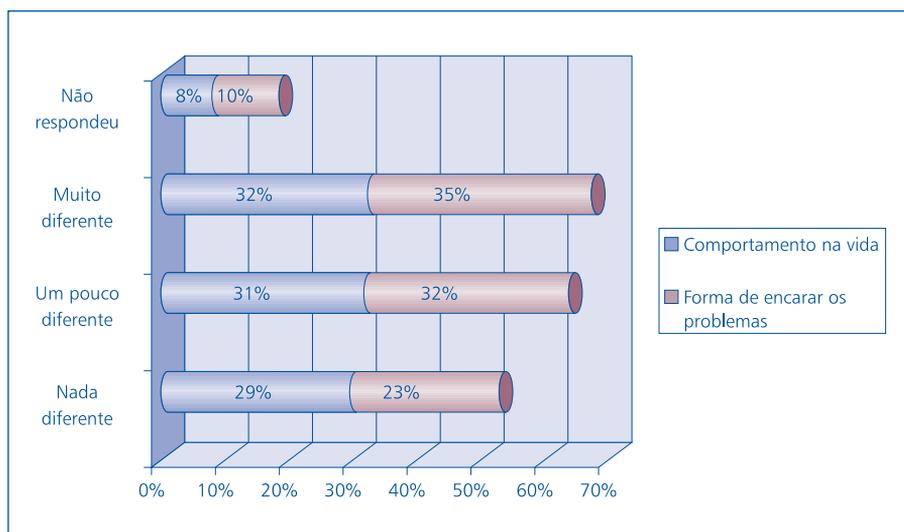
Estes testemunhos incidem, portanto, nos eixos de actuação da Kerigma, o que reforça a sua pertinência e utilidade social.

### 3.11 - Auto-percepção sobre os efeitos

Explicita-se, seguidamente, o conjunto de percepções que os/as utentes têm relativamente aos efeitos que a sua passagem pela Kerigma produziu nas suas vidas.

As pessoas que responderam ao questionário disseram ter havido um efeito positivo ou muito positivo na sua vida e na sua forma de encarar os problemas, conforme se pode ver observar na figura seguinte.

**Figura 39 - Depois da intervenção da Kerigma, forma de se comportar e de encarar os problemas (%)**



À questão “o que é que mudou na sua vida?”, de entre as opções que se colocaram (emergiram de entrevistas com os/as técnicos/as e na administração

do questionário-piloto), obtiveram-se 646 respostas dos 122 sujeitos que responderam (Quadro 39). Significa, naturalmente, que cada pessoa indicou, em média, 5.3 formas de efeitos da passagem da Kerigma na sua vida.

**Quadro 39 - Respostas dos/as utentes à questão “o que é que mudou na sua vida?”**

Mudanças	Mulheres	Homens	nº	% do Total
1 - Sente que tem um lugar onde pode vir falar dos seus problemas e obter ajuda	60,7%	6,6%	82	13%
2 - Sabe fazer um curriculum para arranjar emprego	36,1%	5,7%	51	8%
3 - Reconhece que é capaz de fazer muitas coisas	36,1%	4,9%	50	8%
4 - Organização pessoal e de tempo	36,1%	4,1%	50	8%
5 - Sente mais auto-confiança	35,2%	5,7%	49	8%
6 - Sente que pode decidir sobre a sua vida	34,4%	2,5%	45	7%
7 - Conhece os seus direitos enquanto mulher/homem	32,0%	3,3%	43	7%
8 - Aprendeu a arranjar emprego	28,7%	4,9%	41	6%
9 - Sabe que os homens também podem fazer trabalhos domésticos	26,2%	3,3%	36	6%
10 - Conhece os seus direitos enquanto trabalhador/a e pai/mãe trabalhador/a	25,4%	4,1%	36	6%
11 - Aprendeu a procurar outras pessoas para o/a ajudarem	24,6%	4,1%	35	5%
12 - Conhece outros locais onde pode obter ajuda, além da Kerigma	24,6%	2,5%	33	5%
13 - Agora dá a sua opinião em casa	19,7%	0,8%	25	4%
14 - Agora divide as tarefas em casa	14,8%	0,0%	21	3%
15 - Já não é agredida/o fisicamente	12,3%	1,6%	18	3%
16 - Arranjou emprego	12,0%	4,0%	17	3%
17 - Conhece os seus direitos de parturiente	5,7%	0,0%	7	1%
18 - Outros	4,9%	0,8%	7	1%
<b>Total</b>			646	100%

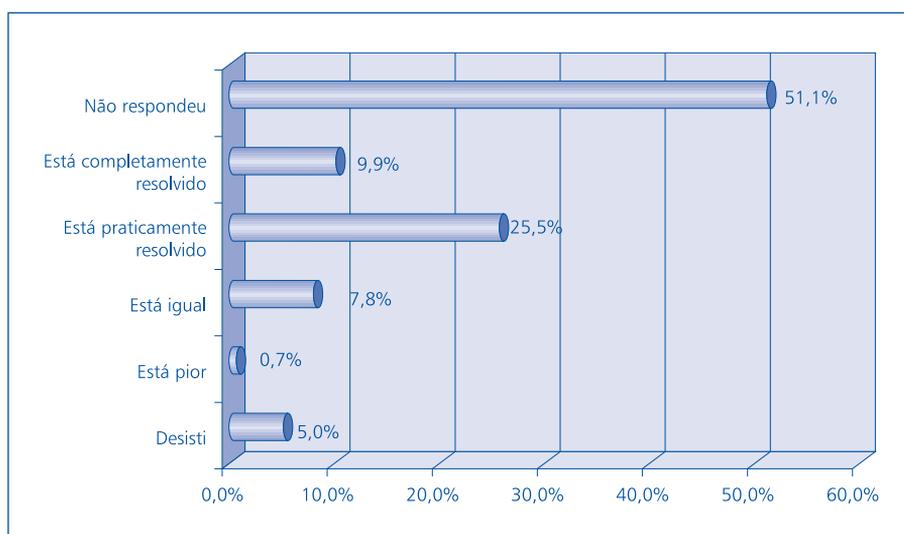
Verificamos que tanto homens como mulheres encontraram na Kerigma um local onde podem falar dos seus problemas e obter ajuda para a sua resolução. Este aspecto parece ser mais ou menos inequívoco para todos/as. Utentes de ambos os sexos reconhecem, em grande número, que melhoraram a sua auto-estima de várias maneiras (itens 3, 4, 5 e 7), assim como obtiveram competências instrumentais para arranjar emprego (itens 2 e 8).

No caso das mulheres, a questão da autonomia pessoal é muito referida: 34,4% diz poder agora decidir sobre a sua vida.

Na figura seguinte é possível ver a percepção que os sujeitos que beneficiaram de acompanhamento psicológico/psicossocial têm da resolução do seu problema, quando já não estão em processo de intervenção.

Sai realçado o facto de haver muitos sujeitos que não responderam à questão. O motivo é o mesmo que se tem vindo a referir: nem todos preencheram a segunda parte dos questionários, onde se encontrava a diferenciação de intervenções de que tinham sido alvo.

**Figura 40 - Percepção da resolução do problema, por parte dos sujeitos que beneficiaram de acompanhamento psicológico/psicossocial (%)**



Não obstante, de entre os indivíduos que responderam, a maior parte crê ter o problema praticamente resolvido e, ainda uma parte interessante (9,9%) diz estar completamente resolvido.

### 3.11.1 - Análise dos/as utentes seleccionados/as aleatoriamente

Ao colocar-se a estes/as utentes a questão relacionada com a sua percepção quanto às mudanças que ocorreram nas suas vidas depois da passagem pela Kerigma, transcrevem-se alguns dos testemunhos:

- "(...) agora trabalho a dias (...);"

- "(...) fiz o 6º ano (...);"
- "(...) dou catequese (...);"
- "(...) aumentei a minha auto-estima (...);"
- "(...) melhorei a comunicação com os outros (...);"
- "(...) continuei os estudos (...);"
- "(...) agora conheço os meus direitos familiares (...);"
- "(...) agora conheço as leis (...);"
- "(...) frequento o Centro RVCC (...);"
- "(...) estou mais calma (...);"
- "(...) estou mais sociável (...);"
- "(...) estou mais concentrada no trabalho (...);"
- "(...) tenho cartões pessoais de apresentação para entregar quando procuro emprego (...);"
- "(...) tomei conhecimento dos meus direitos (...);"
- "(...) estou a fazer amizades (...);"
- "(...) agora tenho o apreço dos meus filhos(...);"
- "(...) ganhei independência (...);"
- "(...) tenho interesse por actividades de lazer (...);"
- "(...) encaro melhor os problemas (...);"
- "(...) comporto-me de maneira diferente (...);"
- "(...) frequento um curso de formação (...);"
- "(...) estou a fazer o RVCC – 9º ano (...);"
- "(...) agora já sou capaz de organizar melhor a minha vida (...);"
- "(...) agora sei fazer um currículo (...);"
- "(...) lá em casa dividem-se as tarefas (...);"
- "(...) estou melhor na minha maneira de falar (...);"
- "(...) resolvo os problemas sozinha (...);"
- "(...) conheço os direitos enquanto mulher e também da regulação do poder paternal (...);"
- "(...) já consigo ultrapassar as situações (...);"
- "(...) arranjei emprego (...);"
- "(...) estou mais organizada (...);"
- "(...) conheço os meus direitos enquanto mãe e trabalhadora (...);"
- "(...) enfrento os problemas de relação violenta com o meu marido (...);"
- "(...) dou a minha opinião (...);"
- "(...) já ninguém me bate (...);"
- "(...) vejo os problemas de maneira diferente (...);"

- “(...) quero continuar os estudos e fazer o 12º ano (...)”;
- “(...) sou capaz de pensar sobre os meus problemas (...)”;
- “(...) sei procurar outra pessoa para pedir ajuda (...)”;
- “(...) sei que os outros também têm problemas iguais ou piores que os meus (...)”;
- “(...) estou a fazer um curso de formação profissional (...)”;
- “(...) até devido ao GIO agora ando a aprender computadores (...)”;
- “(...) estou a (re)construir a minha vida (...)”.

Das conversas tidas com estes/as utentes, resultaram informações que se agruparam num conjunto diverso de dimensões.

Uma primeira dimensão relaciona-se com a resolução de problemas concretos, como sejam a inserção-sócio profissional através da obtenção de um emprego e aumento das suas competências no domínio da procura de emprego e melhoria da sua formação profissional.

Outra dimensão prende-se com o facto de proporcionar o aumento dos níveis de escolaridade, prosseguindo estudos e validando e certificando competências.

A dimensão da informação e da aquisição dos conhecimentos ao nível dos direitos da família, do trabalho e da cidadania são aspectos igualmente presentes nos efeitos sentidos e manifestos.

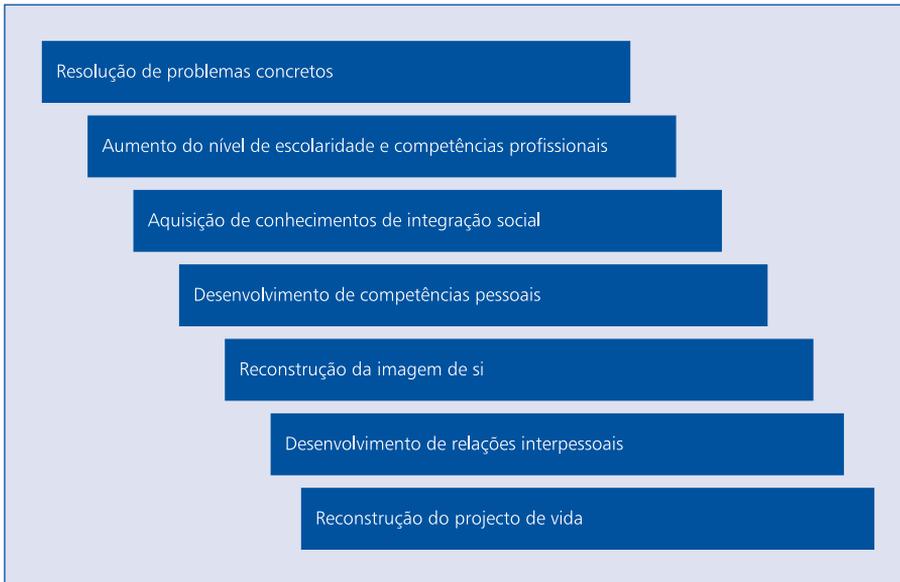
Há dimensões que são do domínio do desenvolvimento de competências pessoais, cujos efeitos têm uma influência no modo de organizar a vida, distribuir as tarefas na resolução dos problemas, na tomada de decisão, na formulação de opinião própria e em saber resguardar-se de agressões.

Há ainda efeitos relacionados com a (re)construção da imagem de si, da auto-estima, da auto-confiança e da forma como se colocam perante a vida, que também decorrem de uma intervenção cujos efeitos são estruturantes para os/as utentes.

Por fim, há uma dimensão de desenvolvimento das relações inter-pessoais e de compreensão dos outros.

Apresenta-se, de seguida, o conjunto de efeitos resultantes da intervenção que foram expressos e reconhecidos pelos utentes.

Quadro 40 - Os efeitos: aspectos destacados



Salienta-se, ainda, a título de síntese, um aspecto integrador de um conjunto de efeitos que se traduz no entendimento por parte destes/as utentes na reconstrução e ganhar gosto pela vida.

### 3.11.2 - Análise de utentes casos de sucesso

Dos “casos de sucesso” estudados, pretendeu-se, igualmente, compreender qual os efeitos da acção de Kerigma, através da intervenção do GIO junto destes casos-problema e quais os efeitos que produziu na sua resolução.

O desemprego, como problema claramente presente e decisivo no equilíbrio pessoal e profissional, é causa de outros problemas que, no seu conjunto, tornam a situação destas pessoas vulnerável, como se constatou, nomeadamente, ao nível económico.

Alguns dos/as utentes contactados apresentavam uma situação de desemprego e valorizaram muito o ter obtido um emprego (4) e terem criado o seu próprio emprego (4, sendo 3 mulheres).

Apenas duas utentes estão neste momento desempregadas. Uma por razões familiares, ocupando-se da mãe, manifestando, no entanto, que se

sentia melhor ao nível psicológico. Refere ainda que lhe falta encontrar uma ocupação profissional remunerada, mas que, de momento e tendo em conta a sua situação familiar, de qualquer forma não lhe seria possível. A outra utente afirma ter resolvido os seus problemas de natureza psicológica resultantes de uma situação de doença grave e que, neste momento, está apta a passar à fase seguinte, ou seja, sente-se preparada para recomeçar a procura de emprego.

O quadro seguinte revela os efeitos causados por relação à resolução do problema.

**Quadro 41 - Efeitos e resolução do problema**

<i>"(...) consegui emprego não na hotelaria mas numa casa particular grande (...) divorciei-me (...) sei fazer o meu currículo (...) estou mais organizada (...) aproveito melhor o tempo (...) conheço os meus direitos como mãe e trabalhadora (...)".</i>	1 Emprego Divórcio
<i>"(...) resolvi os problemas com o álcool (...) construí a minha empresa de construção civil (...) estou mais organizado (...) conheço melhor os meus direitos relativamente a problemas jurídicos e de trânsito (...)".</i>	2 Emprego Próprio Alcoolismo
<i>"(...) resolvi os meus problemas psicológicos (...) vou passar à fase de resolver os meus problemas profissionais (...)".</i>	3 Perturbações psicológicas
<i>"(...) já consigo sair à rua (...)".</i>	4 Perturbações psicológicas
<i>"(...) arranjei emprego (...)".</i>	5 Emprego
<i>"(...) sinto-me mais respeitada pelo meu marido (...) comecei a tratar da minha saúde (...) retomei o trabalho (...)".</i>	6 Emprego Relação familiares
<i>" (...) estou a trabalhar na empresa de inserção até Dezembro (...)".</i>	7 Emprego
<i>"(...) criei a minha loja e faço animação para eventos (...)".</i>	8 Emprego Próprio
<i>"(...) criei a minha empresa (...)".</i>	9 Emprego Próprio
<i>"(...) agora, com a minha empresa (...) apesar das dificuldades (...)".</i>	10 Emprego Próprio

De facto, os casos sinalizados revelam o sucesso de um conjunto de utentes, essencialmente do sexo feminino, o que está relacionado com a população maioritariamente feminina que o GIO/Kerigma atende.

A par destes resultados de intervenção do GIO, apresentam-se outros que, sendo de natureza diferente, surgiram como alicerces estruturantes dos indivíduos e que decorrem de uma intencionalidade de desenvolver competências estratégicas de condução da própria vida de cada um dos/as utentes.

Esta aprendizagem resultou de um conjunto de acções individuais e de outras, em grupo e, ainda, de informação e formação que proporcionam o desenvolvimento, conforme cada caso, a vários níveis: cidadania, relação com as leis, direitos e deveres de cidadão, de pais, de mulher e homem, a relação com o parceiro, filhos, outros familiares e amigos. Outros, ainda, relacionados com ganhos de autonomia, auto-estima, de relacionamento e, por fim, cuidados de saúde física, psicológica e de higiene.

Estes aspectos correspondem a uma dimensão do ser humano que, ao serem desenvolvidos, constituem um suporte à resolução dos grandes problemas, como que se tratasse de considerar a parte invisível das necessidades de cada utente e que, ao ser considerado, potencia a evolução e melhora os resultados da intervenção.

Os problemas que levaram estas pessoas a recorrer à Kerigma são de natureza diversificada, a saber: alcoolismo, violência doméstica, problemas psicológicos, relação conflituosa com familiares, necessidade de formação/inserção profissional e de elevar níveis de escolaridade.

Para além do comentário sobre a resolução, total ou parcial, dos problemas iniciais, sobressai, no discurso dos/as utentes, como forma de “restabelecimento” e “reorientação de vida”, as acções em torno da inserção sócio-profissional.

É visível que os/as utentes tomaram consciência da necessidade de organizar e estruturar o seu percurso de vida e que isso significa já um passo importante na resolução dos seus problemas. Esta procura de estruturação de vida, no entender destas pessoas, passou por diferentes níveis, nomeadamente de informação, que desencadearam a tomada de consciência das novas dificuldades face ao problema, a melhoria na capacidade de tomar decisões, a organização de tempo, as aprendizagens específicas básicas (preencher cheques, elaborar currículos), a competência no exercício do trabalho, entre outras.

Esta dimensão de análise aqui apresentada relativa às questões colocadas aos/às utentes sobre os aspectos que desenvolveu releva, acima de tudo, que esta intervenção se encaminhou no sentido de estes/as utentes “serem mais donos/as da sua vida”, ou seja, de utentes passivos, alvos de intervenções e meros/as espectadores/as, foram-se tornando em sujeitos mais críticos e conscientes dos seus direitos e deveres, convencidos que têm um papel a desempenhar e que este influencia o seu comportamento e o desenrolar dos acontecimentos.

Genericamente, a população que recorreu à Kerigma ficou satisfeita com os serviços, beneficiou qualitativamente e, em muitos casos, melhorou economicamente a sua situação.

### **3.12 - Das histórias de vida ao sucesso de um percurso**

Esta informação decorre da análise documental de 12 depoimentos de utentes existentes em arquivo da Kerigma.

Estas pessoas tinham sido entrevistadas no sentido de se obterem dados sobre os seus percursos, uma vez que a Kerigma as considerou casos “problemáticos” e que conseguiram, através da intervenção, melhorar o seu quadro de vida.

Com esta informação encerra-se a parte do material relativo aos/às utentes. A forma de apresentação é diferente da exposta ao longo deste capítulo por razões que se explicam de seguida.

Sob o ponto de vista metodológico, recorreu-se à análise do registo das suas histórias de vida. Enquanto que os/as restantes utentes foram inquiridos/as através de um conjunto de questões directamente ligadas ao objecto do estudo, no caso do material em arquivo foram inferidos os aspectos que estavam em análise: problema, manifestação do problema, tipo de intervenção e efeitos da intervenção.

Isolam-se estes casos devido às seguintes razões: obter uma visão global e condensada de cada caso e, identificar os problemas e o tipo de intervenção bem sucedida para promover a divulgação de relatos de vida de mulheres ou homens (esta dimensão de análise já constitui um passo nesse sentido).

### 3.12.1 - O problema

Os problemas apresentam-se segundo cada caso analisado:

Quadro 42 - O problema

Desemprego 1	Violência doméstica Relacionamento familiar Dificuldades económicas 7
Violência doméstica 2	Doença Desemprego 8
Desemprego 3	Desemprego 9
Relacionamento familiar 4	Violência doméstica 10
Violência doméstica 5	Violência doméstica Dificuldades económicas 11
Relacionamento familiar Défice de escolaridade Filho com dificuldades de aprendizagem 6	Violência doméstica Dificuldades económicas 12

Alguns destes/as utentes manifestam problemas relacionados com violência doméstica (conjugal e familiar) e, simultaneamente, problemas psicológicos e económicos. Outros/as apresentam como problema a necessidade de obter um emprego. Apresentam também situações familiares problemáticas devido à situação de toxicodependência e abstenção ao trabalho por parte dos cônjuges. Há referência, ainda, de uma utente que pretendia validar as suas competências a nível do 6º ano de escolaridade básica, inscrever um filho num curso de formação e conseguir que ele estudasse.

Tanto a violência doméstica como as dificuldades económicas estão presentes na quase totalidade dos casos analisados.

Em síntese, a incidência do tipo de problema coloca-se ao nível da violência doméstica, nomeadamente maus-tratos físicos e psíquicos e relações familiares problemáticas.

### 3.12.2 - Manifestações do problema

Relativamente às manifestações dos problemas, a esquematização seguinte revela a sua complexidade:

**Quadro 43 - Manifestação do Problema**

1 Perturbação psicológica	7 Perturbação psicológica
2 Agressões Perturbação psicológica	8 Perturbação psicológica
3 Dificuldades económicas	9 Dificuldade em arranjar emprego
4 Perturbação psicológica (toxicodependência do cônjuge)	10 Perturbação psicológica Dificuldades económicas
5 Perturbação psicológica (toxicodependência do cônjuge)	11 Perturbação psicológica Dificuldades económicas
6 Ansiedade face ao futuro do filho	12 Perturbação psicológica Dificuldades económicas

Estas manifestações revelam-se essencialmente através de perturbações psicológicas e dificuldades económicas, sendo estas, muitas vezes, causa e efeito do problema.

### 3.12.3 - Tipo de intervenção

É através do tipo de intervenção/acção que se obtém, nestes casos-problema, a dimensão específica e global da intervenção em cada caso.

Estes casos surgem nesta análise como paradigmáticos no campo da intervenção do GIO, revelando cada um as diferentes estratégias utilizadas e o leque de acções que foram mobilizadas.

**Quadro 44 - Tipo de intervenção**

1 Acompanhamento psicológico/psicossocial Participação em grupos	7 Acompanhamento psicológico/psicossocial Aconselhamento jurídico Encaminhamento para o Centro de Saúde
2 Acompanhamento psicológico/psicossocial	8 Acompanhamento psicológico/psicossocial Formação Profissional
3 Projecto “Apoio ao Empreendedorismo de Mulheres” (formação e consultoria)	9 Acompanhamento psicológico/psicossocial Inscrição no IEFP Frequência de grupos e cursos
4 Acompanhamento psicológico/psicossocial	10 Aconselhamento psicológico
5 Acompanhamento psicológico/psicossocial	11 Acompanhamento psicológico/psicossocial Aconselhamento jurídico Curso de Formação Processo RVCC
6 Processo RVCC	12 Acompanhamento psicológico/psicossocial Aconselhamento jurídico Participação em grupos

A intervenção centrou-se no acompanhamento psicológico/psicossocial (das 12 pessoas, 10 dizem ter tido apoio a este nível), o que decorre do facto de, muitas delas, apresentarem problemas em torno da violência doméstica, necessitando, prioritariamente, de uma intervenção individualizada através de um apoio psicológico facilitador do desenvolvimento estruturante destes/as utentes.

Verifica-se, pelos testemunhos, que, simultaneamente, existem outras intervenções complementares que passam pela participação em actividades como sejam grupos, aconselhamento jurídico, cursos de formação diversos, de cariz profissional e escolar e, ainda, pelo projecto “Apoio ao Empreendedorismo de Mulheres”. Formações relacionadas com o desenvolvimento de competências no sentido de as capacitar para a resolução dos seus próprios problemas através da elevação dos níveis de escolaridade, formação profissional e formações transversais que influenciam a capacidade de decisão e de iniciativa foram também consideradas.

Também foram desencadeadas estratégias relacionadas com o empreendedorismo e procura de emprego através de propostas e encaminhamentos específicos, como sejam a inscrição no IEFP e o encaminhamento para entrevistas de emprego.

A intervenção estendeu-se ao domínio dos auxílios económicos, em alguns casos, para bens essenciais.

Este tipo de intervenção decorreu de uma concepção de atendimento que visa fazer face às diferentes manifestações do problema de cada utente, na procura de estratégias que enquadrem cada “sub-problema” do conjunto de problemas, articulando diversas acções, não só internas como externas à Kerigma, nomeadamente com as entidades parceiras.

Constata-se que este conjunto de utentes, ao ter oportunidade de manifestar o seu conjunto de problemas, faz mobilizar a quase totalidade das acções e estratégias de intervenção da Kerigma, de uma forma integrada.

### 3.12.4 - Efeitos da intervenção

Cada utente apresenta um conjunto de ganhos pessoais como se pode constatar da análise:

**Quadro 45 - Efeitos da intervenção**

1 Arranjou emprego, trabalha nas limpezas	7 Ultrapassou os problemas e criou o seu próprio emprego
2 Já não chora nas consultas Não tem ninguém que a envergonhe Já não teme pela sua vida, nem tem angústia de viver com o marido	8 Ultrapassou os problemas Restabelecimento psicológico
3 Implementou as suas ideias e criou a sua empresa	9 Arranjou emprego
4 Tomou consciência da sua situação e é capaz de tomar iniciativas para com o marido	10 Ultrapassou o problema da violência doméstica
5 Tomou a decisão de se divorciar	11 Arranjou emprego Divorciou-se Aumentou a escolaridade básica
6 Ultrapassagem do problema que tinha com o futuro do filho Aumentou a escolaridade básica	12 Divorciou-se Comprou uma casa

Decorre da esquematização dos efeitos produzidos que estes/as utentes, no seu conjunto, situam e/ou valorizam unanimemente duas dimensões da intervenção: uma relacionada com a obtenção de uma “orientação para (sua) a vida” e outra decorrente do “apoio afectivo” que sentem que lhes é dado, para além de aspectos específicos de cada situação particular.

Relativamente às dimensões mencionadas e relacionadas com estratégias de intervenção de promoção da autonomia e maior auto-controlo dos comportamentos e dos problemas, assim como às estratégias de melhoria da auto-estima e da auto-confiança, referem que “agora já trabalho”, “já não choro nas consultas”, “já não temo pela minha vida”, “deram-me o apoio necessário à implementação das minhas ideias e potencialidades”, “estou a divorciar-me e a viver a minha própria vida”, “já ajudo a minha filha a recompor-se”, “consegui que o meu filho estudasse”, “sinto-me melhor comigo própria”, “criei o meu próprio emprego”, “mudei a minha vida”, “deram-me ajuda para encontrar soluções”, “foi-me dada oportunidade para dar a volta por cima”, “ajudaram-me nas dificuldades”.

Estas são algumas expressões retiradas dos textos, de entre outras semelhantes, e que dão conta do processo de desenvolvimento pessoal de natureza estruturante que foi obtido através da intervenção. As suas afirmações revelam, então, uma perfeita consciência das aprendizagens decorrentes deste processo de acompanhamento.



## 4 - Olhares cruzados sobre as parcerias: utentes, parceiros e Kerigma

Este ponto diz respeito ao conjunto de informação recolhida relativamente à explicitação das entidades com quem a Kerigma estabelece relações de parceria. Integra os resultados dos questionários aplicados à amostra (141 utentes), a opinião dos/as utentes entrevistados/as e designados/as como casos de sucesso (10 utentes), a opinião dos/as técnicos/as afectos ao GIO a quem foi solicitado um texto-síntese explicando o seu entendimento sobre as parcerias. Também foi solicitada ao director da Kerigma a emissão, sob a forma de sugestões, da sua opinião e, por fim, a opinião dos parceiros, expressa através de um questionário de perguntas abertas (16 entidades).

### 4.1 - As entidades parceiras da Kerigma

Antes de se iniciar a apresentação da informação das entidades parceiras que se relacionam com a Kerigma, destaca-se a Comissão para a Igualdade e para os Direitos das Mulheres (CIDM) uma vez que é entidade intermediária ao nível do financiamento e gestão do Projecto e desenvolve, concomitantemente, um acompanhamento das suas acções. Este acompanhamento traduz-se na atenção dada à integração e divulgação das concepções contidas nesta temática, assim como na participação em actividades desenvolvidas pelos/as intervenientes dos projectos e promoção de actividades de troca de experiências.

Apresenta-se, de seguida, a lista das entidades com as quais o GIO/Kerigma desenvolve um trabalho conjunto mais frequente e respectivos tipos de encaminhamentos e actividades. As entidades correspondem aos concelhos de Barcelos e Esposende, uma vez que estas integram a rede de parceiros nestes projectos. De acordo com os/as técnicos/as responsáveis pela intervenção do GIO, a quem corresponde a autoria do quadro seguinte, estas entidades são representadas por "equipas técnicas de grande valor profissional".

O quadro realça uma dinâmica de relações estabelecidas no âmbito dos encaminhamentos e das complementaridades da intervenção.

Quadro 46 - Lista das entidades parceiras e tipos de actividades desenvolvidas

BARCELOS	ESPOSENDE
<p><b>Pelouro da Acção Social – Câmara Municipal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- encaminhamento de utentes para apoio individual ou grupos;</li> <li>- recepção de utentes para apoio habitacional e de outro tipo (ex: transportes escolares).</li> </ul>	
<p><b>IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- encaminhamento de utentes para apoio individual ou grupos (ex.: de promoção das competências de inserção);</li> <li>- recepção de utentes para apoio ao nível da integração profissional/em formação.</li> </ul>	
<p><b>IRS - Instituto de Reinserção Social:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- encaminhamento de utentes para apoio individual ou grupos.</li> </ul>	
<p><b>Comissão de Protecção de Crianças e Jovens:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- encaminhamento de utentes para apoio individual ou grupos;</li> <li>- recepção de denúncias de situações de risco atendidas no GIO e gestão conjunta destes casos.</li> </ul>	
<p><b>Meios de Comunicação Social: (Rádios e Jornais locais)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- apoio na divulgação pública do trabalho efectuado pelo Projecto.</li> </ul>	
<p><b>Segurança Social – Serviço Local:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- encaminhamento de utentes para apoio individual ou grupos;</li> <li>- recepção de utentes para apoio económico (ex.: RSI, apoios complementares, ajudas técnicas, apoios esporádicos, etc.).</li> </ul>	<p><b>Segurança Social – Serviço Local:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- encaminhamento de utentes para apoio individual ou grupos;</li> <li>- recepção de utentes para apoio económico (ex.: RSI, apoios eventuais, ajudas técnicas, apoios, etc.);</li> <li>- cedência de espaços e materiais para dinamização de grupos de Práticas Educativas Parentais.</li> </ul>
<p><b>Hospital de Santa Maria Maior:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- encaminhamento de utentes para apoio individual ou grupos;</li> <li>- recepção de utentes para orientação médica.</li> </ul>	<p><b>Centro de Saúde de Esposende:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- encaminhamento de utentes para apoio individual ou grupos;</li> <li>- recepção de utentes para apoio/orientação médica (medicina familiar);</li> <li>- cedência de Gabinete onde funcionam os atendimentos individuais para a população do concelho;</li> <li>- cedência de outros espaços (salas de reuniões) para dinamização de grupos diversos.</li> </ul>
<p><b>Centro de Saúde de Barcelos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- encaminhamento de utentes para apoio individual ou grupos e colaboração na acção Educação Sexual e Planeamento Familiar;</li> <li>- recepção de utentes para apoio/orientação médica (medicina familiar).</li> </ul>	
<p><b>Centros Sociais das Freguesias: (ex.: Abel Varzim, Sequeade, Fragoso):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- encaminhamento de utentes para apoio individual ou grupos;</li> <li>- recepção de utentes para apoio social (ex.: habitação, cuidados domiciliários, integração de filhos em equipamentos escolares, etc.);</li> <li>- cedência de espaços e de equipamentos para dinamização de diversos grupos.</li> </ul>	<p><b>Ministério Público do Tribunal da Comarca de Esposende:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- encaminhamento de utentes para apoio individual ou grupos (ao nível das Práticas Educativas Parentais);</li> <li>- recepção de utentes para apoio legal/judicial.</li> </ul>
<p><b>GNR - Guarda Nacional Republicana:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- encaminhamento de utentes para apoio individual;</li> <li>- recepção de utentes para apoio legal.</li> </ul>	

Quadro 46 - Lista das entidades parceiras e tipos de actividades desenvolvidas (cont.)

<p><b>PSP - Polícia de Segurança Pública:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- encaminhamento de utentes para apoio individual;</li> <li>- recepção de utentes para apoio legal.</li> </ul>	<p><b>ACICE – Associação Comercial e Industrial do Concelho de Esposende:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- apoio na integração de utentes em termos de formação profissional.</li> </ul>
<p><b>Juntas de Freguesia:</b> (ex.: Arcozelo)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- encaminhamento de utentes para apoio individual ou grupos.</li> </ul>	<p><b>Juntas de Freguesia:</b> (ex.: Esposende)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cedência de espaços e materiais (ex.: informático) para dinamização de diversos grupos.</li> </ul>
<p><b>APACI – Associação de Pais e Amigos das Crianças Inadaptadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- encaminhamento de utentes para apoio individual ou grupos;</li> <li>- recepção de utentes para apoio ao nível da promoção da inserção sócio-profissional (Emprego Protegido);</li> </ul>	<p><b>Associação Esposende Solidário/CISE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- encaminhamento de utentes para apoio individual ou grupos;</li> <li>- recepção de utentes para apoio social e ao nível dos problemas com álcool;</li> <li>- cedência de espaços e de equipamentos para dinamização de diversos grupos.</li> </ul>
<p><b>APAC – Associação de Pais e Amigos da Criança:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- encaminhamento de utentes para apoio individual ou grupos;</li> <li>- recepção de utentes para apoio social;</li> <li>- cedência de espaços e de equipamentos para dinamização de diversos grupos.</li> </ul>	<p><b>ASCRA – Associação Social, Cultural e Recreativa de Apúlia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- encaminhamento de utentes para apoio individual ou grupos;</li> <li>- recepção de utentes para apoio social.</li> </ul>
<p><b>GASC – Grupo de Acção Social e Cristã/Casa da Mulher:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- encaminhamento de utentes para apoio individual ou grupos;</li> <li>- recepção de utentes (toxicodependentes e com carências extremas) para apoio social e alimentar (Refeitório; Banco Alimentar);</li> <li>- recepção de utentes vítimas de violência na Casa da Mulher (Casa-Abrigo).</li> </ul>	<p><b>Estabelecimentos Escolares/Educativos/ ANEFA</b> (Escolas EB 2,3 António Correia de Oliveira, EBI de Apúlia, EBI de Forjães e Secundária Henrique Medina):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- encaminhamento de utentes para apoio individual (ex.: psicólogos escolares ou Gabinetes de Apoio ao Aluno);</li> <li>- dinamização conjunta de acções específicas.</li> </ul>
<p><b>Estabelecimentos Escolares/Educativos</b> (Escola Tecnológica e de Gestão de Barcelos , Colégio La Salle, Escolas EB 2,3 Gonçalo Nunes, Secundária Alcaides de Faria, EB 2,3 Rosa Ramalho, EB 3/5 de Barcelinhos, EB 2,3 de Lijó, Secundária de Barcelos, EBI de Vila Cova, EBI de Viatodos e EB 2,3 Abel Varzim):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- encaminhamento de utentes para apoio individual (ex.: Gabinete de Apoio ao Aluno, Serviço de Psicologia e Orientação);</li> <li>- articulação ao nível da integração escolar normal e ensino recorrente/cursos sócio-educativos;</li> <li>- dinamização conjunta de acções específicas.</li> </ul>	

Todas estas entidades encaminham vários/as utentes para a Kerigma. É possível através do quadro ter a noção geral do tipo de encaminhamentos, áreas de problemas específicos de que se ocupam, assim como, algumas das estratégias de intervenção e actividades que propõem. Estas entidades e a Kerigma estabelecem, igualmente, colaboração a outros níveis, nomeadamente na cedência de instalações e na divulgação das actividades.

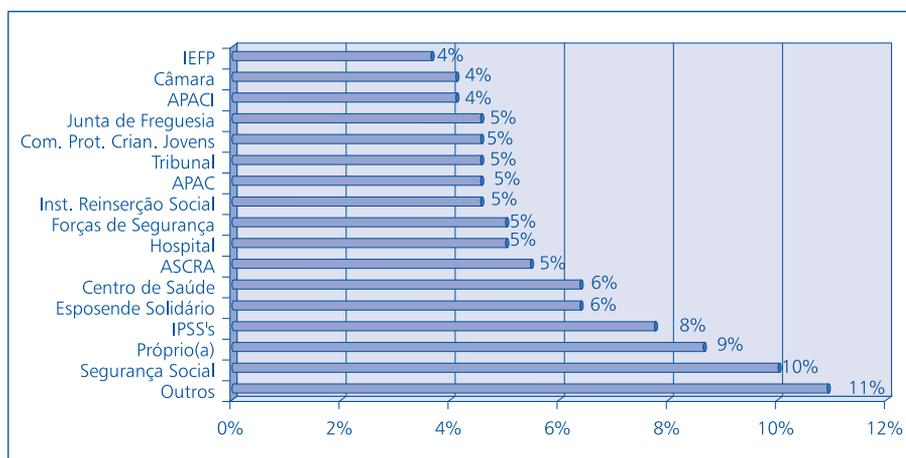
## 4.2 - Encaminhamentos de utentes

A informação recolhida relativa ao encaminhamento dos/as utentes e suas configurações foi obtida através de questionário e por entrevista aos/as próprios/as utentes.

No primeiro caso, procurou obter-se dados, não só através da Kerigma como também dos/as utentes.

De acordo com o gráfico seguinte é possível constatar quantos sujeitos da amostra cada entidade parceira encaminhou.

Figura 41 - Instituições que encaminharam os/as utentes (dados da Kerigma) (%)



A opção "Outros" e a "Segurança Social", a par com "IPSS's" e a "Própria" pessoa, são os que encaminham mais utentes.

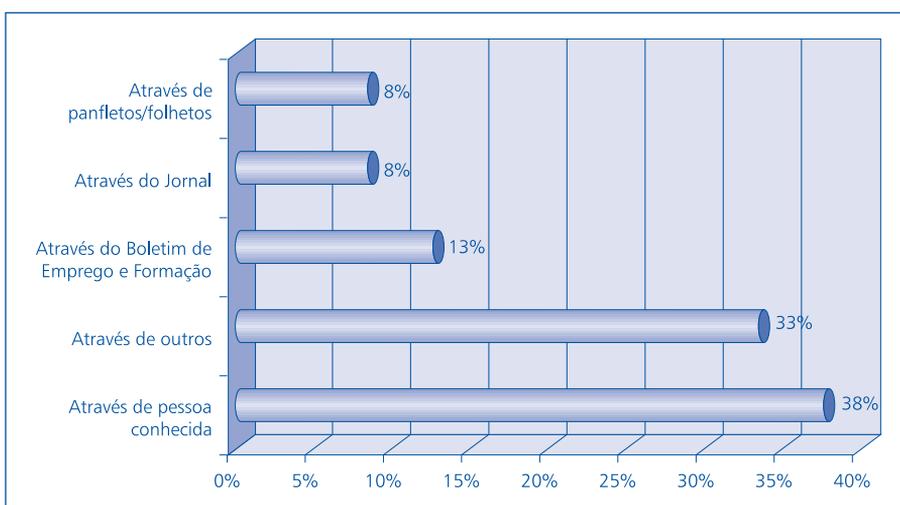
A informação fornecida pelos serviços revela que a opção "Outros" se refere a fontes como Formação Profissional (mais de 60 utentes), Empresa de Inserção da Kerigma, escolas, Casas-Abrigo, Casa de Saúde São João de Deus e associações diversas. Estas instituições constituem-se como entidades parceiras

que conhecem o trabalho e âmbito de actuação da Kerigma e (re)encaminham as pessoas que a elas recorrem.

Através dos dados fornecidos é possível deduzir que, por vezes, mais do que uma instituição canaliza a mesma pessoa para a Kerigma.

Cerca de 30% dos/as respondentes ao questionário conheciam a Kerigma antes de se terem dirigido aos seus serviços. Na figura seguinte é possível verificar o reflexo das várias estratégias de divulgação, para além da actuação dos parceiros.

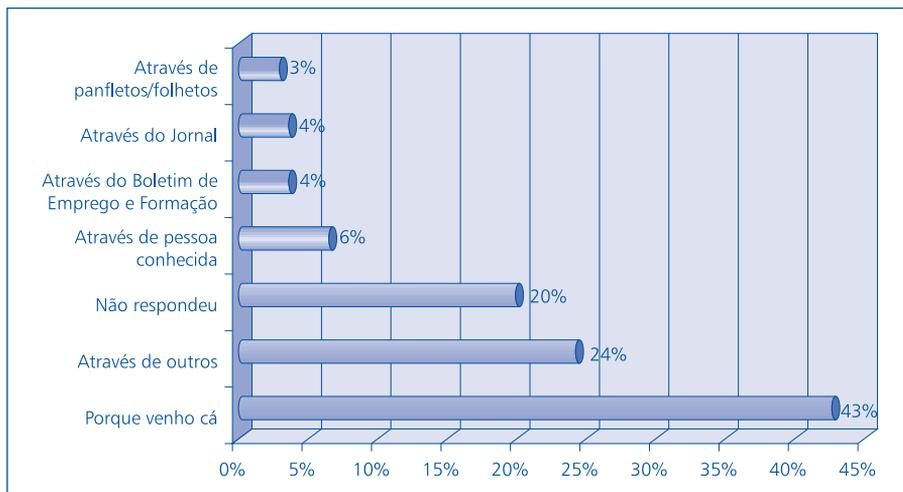
**Figura 42 - Como obteve informações acerca da Kerigma antes de a frequentar (%)**



As pessoas que conheciam a Kerigma revelaram ter obtido esse conhecimento essencialmente através de uma outra pessoa. A divulgação através do Boletim de Emprego e Formação, Jornais ou Panfletos assume uma importância residual para dar a conhecer a instituição e seus serviços de intervenção.

As pessoas inquiridas obtiveram informações sobre a Kerigma, de acordo com a figura seguinte.

Figura 43 - Como obtém actualmente informações sobre a Kerigma? (%)



Destaca-se que a forma que as pessoas têm de conhecimento da Kerigma é, em grande parte das vezes, através de deslocações às suas instalações e, em menor número, através de outras pessoas.

São os parceiros da Kerigma quem mais importância tem na divulgação e alimentação dos seus serviços.

De entre os parceiros destacam-se as várias “Outras” formas, não sinalizadas, a Segurança Social, a Própria pessoa e outras IPSS’s. No entanto, a julgar pela amostra deste estudo, para o total dos/as utentes, são muito importantes todas as parcerias, pois todas elas encaminham muitos/as potenciais utentes para esta instituição.

Assim, do ponto de vista da divulgação ao público-alvo, parecem ser as instituições a melhor forma, pois as restantes estratégias não parecem ter efeitos muito significativos. Alerta-se para o facto de todas se basearem em suporte escrito e, dada a franja da sociedade em que a Kerigma mais tem actuado, não parece haver hábitos de leitura suficientes para que esses meios possam ter o efeito desejado.

### 4.3 - Alguns casos de sucesso: opinião sobre os encaminhamentos

Como foi referido, os/as utentes sinalizados/as como “casos de sucesso” manifestaram a sua opinião relativamente a três questões abertas que lhes foram colocadas sobre o tema dos encaminhamentos, nomeadamente:

- A situação dos/as utentes antes da chegada à Kerigma;

- Respostas dadas pelas instituições aos seus problemas;
- Quem o/a encaminhou para a Kerigma.

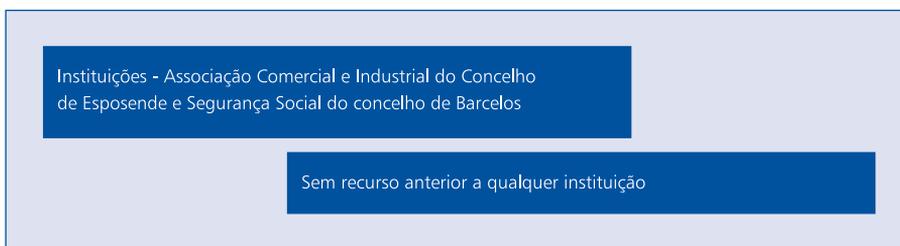
Procurou-se compreender o percurso dos/as utentes antes de recorrerem à Kerigma, no que diz respeito ao recurso a outras instituições de apoio.

As transcrições seguintes contemplam a resposta à questão formulada: “Instituições a que recorreu antes da Kerigma”.

- “(...) não recorri a outra instituição anterior à Kerigma (...)”;
- “(...) à ACICE (...)”;
- “(...) à Segurança Social de Barcelos (...)”;
- “(...) não me recordo (...)”.

Das pessoas entrevistadas, duas referem que recorreram à Associação Comercial e Industrial do Concelho de Esposende, outra à Segurança Social de Barcelos e uma terceira que não se recorda do serviço a que recorreu; as restantes não recorrem a qualquer instituição.

**Quadro 47 - Instituições a que recorreu antes da Kerigma : aspectos destacados**



Relativamente às “Respostas dadas pelas instituições aos seus problemas” - outra das questões colocadas -, duas das utentes dizem apenas que foram encaminhadas e uma não se recorda do tipo de apoio que recebeu.

Há uma ausência de procura de recursos para os seus problemas por parte de alguns/algumas utentes e, paralelamente, uma representação pouco esclarecida do serviço a que recorreram.

No que diz respeito à terceira questão “Quem o/a encaminhou para a Kerigma”, os/as entrevistados/as indicam com maior precisão quem os/as encaminhou.

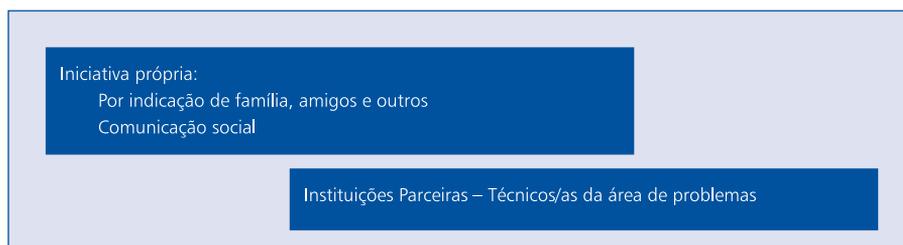
- Apresentam-se algumas transcrições:
- “(...) foi a psicóloga da APACI (...)”;
  - “(...) uma minha vizinha (...)”;

- “(...) uma psicóloga (...)”;
- “(...) o meu médico de família (...)”;
- “(...) a assistente social da Segurança Social (...)”;
- “(...) pessoa conhecida (...)”;
- “(...) conhecia a Kerigma porque vivo perto (...)”;
- “(...) uma amiga leu o jornal (...)”.

Dos/as utentes entrevistados/as, uma parte refere ter tido conhecimento da Kerigma através de uma pessoa conhecida, amiga, vizinha ou familiar e outros/as dizem ter sido encaminhados/as através dos/as técnicos/as de alguns serviços (psicólogos/as, médicos/as e técnicos/as de serviço social).

Há, ainda, referência por parte de uma das utentes à leitura de um anúncio da Kerigma que se encontrava afixado.

#### Quadro 48 - Quem o/a encaminhou para a Kerigma: aspectos destacados



Depreende-se que estes/as utentes, ao recorrerem à Kerigma, o fizeram através da passagem do testemunho de pessoas das suas relações (“boca a boca”) ou através dos/as técnicos/as de alguns serviços, pelo que se pode deduzir que a imagem social da Kerigma já se fazia sentir junto da população e que, ao mesmo tempo, a rede de informação entre técnicos/as também funcionava.

## 4.4 - A equipa técnica do GIO na articulação com as entidades parceiras

Foi intenção deste estudo compreender a importância de que se reveste a constituição de parcerias no âmbito da intervenção da Kerigma e, concretamente, no que se refere à acção do GIO – Gabinete de Igualdade de Oportunidades ao nível da intervenção psicossocial.

Procurou-se recolher, junto dos/as técnicos/as do GIO, a opinião que estes foram construindo ao longo do desenvolvimento da colaboração no âmbito dos projectos, bem como a sua opinião geral no que toca às parcerias locais, opinião que se transcreve:

*"Pela experiência realizada ao longo destes 3 anos de trabalho, foi possível estruturar uma organização mais sólida no que respeita ao estabelecimento de uma intervenção concertada e multidisciplinar, visando a participação de todas as entidades que revelem valências adequadas às situações concretas que foram surgindo. Portanto, todo o trabalho foi desenvolvido em volta de um conjunto de parcerias, formais e informais, de carácter público e privado, que facilitaram e potencializaram a disseminação de boas práticas e a divulgação da temática da Promoção da Igualdade de Oportunidades entre Homens e Mulheres.*

*O contacto com estas instituições foi de extrema importância, principalmente no que respeita à identificação e apresentação de casos problemáticos. A mudança de mentalidades não se pode operar de forma unívoca e isolada, portanto esta intervenção global é fundamental para a obtenção de resultados concretos e positivos na área da Promoção da Igualdade de Oportunidades.*

*As parcerias e o contacto permanente que se manteve com as mesmas possibilitaram o estabelecimento de uma acção interactiva e complementar, o que desencadeou respostas concretas para os/as utentes que recorreram ao GIO. Esta iniciativa de se manter um contacto frequente, entre quem encaminha e quem faz o acompanhamento do/a utente, visa, em última análise, a obtenção de feedback para que seja possível identificar as principais áreas problemáticas a que cada entidade deve responder.*

*Desta forma, foram realizadas várias reuniões de trabalho com as Entidades Parceiras de Barcelos e Esposende, com uma ordem de trabalhos pré-definida, para que fosse possível analisar e debater os casos em acompanhamento. Assim, considera-se que as reuniões realizadas realçaram o facto do GIO ter funcionado em complementaridade com as instituições e não à margem, o que proporcionou não só um claro entendimento das funções específicas, mas também uma mais-valia para os/as utentes.*

*As parcerias estabelecidas foram, de tal forma, importantes e preponderantes que levaram à inclusão da Kerigma na Rede Social de Barcelos e de Esposende, no Núcleo Local de Inserção e na CPCJ de Barcelos (quer na modalidade Restrita quer na Alargada).*

*Entendendo-se que não se deve manter uma acção restrita, procedeu-se ao alargamento das parcerias com instituições que existem fora da área de abran-*

*gência do projecto, visando o enriquecimento e a eficácia do mesmo. Portanto, todos os contactos estabelecidos, com o intuito de melhorar a nossa acção, que sortiram algum efeito positivo, foram considerados parceiros de trabalho e ajuda.*

*O contacto que se mantém com estas instituições assume um carácter informal, ainda que se constitua de grande importância, tendo em conta a participação activa e interessada que depositaram no desenvolvimento do projecto.”*

## 4.5 - Opinião das entidades parceiras sobre a Kerigma

Às entidades parceiras foi também colocado um conjunto de questões sobre os seguintes aspectos: a) Como conheceu a Kerigma? b) Conhece as áreas de intervenção da Kerigma? Indique-as. c) Qual a razão porque o Serviço que representa faz o encaminhamento de utentes para a Kerigma? d) Que tipo de acompanhamento é realizado após o encaminhamento de utentes para a Kerigma? e) Como realizam a articulação entre Serviços complementares face a cada utente? f) Que pensa sobre a prestação de serviços da Kerigma?

Pretendia-se, com estas questões, que cada instituição, através do/a seu/sua representante, manifestasse a sua perspectiva sobre as relações inter-serviços. Foram recebidas 16 respostas que se passam a analisar.

### a) Como conheceu a Kerigma?

O conhecimento por parte dos parceiros da Kerigma decorre, como se pode verificar nas transcrições seguintes, de um conjunto de informações e conhecimentos que demonstram a diversidade de redes de comunicação existentes:

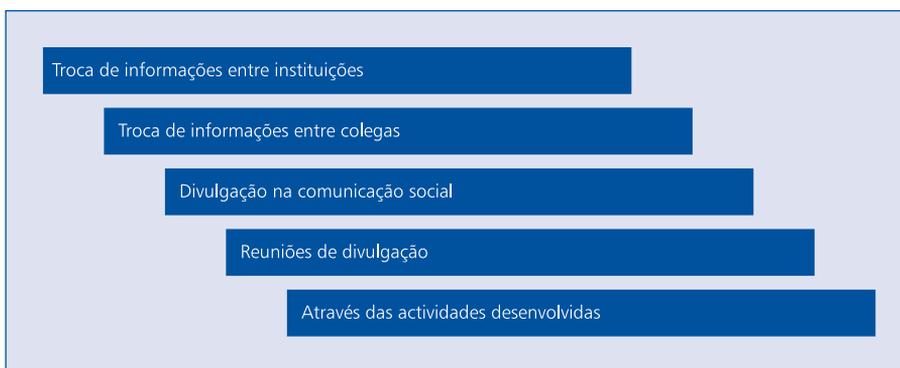
- “(...) através de colegas de trabalho de outras instituições (...);
- “(...) divulgação da Kerigma (...);
- “(...) reuniões de trabalho (...);
- “(...) cursos de formação e acções de informação (...);
- “(...) comunicação social (...);
- “(...) através da informação de outros parceiros (...);
- “(...) como entidade parceira da rede social (...);
- “(...) por conhecimentos pessoais anteriores à criação da Kerigma (...).”

Salienta-se que, a par de uma troca de informação entre instituições e/ou entre colegas de trabalho pertencentes a vários organismos, houve uma preo-

cupação por parte da Kerigma e, nomeadamente, por parte dos/as técnicos/as responsáveis em realizar a divulgação dos serviços do GIO através não só da comunicação social, bem como, especificamente, através de reuniões de divulgação dos projectos em diversas instituições.

O quadro sintetiza a informação:

**Quadro 49 - Como conheceu a Kerigma: aspectos destacados**



## b) Áreas de intervenção da Kerigma

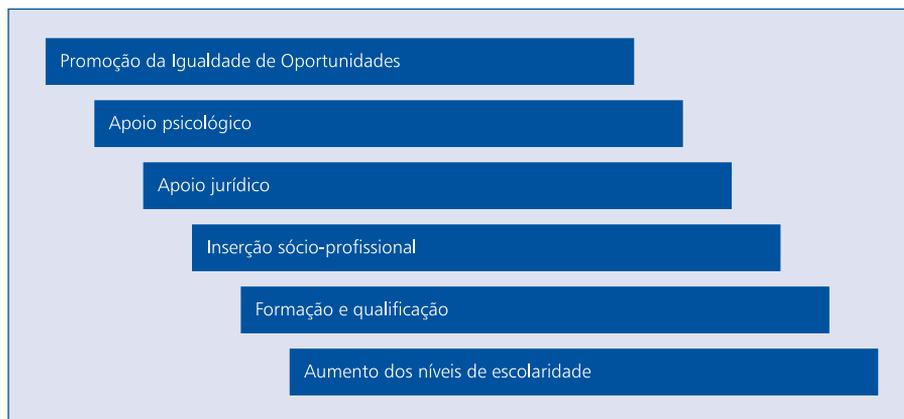
Sobre as áreas de intervenção da Kerigma obteve-se um conjunto de respostas, das quais se destacam as transcrições-tipo:

- "(...) apoio a programas de combate à violência doméstica (...)";
- "(...) apoio familiar (boas práticas, formação cívica, organização da vida familiar) à maternidade e à paternidade (...)";
- "(...) promoção da igualdade de oportunidades (...)";
- "(...) apoio psicológico (...)";
- "(...) aconselhamento jurídico (...)";
- "(...) apoio ao empreendedorismo, concepção de projectos pessoais de emprego (...)";
- "(...) inserção profissional e orientação profissional (...)";
- "(...) formação e qualificação de jovens adultos ao nível escolar e profissional (...)";
- "(...) grupos ocupacionais (oficinas de vida, curso de animação sócio-cultural, formação em diversas áreas, cursos de formação profissional e curso de formação de formadores) (...)".

Os parceiros revelam um conhecimento das áreas de intervenção da Kerigma, tendo uma visão alargada dos serviços prestados, embora alguns apresentem esse

conhecimento por referência à especificidade da instituição que representam e que, pela natureza do trabalho que executam, é natural que assim aconteça. O enfoque nas áreas de intervenção da Kerigma incide no apoio psicológico/psicossocial. As áreas de intervenção relacionadas com a promoção de igualdade de oportunidade na vertente género são referidas nos seus múltiplos tipos de intervenção (informação, formação e aconselhamento psicossocial e jurídico). A intervenção nas áreas da formação profissional e qualificação de jovens e adultos no que diz respeito ao aumento dos níveis de escolaridade básica e inserção sócio-profissional, aparece nestes testemunhos como áreas que se afirmam relevantes no conjunto das áreas de intervenção. É referido, como estratégia de intervenção, o recurso ao trabalho com grupos de utentes, grupos esses com objectivos diferenciados. O quadro seguinte ilustra o agrupamento das transcrições.

Quadro 50 - Áreas de intervenção da Kerigma: aspectos destacados



### c) Razão do encaminhamento para a Kerigma

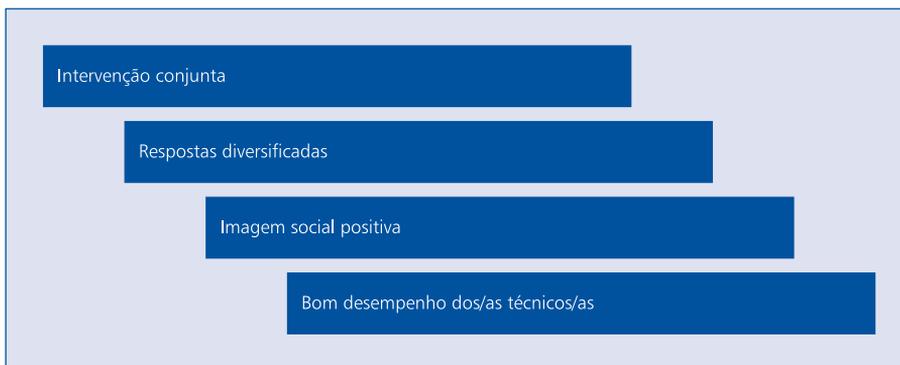
A razão do encaminhamento dos/as utentes por parte dos/as técnicos/as das instituições auscultados/as teve um conjunto de respostas das quais se destacam as seguintes:

- “(...) a intervenção multifacetada e a importância da intervenção conjunta (...)”;
- “(...) credibilidade da intervenção (...)”;
- “(...) resposta psicológica, social e formativa dos utentes (...)”;
- “(...) o reforço da intervenção com vítimas da violência doméstica e intervenção a nível das famílias (...)”;
- “(...) integração em grupos ocupacionais (...)”.

As opiniões desenvolvem-se essencialmente em torno de dois aspectos que emergem como valorizados: uma das razões resulta do entendimento de que os serviços surgem como respostas diversificadas às múltiplas necessidades dos/as utentes; a outra razão diz respeito à opinião que emitiram sobre a imagem social da Kerigma e o desempenho dos/as técnicos/as. Expressam-no como sendo de credibilidade, reconhecem a qualidade dos serviços prestados e consideram a intervenção como muito positiva, assim como o perfil dos/as colaboradores/as. As respostas ao nível da formação, quer escolar quer profissional, são tidas como importantes. Também se percebe pelos testemunhos que o acompanhamento psicológico, a intervenção junto das famílias e o encaminhamento para actividades complementares diversas constituem intervenções a que estes/as representantes das instituições dão uma importância de eleição.

A síntese pode ser representada da seguinte forma:

**Quadro 51 - Razão do encaminhamento: aspectos destacados**



#### **d) Tipo de acompanhamento após o encaminhamento**

Pelas respostas dadas à questão “Que tipo de acompanhamento é realizado pelo Serviço que representa após o encaminhamento dos/as utentes para a Kerigma” depreende-se que há uma perspectiva de intervenção que passa pela co-responsabilização de algumas instituições/serviços no acompanhamento dos/as utentes, como é possível verificar nos seus testemunhos:

- “(...) os utentes encaminhados para a Kerigma são, ao mesmo tempo, acompanhados pelo serviço noutra aspecto do problema (...)”;
- “(...) quando se justifica, mantém-se o acompanhamento enquanto decorre a intervenção da Kerigma (...)”;

- “(...) continua o acompanhamento e verifica-se a evolução de cada utente (...)”;
- “(...) avalia-se o resultado do percurso dos utentes (...)”;
- “(...) só quando é necessário é que se mantém o acompanhamento (...)”.

Verifica-se que alguns/algumas técnicos/as, apesar de encaminharem utentes para a Kerigma, mantêm um conhecimento e eventual acompanhamento dos casos em simultâneo ou, em alternativa, mantêm um acompanhamento da parte do problema de que o seu serviço é responsável. Outros ainda parecem funcionar segundo regras próprias da instituição e que não são explicitadas nas respostas dadas.

Podemos sintetizar as respostas da seguinte forma:

**Quadro 52 - Tipo de acompanhamento: aspectos destacados**



### e) Articulações inter-serviços

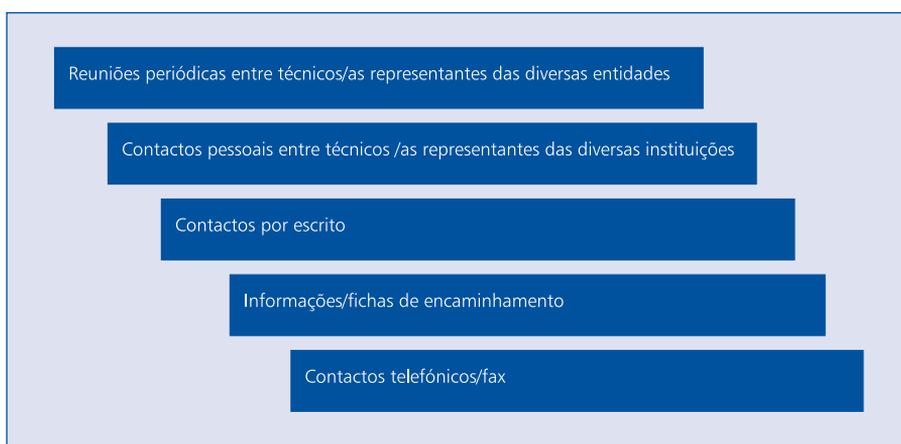
Relativamente à “Forma como se realiza a articulação entre Serviços complementares, face aos problemas de cada utente”, pelas respostas obtidas, verifica-se uma incidência sobre as reuniões periódicas de Serviços como forma privilegiada de articulação. A par, surgem os contactos telefónicos e as informações sociais e fichas de encaminhamento. As respostas-tipo são as seguintes:

- “(...) contactos telefónicos e ou fax (...)”;
- “(...) informações sociais (...)”;
- “(...) ficha de sinalização/encaminhamento (...)”;
- “(...) contactos por escrito (...)”;
- “(...) contactos pessoais (...)”;
- “(...) reuniões entre técnicos representantes de instituições (...)”;
- “(...) discussão de situações através de acompanhamento conjunto (...)”;
- “(...) articulações entre técnicos de instituições de diversas áreas de intervenção (...)”.

Sobressai dos testemunhos a ideia de que, mesmo usando estratégias diferentes, o que está presente é uma preocupação de articulação entre os/as técnicos/as, a intervenção e entre as instituições de tutela.

No quadro seguinte são reunidas as articulações que foram expressas:

**Quadro 53 - Articulações inter-serviços: aspectos destacados**



#### f) Opinião geral sobre os serviços da Kerigma

É quase de consenso o reconhecimento da imagem social da Kerigma, dos serviços prestados e da qualidade da intervenção dos/as técnicos/as, tal como se pode verificar pelas expressões seguintes:

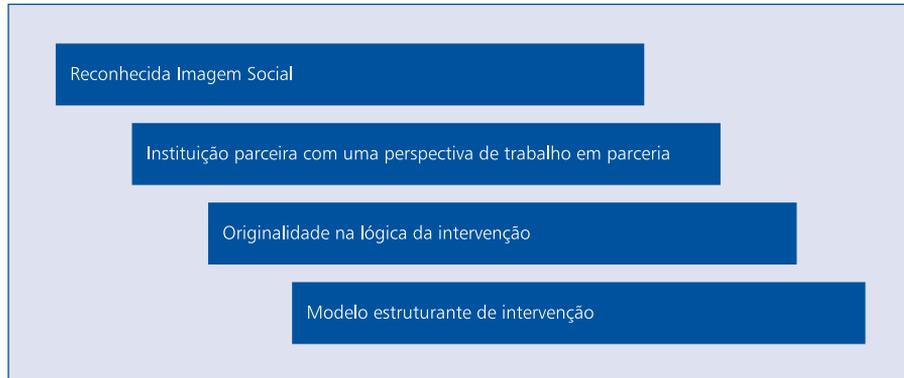
- *"(...) constitui um serviço importante e um recurso imprescindível para a população (...)";*
- *"(...) preenche uma lacuna concelhia a nível das famílias mais fragilizadas (...)";*
- *"(...) grande importância para o desenvolvimento pessoal, social e laboral das famílias (...)";*
- *"(...) presta diversos serviços bastante úteis à comunidade, dando respostas a vários níveis e contribuindo para a integração social dos utentes (...)";*
- *"(...) é quase a única instituição concelhia a dar resposta a nível de inserção no trabalho e violência doméstica, cidadania e melhorias das condições de vida (...)";*
- *"(...) é um serviço de qualidade, há qualidade no trabalho e profissionalismo (...)";*

- “(...) a avaliação feita sobre a intervenção é positiva (...)”;
- “(...) descentralizou os seus serviços aproximando-se da comunidade (...)”;
- “(...) é uma instituição parceira e desenvolve o trabalho em parceria (...)”.

Da reunião destas opiniões emerge a pertinência, utilidade e originalidade da Kerigma em alguns serviços que presta, nomeadamente a promoção da igualdade de oportunidades, de entre outras das acções que desenvolve, assim como as perspectivas da intervenção e os modelos diversificados que utiliza.

É realçado, ainda, como modelo transversal, uma mudança de lógica de intervenção mais preocupada, por um lado, em atender aos diversos problemas apresentados pelos/as utentes, ou seja, à sua situação real, considerada globalmente e, por outro lado, em desencadear estratégias que permitam aos/às utentes encontrar formas próprias de (re)estruturação pessoal. Pelas razões apontadas, a intervenção da Kerigma é considerada como promovendo um trabalho estruturante junto dos/as utentes.

**Quadro 54 - Opinião sobre a Kerigma: aspectos destacados**



## 4.6 - Sugestões

### 4.6.1 - Sugestões das entidades parceiras para o enriquecimento das relações inter-instituições

De entre algumas das sugestões apresentadas pelos dezasseis representantes das entidades, destaca-se a manifestação de um ideal de intervenção que se traduz no desejo de que a Kerigma continue baseada em concepções de

mudança, de inovação e que seja capaz de assumir os riscos face às dificuldades que a conjectura política e económica coloca na actualidade ao funcionamento das instituições desta natureza.

As sugestões apresentadas tocam alguns aspectos centrais da acção da Kerigma, nomeadamente a três níveis:

- i) contributo para o aumento da escolaridade básica da população jovem e adulta e conseqüente *agilização dos encaminhamentos para a formação*;
- ii) contributo através de modelos de intervenção estruturantes, não só do/a utente, como da sua vida familiar e profissional, através do apoio psicológico/psicossocial, *garantindo a sua gratuitidade* (estes/as utentes apresentam situações económicas de grande debilidade); e
- iii) melhorar a estruturação e articulação das intervenções inter-serviços ao nível da relação entre parceiros, através da *criação de uma ficha de partilha de informação*.

#### 4.6.2 - Sugestões do Director e dos/as Técnicos/as do GIO/Kerigma

Foram ainda recolhidos testemunhos escritos do Director, enquanto coordenador das acções da Kerigma, e dos/as actuais técnicos/as que assumem a responsabilidade da intervenção do GIO, assim como, ex-colaboradores/as do GIO, solicitando-lhes que apresentassem as suas sugestões relativamente à articulação entre as entidades parceiras.

As propostas incidem sobre:

- encontrar mecanismos que accionem e permitam a continuidade das respostas até agora desenvolvidas com as entidades públicas responsáveis, de forma a ultrapassar possíveis candidaturas no âmbito dos quadros comunitários;
- a constituição de uma rede de parceiros (reduzida) com o objectivo de partilha de responsabilidades, problemas e soluções;
- a atribuição a essa rede de objectivos de promoção da investigação e de intervenção estruturantes para a sustentabilidade e desenvolvimento de instituições do 3º Sector (como é o caso da Kerigma);
- dotar essa mesma rede de um conjunto de competências e prestação de serviços nas áreas de: gestão dos recursos humanos, selecção e recruta-

mento, incluindo a definição de funções, perfis profissionais dos/as técnicos/as, avaliação do desempenho, apoio jurídico, auditoria contabilístico-financeira e informática, formação especializada, certificação/formação dos membros dos órgãos sociais, bolsa de gestão e formação de voluntariado, certificação de qualidade e responsabilidade social.

De entre as sugestões apresentadas surge um conjunto de propostas que, ao focar aspectos centrais das articulações, interdependências e complementaridades das diversas entidades envolvidas em objectivos comuns, assume uma (co)responsabilidade social numa área de problemas prementes e resistentes face a uma população cujas necessidades são, essencialmente, de natureza estrutural. Este conjunto de sugestões merece uma análise mais profunda, que será ainda alvo neste estudo.

## 5 - A Kerigma por dentro: perspectivas dos/as técnicos/as

Relativamente à informação recolhida pela equipa que realizou o presente estudo, esta resultou também de entrevistas em grupo, realizadas aos/às técnicos/as que constituem o “núcleo duro” do GIO e que asseguram actualmente a intervenção. Foram realizadas entrevistas ao Director da Kerigma, à advogada responsável pelo aconselhamento jurídico, à psicóloga, co-responsável pela implementação do projecto desde o início até Agosto de 2006, e ainda ao supervisor, informação que, no seu conjunto, se apresenta.

Os seus testemunhos incidiram sobre um conjunto de aspectos, nomeadamente relacionados com a estrutura organizacional do GIO/Kerigma, com algumas das acções do projecto e consequente intervenção dirigida aos/às utentes.

Os aspectos sobre os quais incidiu a análise e os resultados foram sistematizados em torno de três eixos de compreensão: estrutura organizacional; intervenção e acções; limitações e novas propostas.

Relativamente ao primeiro eixo de natureza estrutural e organizacional, consideram-se: as perspectivas de intervenção e formação dos/as técnicos/as e o funcionamento do GIO/Kerigma.

No tocante ao segundo eixo, de cariz interventivo por relação às acções realizadas, destacam-se: a equipa e o tipo de intervenção; o apoio psicossocial aos/às utentes na modalidade individual e em grupo (aconselhamento psicológico e dinamização de grupos ocupacionais e de auto-ajuda; aconselhamento jurídico; inserção sócio-profissional; supervisão; e foi ainda considerado o Apoio ao Empreendedorismo de Mulheres).

O terceiro eixo de análise e reflexão versou compreender alguns aspectos relacionados com a opinião dos/as técnicos/as que foram abordados/as, dado o seu envolvimento no que diz respeito à percepção e avaliação que fazem da Kerigma, das acções, da intervenção e dos seus efeitos. Esses aspectos incidiram sobre: limitações e novas propostas e orientações.

### 5.1 - Estrutura organizacional

#### 5.1.1 - Perspectivas de intervenção

Ao apresentarem-se as opiniões emergentes dos discursos dos/as diferentes técnicos/as, analisam-se, neste ponto, as suas perspectivas, tanto no tocante à intervenção como à sua formação.

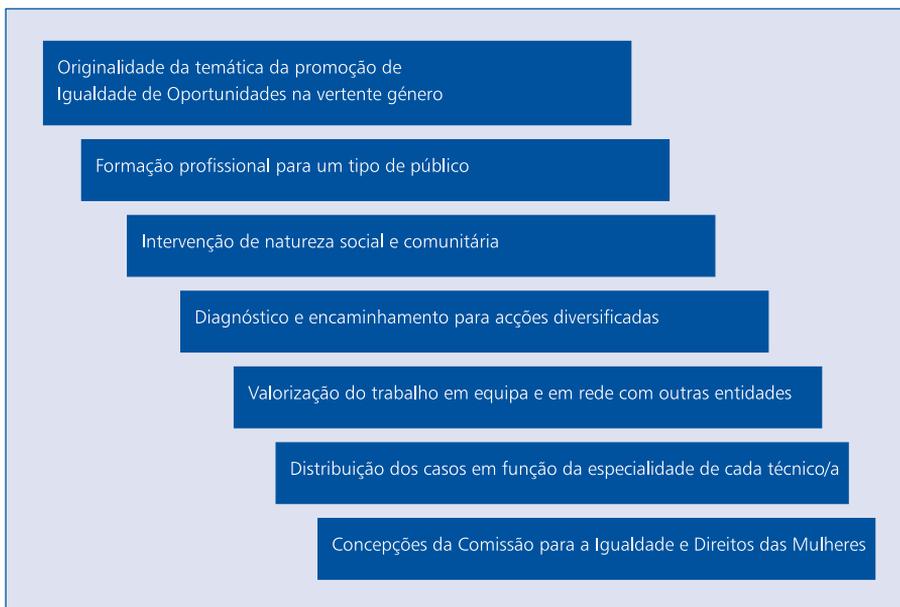
Apresentam-se, de seguida, alguns dos testemunhos relativos às perspectivas de intervenção.

- “(...) a primeira área de intervenção foi a formação profissional (...);”
- “(...) os cursos de Educação e Formação de Adultos foram pioneiros, assim como o RVCC (...);”
- “(...) originalidade local da promoção de IO (...);”
- “(...) com o projecto (concebido pela direcção) a intervenção tomou um cariz social e abriu-se à comunidade numa vertente interventiva (...);”
- “(...) a intervenção caracterizou-se por conjugar dois aspectos para melhorar o quadro de vida das pessoas: atendimento individualizado – estruturante do indivíduo e conjugação dos apoios externos de diferentes serviços (...);”
- “(...) o projecto trouxe três novidades: a promoção de igualdade de oportunidades, vertente género, remetendo para a questão da cidadania (...);”
- “(...) a constituição de pequenos grupos e grupos temáticos como estratégia pedagógica (...);”
- “(...) a criação do GIO com uma dinâmica próxima das pessoas, diversificando as estratégias entre o individual e o grupo (...);”
- “(...) o GIO faz diagnóstico e define o encaminhamento para as diferentes acções (...);”
- “(...) crescente circuito de encaminhamentos no interior e a jusante (...);”
- “(...) valorização do trabalho em equipa e em rede com outras instituições (...);”
- “(...) a distribuição dos casos pelos técnicos é feita em função da especialização de cada um (...);”

A intervenção da Kerigma apresenta particularidades que se baseiam em ser pioneira em alguns domínios como, por exemplo, os cursos de Educação e Formação de Adultos, os processos de reconhecimento, validação e certificação de competências, e inovadora, quando desenvolve um projecto local de promoção da igualdade de oportunidades na vertente género em diversos contextos de acção (escolas, empresas, famílias...).

A informação é esquematizada no quadro seguinte:

Quadro 55 - Perspectivas da intervenção



A Kerigma assume um estatuto de parceira fundamental na dinâmica interventiva, tanto ao nível do tecido social como na rede interinstitucional, caracterizada por uma intervenção de natureza comunitária. Ocupa, ainda, um espaço de eleição ao nível da intervenção, traduzida na conjugação de actividades, assentes em práticas estruturantes dos sujeitos e que, de certo modo, estão “esbatidas” em grande parte das instituições devido a lógicas de intervenção de natureza assistencial e remediativa.

### 5.1.2 - Perspectivas de formação dos/as técnicos/as

Relativamente à formação reuniu-se um conjunto de opiniões que se transcrevem:

- “(...) a equipa técnica da Kerigma teve sessões de formação relacionadas com as situações colocadas na acção de aconselhamento jurídico (casamento, divórcio, regulação do poder paternal; crime, maus tratos e violência conjugal; direitos e deveres dos cidadãos) (...)”;
- “(...) existe formação para todos os técnicos em IO (...)”;

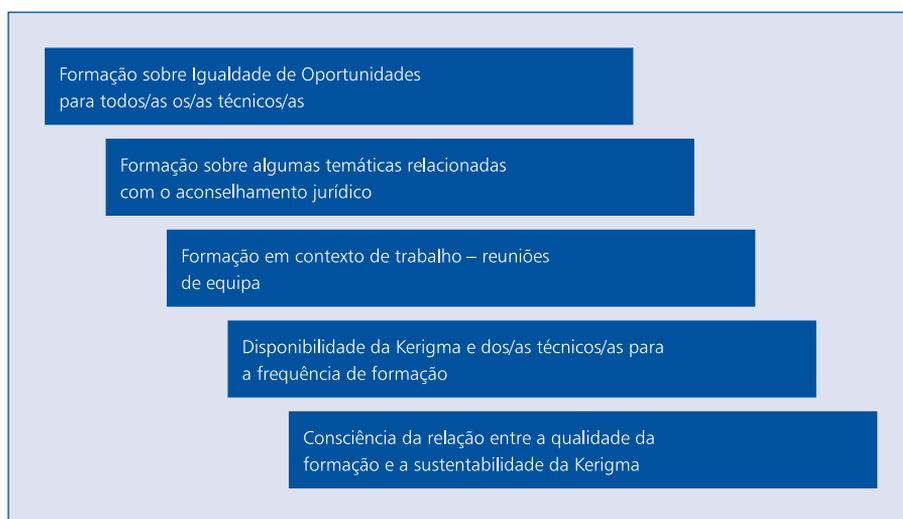
- “(...) a formação é complementada através de reuniões de equipa e partilha de experiências e práticas (...);”
- “(...) é dada disponibilidade para obter formação (...);”
- “(...) é dada formação aos técnicos, já que a sustentabilidade económica depende da qualidade dos projectos/intervenção (...).”

A par de modelos de intervenção centrados nas pessoas, no seu conjunto de problemas e conseqüente situação, emerge uma preocupação com a formação contínua dos/as técnicos/as, incidindo sobre as áreas específicas contidas no projecto. Este interesse e valorização de fazer acompanhar a acção da formação, nomeadamente incidindo sobre os problemas e práticas decorrentes da intervenção, é, simultaneamente, assumida tanto pela direcção como pelos/as técnicos/as.

Sobressai, no entanto, a dificuldade de estruturar e dar continuidade ao conjunto de práticas que os/as técnicos/as vão ensaiando e desenvolvendo no processo de construção do projecto e que, com a mobilidade e instabilidade de afectação dos/as técnicos/as ao projecto, se agrava.

No que diz respeito às perspectivas da formação dos/as técnicos/as, sistematiza-se a informação num conjunto de temas para melhor explicitação:

**Quadro 56 - Perspectivas da formação dos/as técnicos/as**



No que se refere ao investimento na formação dos/as técnicos/as, é partilhada nos testemunhos a inquestionável importância da formação que suporta a acção, cobrindo várias temáticas e análise das práticas.

Em consequência, a formação aqui presente aponta para a aquisição de conhecimentos que permitam e facilitem a compreensão global dos problemas. Estimula a multi-disciplinaridade na abordagem dos problemas, constituindo um espaço de confrontação que favorece a criatividade e a inovação da diversidade de contributos e de diálogo científico.

Esta relação entre a formação e o trabalho pressupõe a integração da formação no próprio trabalho para que este possa ser transformado em função da necessidade de construir respostas para os problemas da prática profissional.

Uma das preocupações que parece emergir do interesse colocado na formação dos/as técnicos/as é conceber o “trabalho de formação” como um trabalho de intervenção organizacional e, por isso, de transformação dos/as profissionais e dos contextos de acção.

### 5.1.3 - Funcionamento do GIO/Kerigma

Devido ao facto da Kerigma funcionar, em parte, através de projectos e, particularmente no caso deste estudo, incidir sobre a intervenção decorrente de projectos, foi objectivo compreender o funcionamento ao nível interno da instituição, assim como as regras básicas definidas. Foi também considerado tomar em linha de conta em que medida a urgência da intervenção e as condicionantes que envolvem qualquer projecto (com prazos e financiamentos externos) deixam margem à estruturação interna ao nível organizacional e seus efeitos. E, ao mesmo tempo, compreender o contexto onde se desenvolve a intervenção do GIO/Kerigma.

Os testemunhos que se seguem fornecem alguns dados que permitem tomar contacto com aspectos do funcionamento-base, ao nível interno.

- *“(...) existe um registo ainda pouco sistematizado dos utentes (...)”;*
- *“(...) nas condições do atendimento encerra-se o caso à terceira falta injustificada consecutiva, ou devolve-se à entidade encaminhadora (...)”;*
- *“(...) só encerram o processo quando os utentes não frequentam mais nenhuma actividade (...)”;*
- *“(...) é necessário um número suficiente de utentes para formar um grupo (...)”;*
- *“(...) ao nível dos grupos criaram guias (...)”;*
- *“(...) ao nível do empreendedorismo de mulheres foram produzidos, durante a consultoria, planos de negócio e relatórios (...)”;*

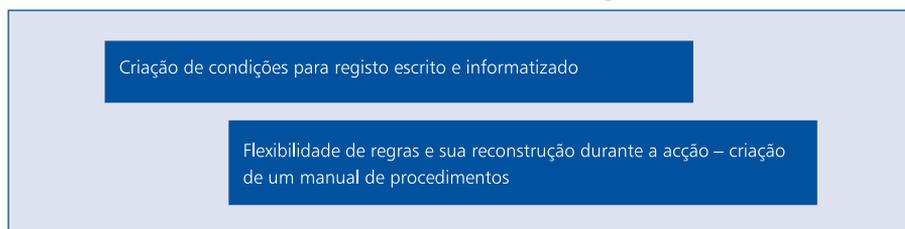
- “(...) têm um conjunto de regras de funcionamento do GIO, mas ainda não sistematizadas (...);”
- “(...) existem diversos tipos de registo, em arquivo, conforme as diferentes acções (...)”.

Dos testemunhos e da análise documental realizada, verifica-se que existe uma preocupação de registo escrito e informatizado. No que se refere à compilação de regras e sua sistematização, percebe-se a dificuldade resultante da evolução e acumulação de trabalho relacionadas com a intervenção e seus suportes instrumentais e documentais.

De qualquer forma, este modelo de intervenção, inserido em projectos e destinado a esta população, requer uma flexibilidade de regras que permitam integrar os/as utentes nas acções. Algumas regras são construídas no decurso da acção e, naturalmente, constituem a base da construção de regulamentos de procedimento institucional para futuras acções. Esse é um dos ganhos resultantes dos projectos e que fornece informação relevante para (re)organizar internamente as instituições. O interesse é perceber se a intervenção dispõe de uma organização-base de suporte que contribua para a estruturação da acção.

Esquemáticamente, destacam-se dois aspectos, sobre os quais é importante reflectir quando se perspectiva a estruturação dos serviços e da intervenção.

**Quadro 57 - Funcionamento da Kerigma/GIO**



Os registos, sua uniformização e sistematização, assim como os regulamentos, são fulcrais ao nível estrutural das instituições e um suporte fundamental ao funcionamento das acções e da intervenção, agilizando os serviços.

## 5.2 - Intervenção e acções

O presente estudo visou analisar a intervenção do GIO – Gabinete de Igualdade de Oportunidades através do Apoio Psicossocial dirigido a 583 utentes, nas vertentes: acompanhamento psicológico/psicossocial, dinamização de grupos

ocupacionais de auto-ajuda, aconselhamento jurídico, inserção sócio-profissional, supervisão e Apoio ao Empreendedorismo de Mulheres.

### 5.2.1 - A equipa e o tipo de intervenção

O GIO – Gabinete de Promoção da Igualdade de Oportunidades é assegurado por um “núcleo duro” constituído por vários/as técnicos/as, tendo por retaguarda o Director da Kerigma, perspectivando as acções a um nível integrado e mais global. Existe, ainda, um conjunto mais alargado de técnicos/as que prestam apoio em diversas áreas, desde a informática à gestão de recursos, passando pelos serviços administrativos, formação e apoio/assessoria ao trabalho científico produzido.

Relativamente à forma como desenvolvem a intervenção, esta assenta num trabalho de equipa e colaboração entre os/as técnicos/as, assumindo, no entanto, cada um/a, uma postura profissional própria, pelo menos resultante de dois factores: um, relacionado com o período de tempo que cada um está afecto ao projecto, que é distinto; e outro, relacionado com a sua formação de base.

É possível compreender, dos testemunhos e da análise documental realizada, nomeadamente dos relatórios dos três projectos, que o GIO – Gabinete de Igualdade de Oportunidades se foi afirmando no decurso da acção, decorrente da experiência acumulada, e revelou-se um pilar em torno do qual se desenvolve uma parte significativa da intervenção da Kerigma.

Ao analisarem-se os desenhos representativos do funcionamento do GIO nos relatórios dos projectos verifica-se uma mudança de lógica, assumindo progressivamente um papel de centralidade na condução da intervenção, à medida que a implementação e o desenvolvimento dos projectos se vão desenrolando no tempo.

Dada a responsabilidade directa dos/as técnicos/as do GIO, começou-se, neste estudo, por fazer reuniões com estes/as usando as entrevistas em grupo como estratégia de recolha de informação e espaço de reflexão conjunto.

A partir dos seus testemunhos procurou fazer-se um percurso de compreensão do processo desenvolvido no âmbito dos projectos e, concretamente, na elucidação da evolução da intervenção.

Apresenta-se, de seguida, a informação mais significativa e referente às diferentes acções, técnicos/as responsáveis (equipa) e tipo de intervenção.

## 5.2.2 – Serviço de Apoio e Aconselhamento

### Acompanhamento psicológico/psicossocial

Percebe-se que o acompanhamento psicológico/psicossocial (serviço de apoio e aconselhamento na modalidade individual) é, muitas vezes, no quotidiano, identificado com o GIO, projectando uma imagem que reafirma a sua centralidade na condução dos casos-problema. De facto, é através do apoio psicossocial que, para além da recepção dos casos, quer por iniciativa própria quer encaminhados por outras instituições, é realizado um diagnóstico, é elaborado o consequente plano de intervenção e são desenvolvidas as articulações internas e externas para complementar a intervenção.

Dos testemunhos dos/as técnicos/as que asseguram actualmente o Gabinete ressaltam aspectos relacionados com a equipa e sua intervenção.

*Equipa:*

- *“(...) constituída por um «núcleo duro» de técnicos (...)”.*

*Intervenção:*

- *“(...) fazem o diagnóstico dos utentes que recorrem directamente (...)”;*
- *“(...) analisam os casos que vêm encaminhados por outros serviços (...)”;*
- *“(...) os utentes são acompanhados pelos técnicos individualmente, caso a caso (...)”;*
- *“(...) realizam encaminhamento para diversas actividades internas do GIO e para outros serviços da Kerigma, por exemplo, RVCC (...)”;*
- *“(...) as estratégias de intervenção são em torno da promoção da igualdade de oportunidades, eixo central da intervenção (...)”.*

Face ao exposto, depreende-se que as estratégias de intervenção são diversificadas em torno da promoção da igualdade de oportunidades e ainda que os encaminhamentos são realizados não só dentro da Kerigma, através das diferentes acções e serviços, mas também com o exterior, através das entidades parceiras, traduzindo, plenamente, um dinamismo interno e externo.

## Dinamização de grupos ocupacionais de auto-ajuda

A intervenção em torno da dinamização de grupos (serviço de apoio e aconselhamento na modalidade de grupo) de natureza diferenciada, por objetivos e temas, resulta, na sua essência, de uma intervenção sequencial após a análise dos problemas de cada utente. Este tipo de intervenção ocorre cumulativamente com outras acções.

Procura-se, decorrente da informação, apresentar uma visão geral das actividades desenvolvidas no âmbito da dinamização de grupos, embora, devido à sua evolução através dos projectos, tenha tido configurações diferentes, o que, por vezes, dificulta a sua compreensão mais profunda. No entanto, a informação recolhida, e da qual se apresenta uma síntese com os dados mais relevantes, permite uma aproximação à realidade do que tem sido este trabalho e qual a equipa que o suporta.

### *Equipa:*

- *"(...) constituída por um «núcleo duro» responsável pelos grupos e outros técnicos que colaboram (...)"*.

### *Intervenção:*

- *"(...) as actividades são planeadas em reunião de equipa, integram propostas dos utentes e são valorizadas pelo grupo (...)"*;
- *"(...) os grupos funcionam sempre em interacção com o resto das actividades da Kerigma (...)"*.

Apresentam-se diferentes tipos de grupo principalmente com o objectivo de se compreender a sua variedade temática e configurações diversas, usando, para isso, excertos dos discursos dos/as técnicos/as responsáveis.

## Grupos Ocupacionais

- *"(...) a constituição dos grupos recai em pessoas, com problemas de inactividade, de solidão (...)"*;
- *"(...) não têm uma planificação rígida das actividades (...)"*;
- *"(...) têm sessões previstas com alguns temas (...)"*;
- *"(...) os próprios participantes, por vezes, dinamizam sessões (...)"*;
- *"(...) é uma acção que funciona essencialmente paralela a outras (...)"*;

- *“(...) criam produtos para expor e participar em feiras de artesanato (...);”*
- *“(...) funcionaram vários grupos temáticos limitados no tempo (fotografia, pintura, dança, cozinha, desporto, expressão corporal...) (...)”*.

### **Ateliers para a Vida**

- *“(...) procura-se o desenvolvimento pessoal através da aquisição de competências básicas (...);”*
- *“(...) os grupos são constituídos por pessoas com grandes limitações a nível de cuidados físicos, de higiene, de comunicação com outros (...)”*.

### **(Grupo de Boas Práticas Familiares/Práticas Educativas Parentais**

- *“(...) realizam uma intervenção a nível das relações familiares com pessoas com défices parentais e dificuldades na educação dos filhos (...)”*.

### **(Grupo de Promoção da Cidadania**

- *“(...) visa a participação cívica mais activa e actuar junto de disfunções sociais (...)”*;
- *“(...) são pessoas encaminhadas do GIO para actividades, numa tentativa de desenvolver competências em grupo de forma mais lúdica, aliviando a carga psicológica (...)”*.

### **Oficinas de Vida**

- *“(...) entre outras dimensões de intervenção, estes grupos também se destinam a desenvolver práticas educativas parentais (...)”*.

### **Grupo de Animação Sócio-Cultural**

- *“(...) promoção de acções de animação, dentro e fora da Kerigma, por exemplo, animação de actividades no hospital, na pediatria (...)”*.

A intervenção em grupo constou de várias modalidades de trabalho com grupos e de diversas dimensões de desenvolvimento dos/as utentes.

Esta acção em grupo, pela informação recolhida, manifesta um grande investimento em estratégias de desenvolvimento de competências, tanto ao nível individual como de relacionamento entre pares. O investimento também se manifesta nos materiais construídos de suporte à acção desenvolvida em cada tipo de grupo e ainda no estabelecimento de parcerias, nomeadamente com as quais houve uma colaboração mais estreita.

Verifica-se ainda que, tanto as temáticas como mesmo a designação nominal dos grupos, foram evoluindo, resultante do tipo de pessoas e suas necessidades e, também, da capacidade e disponibilidade dos/as técnicos/as para criar, configurar e acompanhar os grupos, o que naturalmente justifica a sua variedade.

É ainda notória a dificuldade de constituir numericamente e tematicamente os grupos, devido à heterogeneidade das necessidades, gostos e assiduidade continuada de alguns/algumas utentes.

Ressalta da dinâmica de condução e funcionamento dos grupos o facto de alguns/algumas utentes passarem de participantes a animadores/as e responsáveis por algumas das actividades, onde se revelaram com características e saberes significativos para a dinamização do seu grupo.

Surge com interesse o facto de algumas destas actividades terem sido projectadas para o interior da própria Kerigma, envolvendo-se os/as utentes/grupos na dinâmica interna da organização em momentos festivos/comemorativos.

### 5.2.3 - Aconselhamento jurídico

O aconselhamento jurídico correspondeu progressivamente a uma necessidade dos projectos. No primeiro projecto, esta acção não foi contemplada, mas foi precisamente nesse projecto que começaram a surgir os primeiros casos e a emergir a necessidade de contemplar este apoio, tornado-se uma das acções nos projectos seguintes, assegurada por uma advogada que integrou a equipa.

Os casos dos/as utentes que necessitam deste tipo de intervenção especializada, relacionada com a violência doméstica e suas diferentes configurações e com relações laborais, são encaminhados pelo GIO para a técnica responsável, uma vez que os/as técnicos/as do GIO apenas possuem formação genérica neste domínio, assumindo a realização da análise dos casos na sua globalidade e respectivo encaminhamento.

Os testemunhos recolhidos permitem apresentar uma síntese dos aspectos mais significativos e da qual emerge uma configuração de intervenção, não só de informação precisa e aconselhamento mas também, e muito importante, de (re)organização pessoal do/a utente face à sua situação.

Apresenta-se, de seguida, a “equipa” responsável e o tipo de intervenção.

*Equipa:*

- “(...) uma advogada em articulação estreita com a equipa do GIO (...)”.

*Intervenção:*

- “(...) os utentes procuram apenas respostas específicas desta área (...)”;
- “(...) houve uma proposta de constituir um grupo, ou seja, de realizar a intervenção em grupo, mas mostrou-se inviável devido à heterogeneidade de situações e de informações a dar, o que gera dificuldade de compreensão por parte dos utentes, uma “confusão” (...)”;
- “(...) o aconselhamento versa duas áreas de intervenção: violência doméstica e inserção sócio-profissional (...)”;
- “(...) a articulação entre o apoio jurídico e o GIO é feita através de reuniões e por telefone, semanalmente ou quinzenalmente (...)”;
- “(...) a maioria dos casos é de violência doméstica e derivantes (...)”;
- “(...) a maioria das pessoas têm dificuldades económicas e escolares, o que torna pertinente este apoio (...)”;
- “(...) o trabalho realizado versa o aconselhamento jurídico, organização de documentos para apresentar em tribunal e orientação do comportamento do utente (...)”;
- “(...) para cada caso é realizada uma ou duas sessões (...)”;
- “(...) os utentes recorrem, também, ao apoio telefónico (...)”;
- “(...) insistência e predominância do apoio individual nesta acção (...)”.

Os/as técnicos/as do GIO articulam-se com a técnica do aconselhamento jurídico de uma forma próxima, o que facilita o acompanhamento da evolução de cada caso.

Esta acção, no contexto da intervenção, tendo por centralidade a promoção da igualdade de oportunidades na vertente género (objectivo central dos projectos) reveste-se de uma importância crucial, não só ao nível da violência doméstica e de todos os problemas daí decorrentes, como também ao nível dos problemas relacionados com as questões laborais.

No primeiro aspecto, porque existem inúmeras situações familiares problemáticas e, no segundo, porque são as mulheres quem tem maior dificuldade de acesso ao trabalho devido a factores culturais (“donas de casa”), níveis de escolaridade deficitários e desigualdade de oportunidades na sua inserção profissional. Numa e noutra situações, esta população-alvo, apresenta muitos problemas de relação e, no caso das mulheres, de afirmação pessoal, acrescidos de situações económicas e laborais muito precárias.

Este tipo de apoio tornou-se, ao longo dos projectos, numa necessidade e numa pertinência. Levantam-se, no entanto, algumas questões relacionadas com as perspectivas de intervenção individual.

#### 5.2.4 - Inserção sócio-profissional

A inserção sócio-profissional (acções Concepção de Projectos Pessoais de Emprego e Igualdade na Inserção Sócio-Profissional) compreende várias estratégias e actividades desenvolvidas para promover o emprego, a empregabilidade e a consequente necessidade de formação destes/as utentes. Devido à natureza e predomínio de problemas relacionados com o desemprego e/ou trabalho precário, assim como à melhor gestão de recursos, a intervenção toma um cariz mais colectivo, passando por modelos diversificados de acção e em grupo. As estratégias de empregabilidade são suportadas, muitas vezes, pelo estabelecimento de relações afectivas e de desenvolvimento pessoal dos/as utentes, condições básicas proporcionadoras de outros desenvolvimentos necessários para fazer face aos reais problemas de inserção sócio-profissional.

Destacam-se os aspectos mais significativos dos testemunhos dos/as técnicos/as, apresentando-se a inserção sócio-profissional nas dimensões equipa e intervenção.

##### *Equipa:*

- *“(...) a constituição do «núcleo duro» tem neste momento dois técnicos (...)”.*

##### *Intervenção:*

- *“(...) é realizado acompanhamento individual, quando não é possível integrar os utentes em grupo (...)”;*

- “(...) criaram um boletim de emprego, originando hábito, nos utentes, de procura de emprego (IEFP) (...)”;
- “(...) às pessoas que vêm procurar o boletim, muitas vezes, é sugerida a intervenção/participação num grupo (...)”;
- “(...) existe uma articulação estreita entre a Kerigma e o Centro de Emprego (...)”;
- “(...) a Kerigma, através do GIO, numa linha de complementaridade, vai mais além, promove a autonomia do utente, tem um papel mais pedagógico (...)”;
- “(...) a intervenção é complementada com formação sobre legislação laboral (...)”.

A Kerigma é uma entidade que, pela sua natureza, não é directamente vocacionada para esta dimensão de problemas, até porque existem outros organismos claramente dirigidos para estas questões da empregabilidade. Pelos motivos já referidos, relacionados com a situação precária destes/as utentes face ao trabalho e, particularmente, as desigualdades de acesso no caso das mulheres, acrescidos da situação de desemprego que atinge este concelho, é importante fazer um comentário a esta acção.

O que se destaca é o facto de a intervenção do GIO versar a globalidade dos problemas e, como tal, a inserção sócio-profissional torna-se uma acção fundamental no quadro das intervenções, até porque a quase totalidade dos/as utentes apresenta este tipo de dificuldade.

A intervenção decorrente desta acção apresenta configurações diferenciadas, o que a distingue de outras instituições. Promove o desenvolvimento de competências que permitem assegurar outros desempenhos aos/às utentes. Se se tiverem em conta os modelos de intervenção individual, em grupo, a formação profissional, a elevação dos níveis de escolaridade básica e o reconhecimento de competências, percebe-se que constituem modalidades diversificadas e complementares, conjugadas em alguns casos-problema, ultrapassando os modos de conceber a acção restrita e circunscrita em torno somente do problema. Aqui, a intervenção reveste-se de um interesse fulcral, tendo em conta os problemas de debilidade económica apresentados pelos/as utentes, contribuindo decisivamente para a sua inserção profissional e, a um nível mais amplo, para a inclusão social de parte deles/as.

### 5.2.5 - Supervisão técnica

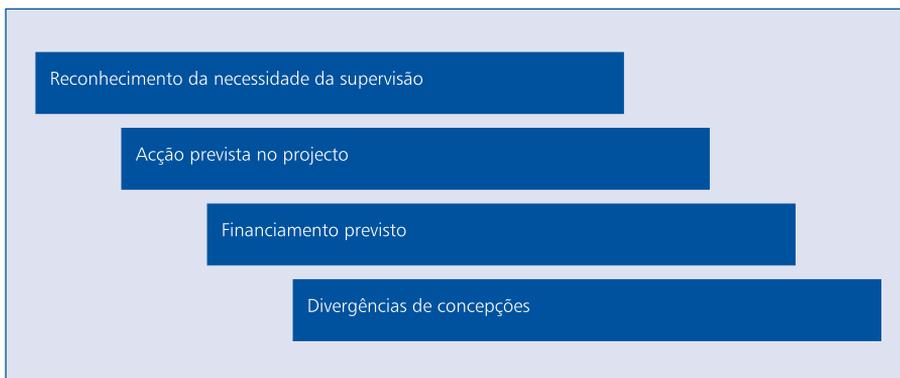
Uma das acções contempladas no projecto foi a supervisão técnica da intervenção dos/as técnicos/as, funcionando como retaguarda de suporte à intervenção, isto é, incidindo sobre a análise de casos e consequentes práticas. Procurou-se, no estudo que a equipa de investigação realizou, recolher a opinião da direcção e dos/as técnicos/as afectos à intervenção. Mais tarde foi abordado o supervisor, elemento convidado para realizar este trabalho.

Apresenta-se uma síntese desses testemunhos:

- *"(...) a supervisão estava prevista (...)";*
- *"(...) há verba disponível porque é uma das acções do projecto (...)";*
- *"(...) a supervisão surge como resposta a um projecto (...)";*
- *"(...) foi realçada a necessidade de supervisão técnica para discutir casos (...)";*
- *"(...) a supervisão visava a formação dos técnicos (...)";*
- *"(...) há necessidade de apoio de retaguarda (...)";*
- *"(...) existência de perspectivas e interesses diferentes de supervisão (...)".*

Explicitam-se os aspectos em torno dos quais se centraram as particularidades expressas quanto à supervisão emergindo alguns pontos críticos no quadro seguinte:

**Quadro 58 - Supervisão**



Pela informação disponível retiram-se algumas ideias centrais em torno da supervisão, resultantes da representação dos/as técnicos/as, da direcção e do supervisor.

Foi realçada, por todos/as os/as intervenientes, como importante a formação em contexto real de trabalho, nomeadamente, o acompanhamento científico e técnico da intervenção, daí que a supervisão esteja contemplada como uma das acções dos últimos dois projectos.

Porém, verifica-se um desencontro de opiniões que resultam de concepções diferentes de supervisão e, claramente, de discussão insuficiente ou ainda de ideias fortes e pré-concebidas acerca do que é ou deve ser a supervisão.

A supervisão, por si só, levanta problemas, devido às diferentes concepções disciplinares contidas na formação académica (e segundo cada escola de pensamento) e resulta, também, das expectativas de cada um/a, apesar de todos/as a considerarem necessária. Depreende-se que sejam mobilizadas experiências de trabalho e/ou representações de trabalho em equipa de natureza instrumental, estratégia comum na generalidade das situações de trabalho conjunto. Perspectiva que se baseia em reuniões de técnicos/as onde não há, por vezes, espaço à construção da equipa e que, de forma nenhuma, se coaduna com este tipo de trabalho de análise das práticas. Uma coisa é a análise de casos, outra é a análise das práticas.

### 5.2.6 - Apoio ao Empreendedorismo de Mulheres

Embora o projecto de Apoio ao Empreendedorismo de Mulheres ultrapasse o âmbito da intervenção ao nível de Apoio e Aconselhamento do GIO, foram neste estudo consideradas apenas as três mulheres inscritas como utentes do GIO e que, através do referido projecto, que decorreu entre 2004 e 2006, foram alvo de intervenção e desenvolveram um processo de auto-inserção profissional. Foram mulheres que criaram o seu próprio emprego, estando neste momento a decorrer a consolidação do projecto empresarial.

A sua situação foi ainda alvo de análise através de documentos fornecidos pelos/as técnicos/as. Duas das utentes foram sinalizadas como casos de sucesso e, por tal motivo, recolhidos os seus testemunhos que se integraram na parte referente à apresentação da informação relativa aos casos de sucesso.

Apresenta-se, igualmente, alguma da informação obtida para melhor compreensão e suporte da análise no tocante à "equipa" responsável e ao tipo de intervenção.

*Equipa:*

- "(...) a coordenação é assegurada por um técnico que para este trabalho se articulou com um conjunto de outros técnicos e especialistas (...)"

*Intervenção:*

- “(...) a lógica de intervenção é a promoção de igualdade de oportunidades (...);”
- “(...) havia indicadores de que as mulheres tinham menos oportunidades de criar o seu próprio emprego e raramente chegavam a cargos de chefia (...);”
- “(...) pretendia-se a criação de emprego e a promoção individual das mulheres (não eram todas desempregadas, embora a maioria o fosse) (...);”
- “(...) esta intervenção constou de um curso de formação em Gestão Empresarial (166 horas/12 mulheres) (...);”
- “(...) terminaram o curso com sucesso dez mulheres (...);”
- “(...) foi prestado apoio a cinco empresas/seis mulheres (...).”

Pelos testemunhos compreende-se a importância desta acção no quadro específico, não só da inserção-sócio profissional mas também no domínio da concepção de projectos pessoais de emprego e na promoção da igualdade de oportunidades.

## 5.3 - Análise e reflexão

### 5.3.1 - Limitações

Procurou-se, neste estudo, ir construindo um percurso que proporcionasse uma reflexão dos/as técnicos/as abordados em primeira mão aquando da realização das entrevistas em grupo e, simultaneamente, dar tempo a uma reflexão, à *posteriori*. Assim, foi solicitada, aos diferentes actores (directão e técnicos/as) envolvidos e com responsabilidade na intervenção, a redacção de um texto sobre as dificuldades que encontraram no desenvolvimento da intervenção e que se traduziram em limitações da acção. Foi, ainda, solicitada a sua reflexão sobre novas propostas e orientações.

Os pontos seguintes e os respectivos quadros-síntese que se apresentam reflectem as dificuldades de natureza organizacional, ao nível da gestão em sentido amplo da Kerigma/GIO, do funcionamento geral das acções do GIO e das parcerias.

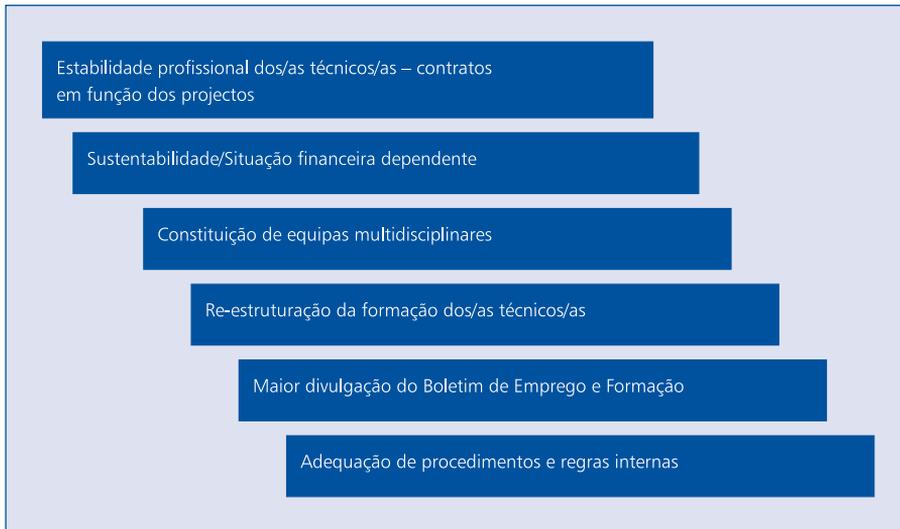
### 5.3.1.1 - Gestão da Kerigma/GIO

No que diz respeito à gestão da Kerigma/GIO, as limitações apontadas referem-se a questões de ordem financeira, da sua dependência de candidaturas a projectos e consequente financiamento, isto é, aspectos que se prendem com a sustentabilidade económica da Kerigma e decorrente instabilidade contratual dos/as técnicos/as. Outros aspectos prendem-se, essencialmente, com a constituição das equipas e com a formação dos/as técnicos/as em contexto de trabalho, a divulgação das acções e os suportes documentais e regras de funcionamento interno, sendo apresentada a seguinte informação significativa:

- *“(...) a situação financeira é difícil, daí a criação de empresas próprias que permitem alguma sustentabilidade interna (...)”;*
- *“(...) a divulgação do boletim poderia ser alargada (...)”;*
- *“(...) insuficiência de mecanismos de sustentabilidade para assegurar a continuidade dos projectos após o término do respectivo financiamento (...)”;*
- *“(...) dificuldade em assegurar a estabilidade profissional dos técnicos ao nível dos contratos de trabalho, o que provoca alterações no corpo técnico e se reflecte naturalmente nos serviços (...)”;*
- *“(...) ausência de equipas multidisciplinares para serviços multidisciplinares (...)”;*
- *“(...) (re)estruturação da formação profissional dos técnicos responsáveis pelos projectos (...)”;*
- *“(...) os registos e regras ainda necessitam de maior sistematização (...)”.*

Decorrente do conjunto de limitações, apresenta-se uma esquematização que procura a junção por temáticas relevantes, em que o maior peso foi colocado nas dificuldades de gerir e trabalhar numa instituição que depende fundamentalmente de financiamentos externos. Todas as outras limitações apontadas parecem mais passíveis de serem equacionadas e ultrapassadas.

Quadro 59 - Limitações: aspectos destacados



### 5.3.1.2 - Funcionamento geral de algumas acções do GIO

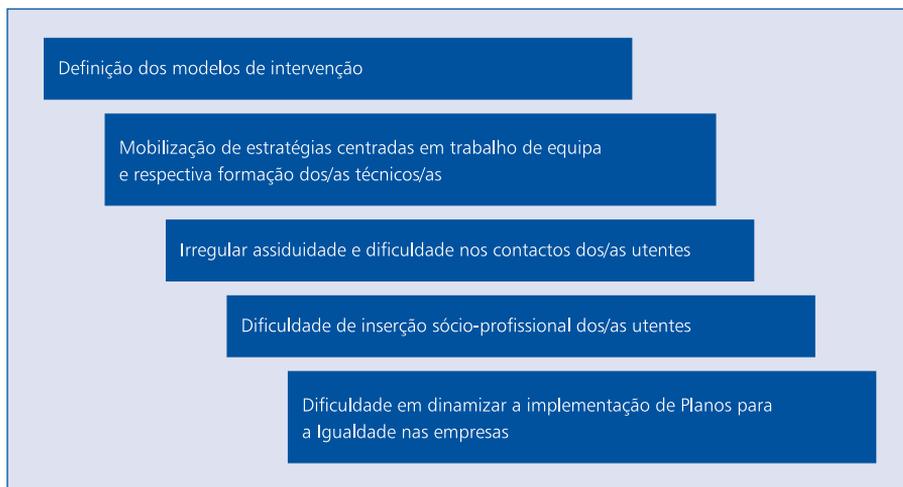
No que diz respeito ao funcionamento geral de algumas acções do GIO, as limitações apontadas tocam aspectos centrais relacionados com as perspectivas de intervenção e os modelos a utilizar e, o que não é menos importante, a dificuldade em intervir com públicos com problemas múltiplos e, por vezes, com comportamentos irregulares de participação nas acções.

O conjunto de limitações emergentes é apresentado de seguida:

- "(...) necessidade de reflexões dos modelos adoptados na intervenção (...)"
- "(...) os utentes desistem, "esqueceram-se" e não se consegue apurar a causa, porque "não aparecem" e são difíceis de contactar (...)"
- "(...) há dificuldades ao nível da inserção sócio-profissional dos utentes/desta população (...)"
- "(...) valorizar a intervenção em grupo e respectiva formação nesta área (...)"
- "(...) a intervenção centrou-se na intervenção individual e foram muitas horas utilizadas por relação às de trabalho com grupos (...)"
- "(...) dificuldades na implementação dos Planos para a Igualdade decorrentes do estudo realizado com as empresas (...)"

Face ao exposto, encontra-se um conjunto de limitações que esquematicamente se representam:

Quadro 60 - Limitações: aspectos destacados

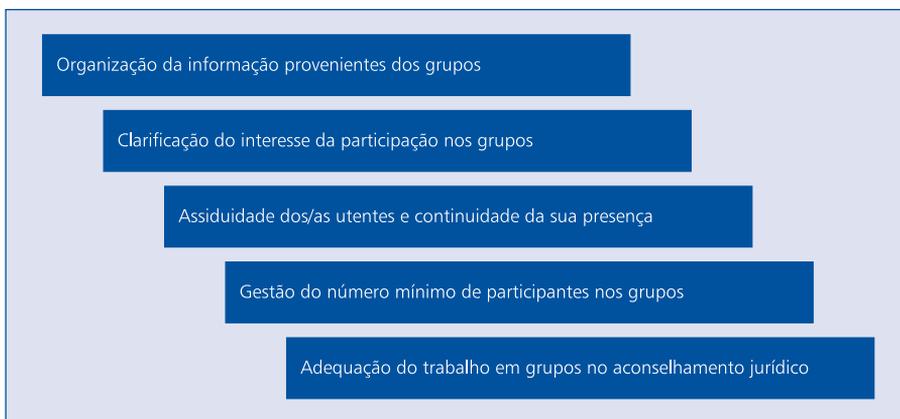


Na continuidade da intervenção do GIO, abordam-se de seguida as limitações relativas à dinamização dos grupos, explicitadas através dos testemunhos.

- "(...) existe dificuldade de organizar a informação que vem dos grupos (...)";
- "(...) dentro de uma mesma acção há vários grupos, contemplando objectivos que se tocam e outros diferentes (...)";
- "(...) assiduidade dos utentes (...)";
- "(...) dificuldades na continuidade da participação dos utentes nos grupos (...)";
- "(...) dificuldade em demonstrar aos utentes, desde o início, qual a vantagem da sua participação ao nível pessoal, o que dificulta o sucesso da intervenção (...)";
- "(...) inviável constituir grupos com menos de quatro utentes (não pode funcionar por razões de gestão de recursos técnicos) (...)";
- "(...) foi inviável a intervenção em grupo na acção de aconselhamento jurídico (...)".

Decorrente do enunciado, apresenta-se um conjunto de limitações agrupadas em grandes temas:

**Quadro 61 - Limitações: aspectos destacados**



O funcionamento dos grupos, pelo exposto, levantou dificuldades de diversa natureza, tornando, por vezes, problemática a sua efectivação no quotidiano. A assiduidade irregular e desistência de alguns/algumas utentes, assim como a constituição numérica diminuta dos grupos, comprometiam a sua continuidade, a que não é estranha a dificuldade de compreensão de alguns/algumas utentes do interesse da sua participação nos grupos. Este tipo de intervenção rompeu com lógicas instaladas e culturalmente estranhas a este tipo de população. Daí que alguns/algumas utentes oferecessem resistência inicialmente à participação conjunta. Para outros/as, a intervenção em grupo foi entendida pelos/as técnicos/as como desadequada face à singularidade de algumas situações e sua delicadeza.

### 5.3.1.3 - A supervisão

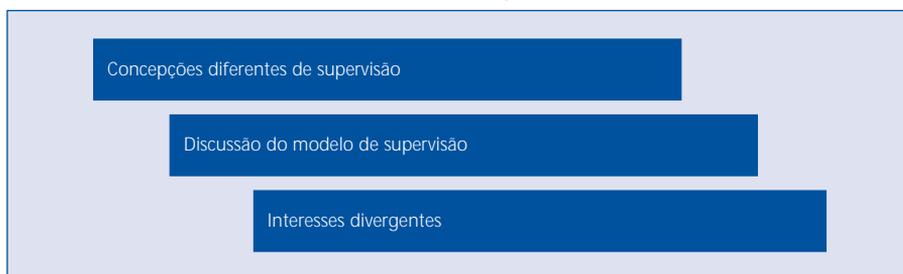
A supervisão constitui uma das acções do projecto e, auscultados os/as diferentes intervenientes, estes/as indicaram algumas das limitações que se apresentam:

- “(...) concepções diferentes de supervisão (...);
- “(...) interesses divergentes (...);
- “(...) falta de participação nas discussões (...).”

Resultante das diversas opiniões emitidas sobre o interesse da supervisão, o facto da pertinência de constar como uma das acções do projecto e ter sido destacada a sua relevância são alguns dos dados em que há um total acordo, sendo comum e reforçada por todos/as os/as intervenientes a necessidade de apoio técnico de retaguarda à intervenção.

Destacam-se, esquematicamente, as seguintes limitações:

**Quadro 62 - Limitações: aspectos destacados**



Um dos factores determinantes no decurso da supervisão decorre das perspectivas claramente diferentes e expressas pelos/as intervenientes.

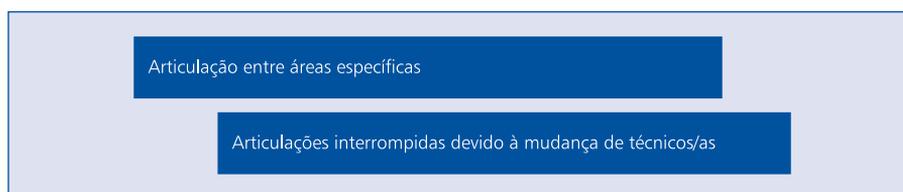
#### 5.3.1.4 - O estabelecimento de parcerias

Do estabelecimento de relações entre os diferentes parceiros emergiram alguns testemunhos que dão conta de algumas limitações que se apresentam:

- "(...) os centros de saúde colaboram, mas há áreas onde é necessário continuar a investir na colaboração (...)";
- "(...) existem dificuldades de re-estabelecimento da colaboração com a mudança de técnicos nos serviços (...)".

Face ao exposto, esquematiza-se a informação em grandes temas:

**Quadro 63 - Limitações: Aspectos destacados**



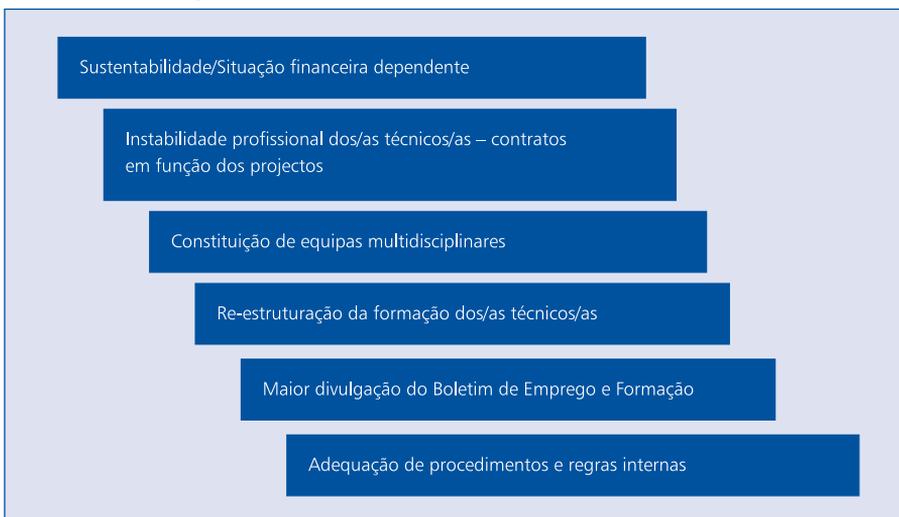
As limitações no estabelecimento de parcerias e suas consequentes relações, no que se refere à sua consolidação, derivam de duas ordens de razões: uma prende-se com o estatuto particular de algumas profissões, e outra, a mais evidente, resulta da mudança de técnicos/as nos serviços. Uma e outra podem, ainda, estar relacionadas com a disponibilidade para funcionar em parceria.

Resultante de toda a esquematização dos aspectos destacados, apresentaram-se agora esses mesmos quadros na sua visão conjunta, dando uma possibilidade de melhor leitura.

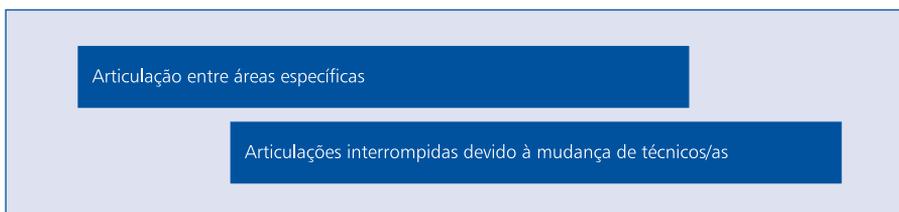
### 5.3.1.5 - Síntese

Quadro 64 - Síntese dos aspectos destacados nas limitações

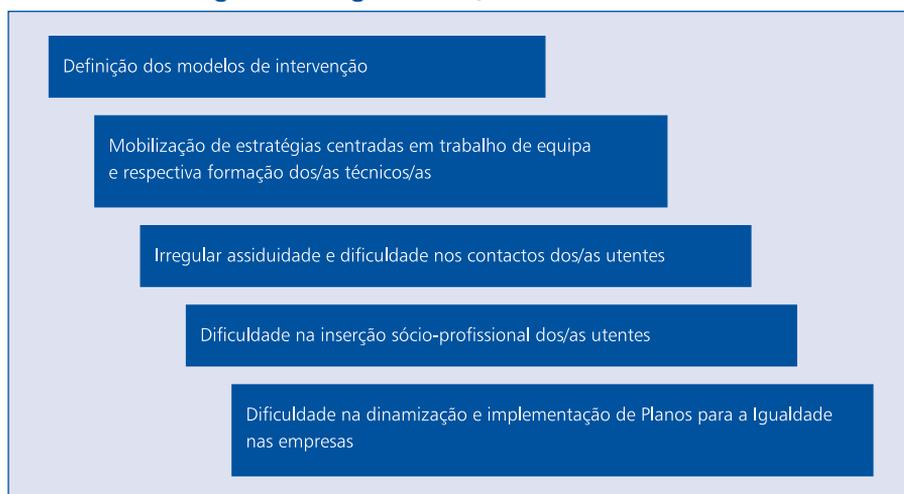
#### Gestão da Kerigma/GIO



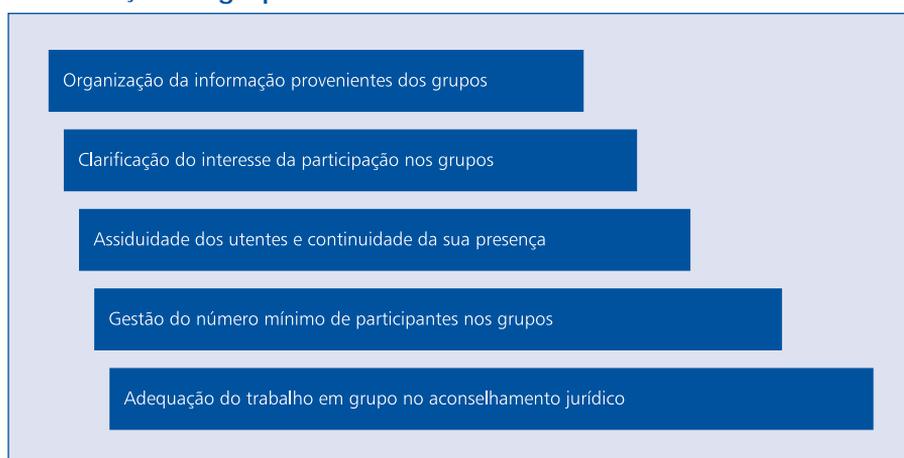
#### Parcerias



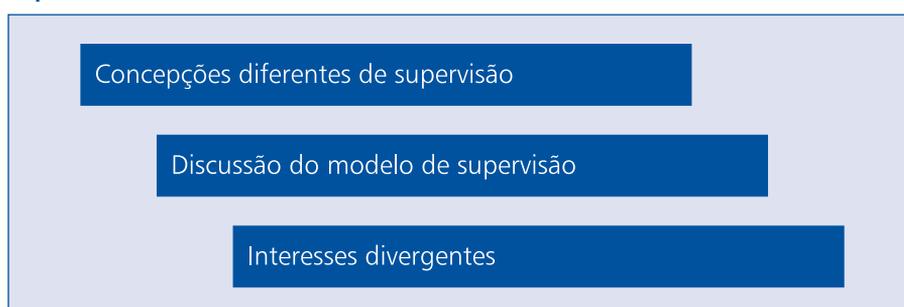
### Funcionamento geral de algumas acções do GIO



### Dinamização de grupos



### Supervisão



### 5.3.2 - Novas propostas e orientações

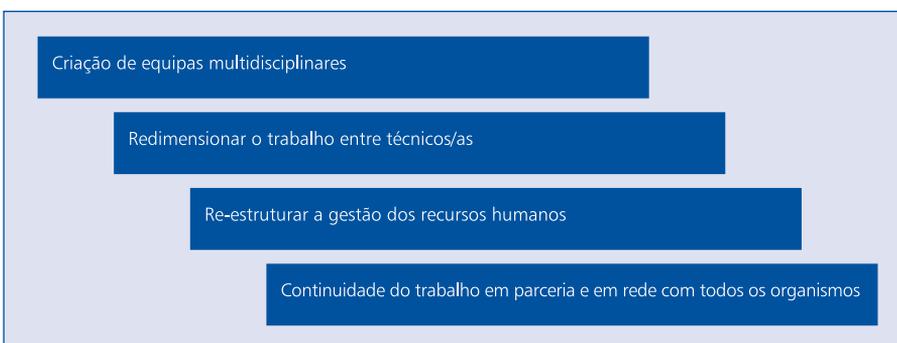
Como foi referido, este estudo teve por objectivo considerar os testemunhos dos/as responsáveis pela intervenção, director e técnicos/as do GIO, e colocar em presença as suas propostas, orientações e mesmo intenções, admitindo que uma grande parte desta informação é relevante e, como tal, constitui um suporte das acções futuras. As propostas versam várias dimensões e, por tal motivo, foram agrupadas e organizadas da seguinte forma: estratégias de intervenção; expansão dos serviços e das condições de funcionamento; articulação com as empresas e, por fim, acompanhamento técnico das acções e formação em contexto de trabalho.

No que diz respeito às estratégias de intervenção, as novas propostas e orientações decorrem das sugestões contidas nas afirmações seguintes:

- *“(..) dotar os projectos semelhantes futuros de equipas multidisciplinares (com técnicos de diversas disciplinas e áreas do saber) (...)”;*
- *“(..) equilibrar o volume de trabalho entre os técnicos (...)”;*
- *“(..) enquadrar os técnicos e as equipas na reestruturação decorrente da avaliação e gestão dos recursos humanos (...)”;*
- *“(..) dar continuidade ao trabalho em parceria e em rede com todos os organismos que se encontram inseridos no trabalho (...)”.*

Face ao exposto, apresenta-se um conjunto de novas propostas e orientações que se agrupam da seguinte forma:

**Quadro 65 - Estrutura de intervenção**

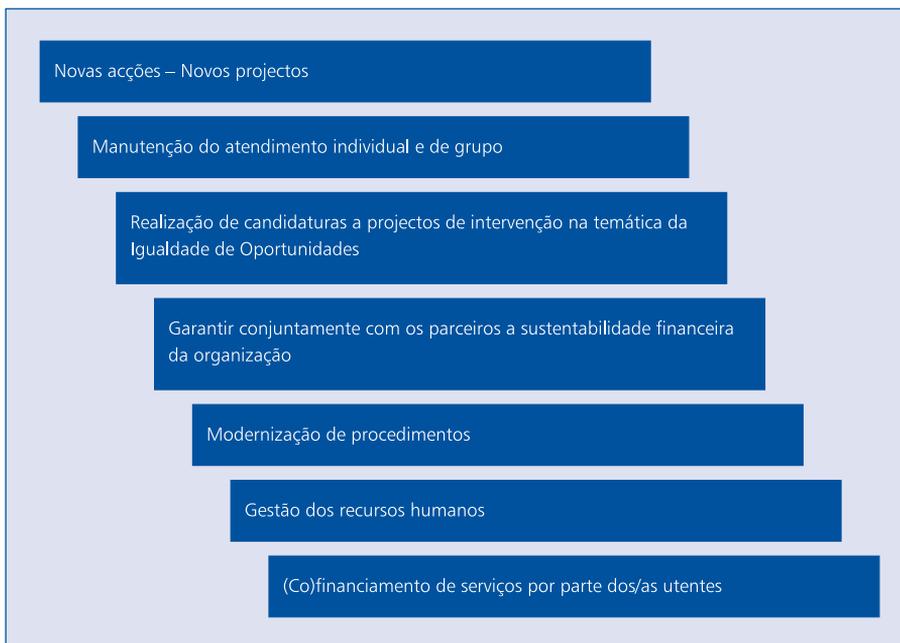


No tocante às propostas sobre a expansão dos serviços e das condições de funcionamento, apresentam-se alguns dos testemunhos recolhidos:

- “(...) encontrar outras competências para a intervenção da Kerigma (...);
- “(...) incrementar e alargar os serviços a prestar pelas empresas da Kerigma com novos projectos para outros públicos (...);
- “(...) criar serviços de dentro para fora, contratando técnicos e preparando-os para intervirem na comunidade, ao nível da gestão de recursos humanos, avaliação do desempenho, contratos com as empresas/planos de IO; entre outras actividades (...);
- “(...) criação de um gabinete de orientação vocacional e profissional (...);
- “(...) criar projectos novos dirigidos a famílias de acolhimento/jovens e crianças (...);
- “(...) criar planos de igualdade de oportunidades, alargando os públicos (empresas e IPSS, para além da intervenção do GIO) (...);
- “(...) intervenção em projectos comunitários e sustentados pela comunidade (ex.: dinamização de projectos em escolas com o apoio dos estabelecimentos de ensino, associações de pais e envolvimento do comércio e serviços sociais locais) (...);
- “(...) alargar os processos de RVCC e formação daí decorrente (...);
- “(...) manter o atendimento individual e a acção para os grupos (...);
- “(...) continuação, ainda que noutros moldes, da intervenção com utentes ao nível do Apoio Psicossocial (...);
- “(...) promover a continuidade do acompanhamento dos utentes através de acordos com entidades financiadoras e co-financiamento dos utentes (...);
- “(...) candidatura a novos projectos no âmbito da Promoção da Igualdade de Oportunidades (...);
- “(...) aprofundar e alargar os procedimentos de gestão dos recursos humanos; criar mecanismos informatizados que permitam uma melhor gestão interna dos procedimentos e recursos e, ao mesmo tempo, conseguir uma maior aproximação aos utentes (...);
- “(...) necessidade, por parte dos utentes, de pagarem uma quantia pelos serviços de que usufruem (...);
- “(...) implementação de uma plataforma que permita a integração global de todos os processos e recursos garantindo o acesso à informação, de uma forma simples e organizada (...) facilitadora do inter-relacionamento da entidade com toda a envolvente que a rodeia, nomeadamente os seus clientes/utentes, fornecedores e colaboradores (...) bem como flexibilidade nas respostas numa lógica de proximidade, conciliação entre trabalho e vida pessoal, permitindo melhor qualidade dos serviços e a satisfação dos que os procuram (...).”

Face ao exposto, enquadram-se os pontos referidos em grandes temas:

#### Quadro 66 - Expansão dos serviços e condições de funcionamento



Como se depreende, as propostas apresentadas são fruto de uma reflexão e revelam um conhecimento aprofundado por parte dos/as diferentes intervenientes, tanto ao nível do contexto organizacional como das áreas de intervenção. Reforça e demonstra a pertinência desta auscultação e da consequente sistematização das opiniões. Esta recolha de propostas foi entendida, neste estudo, como ponto de partida para outros desenvolvimentos e projecções do campo de actuação da Kerigma, assente nas propostas dos/as próprios/as actores.

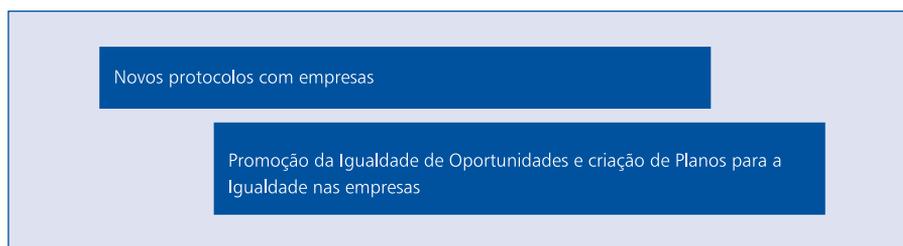
Apresentam-se, em separado, as propostas relativas à articulação com as empresas e ao acompanhamento técnico e à formação. Embora se tratem de acções completamente diferentes, ambas foram apontadas como decisivas no sucesso da Kerigma por motivos óbvios e, simultaneamente, distintos, tendo em comum um desafio fundamental para o desenvolvimento da sustentabilidade da Kerigma. A fazer alguma distinção, ela incide a dois níveis de sustentabilidade: um financeiro (e pertinência da acção junto das empresas, no domínio da promoção da igualdade de oportunidades) e outro de qualidade dos serviços. No entanto, como é evidente, são factores que se conjugam e dos quais a Kerigma depende, visto que o factor da qualidade pode influenciar decisivamente o factor da sustentabilidade da Kerigma.

No tocante ao primeiro aspecto, relacionado com as acções junto das empresas, é afirmado o interesse por parte dos/as responsáveis de reverem e (re)apropriarem investimentos já realizados neste domínio, os quais se destacam:

- “(...) *aprofundar o trabalho com as empresas ao nível da promoção da igualdade de oportunidades (...)*”;
- “(...) *continuar a investir nas empresas estabelecendo protocolos de colaboração e criar planos de IO (...)*”.

Está, assim, desenhado um campo de investimento da acção da Kerigma, cujas propostas se esquematizam de seguida:

**Quadro 67 - Articulação com empresas**



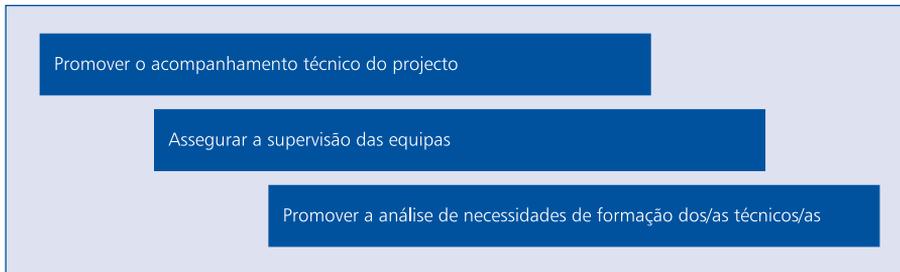
Como se afirmou, também se isolaram as propostas relativas ao acompanhamento técnico e à formação, por se revelarem de importância crucial, manifestada claramente por todos/as os/as intervenientes e que se apresentam:

- “(...) *necessidade de acompanhamento técnico do projecto (...)*”;
- “(...) *assegurar uma avaliação contínua do trabalho das equipas por elementos externos que contribuam para enriquecer os conhecimentos disponíveis (...)*”;
- “(...) *equacionar o défice de formação de trabalho com grupos, potenciando a intervenção nesta modalidade (...)*”.

A direcção da Kerigma assume alguns compromissos e iniciativas de concretização da supervisão e da formação, manifestando uma clara percepção da sua importância, sugerindo outros complementos de formação como, por exemplo, face à pertinência de modelos de intervenção em grupo. Propõe, ainda, uma formação que integre os objectivos organizacionais no quadro da intervenção dos projectos e que vise a melhor estruturação interna da intervenção, potenciando modelos de intervenção e recursos.

Face ao exposto, enquadram-se os pontos referidos em grandes temas:

#### Quadro 68 - Acompanhamento técnico

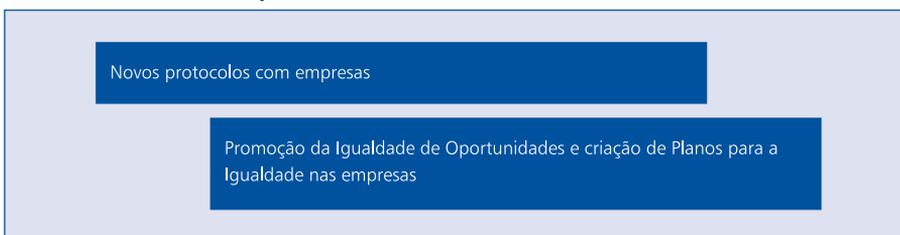


#### 5.3.2.1 – Síntese

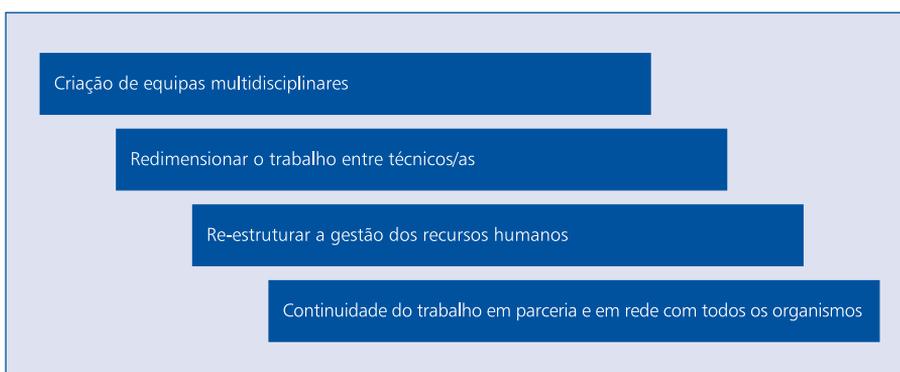
Em síntese, apresenta-se o conjunto das propostas e orientações por indicadores:

#### Quadro 69 - Síntese dos aspectos destacados nas novas propostas e orientações

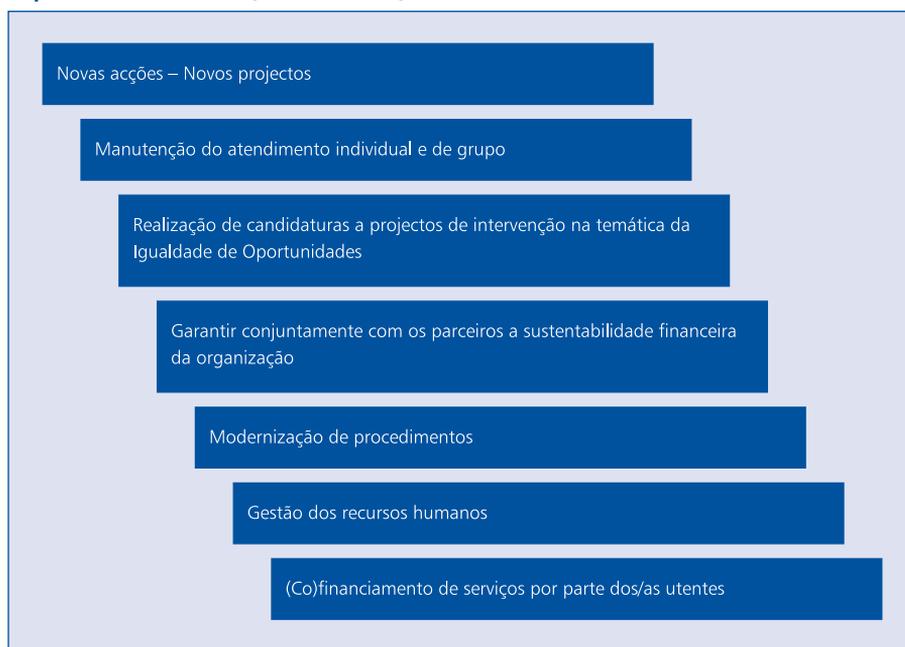
##### Articulação com empresas



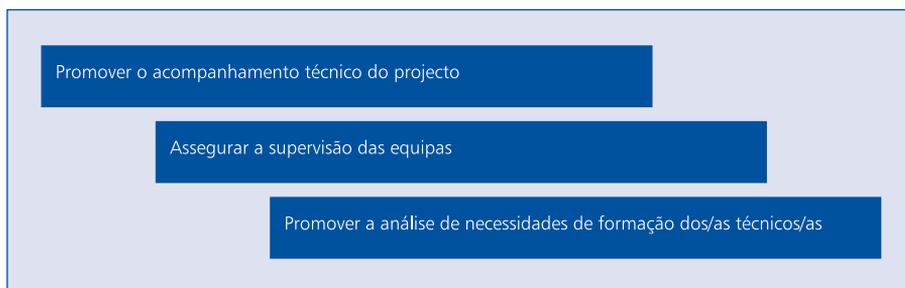
##### Estrutura de intervenção



### Expansão dos serviços e condições de funcionamento



### Acompanhamento técnico



## 6. Reflexões finais – os impactos

Embora nos pontos anteriores já conste o desenvolvimento resultante dos dados recolhidos e sua análise, apresenta-se agora toda a informação sistematizada.

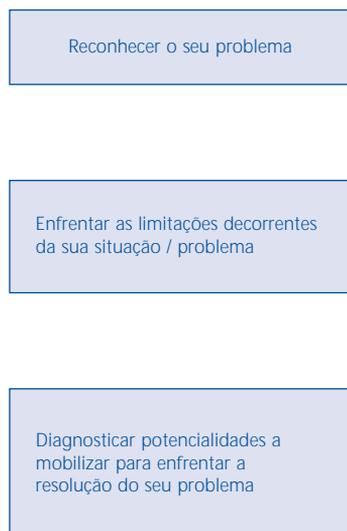
As sociedades não têm somente a capacidade de se reproduzirem ou de se adaptarem em torno de uma mudança gradual, através de mecanismos de aprendizagem e de decisão política, mas também e, sobretudo, têm a capacidade de produzir as suas próprias orientações e modelos, gerir os seus objetivos, assim como, os seus acordos.

A prática reflectida produz novos conhecimentos que, incorporados na acção, originam novos sentidos para a intervenção: os acontecimentos do quotidiano produzem o sentido.

O estudo, neste ponto, espelha os impactos da intervenção, não só ao nível dos/as utentes, como dos parceiros e da própria Kerigma. Apresentam-se as várias perspectivas expressas pelos diversos actores implicados neste processo, procurando aproximações sucessivas à compreensão das dinâmicas desenvolvidas em torno da acção.

### 6.1 As culturas e os processos de intervenção

**Quadro 70 - Impacto sobre os/as utentes**



O impacto da acção da Kerigma pode ser visto enquanto elemento constitutivo do desenvolvimento estruturante do sujeito.

Também pode ser perspectivado enquanto impacto cultural ao nível dos/as utentes e dos/as intervenientes.

Identificar colaborações de outros/as para resolução do seu problema

Aceitar e compreender a proposta de programa de resolução do seu problema

Adaptar o seu quotidiano às exigências do seu programa de intervenção

Incorporar no seu quotidiano as aprendizagens realizadas

Reconhecer a importância da mudança de planos decorrentes de novas avaliações

Ser capaz de conduzir autonomamente o seu percurso e/ou alguns aspectos dos seus problemas

No caso dos/as utentes, confrontaram-se com perspectivas de acompanhamento globais e individualizadas incidindo em aspectos que alteram os seus quadros de valores de referência. São evidentes as várias formas de impactos representadas neste quadro.

No que se refere aos/às intervenientes responsáveis pela condução das acções e da intervenção, estes/as foram confrontados/as culturalmente com a extensão dos problemas relacionados com a temática central da Igualdade de Oportunidades e com a operacionalização do processo de intervenção. O modelo de intervenção praticado na Kerigma está subjacente no quadro a que se refere esta análise.

No quadro seguinte são apresentados os impactos resultantes do projecto, segundo a perspectiva dos/as utentes.

**Quadro 71 - Impacto da intervenção: visão dos/as utentes**

<p>1</p> <p><b>Imagem da Kerigma</b></p>
<p>É reconhecida como organização capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- contribuir para a resolução de diferentes problemas</li> <li>- ouvir os problemas</li> <li>- dotar os/as utentes de capacidades para recorrer novamente aos seus serviços, se necessário</li> <li>- ser indicada pelos/as utentes a outros/as com problemas</li> <li>- promover a integração dos/as utentes nas actividades até à resolução total do problema</li> <li>- manter a presença nas actividades até à resolução parcial e/ou total do problema</li> </ul>
<p>2</p> <p><b>Emprego</b></p>
<p>É reconhecida como organização capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- desenvolver competências para procurar emprego</li> <li>- desenvolver competências transversais necessárias à inserção sócio-profissional</li> <li>- promover a autonomia financeira e a realização profissional dos/as utentes</li> </ul>
<p>3</p> <p><b>Violência doméstica</b></p>
<p>É reconhecida como organização capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dotar os/as utentes de conhecimentos e competências para resolver os problemas familiares em torno desta problemática</li> <li>- dotar os/as utentes de conhecimentos e meios para conduzirem o processo legal</li> <li>- intervir nos distúrbios daí decorrentes</li> </ul>
<p>4</p> <p><b>Problemas psicológicos</b></p>
<p>É reconhecida como organização capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- melhorar a auto-estima, a auto-confiança, a relação com os outros, a estabilidade emocional, a comunicação interpessoal</li> <li>- aumentar os níveis de concentração e de atenção</li> <li>- usar estratégias de (re)estruturação do indivíduo</li> <li>- propor actividades complementares em torno não só do problema mas da situação na sua globalidade</li> </ul>

<p>5</p> <p><b>Apoio jurídico</b></p> <p>É reconhecida como organização capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- inserir os problemas num quadro legal</li><li>- fazer os respectivos encaminhamentos para entidades externas</li></ul>
<p>6</p> <p><b>Escolarização</b></p> <p>É reconhecida como organização capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- promover a escolarização</li><li>- desenvolver competências para a continuidade de estudos</li></ul>
<p>7</p> <p><b>Formação profissional</b></p> <p>É reconhecida como organização capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- promover o desenvolvimento de competências através da formação profissional</li><li>- propiciar a validação e certificação de competências</li></ul>
<p>8</p> <p><b>Lazer</b></p> <p>É reconhecida como organização capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- dotar os/as utentes do acesso ao lazer</li><li>- enquadrar as actividades de lazer no desenvolvimento de competências</li></ul>
<p>9</p> <p><b>Competências Pessoais</b></p> <p>É reconhecida como organização capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- dotar os/as utentes de capacidades para enfrentar os problemas do quotidiano</li><li>- promover a organização pessoal e a gestão do tempo</li><li>- promover a identificação e reconhecimento de habilidades manuais</li><li>- propiciar aos/as utentes o assumir de papéis de maior responsabilidade e reconhecimento</li></ul>

10

**Cidadania**

É reconhecida como organização capaz de:

- promover a autonomia
- promover as relações interpessoais em diversos contextos
- promover a integração social
- despertar para a igualdade de oportunidades

A perspectiva dos representantes das entidades parceiras sobre o impacto é apresentada no quadro seguinte.

**Quadro 72 - Impacto da intervenção: visão dos parceiros**

1

**Encaminhamentos**

É reconhecida como organização capaz de:

- receber utentes de cerca de 30 entidades
- efectivar parcerias, trocando serviços entre as cerca de 30 entidades
- receber o/a mesmo/a utente encaminhado por várias instituições

2

**Núcleo duro de parcerias**

É reconhecida como organização capaz de:

- manter um número elevado de parceiros sociais com uma estreita articulação

3

**Parcerias concelhias e inter-concelhias**

É reconhecida como organização capaz de:

- se relacionar com organismos executivos, Rede Social de Barcelos e Esposende, Núcleo Local de Inserção e CPCJ de Barcelos

<p>4</p> <p><b>Parcerias alargadas</b></p> <p>É reconhecida como organização capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- manter um número de parcerias alargado e significativo</li><li>- relacionar-se com parceiros cuja dimensão e reconhecimento social ultrapassam o nível local</li></ul>
<p>5</p> <p><b>Divulgação</b></p> <p>É reconhecida como organização capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- divulgar a sua acção através de múltiplas fontes de informação</li><li>- divulgar as suas actividades de forma que as entidades detêm uma informação precisa sobre o tipo de acções desenvolvidas</li></ul>
<p>6</p> <p><b>Estratégias</b></p> <p>É reconhecida como organização capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- afirma-se pelas estratégias e actividades que desenvolve</li></ul>
<p>7</p> <p><b>Papel formativo</b></p> <p>É reconhecida como organização capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- desenvolver um papel educativo e pedagógico nos/as utentes em quem intervém</li></ul>
<p>8</p> <p><b>Qualidade dos serviços prestados</b></p> <p>É reconhecida como organização:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- cujos os/as técnicos/as têm preocupações com a qualidade dos serviços prestados</li></ul>
<p>9</p> <p><b>Respostas diversificadas</b></p> <p>É reconhecida como organização capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- dispor de grande variedade de respostas, razão pela qual os parceiros lhes encaminham os/as seus/suas utentes</li></ul>

10 <b>Dinâmica de articulação</b>
<p>É reconhecida como organização capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- desenvolver esforços no sentido da criação e manutenção de articulações, sobressaindo este aspecto na dinâmica criada nas reuniões inter-parceiros</li> </ul>
11 <b>Âmbito das acções</b>
<p>É reconhecida como organização capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- intervir em temáticas sociais prementes (violência doméstica, inserção sócio profissional e cidadania)</li> </ul>
12 <b>Descentralização</b>
<p>É reconhecida como organização capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- descentralizar os serviços e aproximar-se da comunidade</li> </ul>
13 <b>Recurso local</b>
<p>É reconhecida como organização capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- se constituir como um recurso local</li> <li>- deter respostas a problemas em áreas específicas e comuns aos parceiros</li> <li>- preencher uma lacuna concelhia ao nível da intervenção com famílias mais fragilizadas</li> </ul>
14 <b>Lógica de intervenção</b>
<p>É reconhecida como organização capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ser original na lógica de intervenção</li> <li>- dar a centralidade ao/à utente</li> <li>- actuar sobre a globalidade dos problemas</li> </ul>

Por último, é apresentado o quadro onde é possível tomar contacto com os impactos do projecto no contexto organizacional da Kerigma.

### Quadro 73 - Incorporação dos impactos na dinâmica da organização

- 1) Promoção de *workshops* de debate e reflexão sobre a intervenção
- 2) (Re)estruturação interna: desenvolvimento do projecto de implementação de uma plataforma que permita a integração global de todos os processos e recursos, garantindo o acesso à informação
- 3) Promoção de estudos relacionados com histórias de vida dos/as utentes cuja intervenção melhorou o seu quadro de vida
- 4) Publicação de estudos que se desenvolvem na Kerigma
- 5) Incorporação de algumas actividades dos grupos para eventos internos da Kerigma
- 6) Aproximação a contextos de acção diferenciados: escolares, empresariais, comunitários, entidades/serviços
- 7) Aprofundamento de competências ao nível do trabalho em equipa
- 8) Aprofundamento de competências de mediação e trabalho em rede
- 9) Consolidação de estratégias de intervenção e actividades diversificadas
- 10) Aumento do conhecimento teórico sobre algumas temáticas
- 11) Alargamento de uma carteira de entidades que complementam a intervenção
- 12) Problematização e (re)construção de respostas públicas
- 13) Obtenção de especificidade/especialização na problematização e tratamento de problemas múltiplos
- 14) Consolidação de processos de acompanhamento e avaliação das acções
- 15) Sensibilização e inclusão local da problemática da Igualdade de Oportunidades
- 16) Retroacção dos impactos na imagem organizacional e na imagem dos/das intervenientes responsáveis pelas acções e consequente intervenção

## 6.2 - Para além do impacto: entre os efeitos esperados e não esperados

Neste estudo, para além da análise dos efeitos esperados resultantes da intervenção, foi intenção analisar os efeitos não esperados, igualmente decorrentes da intervenção. Ressaltam do conjunto de testemunhos dos/as utentes com quem se teve um contacto mais aprofundado, um auto-(re)conhecimento das aprendizagens realizadas, denotando-se um certo nível de consciência, não só dos problemas mas também da situação mais global onde eles/elas se inserem. Estes efeitos ultrapassam a consciência do problema e situam-se na reorganização das estruturas de pensamento, de tal modo que foi repetido por alguns/algumas utentes que estão capazes de dar uma nova orientação à sua vida.

Assim, entende-se oportuno referenciar os dois tipos de efeitos: os “esperados” à partida são aqueles que qualquer utente deseja ver tratado como, por exemplo, quando se dirige à Kerigma com um problema de emprego e

acaba por resolver o seu problema fruto de um curso de formação que frequentou, ou então, um caso de violência doméstica que acaba por progressivamente ir ultrapassando. Este é um tipo de efeito que é visível e esperado.

No entanto, existem alguns efeitos que se podem intitular de “não esperados”. É o caso concreto de um/a utente que foi encaminhado/a para a Kerigma para validar e certificar as suas competências, através do processo de RVCC, e hoje possui uma ocupação de lazer, com amigos que fez durante as sessões em que esteve em grupo. Claramente, emergem efeitos de lazer e constituição de amizades que não estariam, à partida, previstos. Apontam-se, ainda, outros casos, como sejam os de utentes que vieram tentar solucionar o seu problema e acabaram por encontrar apoio para os problemas do quotidiano dos seus filhos.

Numa segunda perspectiva de análise dos efeitos não esperados e de natureza diferente e mais profunda poder-se-á questionar-se sobre o que leva um/a utente a estar disposto/a a ir para além daquilo que é basicamente a resolução do seu problema. A sua determinação, confronto com outros/as e abertura a novas perspectivas são efeitos não esperados e que estão na base de uma nova atitude perante a vida - atitude que é o cerne do sucesso da intervenção.

Coloca-se, ainda, uma outra questão, mais complexa, e que se prende com a definição concreta do início e fim dos efeitos. Ou seja, onde começa e acaba a manifestação de efeito não esperado. Um exemplo desta situação é o caso de uma utente que estava desempregada e procurou a Kerigma para a resolução do seu problema. Durante as sessões de acompanhamento, tomou consciência de que a sua situação de desemprego estava relacionada com o seu estado psicológico e que tal se devia à relação com o seu marido. Quando tomou consciência da situação, divorciou-se e conseguiu emprego.

Deste modo, até onde é possível verificar quando terminam os efeitos não esperados?

### **6.3 - Limitações da actividade da Kerigma face ao impacto**

Aponta-se de seguida um conjunto de limitações por relação aos/às utentes, às entidades parceiras e aos/às técnicos/as.

### Perspectiva dos/as Utentes

Oferta limitada de grupos de âmbito ocupacional, incluindo de cidadania

Dificuldade em integrar novamente um curso de formação e de validação de competências (após desistência)

Dificuldade em participar em grupos (sem conhecimento das razões)

### Perspectiva dos Parceiros

Dificuldade na agilização da partilha de informação entre as entidades parceiras sobre os/as utentes

Insuficiência de instrumentos escritos comuns de suporte à acção entre entidades parceiras

### Perspectiva dos/as Técnicos/as

Instabilidade contratual

Volume de trabalho e estruturação da divisão de tarefas

Sistema de informação interno em (re)estruturação

Dificuldade na convergência na adopção de um modelo de supervisão

Sustentabilidade financeira dependente de projectos financiados

Dificuldade em intervir em contextos específicos de promoção da Igualdade de Oportunidades por razões culturais

## 6.4 - Determinantes na intervenção presentes nos *Casos de Sucesso*

Procuraram-se encontrar e reunir factores influenciadores de uma intervenção bem sucedida, admitindo que, depois de uma análise de toda a informação recolhida, estariam reunidas as condições para realizar uma análise global, que contemplasse os indicadores de referência essenciais ao desenvolvimento de acções integradas. Estas constituem variáveis fundamentais de um processo, que é reconhecido através da reflexão que suporta a esquematização que mais adiante se apresenta.

A rede de articulações desenvolvidas em torno da intervenção, nos casos-problema considerados de *sucesso*, assente num processo relacional, personalizado e, de certo modo, continuado, caracterizado pela criação de alguns laços de pertença por parte dos/as utentes, parece constituir a base de sustentação de outros desempenhos, desempenhos esses de natureza técnica, mobilizando saberes profissionais específicos.

A rede de articulações presente e em função da melhoria do quadro geral de vida dos/as utentes é uma teia complexa que integra e mobiliza múltiplas dimensões da acção.

As perspectivas correntes associadas às “boas práticas” são, neste caso, entendidas como a possibilidade criada pelos/as técnicos/as e pela instituição de associar os saberes científicos e técnicos específicos dos/as profissionais a perspectivas mais globais de natureza social, utilizando uma metodologia sistémica de abordagem dos problemas.

Se se tiver em linha de conta as particularidades da intervenção, na sua configuração diversificada, e as várias ofertas de apoio da instituição, verifica-se que, por vezes, os próprios obstáculos e dificuldades dos/as utentes se transformam em potencialidades de acção, reconfigurando os problemas e dando origem a novas respostas.

Sendo a questão central e o objectivo principal deste estudo compreender os efeitos da intervenção na vida destes/as utentes, face à diversidade de problemas e carga emocional decorrente que apresentam, importa equacionar o conjunto de factores que estão na sua origem e que constituem a rede de inter-influência que vai, de certo modo, determinar o que se considera de uma prática bem sucedida.

Assim, e tendo por referência a análise da informação recolhida e ainda acrescida de uma visão integrada e articulada da dinâmica interna de funciona-

mento da intervenção, desenhou-se uma representação gráfica que procura traduzir essa dinâmica.

Quadro 74 - Determinantes na intervenção

INTERVENÇÕES E REDE DE ARTICULAÇÕES NOS CASOS DE SUCESSO	
Eixo Organizacional	<b>Clima organizacional: processos</b> Adequação dos espaços físicos Atendimento Relações profissionais Sistema de informação do/a utente/base de dados
	<b>Princípios/Estratégia organizacional</b> Procura constante de mediações Promoção da Inovação Sustentabilidade financeira socialmente orientada
	<b>Oferta de formação</b> Ajustamento da oferta de formação segundo expectativas dos/as utentes e necessidades do mercado
	<b>Imagem da Kerigma na Comunidade</b> Reconhecimento da capacidade de resposta a problemas diversos
Eixo Modelo de Intervenção	<b>Intervenção</b> Competência científica dos/as técnicos/as Desenho do acompanhamento de acordo com cada caso Intervenção com estratégias diversificadas Contactos para além do final das intervenções
	<b>Atribuição de uma centralidade ao/a utente</b> Promoção do diagnóstico da situação-problema Individualização de cada utente-problema Identificação das causas mais do que dos efeitos Identificação das situações-problema colaterais Possibilidade de o/a utente contactar com outras realidades e outras formações Participação em contextos, quer individuais quer de grupo Acompanhamento sistemático de cada caso
Eixo Parceiros	<b>Relação com entidades parceiras</b> Articulação de serviços entre instituições Implementação de redes de comunicação formais e não formais Reconhecimento da Kerigma como extensão
Eixo Utentes	<b>Conhecimento de casos de sucesso</b> Apropriação das aprendizagens significativas e sua integração no quotidiano Tomada de consciência por parte dos/as utentes de colegas seus/suas que estão progressivamente a ultrapassar os seus problemas

Partindo de uma reflexão centrada na rede de articulações desenvolvidas em torno da intervenção, considerou-se um conjunto de eixos em torno dos quais se apresenta a análise. No primeiro eixo, considerou-se o contexto organizacional, incluindo o clima organizacional, as estratégias organizacionais e a imagem da instituição na comunidade. No segundo, considerou-se a intervenção propriamente dita e a atribuição de uma centralidade aos/às utentes. No terceiro eixo apresentam-se as relações estabelecidas com os parceiros e no quarto eixo aborda-se a representação geral dos/as utentes sobre a intervenção.

### 6.4.1 - Eixo Organizacional

Ao nível organizacional, é relevante equacionar-se um aspecto que se tem mostrado pertinente para a população abordada neste estudo. Essa particularidade do funcionamento da Kerigma passa pela gratuidade dos serviços do GIO, o que permite que este tipo de população usufrua de um atendimento que, de outra forma, dificilmente poderia assegurar, uma vez que se tratam de utentes com uma situação económica muito débil, desempregados/as e/ou em situação de precariedade laboral.

Poder-se-ão levantar algumas questões quanto à gratuidade dos serviços prestados, relacionando-os com a sustentabilidade económica da Kerigma e também com o compromisso dos/as utentes em assegurarem a sua presença nas sessões e actividades onde se encontram inscritos.

Relativamente à relação entre a gratuidade e a sustentabilidade económica da Kerigma, esse aspecto foi levantado pela direcção. No que concerne à relação da gratuidade com o compromisso da presença do utente, ou seja, as faltas às sessões e/ou a sua interrupção, é um aspecto que não foi focado e considerado como uma limitação ao sucesso da intervenção, por parte dos/as técnicos/as. Há a possibilidade de comprometer a gratuidade dos serviços com a assiduidade dos/as utentes. Após análise apurada dos principais motivos de faltas por parte dos/as utentes, apresentamos aqui essa sugestão. Os/as técnicos/as nunca se referiram a esta possibilidade, mas parece-nos ser uma ideia interessante a explorar, para assim comprometer e responsabilizar os/as utentes na intervenção de que são alvo.

No que se refere ao clima organizacional, ao abordar a adequação dos espaços, estes, no seu entender, parecem suficientes para fazer face às necessidades dos serviços prestados.

Ressaltam ainda, com evidência, opiniões favoráveis dos/as utentes no tocante às relações estabelecidas, ao nível da recepção e do atendimento, assim como com os/as técnicos/as.

Verifica-se que há uma crescente procura de informação por parte da população, nas próprias instalações da Kerigma.

No tocante a registos, existem diversas fontes de informação escrita e informatizada, estando dotados de uma base de dados dos/as utentes, o que facilita a estruturação da intervenção.

Relativamente à estratégia da organização, é de destacar a promoção da originalidade na definição das opções estratégicas, na selecção das acções, ou seja, na procura de uma oferta de “bens raros”, que escapam à política de intervenção mais comum de outros organismos congéneres.

Também sobressai uma estratégia de mediação, entendida como o estabelecimento de pontes estratégicas que permitem suportar e desenvolver a intervenção. A mediação assume um cariz social, constituindo-se como um dos pilares-chave no desenvolvimento das potencialidades da instituição. Esta forma de encarar a mediação contempla, fundamentalmente, não o entendimento tradicional de mediação enquanto resolução de conflitos, mas uma mediação social cuja função é de negociação permanente e no estabelecimento de contactos, assegurando compromissos das partes, quer ao nível dos/as profissionais e utentes quer ao nível dos parceiros institucionais.

Por fim, neste nível de análise organizacional, chama-se a atenção para a imagem social da Kerigma e que resulta de um reconhecimento público da capacidade de resposta aos problemas que são colocados pelas outras instituições e pela própria população directamente. Inclui-se, ainda, o reconhecimento que passa, em grande parte, de “boca em boca” relativamente às respostas aos problemas e, o que não é menos importante, a forma como os/as utentes são recebidos/as e acompanhados/as nos seus problemas, as consequentes propostas alternativas que lhes são feitas e as relações de pertença que se desenvolvem.

Os/as utentes referem-se à atenção que lhes é dada no atendimento, considerando a Kerigma como um “espaço de confiança”. Quando uma instituição é “confiável”, no entendimento das pessoas que a utilizam, está assegurada a sua pertinência como serviço de utilidade pública.

### 6.4.2 - Eixo Modelo de Intervenção

A um outro nível de análise, tendo por referência a intervenção que é realizada no âmbito da Kerigma/GIO, destaca-se um primeiro aspecto a abordar e que está esquematizado no quadro a que se vem reportando esta análise; ou seja, o que se quer realçar é a concepção de intervenção da qual decorre, naturalmente, um outro aspecto que é o estatuto atribuído ao/à utente.

Na intervenção é reconhecida, pelos/as utentes e parceiros, a competência técnica dos/as técnicos/as. Estes/as realizam, a partir do diagnóstico, um desenho do acompanhamento de acordo com cada caso-problema, usando estratégias diversificadas, mas garantindo o seu carácter sistemático. E surge, como particularidade do exercício de uma cultura profissional sustentável, o estabelecimento de relações que ultrapassam o encerramento do caso e se concretizam através de alguns contactos.

Decorrente destas perspectivas de intervenção, depreende-se que o/a utente assume um estatuto de centralidade em todo o processo. São usadas estratégias individualizadas que, para além da identificação dos efeitos dos problemas, se dirigem à identificação das suas causas e problemas laterais que, muitas vezes, são centrais no conjunto da situação vivida por cada utente.

Destaca-se, pela sua particularidade, a possibilidade que é dada, através de modelos próprios de intervenção individual e em grupo, de proporcionar a estes/as utentes o contacto com outras realidades e o estabelecimento de relações entre pares e com outros. Esta estratégia de colocar “em relação” permite que estes/as alarguem a sua visão do mundo, confrontando-se com outras situações e problemas, originando, por vezes, a relativização das situações e aprendizagens comuns.

### 6.4.3 - Eixo Parceiros

A um nível complementar da análise organizacional e da intervenção que se apresentou, emerge, na sua dimensão estruturante, a relação com os parceiros (instituições, serviços e técnicos/as).

Depara-se, neste estudo, com uma construção progressiva, a partir das necessidades reais da população, assente em relações formais e informais, umas com maior proximidade devido à similitude e/ou complementaridade da acção e outras, mais alargadas, relacionadas com problemas específicos, de natureza

pontual ou mais abrangente. Esta rede de relações constitui uma plataforma de recursos técnicos e materiais sobre os quais gira grande parte da intervenção.

A Kerigma/GIO, ao ser reconhecida/o como parceira/o e ao ser-lhe atribuído um espaço de “extensão de prestação dos serviços de outros”, assume, no quadro institucional concelhio, uma posição de parceira imprescindível no atendimento de utentes, cujas situações são “difíceis de resolver”, surgindo como “último recurso”. Esta progressiva construção de uma rede inter-serviços e conseqüente co-responsabilidade, decorre de um investimento em formas e estratégias diversificadas de comunicação.

#### 6.4.4 - Eixo Utentes

A um nível mais global, os/as utentes sofreram influências várias, umas decorrentes dos efeitos das intervenções em si próprios/as e outras resultantes dos contactos com outros/as.

Por fim, como que envolvendo e decorrente da conjugação de todos os aspectos atrás mencionados, surge a essência de toda a intervenção: a tomada de consciência progressiva, por parte dos/as utentes, das aprendizagens significativas que adquiriram ao longo do processo de intervenção e que, por terem efeito directo ou indirecto nas suas vidas, foram capazes de as expressar.

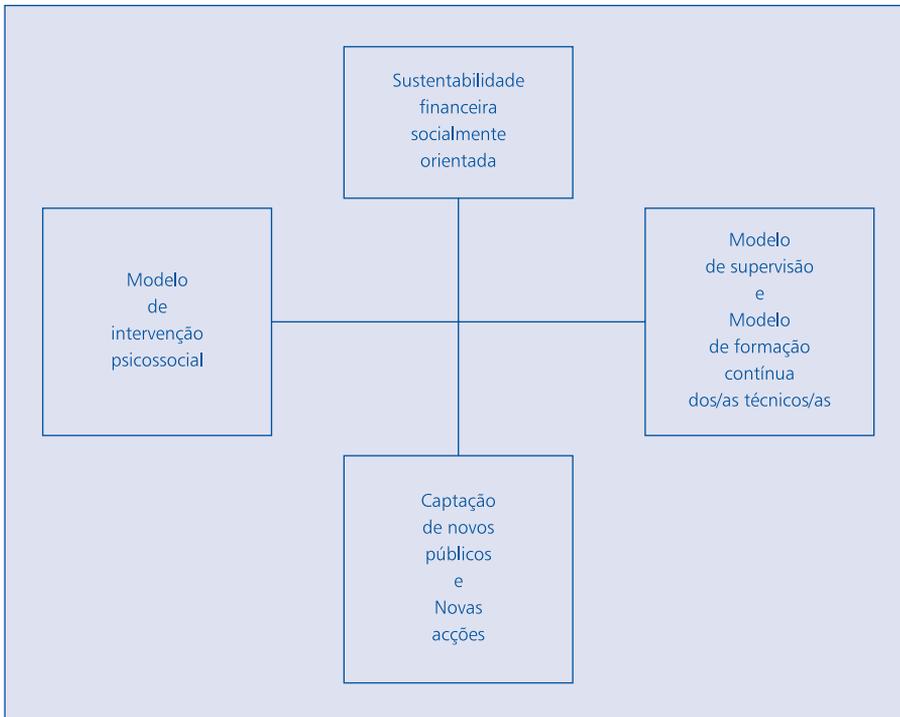
#### 6.5 - Problematização, debate e projecções

Quando os/as intervenientes na pesquisa foram abordados/as apresentaram, em alguns assuntos, perspectivas ainda pouco consolidadas e, em outros casos, até mesmo diferentes, nomeadamente no que diz respeito a quatro grandes áreas temáticas: i) sustentabilidade financeira ii) modelo de intervenção psicossocial iii) captação de novos públicos e novas acções e iv) modelo de supervisão e modelo de formação contínua dos/as técnicos/as.

Esta proposta vai no sentido de considerar um conjunto de acções que terão operacionalizações naturalmente diversas, mas que passam por uma organização de colóquios, simpósios, painéis de debate, *workshops*, em que estariam presentes os/as técnicos/as, os parceiros e especialistas na área em discussão.

Esquemáticamente, representam-se as quatro áreas:

**Quadro 75 - Problematização, debate e projecções**



Esta proposta tem como principal objectivo problematizar e colocar em discussão as quatro grandes áreas temáticas que podem influenciar o Plano Estratégico de Gestão da Kerigma e projectar o seu desenvolvimento futuro. Propõem-se aqui linhas orientadoras de actuação e de avaliação.

### 6.5.1 - Sustentabilidade financeira socialmente orientada

Propõe-se que a identificação de (novas) soluções para a sustentabilidade financeira socialmente orientada passem por:

- a) análise de medidas e das várias opções;
- b) identificação de critérios de sucesso;
- c) definição de regras de actuação e ensaio;
- d) acompanhamento da implementação;
- e) avaliação.

### 6.5.2 - Modelo de Intervenção Psicossocial

Este estudo revelou que o problema que fez emergir o projecto de promoção da Igualdade de Oportunidades se concretiza, na grande maioria dos casos, em desemprego e problemas a ele associados (pessoais, sociais e financeiros) e à violência doméstica e suas diferentes configurações.

Assim sendo, ao nível estratégico devem ser equacionadas orientações e práticas que, intencionalmente, permitam aos/às utentes que procuram a Kerigma obter os resultados esperados.

#### *Relativamente ao emprego*

- promover o desenvolvimento de competências de vária índole, favorecendo a empregabilidade;
- actuar como agência de emprego, complementando a actividade do Instituto do Emprego e Formação Profissional, pela sua vocação de cariz comunitário e de serviço aos/às utentes;
- desenvolver contactos com empresas e organizações a fim de encontrar interlocutores privilegiados para colocação de pessoas.

#### *Relativamente à violência doméstica*

- reflectir com outros parceiros sobre práticas e seus impactos nesta problemática;
- continuar acções de promoção da igualdade de oportunidades atingindo este e outros públicos;
- continuar a formação junto de públicos estratégicos que promovam a igualdade de oportunidades nos contextos em que se movem;
- articular-se com entidades parceiras, estruturando e implementando planos de acção conjuntos dirigidos a esta problemática.

### 6.5.3 - Modelo de supervisão e formação contínua dos/as técnicos/as

Propõe-se a (re)definição do quadro conceptual e operativo no que diz respeito à supervisão e à formação dos quadros técnicos da Kerigma. Assim torna-se essencial a promoção de uma reflexão que permita a definição de um modelo de supervisão que oriente a acção e coerência das actividades da Kerigma.

Por outro lado, ao colocar a tónica sobre a formação contínua dos/as técnicos/as, esta permitirá a articulação teórico-prática estudando a evolução da intervenção e relacioná-la com os casos de sucesso.

#### **6.5.4 - Captação de novos públicos e novas acções**

No processo de reestruturação interna que a Kerigma está a levar a efeito, faz sentido que integrem reflexões sistemáticas sobre novas necessidades e novos públicos, assim como novas acções e actividades e que, nomeadamente, no novo sistema de informação a implementar, seja possível a recolha de indicadores que ajudem a essa meta-análise.

Deixam-se ainda algumas sugestões para reflexão que poderão contribuir para a melhoria contínua das práticas de intervenção ao nível:

- a) das desistências - número e causas da desistência dos/as utentes;
- b) casos de sucesso - razões que impedem a consolidação da sustentabilidade dos casos que estavam em vias de sucesso e o aprofundamento dos factores que após a intervenção deram sustentabilidade/estabilidade aos/às utentes.

Estes aspectos, entre outros já referidos, constituem matéria para futuros estudos/pesquisas.



## BIBLIOGRAFIA

ALMEIDA, L. e FREIRE, T. (1997). *“Metodologia de Investigação em Psicologia de Educação.”* Coimbra: APPORT.

BABBIE, E. (1989). *“The Practice of Social Research - 5<sup>th</sup> ed.”* L.A.: Wadsworth.

BACHARACH, Samuel B. e MUNDELL, Bryan L. (1999). “Políticas organizacionais nas escolas: micro, macro e lógicas de acção”. In Manuel Jacinto Sarmiento, (org.). *Autonomia da escola. Políticas e práticas.* Porto: Edições Asa.

BARDIN, Laurence (1979). *Análise de conteúdo.* Lisboa: Edições 70.

CORCUFF, Philippe (1995). *Les Nouvelles Sociologies.* Paris: NATHAN Université.

DE BRUYNE, Paul; HERMAN, Jacques e SCHOUTHEETE, Marc (1991). *Dinâmica da pesquisa em ciências sociais.* Rio de Janeiro: Francisco Alves Editora S. A. (5ª edição).

FOUCAMBERT, J. (1977). *“L’élargissement de l’équipe éducative”.* *Revue Française de Pédagogie.*

FRANCFORT, Isabelle, OSTY, Florance, SAINSAULIEU, Renaud e UHALDE, Marc (1995). *Les mondes sociaux de l’entreprise.* Paris: Desclée de Brouwer.

FULLAN, M. (1990). “El desarrollo y la gestión del cambio”. *Revista de Innovación e Investigación Educativa*, 5, 9-21.

GARCIA, M. Adelina (1994). *Multiprofissionalismo e Intervenção Educativa. As Escolas, os Projectos e as Equipas.* Porto: Edições Asa.

GARCIA, M. Adelina (2003). *Organização do Trabalho e Espaços de Formação em Escolas do Ensino Superior: As Equipas na Mediação Organizacional.* Tese de Doutoramento. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade Clássica de Lisboa.

GOMES, Duarte (2000). *Cultura Organizacional. Comunicação e Identidade.* Coimbra: Quarteto Editora.

GONZÁLEZ, M. Pilar; SILVA, Manuel e CORNEJO, José Manuel (1996). *Equipas de Trabajo Efectivos*. Barcelona: EUB, S. L.

GREEN, Judith e D'OLIVEIRA, Manuela (1989). *Textos estatísticos em psicologia*. Lisboa: Editorial Estampe.

HAMELINE, Daniel (1991). "O educador e a acção sensata". *In Profissão Professor* (Org. António Nóvoa). Porto: Porto Editora.

HILL, M. e HILL, A. (2000) " *Investigação por questionário.*" Lisboa: Edição Sílabo.

HUBERMAN, M. (1990). "Un nuevo modelo para el desarrollo profesional del profesorado". *Revista de Innovación e Investigación Educativa*, 5, 43-58.

HUGON, M. A. (1990). "Pedagogia do projecto. Projecto de inovação e investigação-acção. O exemplo do C.R.E.S.A.S. " *1er Colloque National de LAIPELF*. Lisboa, 9-10 Fevereiro.

JOSSO, Marie-Christine (2002). *Experiências de vida e formação*. Lisboa: Educa.

LAPLANTINE, François (1996). *La Description Ethnographique*. Paris: Éditions Nathan Université.

Le BOTERF, G. e LESSARD P. (1986). *L'ingénierie des projets de développement*. Paris: Agence d'Arc inc.

LESSARD-HÉBERT, Michelle, GOYETTE, Gabriel e BOUTIN, Gérald (1994). *Investigação qualitativa. Fundamentos e práticas*. Lisboa: Instituto Piaget.

MAUCO, G. (1967). *Psicanálise e Educação*. Lisboa: Moraes Editora.

MESA, M. (1987). "Las prácticas de enseñanza en la formación inicial del profesorado: sentido curricular y profesional" Conferência apresentada ao *Symposium Nacional sobre Prácticas Escolares*. Poio, 23 Novembro.

NÓVOA, António (1992). "Os professores e as histórias da sua vida". *In António Nóvoa* (Org.). *Vidas de professores*. Porto: Porto Editora.

OLSON, Mancur (1998). *A lógica da Acção Colectiva. Bens públicos e teoria dos grupos*. Oeiras: Celta Editora.

OMS (1988). *Apprendre ensemble pour oeuvrer ensemble au service de la santé*. Rapport d'un Groupe d'étude de l'OMS sur la formation pluriprofessionnelle du personnel de santé: la formation en équipe. Série de Rapports Techniques, 769.

PERRENOUD, Philippe (2002). *Aprender a negociar em educação. Novas estratégias de inovação*. Colecção em foco. Porto: Edições ASA.

RODRIGUEZ, A. (1993). "La cultura en las organizaciones públicas y privadas". *Psicotema*, 5, 237-260.

SARMENTO, Manuel Jacinto (1996). "Instituições educativas: organização e acção". In Eurico Lemos Pires (org.). *Educação Básica. Reflexões e propostas*. Programa Educação para todos/ME. Porto: Sociedade Portuguesa Ciências da Educação.

SCHOWERS, B. (1985). "Teachers coaching teachers". *Education Leadership* 42 (7), 43-49.

SERRANO, Maria Gloria Perez (1990). *Investigación-acción. Aplicaciones al campo social y educativo*. Madrid: Dykinson.

WENGER, Etienne (1998). *Communities of Practice: Learning, Meaning and Identity*. New York: Cambridge University Press.

WITTORSKI, Richard (1997). *Analyse du travail et production de compétences collectives*. Action & Savoir. Paris: L'Harmattan.

ZURRO, A. M., FERREROX, P., BAS, C. S. (1991). "A equipa de cuidados de saúde primários". *Manual de cuidados primários I. Organização e protocolos de actuação na consulta*. Lisboa: Farmapress Edições.



## ANEXOS

### Anexo A: Guião de Entrevista – Técnicos/as

Caracterize as diferentes acções dos Projectos a partir dos seguintes aspectos:

1. Destinatários
2. Técnicos/as envolvidos/as
3. Entidades parceiras
4. Kerigma: o processo de funcionamento
5. Apoio documental

## Anexo B1: Inquérito por questionário aos/às utentes

Gostávamos de saber a sua opinião sobre a Kerigma

### 1. Como conheceu a Kerigma

#### 1.1. Chegou à Kerigma através

- Já conhecia antes
- Hospital
- Centro de Emprego
- Assistente Social
- Outros \_\_\_\_\_
- Segurança Social
- Indicação de pessoa conhecida
- Junta de Freguesia

#### 1.2. Conhecia a Kerigma no passado? Sim Não

##### 1.2.1. Se sim, obtive informações sobre a Kerigma

- Através de pessoa conhecida
- Através do Boletim de Emprego e Formação
- Através do Jornal
- Através de Panfletos/Folhetos
- Outro. Qual? \_\_\_\_\_

#### 1.3. Actualmente obtenho informações sobre a Kerigma

- Porque venho cá
- Através de pessoa conhecida
- Através do Boletim de Emprego e Formação
- Através do Jornal
- Através de Panfletos/Folhetos
- Outro. Qual? \_\_\_\_\_

## 2. Funcionamento da Kerigma

Por favor, leia as frases e dê a sua opinião colocando uma cruz (X) no quadrado que lhe parecer melhor.

	Muito	Bastante	Médio	Pouco	Nada
2.1. Quando cheguei à Kerigma fui bem recebido/a na recepção					
2.2. Durante o tempo em que andei na Kerigma, quando tive dúvidas e necessitei de algum esclarecimento fui bem atendido/a na recepção					

2. 3. Chegar à Kerigma é:

- Muito fácil       Fácil       Mais ou menos fácil  
 Pouco fácil       Nada fácil

2.4. Para ir para a Kerigma vou:

- De transporte público (autocarro, camioneta, comboio)  
 De transporte particular (carro, mota, bicicleta)  
 A pé

3. Durante a sua permanência na Kerigma

3.1. Diga os motivos que o/a trouxe cá:

Exemplos

- Sofro de violência em casa (física ou psicológica)  
 Vim à procura de informação sobre leis  
 Estava desempregado/a  
 Problemas com filhos/as  
 Dificuldades económicas  
 Doenças psicológicas  
 Outros:

---

---

3.2. O que mais gostei na Kerigma foi:

Exemplos

- O facto de ser gratuito
  - Poder desabafar com uma pessoa de confiança
  - Rapidez de marcação de consultas
  - Competência dos/as técnicos/as
  - Sentir-me apoiado
  - Bom ambiente entre as pessoas no(s) grupo(s)
- 
- 

3.3. Se eu tiver outro problema na vida venho à Kerigma para me ajudarem:

- Venho
- Não venho

3.4. Depois das sessões na Kerigma, na minha vida:

- Comporto-me de forma completamente diferente com as pessoas
- Comporto-me de maneira um pouco diferente com as pessoas
- Comporto-me da mesma maneira com as pessoas, não alterei nada
  
- Encaro os problemas de forma completamente diferente
- Encaro os problemas de maneira um pouco diferente
- Encaro os problemas de mesma maneira, não alterei nada

3.5. O que é que mudou na sua vida?

- Arranjei emprego
- Agora sei procurar emprego
- Agora sou mais organizado/a na minha vida e aproveito melhor o tempo
- Agora já ninguém me bate
- Agora conheço os meus direitos enquanto mulher/homem
- Agora conheço os meus direitos enquanto trabalhador/a e pai/mãe-trabalhador/a
- Agora dou a minha opinião em casa
- Agora já não faço tudo em casa, já dividi algumas tarefas com as pessoas da minha família
- Sinto que tenho um lugar onde posso vir falar dos meus problemas e que me vão tentar ajudar

- Se tiver grávida e a trabalhar, conheço os meus direitos e sei o que fazer
- Além da Kerigma, conheço vários locais onde me podem ajudar
- Após ter vindo para a Kerigma, aprendi a procurar outras pessoas para me ajudarem
- Sinto que posso decidir o que quero fazer
- Sei que os homens também podem fazer trabalho em casa
- Agora reconheço que sou capaz de fazer muitas coisas
- Agora sei fazer um *curriculum* para tentar arranjar emprego
- Sinto que quando for trabalhar vou fazer as coisas bem

### 3.6. Já estive envolvido/a noutras áreas de funcionamento da Kerigma?

- Não
- Formação Profissional
- RVCC
- Empresa de Inserção : H&C – Higienização e Conforto
- Espaços Cruzados
- Espaço Livre
- Equicelos

## 4. Ideia com que ficou da Kerigma

### 4.1. Que ideia tem da Kerigma?

- Muito boa       Boa       Média       Má       Muito má

### 4.2. Aconselha a Kerigma às pessoas com quem fala?

- Aconselho       Não aconselho

### 4.3. Como são os serviços da Kerigma comparando com os serviços públicos que conhece?

- Muito melhor       Melhor       Igual       Pior       Muito pior

## Anexo B2: Inquérito por questionário aos/às utentes

- Acompanhamento psicológico
- Aconselhamento jurídico
- Grupos
  - Concepção de Projectos Pessoais de Emprego/Igualdade na Inserção Sócio-Profissional
  - Formação em legislação, direitos e apoio à maternidade, à paternidade, à família e no trabalho
  - Desenvolvimento Pessoal (cuidados físicos, de higiene, comunicação com outros)
  - Grupos Ocupacionais (artesanato...)
  - Grupos de Boas Práticas Familiares (educação dos filhos)
  - Grupo de Promoção da Cidadania (aprender a procurar serviços que o ajudem: banco, segurança social, junta de freguesia, centro de saúde, etc.)
  - Grupo de Relaxamento
  - Grupo de Animação Sócio-Cultural (Animoartis: hora do conto, palhaços no hospital; Educação Sexual; Fotografia; Alimentação Segura; Expressão Corporal; Animo-bites; Pintura; Cuidados Pessoais)

### 1. Funcionamento

	Muito	Bastante	Mais ou menos	Pouco	Nada
1.1. Os sítios onde fui atendido/a têm boas condições					
1.2. Nos sítios onde fui atendido/a podemos falar dos assuntos à nossa vontade					
1.3. Os horários das sessões são marcados de acordo com cada pessoa					
1.4. Eu chego (cheguei) a horas					
1.5. Os/as técnicos/as atendem sempre na hora marcada					

## 2. Atendimento

	Muito	Bastante	Médio	Pouco	Nada
2.1. Acho que o meu problema foi entendido pelo/a técnico/a					
2.2. Acho que os/as técnicos/as se interessam (interessaram) em me ajudar a resolver o meu problema					
2.3. Os/as técnicos/as propuseram-me coisas concretas					
2.4. Sinto-me (senti) à-vontade com o/a técnico/a (1º)					
2.4.1. Às vezes tenho (tinha) dificuldade em compreender as palavras do/a técnico/a (1º)					
2.5. Sinto-me (senti) à-vontade com o/a técnico/a (2º)					
2.5.1. Às vezes tenho (tinha) dificuldade em compreender as palavras do/a técnico/a					
2.6. Sinto-me (senti) à-vontade com o/a técnico/a (3º)					
2.6.1. Às vezes tenho (tinha) dificuldade em compreender as palavras do/a técnico/a					

2.7. O meu problema é (foi) resolvido com a ajuda da Kerigma

- Completamente resolvido  
 Praticamente resolvido  
 Está igual                       Está pior                       Desisti  
 Ainda está em "tratamento", mas já se sente melhor  
 Ainda está em "tratamento", sente-se mais ou menos igual  
 Ainda está em "tratamento" e sente-se pior

2.8. Sempre senti apoio e carinho na Kerigma

- Muito       Bastante       Mais ao menos       Pouco       Nenhum

2.9. Durante o tempo em que vem (veio) à Kerigma:

2.9.1. Faltou muitas vezes?       Sim                       Não

2.9.2. Quais as principais razões das faltas?

- Por razões familiares  
 Por causa do emprego  
 Por ser um pouco desorganizado(a) e nem sempre arranjar tempo

- Porque as sessões não me interessaram muito
- Outras \_\_\_\_\_

	Sim	Mais ou menos	Não
2.10. Na Kerigma encontro (encontrei) outras pessoas com os mesmos problemas que eu			
2.11. Na Kerigma falo (falei) com outros/as utentes			
2.12. Na Kerigma há (houve) pessoas como eu que me ajudaram			
2.13. Na Kerigma ajudo(ei) outras pessoas como eu			
2.14. A relação com ao/as outros/as é (era) boa			
2.15. Aprendo (aprendi) coisas importantes nas sessões que frequento (frequentei) na Kerigma			

2.16. Agora que conhece a Kerigma, quer continuar nestas ou noutras actividades?  Quero  Não quero

2.17. Indique outras actividades, cursos ou aprendizagens de que necessita ou gostava:

---



---

**Muito obrigada pela sua colaboração!**

## Anexo C: Guião de entrevista de aprofundamento (A) - Utentes

(após inquérito por questionário)

- 1 - Conhece pessoas que beneficiaram e deixaram de recorrer aos serviços da Kerigma [S/N].
  - 1.1 - Se interromperam a frequência nas acções, indique as razões (familiares, gestão pessoal, sem interesse...).
  - 1.2 - O que era necessário mudar para que estas pessoas continuassem a frequentar as sessões?
  - 1.3 - Se interromperam e voltaram a frequentar as sessões na Kerigma, porque o fizeram?
- 2 - O que mudou na sua vida?
- 3 - Que outras actividades/cursos/aprendizagens propõe?
- 4 - O que mais gostou na Kerigma?

## Anexo D: Guião de entrevista (B) - Utentes (Casos de Sucesso)

- 1 - O que mudou na sua vida? (O problema)
- 2 - A que instituições recorreu antes da Kerigma? (Encaminhamentos)
  - 2.1 - Quem o/a encaminhou para a Kerigma?
  - 2.2 - Qual foi a resposta desses organismos?
- 3 - Que aspectos desenvolveu – actividades, formação. (Formação/Aprendizagem)
  - 3.1 - O que mais teve interesse nos programas/atendimentos da Kerigma?
- 4 - Ex: Arranjou emprego? (Aprofundar cada situação - emprego ou outra)
- 5 - Relação com outros? (Interacção)
- 6 - Encontrou problemas durante a sua frequência na Kerigma? (Limitações)
- 7 - O que mais gostou na Kerigma? (Potencialidades)
- 8 - Que problemas tem neste momento? (Pós-intervenção/formação)
- 9 - O que pode/quer pedir agora à Kerigma? (Intervenção/formação futuras)

## Anexo E: Inquérito por questionário - Entidade parceira

Instituição: \_\_\_\_\_

1 - Como conheceu a Kerigma?

2 - Conhece as áreas de intervenção da Kerigma? Indique-as.

3 - Qual a razão porque o Serviço que representa faz o encaminhamento dos utentes para a Kerigma?

4 - Que tipo de acompanhamento é realizado após o encaminhamento dos utentes para a Kerigma?

5 - Como realizam a articulação entre Serviços complementares face a cada utente?

6 - Que pensa sobre a prestação de serviços da Kerigma?

Gratos pela atenção

## Anexo F: Indicadores de Análise para os Documentos em Arquivo - Utentes

1. O problema
2. Manifestação do problema
3. Tipo de intervenção
4. Efeitos da intervenção

## Anexo G: Guião de Entrevista – Director da Kerigma

1. Candidaturas/Estratégia futura
2. Originalidades
3. Estratégias
4. Gestão de espaços
5. Horários
6. Regulamento(s)
7. Equipas
8. Supervisão
9. Formação
10. Relações com os parceiros
11. Continuidade dos projectos
12. Potencialidade/Fragilidades