



RELATÓRIO INTERCALAR

UNIDADE DE MISSÃO SANTA CASA

JUNHO DE 2019

“A evolução do Homem passa, necessariamente, pela busca do conhecimento.”

Sun Tzu

Índice

Introdução.....	5
Enquadramento	7
Projeto Radar Fase Piloto	8
Apresentação de Resultados	8
Formação <i>On Job</i>	9
Acompanhamento e Monitorização	9
Plano de Comunicação e Marketing	9
Reuniões Sistemáticas	10
Reuniões <i>Focus Group</i>	11
Resultados Alcançados	15
Caraterização dos Entrevistados	15
Radares Comunitários	19
Informativo Radar	20
Visitas Integradas e de Acompanhamento.....	21
2.ª Fase – Projeto Radar	24
Planeamento para a 2.ª Fase do Projeto Radar	24
Plano de Ação 2.ª Fase	25
Formação <i>On Job</i> 2.ª Fase	27
Plano de Reuniões <i>Focus Group</i> 2.ª Fase	29
Fases de Realização do <i>Focus Group</i> / reunião de trabalho.....	31
Modelo de Desenvolvimento do Projeto Radar 2.ª Fase	34
Sistema Holístico de Articulação	34
Plataforma Digital Projeto Radar	37
Conselho Consultivo/Comissão de Acompanhamento	40
A Importância do Projeto Radar	43
Considerações Finais	46
Referências Bibliográficas	48
Anexos.....	49
Material de Comunicação e Marketing Distribuído (piloto)	50
Ponto de Situação Semanal.....	51
Protocolos de Atuação	52
Carta de Apresentação aos Condomínios	66
Díptico Informativo Projeto Radar	67
Guia Prático Projeto Radar.....	68
Ficha de Projeto	86

Consentimento Informado	87
Perfil Funcional do Técnicos do Projeto Radar	88
Visitas Integradas e de Acompanhamento.....	100
.....	100
<i>Team Leaders</i>	101
Novos Entrevistadores	103
<i>Report</i> Semanal.....	108
<i>Flyers</i> Projeto Radar Barcelona	111
Agenda de Formação.....	116
Enquadramento ao Projeto Radar.....	118
Comunicação e Gestão de Emoções.....	122
<i>Focus Group</i>	124
Ações de Sensibilização na Comunidade	126
Comunicação Interpessoal e Trabalho de Equipa (<i>Team Leaders</i>)	130
Regras Administrativas e de Conduta.....	132
Abordagem na Entrevista	134
Projeções Semanais e Mensais do Material de Divulgação e <i>Marketing</i>	136
Plano Mensal <i>Focus Group</i>	137

Índice de Figuras

Mapa 1 -Distribuição dos levantamentos, nas freguesias do piloto Projeto Radar.....	8
Gráfico 1 - Distribuição Entrevistados por Freguesia.....	15
Gráfico 2 - Distribuição dos Entrevistados por Género	16
Gráfico 3 - Distribuição de Entrevistados que não recebem Acompanhamento de Instituições de Apoio Social	16
Gráfico 4 - Distribuição de Entrevistados por faixas Etárias (intervalos de 10 anos)	17
Gráfico 5 - Distribuição de Entrevistados que Não Sabem ou Não Têm / Têm Médico de Família	17
Gráfico 6 - Distribuição de Entrevistados por Níveis de Intervenção.....	18
Gráfico 7 - Distribuição de Entrevistados por Dificuldades Manifestadas	18
Gráfico 8 - Adesão Global dos Radares Comunitários Coletivos	19
Gráfico 9 - Adesões, por freguesia, dos Radares Comunitários Coletivos	20
Tabela 1 - Calendarização	25
Figura 1 - Sistema Holístico de Articulação	35

Introdução

O aumento da longevidade da população é, no nosso entender, um dos pertinentes desafios da Humanidade. É um fenómeno global que deve ser visto como uma oportunidade para todos/as e, em especial, para aqueles/as que na sociedade são responsáveis pela implementação de políticas de desenvolvimento sustentável de e para todos/as. A questão que envolve a longevidade exige novos conceitos e modelos, na tentativa de afastar o estigma e o preconceito que, ao longo do tempo, a sociedade colocou em vários discursos.

Do ponto de vista comunitário importa mobilizar as Coletividades e o Comércio Local para se comprometerem neste fenómeno que diz respeito a todos/as e que implica necessariamente a totalidade dos sectores sociais. Exige-se uma intervenção e corresponsabilização na promoção da autonomia e na manutenção da independência das pessoas 65+ e no envolvimento das famílias, dos vizinhos/as e de outros prestadores de cuidados.

Tal facto representa uma enorme responsabilidade, nomeadamente na pressão sobre as políticas públicas que estimulem o desenvolvimento de ações de proximidade, de capacitação e emancipação, atentas às características da população, das famílias e das comunidades. Por conseguinte, incentiva-se a redução de riscos e a minimização de danos, evitam-se as dependências, humanizam-se os cuidados e atende-se à diversidade do desenvolvimento individual e heterogéneo dos habitantes da cidade de Lisboa.

O Projeto Radar exige o envolvimento e a mobilização de todas as entidades (Parceiros Chave – Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), Câmara Municipal de Lisboa (CML), Instituto da Segurança Social (ISS I.P.), Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARS – LVT), Polícia de Segurança Pública (PSP), Juntas de Freguesia (JF) e a Rede Social de Lisboa); e a Comunidade (Voluntários/as, Famílias, Vizinhos/as e Comércio Local), que na cidade de Lisboa têm um papel fundamental nas respostas disponibilizadas à população 65+. Considerando a génese do Programa Lisboa, Cidade de Todas as Idades, que visa contrariar o paradigma da institucionalização, importa desenvolver uma estratégia integrada em estreita articulação com o Plano de Desenvolvimento Social.

O presente Relatório apresenta-se como um instrumento de acompanhamento, monitorização, avaliação e condução do Projeto Radar, evidenciando a fase piloto nas freguesias da Ajuda, Areeiro e Olivais. Trata-se de um relatório que pretende revelar o que aconteceu e a necessidade de desenvolver, otimizar e melhorar para a 2ª fase do Projeto, surgindo como parte integrante do processo de crescimento e evolução do Projeto. Sendo, o mesmo, baseado numa abordagem metodológica de aproximação à investigação-participativa, as soluções são planeadas com base nas circunstâncias e situações que surgiram ao longo do processo.

Este tem o propósito de se constituir um elemento estruturante do relatório final do Projeto Radar, no sentido em que incorpora um conjunto de reflexões baseadas, tanto nos briefings diários apresentados pelos entrevistadores, como inputs dados pelas Unidades de Desenvolvimento Intervenção e Proximidade

(UDIP), coordenadoras das Equipas de Apoio a Idosos (EAI), Parceiros Chave, Conselho Consultivo, e outros intervenientes. Prevê-se que esta estratégia de acompanhamento/avaliação permita, através de uma abordagem crítica e reflexiva, aferir as premissas que se devem manter, e apreciar as que devem ser alteradas ou substituídas, projetando as necessidades, os desafios de desenvolvimento e considerando a continuidade do Projeto Radar em cada uma das 24 freguesias da cidade de Lisboa.

Estas iniciativas surgem com o objetivo de, numa 2.ª fase, solidificar a construção da estrutura organizativa do Centro Local de Informação e Coordenação (CLIC), constituída por *Focal Points* (representantes do Núcleo Executivo e dos Parceiros Chave, mais concretamente, da CML, do ISS, da ARS-LVT, da PSP, das JF e da Rede Social de Lisboa), que permitirão a consolidação e a sustentabilidade dos esforços desenvolvidos.

Enquadramento

O projeto piloto, é definido como um instrumento capaz de reproduzir os meios e métodos planeados para um determinado estudo, de que a sua aplicação prática visa servir de primeira experiência para se aferir a eficácia e efetividade.

Sendo assim, é por meio deste momento que é possível revelar a adequação de todos os instrumentos, atuações e procedimentos inseridos no Projeto Radar com o objetivo de possibilitar adaptações, soluções que se julguem necessárias para o processo de desenvolvimento do mesmo.

A realização de um projeto piloto baseado na metodologia de investigação-ação constitui-se uma etapa fundamental para a contribuição no aperfeiçoamento e progresso do mesmo. Importa que se obtenha todas as respostas sobre a sua implementação, fazendo-se as conceptualizações necessárias para disseminá-lo numa realidade mais ampla, as 24 freguesias da cidade de Lisboa.

A metodologia de investigação-ação que “consiste na recolha de informações sistemáticas com o objetivo de promover mudanças sociais” (Bogdan & Biklen, 1994, p.292). De facto, partindo desta premissa, e numa perspetiva integrada dos objetivos e atividades, assim como dos envolventes em todo processo de implementação, este manifesto traduz a fase piloto do Projeto Radar como um “lugar privilegiado de experimentação social (...) um espaço exemplar de “bricolage epistemológica” (Nunes, 2010, p.2).

Neste sentido, a possibilidade de incorporar diversas realidades e pontos de vista, distintos contextos (3 freguesias), a heterogeneidade e especificidades das pessoas que os habitam, introduzem/aprofundam no trabalho uma riqueza entusiasmante que fomenta e corrobora a sua importância/valor, conveniência e relevância.

A proposição de um Projeto Piloto, em carácter experimental, quando se observa a dimensão do Radar, apresenta a finalidade de se tomar os cuidados necessários para que o modelo de cogovernança integrada seja uma iniciativa válida e seja uma alternativa para a gestão de outros programas e ações na cidade de Lisboa ou em Portugal, compatível com a conceção de responsabilidade social.

Assim, com o presente Relatório apresenta-se uma visão da execução do Projeto, no período de 7 de janeiro a 30 de junho de 2019, com os seguintes objetivos:

- i. Efetuar um balanço do planeamento, operacionalização e organização do processo inerente ao Projeto Radar na fase piloto;
- ii. Apresentar o modelo de desenvolvimento para a 2ª fase do projeto;
- iii. Apresentar as principais estratégias, num modelo de input-output, desafios da intervenção e medidas adotadas, numa perspetiva preventiva, promocional e potenciadora da satisfação e qualidade de vida.

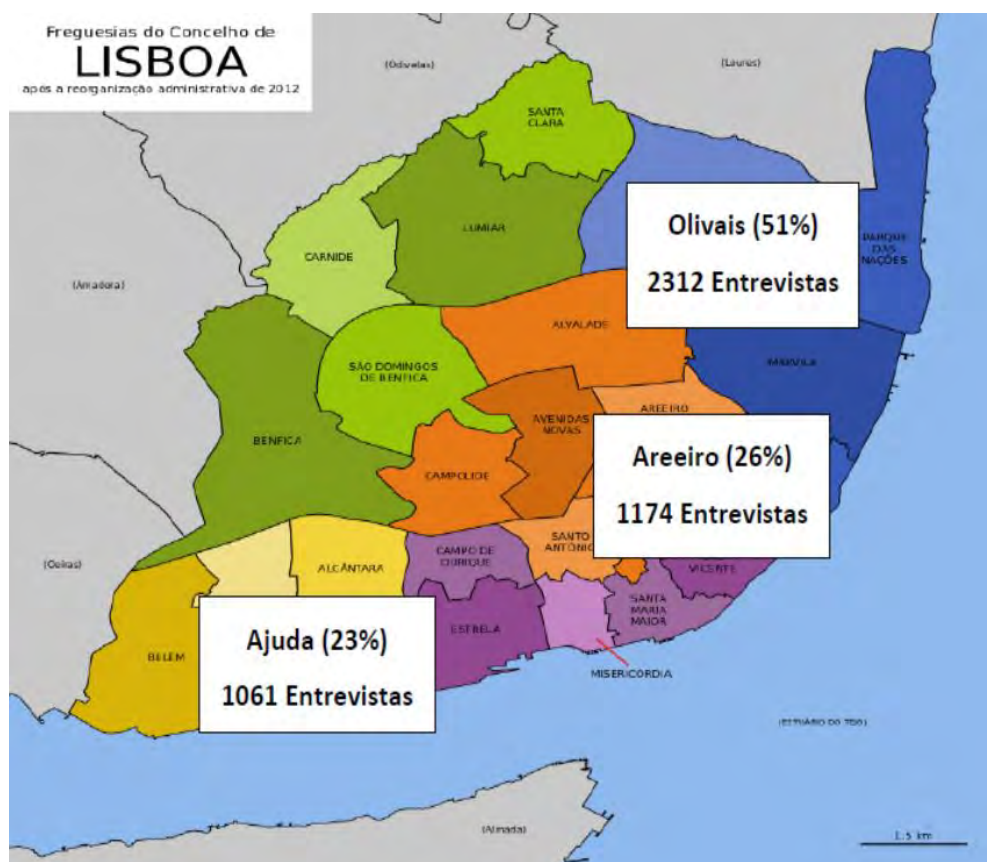
Projeto Radar Fase Piloto

Apresentação de Resultados

No âmbito da intervenção no terreno, as Equipas de Rua (Entrevistadores) materializaram, de forma consolidada e articulada, as estratégias e os procedimentos de atuação estabelecidos no desenvolvimento da fase piloto do Projeto Radar, que de certa forma se tornaram flexíveis e versáteis, garantindo a sua génese e metodologia de intervenção – investigação-ação participativa –, baseada no paradigma emancipatório da população 65+.

Deste modo, atendendo o término do levantamento e do reconhecimento das pessoas 65+ na freguesia da Ajuda (n=1.061), do Areeiro (n=1.174), e dos Olivais (n=2.312), efetivaram-se, neste último mês do piloto, 968 entrevistas na freguesia dos Olivais, legitimando o total de 4.547 entrevistas.

De salientar que o levantamento de 23% em cada uma das freguesias foi 4.545 das quais foram adicionadas após a saída das equipas de entrevistadores do terreno, 2 novas entrevistas (1 na Ajuda e 1 no Areeiro), o que reflete a dinâmica e a autonomia continuada da Plataforma Digital Projeto Radar e continuidade do Projeto Radar.



MAPA 1 -DISTRIBUIÇÃO DOS LEVANTAMENTOS, NAS FREGUESIAS DO PILOTO PROJETO RADAR

Formação On Job

No início do Projeto Radar foram realizadas três Ações de Rua, cada uma nas freguesias piloto (Ajuda, Areeiro e Olivais), onde participaram o Senhor Administrador da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, Dr. Sérgio Cintra, a Equipa da Unidade de Missão Santa Casa (UMSC), os Parceiros Internos e Externos, nomeadamente, as Direções das Unidades de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade (UDIP), assim como um conjunto de Radares Comunitários, Voluntários/as, Equipas Comunitárias de Associações e Coletividades, membros das Comissões Sociais de Freguesias e Comércio Local das áreas de referência (como por exemplo, farmácias, mercearias, entre outros) que, conhecendo bem as suas comunidades, colaboraram no reconhecimento deste grupo populacional.

Acompanhamento e Monitorização

Em simultâneo, e para a dinamização e condução do Projeto, realizaram-se encontros nas três freguesias, quer para entrega de material de comunicação e *marketing* (*Kit de Divulgação*)¹, quer para aferir qualquer tipo de necessidade ou suporte evidenciado.

Diariamente os entrevistadores elaboram um *briefing* (circunstâncias mais pertinentes) que enviam para a UMSC e paralelamente é enviado a todos os Entrevistadores os Totais Diários do Projeto Radar, por freguesia. Semanalmente é encaminhado o Ponto de Situação² aos parceiros internos e externos, assim como às Equipas de Rua (Entrevistadores).

Elaboramos em articulação com os parceiros internos e externos Protocolos de Atuação³ que partilhamos com todos os intervenientes (eg: Informativo Radar, UDIP's, EAI's, entre outros).

Plano de Comunicação e Marketing

No que concerne ao Plano de Comunicação e Marketing, importa salientar que os consumos do material de divulgação e marketing produzido e difundido foi de 11.536 exemplares com a imagem do material do Projeto Radar piloto, desenvolvido para apresentação do projeto nas suas várias extensões (entrevista, adesão e sensibilização).

A existência de dois momentos de promoção e divulgação do Projeto Radar, especificamente de uma sessão fotográfica e a realização do *spot* publicitário do Projeto Radar foram particularmente determinantes para os objetivos estabelecidos.

¹ Material de Comunicação e Marketing Distribuído (piloto)

² Ponto de Situação Semanal

³ Protocolos de Atuação

Ainda sobre o *spot* publicitário, interessa assinalar que o próprio contou com a participação de utentes e colaboradores da SCML, de radares comunitários da freguesia da Ajuda (comércio local), assim como de um parceiro do projeto, neste caso concreto, da Polícia de Segurança Pública. Esta ação foi divulgada nas redes sociais e nos canais de televisão nacional, e pretendeu dar a conhecer os objetivos do Projeto Radar, os contactos (linha de atendimento: Informativo Radar), bem como as áreas de atuação. Desta forma, mitigar algum desconhecimento e/ou resistência por parte da população.

No que respeita ainda ao Plano de Comunicação e Marketing, interessa destacar a elaboração de um novo instrumento de comunicação e divulgação, a Carta de Apresentação Projeto Radar⁴, que foi disponibilizada às administrações de condomínios das freguesias participantes. Esta foi criada com o desígnio de informar a natureza e o propósito geral do Projeto Radar, bem como para salientar as estratégias e a atuação das Equipas de Rua (Entrevistadores) no contexto de intervenção, e desta forma ter acesso ao edifício.

Atendendo ao desenvolvimento do Projeto, importa ainda salientar o trabalho desenvolvido na atualização de conteúdos de nomenclatura utilizada em alguns documentos, Díptico⁵, Guia Prático⁶, Ficha de Projeto Radar⁷ e Consentimento Informado⁸ do Projeto Radar.

Ainda sobre este tópico, estão a ser consideradas três diferentes versões de tradução para o Projeto, nomeadamente da Ficha de Projeto Radar, do Consentimento Informado, do Díptico e do Guia Prático na Língua Inglesa, Língua Gestual Portuguesa e Braille, abrangendo a população 65+ estrangeira, invisual e/ou surda/muda. Importa que todas as pessoas possam ter acesso à informação e que estejam plenamente integradas na sociedade e providos de comunicação natural.

Reuniões Sistemáticas

Atendendo que se pretende implementar uma estratégia de organização e de funcionamento partilhada ao nível da informação, das decisões e da gestão, foram desenvolvidas reuniões sistemáticas com os Parceiros internos e externos, com o objetivo de estarem mais envolvidos, coresponsabilizarem-se na tomada de decisões e apropriarem-se dos resultados e das atualizações do Projeto.

Por outro lado, foram ainda desenvolvidos grupos de discussão com o intuito de recolher as apreciações dos Parceiros e dos Entrevistadores relativamente à metodologia de intervenção, e de promover o diálogo e a discussão informal. De igual modo serviu também para partilhar ideias e informações relevantes, que promovam o enriquecimento, a partilha de experiências, para desenvolver a cooperação, bem como colaborar na resolução dos desafios provenientes das Reuniões *Focus Group*.

⁴ Carta de Apresentação aos Condomínios

⁵ Díptico Informativo Projeto Radar

⁶ Guia Prático Projeto Radar

⁷ Ficha de Projeto

⁸ Consentimento Informado

Neste sentido, é pertinente referir que foram realizadas três dinâmicas de grupo, nas quais participaram os Parceiros Chave, as Direções das UDIP's Descobertas, Alameda e Oriente, respetivas coordenações das EAI's, assim como as Equipas de Rua (Entrevistadores). Estas reuniões de trabalho foram realizadas com o objetivo de os participantes envolvidos promoverem o debate e a discussão em grupo sobre as seguintes questões:

O trabalho foi realizado individualmente e de forma anónima repartido em três momentos: primeiro momento (Individualmente produto escrito): O que pensam sobre o Projeto? O que sabem sobre o Projeto?; Quais as principais dificuldades?; Quais as principais oportunidades?. O segundo momento (constituição de 3 grupos "1, 2, 3" produto escrito): as questões comuns mais relevantes; análise de problemas e sugestões/medidas. O terceiro momento (partilha comum produto oral).

Da mesma forma, foram realizadas reuniões de trabalho com os mediadores comunitários do Bairro Portugal Novo. Estes encontros de mediação comunitária foram desenvolvidos com o intuito de promover o diálogo e a discussão informal, assim como esclarecer a finalidade do Projeto Radar e as principais atividades inerentes à intervenção desenvolvida pelos Entrevistadores.

De facto, o Projeto Radar aposta na construção de uma rede comunitária forte, solidária e sensível. A fase piloto procurou ajudar a criar condições para este desígnio e, desta forma, promover e fomentar o prolongamento e a manutenção destas pessoas nos seus contextos de vida.

Reuniões *Focus Group*

As reuniões de equipa de Projeto Radar foram dinamizadas com o objetivo central de desenvolver o sentimento de grupo entre as Equipas de Rua (Entrevistadores), no sentido de garantir a segurança, estimular a partilha, a autonomia e a cooperação, incentivando a investigação, através da focalização da discussão e da compreensão dos contributos.

No que respeita a esta fase piloto do Projeto Radar, foram totalizadas 19 sessões do Plano de Reunião *Focus Group*, sendo que estas contaram com a presença das Equipas de Rua (dez Entrevistadores), um dinamizador e um auxiliar de moderação (Equipa *Backoffice* UMSC), bem como de parceiros internos e externos, e ainda o Conselho Consultivo. Em suma, destacamos alguns contributos e tópicos de reflexão que emergiram ao longo do Projeto:

Atuação dos Técnicos Radar

- Posicionamento estratégico e organização das Equipas de Rua (Entrevistadores) no contexto de intervenção;

- Reconhecimento da evolução da Equipa de Rua ao nível das suas competências técnicas, pessoais e sociais;
- Processo de adesão de Radares Comunitários (Voluntários/as, Vizinhos/as, Famílias e Comércio Local). Esta intervenção passou a ser da responsabilidade dos Entrevistadores, que contaram com um novo documento de apoio, criado para facilitar a integração dos dados das adesões dos radares comunitários ao Projeto Radar;
- Acompanhamento e articulação entre os Entrevistadores e as Equipas de Apoio a Idosos (EAI's). Os Entrevistadores assumiram de forma partilhada as funções, tarefas e responsabilidades designadas às EAI's, elaborando telefonemas de despiste e confirmação de dados, assim como acompanhando-as em visitas domiciliárias e em atendimentos sociais, no âmbito da sua intervenção;
- Foi enfatizada junto das Equipas de Rua a importância de promoverem uma escuta ativa aquando da entrevista, principalmente no momento da recolha de dados qualitativos referentes às expectativas, privações e potencialidades dos participantes do Projeto. Desenvolvimento de campos específicos e perguntas de despiste para esta finalidade;
- Entrevista semiestruturada – Guião de Entrevista. Incentivou-se as Equipas de Rua a desenvolverem as entrevistas e a aplicação do Guião de uma forma personalizada, adaptando-o às características da pessoa entrevistada e às condições em que a entrevista decorre. Neste sentido, os Entrevistadores referiram que o Guião é um instrumento fundamental de apoio à sua atuação, pois permite manter o cumprimento do protocolo definido para a sua ação;
- Novos procedimentos de atuação das Equipas de Rua (Entrevistadores). Apresentação, por parte do Entrevistador sediado na UMSC, do documento descritivo acerca do Perfil Funcional da Equipa de Rua (Entrevistador UDIP/ Entrevistador de Rua)⁹;
- Procedimentos e cuidados a adotar no âmbito do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD). Elaboração de uma sessão com o apoio de um jurista e parecer sobre a licitude no âmbito do Projeto;
- Consolidação dos objetivos do Projeto de Radar: Promoção da Satisfação de Vida e Qualidade de Vida.

Parceiros

- Importância da presença e do acompanhamento da PSP, nomeadamente das equipas do Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade (MIPP).

⁹ Perfil Funcional do Técnicos do Projeto Radar

Radares Comunitários

- Adesão positiva, reconhecimento e identificação com os objetivos do Projeto Radar por parte dos Radares Comunitários (Voluntários/as, Vizinhos/as, Famílias e Comércio Local);
- Consciencialização e papel ativo da comunidade na criação de redes de base comunitária.

Desafios e Obstáculos

- Desconstrução de mitos, preconceitos e estereótipos associados aos desafios da longevidade, estimulados pelos *mass media*;
- Legitimidade/ credibilidade do Projeto Radar. As Equipas de Rua partilharam que ainda existe uma grande resistência das pessoas em relação aos objetivos do Projeto Radar e ao empenho das entidades promotoras. Desenvolvimento do *spot* publicitário;
- Ações de contrainformação no contexto territorial de intervenção. Foram colocados cartazes alusivos à prática de burla na freguesia do Areeiro. A Equipa identificou a necessidade de um maior investimento em ações de informação e sensibilização sobre o Projeto Radar, assim como a realização de visitas de mobilização aos parceiros;
- Novos desafios – pessoas “invisíveis”. As Equipas de Rua referem uma maior recorrência de pessoas em situação de vulnerabilidade pessoal e social (e.g.: pessoas acamadas na sua residência e pessoas que apresentam internamentos de longa duração) e que são do desconhecimento das entidades, assim como da maioria dos Vizinhos/as, do Comércio Local e da Comunidade;
- Não aceitação da população 65+ em participar no Projeto Radar. As Equipas de Rua revelam que continuam a ter inúmeras recusas e situações em que as pessoas entrevistadas apresentaram alguma hostilidade no relacionamento interpessoal e na comunicação (por exemplo, agressividade verbal e gesticulação desadequada). Os técnicos Radar incorporaram o *spot* no tablet e possibilitaram a sua visualização;
- Contexto diversificado e heterogéneo na freguesia dos Olivais. As Equipas de Rua referem que as características do edificado dificultaram a intervenção (edifícios dispersos e de grande dimensão);
- Análise à necessidade do serviço de teleassistência. A Equipa partilhou que um número significativo de pessoas participantes/ entrevistadas manifestaram interesse em aderir ao Serviço de Teleassistência.

Grupos de discussão alargada

- Realização de dinâmicas de grupo (brainstorming) com o objetivo de facilitar a localização e a identificação de pessoas 65+, assim como estimular novas estratégias de intervenção para a Fase de Continuidade do Projeto Radar, nas três freguesias piloto (após a conclusão do levantamento das 4.545 pessoas 65+);
- Apropriação da técnica de discussão guiada, com o objetivo de estimular a criatividade, a análise crítica e a intercomunicação do grupo de discussão;
- Realização de dinâmicas de grupo com o objetivo de obter uma análise SWOT (Forças; Fraquezas; Oportunidades; Ameaças) acerca da metodologia de intervenção do Projeto Radar;
- Importância das Reuniões de *Focus Group* do Projeto Radar. As Equipas de Rua reconhecem e valorizam a importância que estas reuniões têm na melhoria das competências técnicas, pessoais e sociais, contribuindo de certa forma para a qualidade da intervenção no seu todo.

Divulgação do Projeto Radar

- Necessidade de divulgação do Projeto Radar junto da Comunidade em Geral (Voluntários/as, Famílias, Vizinhos/as, e Comércio Local);
- Impacto do *spot* publicitário do Projeto Radar na comunidade;
- Necessidade de divulgação do Projeto junto da Comunidade. As Equipas de Rua mencionaram a necessidade de reforçar as estratégias de comunicação e *marketing* nas freguesias, sugerindo a colocação de cartazes alusivos ao Projeto em pontos estratégicos, nomeadamente, em paragens de autocarro e estações de comboio/ metro, nos mercados municipais, nos centros de saúde, bem como nas Instituições de Solidariedade Social. Foi concretizada em 600 autocarros e elétricos;
- Carta de Apresentação do Projeto Radar para a administração dos condomínios das freguesias do contexto de intervenção.

Plataforma Digital

- Funcionamento da Plataforma Digital Projeto Radar: eficiência, eficácia e efetividade na recolha de dados quantitativos/qualitativos.

Resultados Alcançados

Caraterização dos Entrevistados

Importa fazer uma caracterização global dos participantes da fase piloto, sendo a amostra (entrevistados por freguesia do Projeto Radar, segundo as variáveis: Género, Acompanhamento, Idade, Médico de Família, Níveis de Intervenção e Dificuldades Manifestadas.



GRÁFICO 1 - DISTRIBUIÇÃO ENTREVISTADOS POR FREGUESIA

No final do projeto piloto, e com base nos resultados obtidos através da Plataforma Digital Projeto Radar, foram entrevistadas 4.547 pessoas, sendo que 1061 pertencem à freguesia da Ajuda, 1174 correspondem ao Areeiro e 2312 aos Olivais. De notar que 2 destas entrevistas, 1 foi registada na Freguesia da Ajuda e outra na Freguesia do Areeiro posteriormente ao levantamento ter terminado nestas mesmas freguesias e numa ótica de continuidade do Projeto Radar.

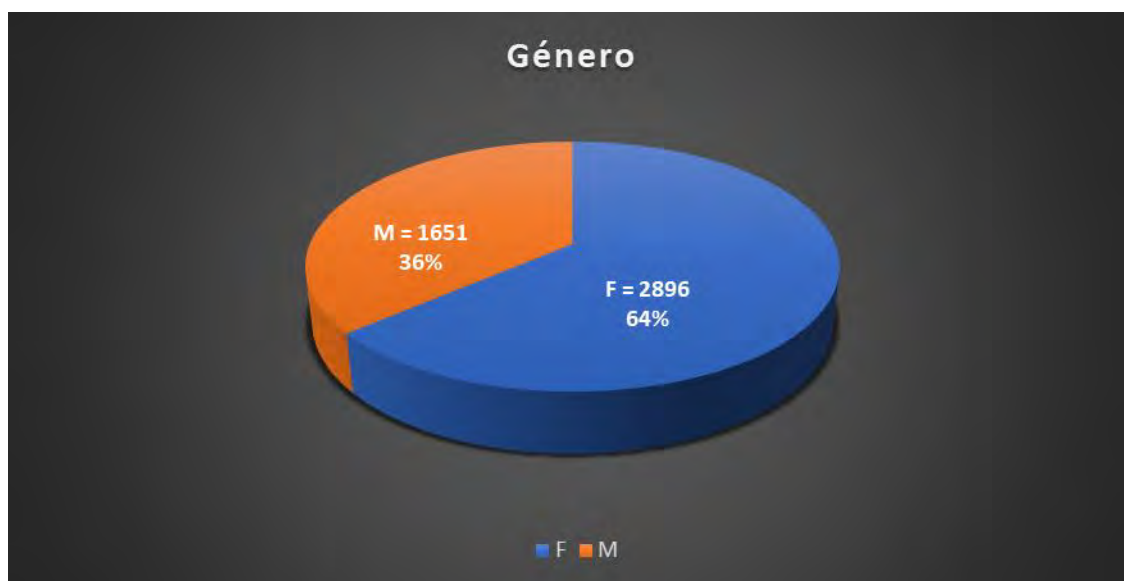


GRÁFICO 2 - DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR GÉNERO

No que respeita ao género, 2.896 pertencem ao género feminino, o que corresponde a 64% do total dos entrevistados, e 1.651 são do género masculino, correspondendo a 36% do total dos entrevistados.



GRÁFICO 3 - DISTRIBUIÇÃO DE ENTREVISTADOS QUE NÃO RECEBEM ACOMPANHAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE APOIO SOCIAL

No total da amostra, 4.254, 94% das pessoas não recebe qualquer acompanhamento de instituições de apoio social. Destes 94%, 22% residem na freguesia da Ajuda, 24% no Areeiro e 48% nos Olivais. Os valores acima apresentados são relativos ao total dos entrevistados nas 3 freguesias até ao final da fase piloto do Projeto Radar, sendo que a freguesia da Ajuda tem uma população com idade igual ou superior

a 65 anos inferior às outras freguesias e, proporcionalmente terá, igualmente, um número inferior de pessoas sem apoio social.

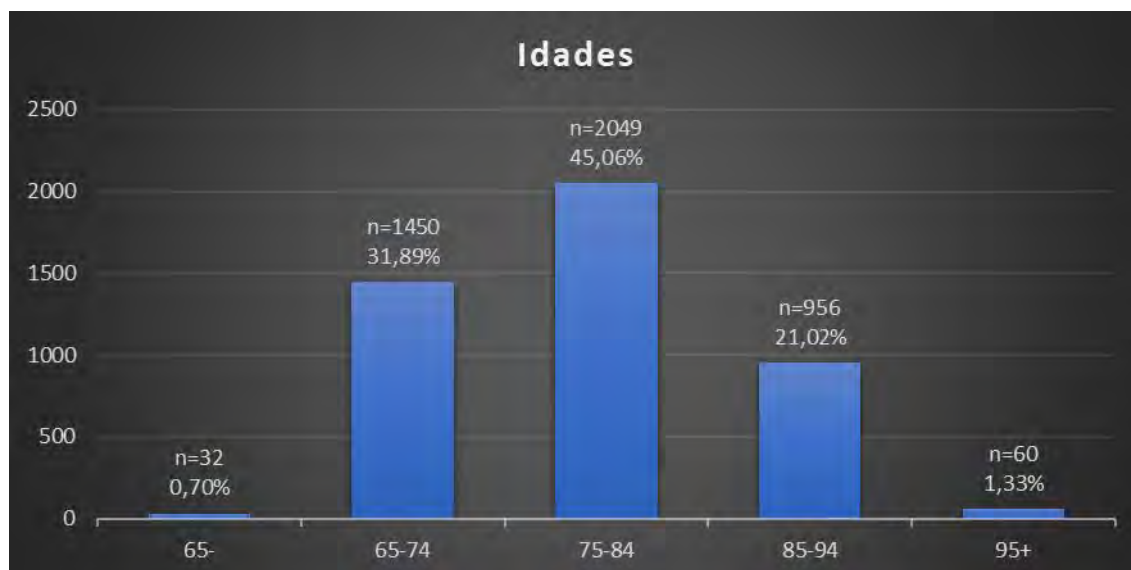


GRÁFICO 4 - DISTRIBUIÇÃO DE ENTREVISTADOS POR FAIXAS ETÁRIAS (INTERVALOS DE 10 ANOS)

Tendo em consideração as idades dos entrevistados, regista-se uma maior predominância da faixa etária dos 75 aos 84 anos, num total de 2.049 dos 4.547 participantes, o que corresponde a 45,06%. Considera-se a existência de valores residuais na faixa etária inferior aos 65 anos (n=32). Já a faixa etária dos mais de 95 anos (n=60) representam 1,33% total dos entrevistados.

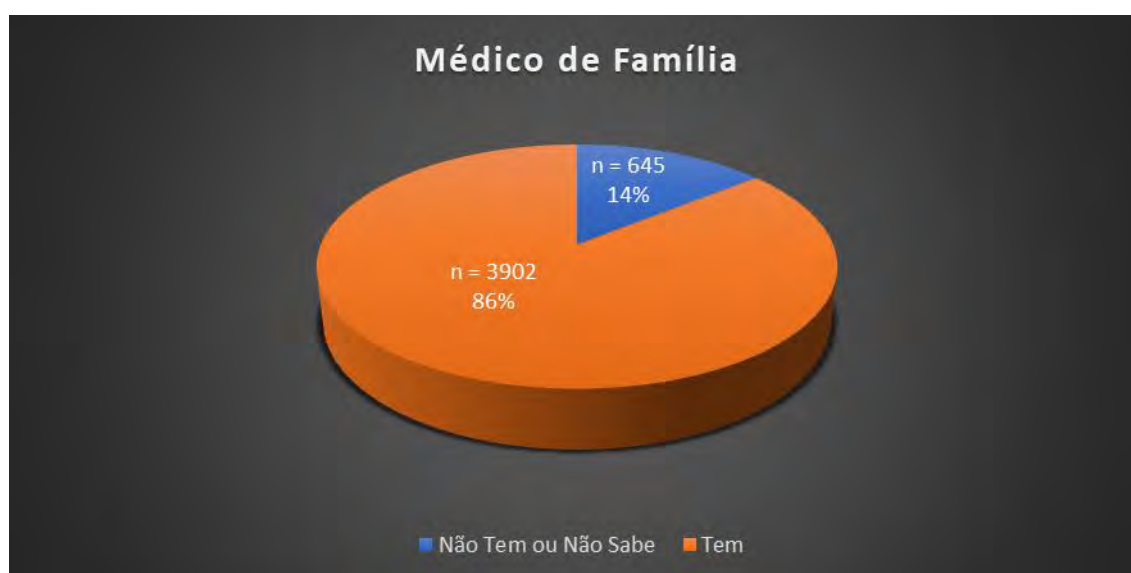


GRÁFICO 5 - DISTRIBUIÇÃO DE ENTREVISTADOS QUE NÃO SABEM OU NÃO TÊM / TÊM MÉDICO DE FAMÍLIA

No que se refere à atribuição de médico de família, num total dos 4.547 entrevistados, 645 pessoas (14%) responderam não saber e/ou não ter, face a 3.902 que referem ter (86%).



GRÁFICO 6 - DISTRIBUIÇÃO DE ENTREVISTADOS POR NÍVEIS DE INTERVENÇÃO

Considerando os níveis de intervenção atribuídos (1= nível crítico; 2= nível alto; 3= nível médio; 4= nível baixo; 5= nível planeado), os resultados obtidos concentram-se apenas entre o nível 2 e 5. Neste sentido, 1% das situações são de nível 2 e 3 (23 e 67 casos respetivamente), 5% insere-se no nível 4 (240 casos) e 93% inserem-se no nível 5 (4.217 casos). Assim, conclui-se que a maioria das pessoas entrevistadas se encontra num grau de intervenção de nível planeado.



GRÁFICO 7 - DISTRIBUIÇÃO DE ENTREVISTADOS POR DIFICULDADES MANIFESTADAS

Quanto às dificuldades manifestadas, nas 9 categorias distribuídas da seguinte maneira: a “Necessidade de Cuidados de Saúde” é a mais prevalente (543 casos), representando 12% do total das pessoas entrevistadas, tal como as “Dificuldades na Higiene Habitacional”, que se referem a 526 casos com os mesmos

12%. As “Dificuldades na Realização das Tarefas da Vida Diária” simbolizam 381 episódios e traduzem 8% dos casos. A “Carência Económica” (n=322), 7% do total da amostragem. Os “Sinais de Isolamento” incluem 297 ocorrências, refletindo 7% do total da amostra. As “Dificuldades em Vestir” (n=280) equivalem a 6% das dificuldades referidas. A questão da “Não Orientação” (n=75) corresponde a 2%. As questões da “Carência Alimentar” reflete 1% com 59 casos registados, e a dos “Maus-Tratos” representa 0% com 15 ocorrências.

Radares Comunitários

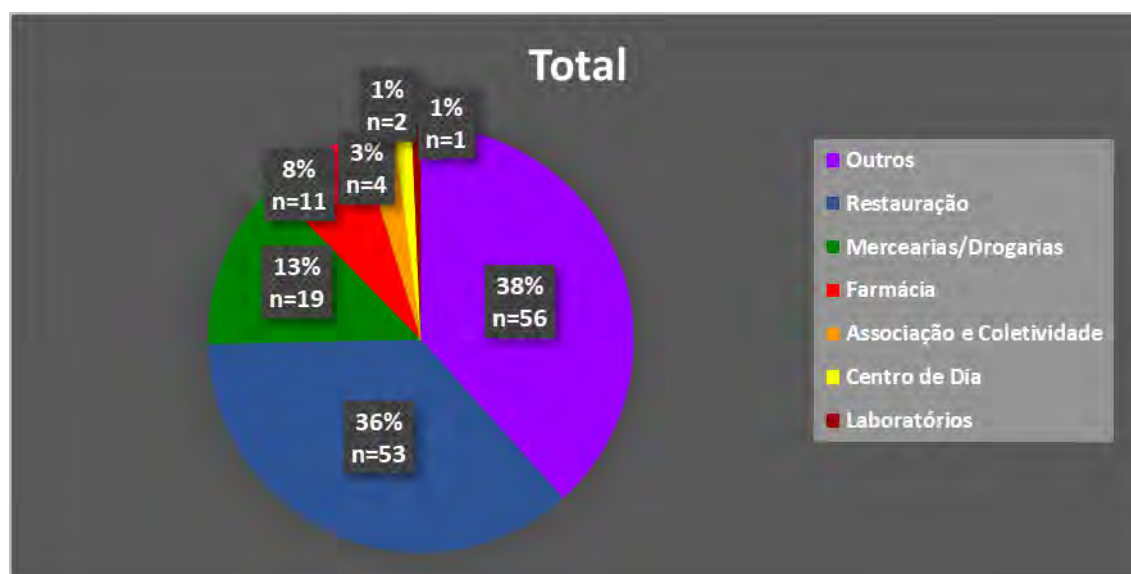


GRÁFICO 8 - ADESÃO GLOBAL DOS RADARES COMUNITÁRIOS COLETIVOS

No que concerne às rotas de cobertura de adesão dos Radares Comunitários Coletivos, durante o último mês do Projeto Piloto Radar, registaram-se 61 novas adesões. O total de afiliações resultou em 146 Radares Comunitários Coletivos repartidos pelas 3 freguesias, sendo 37 pertencentes à freguesia da Ajuda, 30 à do Areeiro e 79 à dos Olivais.

No global, verificou-se, pela primeira vez uma supremacia dos “Outros” estabelecimentos 38% (n=56), em relação aos anteriores relatórios, superando os estabelecimentos na área da “Restauração” 36% (n=53), seguido surgem as “Mercearias/ Drogarias” com 13% (n=19), as “Farmácias” com 8% (n=11), as “Associação e Coletividades” com 3% (n= 4), os “Centros de Dia” com 1% (n= 2), e por fim, os “Laboratórios” com 1% (n= 1).

Em suma, seria necessário na próxima fase do Projeto Radar, atendendo à adesão por parte dos Radares Comunitários, aumentar o número de variáveis nos Radares Comunitários Coletivos, visto que a categoria “Outros” estabelecimentos, registou um aumento de outras tipologias, que poderão ser associadas e significativas para a amostragem das adesões.

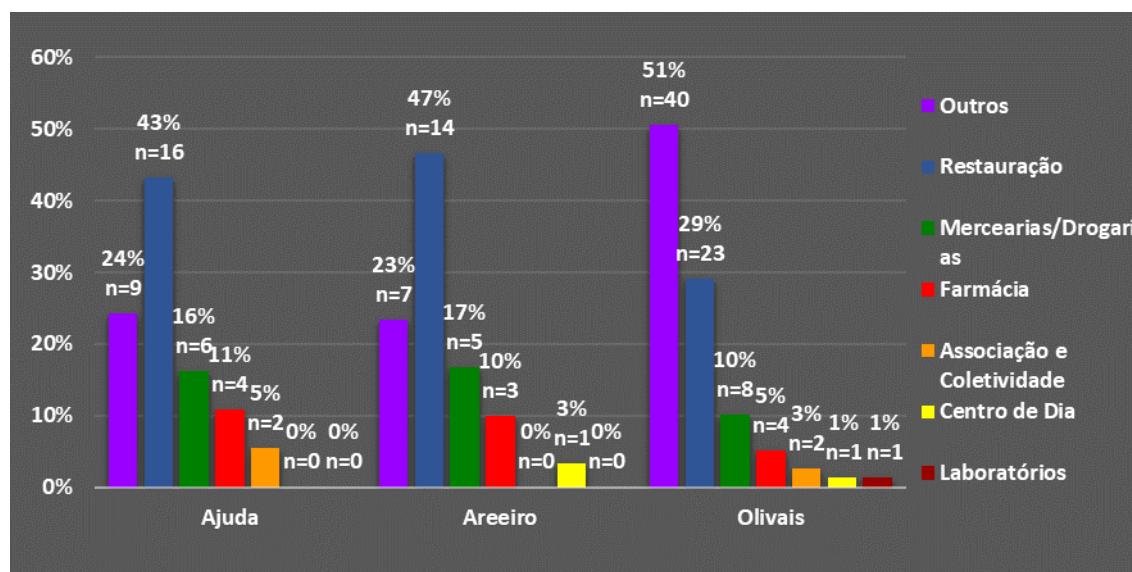


GRÁFICO 9 - ADESÕES, POR FREGUESIA, DOS RADARES COMUNITÁRIOS COLETIVOS

Na freguesia da Ajuda registou-se a mesma representação que a do Relatório anterior, mantendo assim um total de 37 Radares Comunitários Coletivos, distribuídos da seguinte forma: 43% (n=16) na “Restauração”, 24% (n=9) em ‘Outros’, 16% (n=6) nas “Mercearias/Drogarias”, 11% (n=4) nas “Farmácias” e 5% (n=2) nas “Associações e Coletividades”. Importa referir que não foram criadas parcerias nas categorias “Centro de Dia” e “Laboratório”.

Relativamente à freguesia do Areeiro assinalou-se um total de 30 Radares Comunitários Coletivos, sendo que 47% (n=14) correspondem à “Restauração”, 23% (n=7) simbolizam os “Outros” estabelecimentos, 17% (n=5) representam as “Mercearias/Drogarias”, 10% (n=3) que relativos a “Farmácias”, e 3% (n=1) diz respeito a “Centro de Dia”. Não foram registados até ao momento, adesões em outras categorias.

No que respeita à freguesia dos Olivais, contabilizou-se um total de 79 estabelecimentos, sendo o território que possuiu o maior aumento (61 novos Radares Comunitários Coletivos), em comparação com os anteriores relatórios. Estes radares Comunitários Coletivos distribuíram-se 51% (n=40) “Outros” estabelecimentos, em que 29% (n=23) são de “Restauração”, 10% (n=8), corresponde a “Mercearias/Drogarias”, 5% (n=4) a Farmácias, 3% (n=2) referem-se a “Associações e Coletividades”. As variáveis “Laboratório”, “Centro de Dia” e “Outros” representam cada uma 1% (n=1).

Informativo Radar

A Linha do Informativo Radar da SCML, gerida pelo Gabinete de Relações Públicas e Protocolo da Secretária-geral, tem como propósito prestar informações, sobre o projeto, aos utilizadores da linha telefónica

do Projeto Radar, bem como confirmar a legitimidade dos Entrevistadores e solicitar os contactos dos vários parceiros.

No que concerne ao Projeto Radar piloto, os dados quantitativos recolhidos pela Linha Telefónica: Informativo Radar refletem as chamadas efetuadas para o número de telefone 213 263 000, do qual podemos descrever as seguintes atividades:

- Foram recebidas 206 chamadas;
- Foram atendidas 173 chamadas, em média 3 chamada por dia, das quais se contabilizaram 33 chamadas perdidas.

Importará mencionar que durante o período analisado (7 de janeiro a 4 de junho), a maioria das chamadas recebidas tiveram como intuito:

- Legitimidade do Projeto
- Legitimidade do Entrevistador
- Legitimidade do Focal Point
- Origem e objetivos do Projeto
- Informação da área geográfica de intervenção
- Objetivo das visitas para entrevista
- Informação de encaminhamento para UDIP's e EAI's
- Pedidos de contacto para o Entrevistador por freguesia
- Pedidos de contacto para o Focal Point por freguesia
- Questionar pelo Entrevistador por freguesia
- Questionar pelo Focal Point por freguesia
- Pedidos de marcação com o Entrevistador por freguesia
- Pedidos de marcação com o Focal Point por freguesia
- Chamadas recebidas, atendidas, perdidas (mês) e recebidas (dia)
- Outros: acrescentar tópicos das chamadas (caso seja necessário, dependendo do número de ocorrências)

Visitas Integradas e de Acompanhamento

Enquadramento

O Projeto Radar procura o envolvimento e mobilização das entidades (Parceiros Chave e Parceiros Base) que na cidade de Lisboa têm um papel fundamental nas respostas disponibilizadas à população 65+. Considerando a génese do Programa Lisboa, Cidade de Todas as Idades, que visa contrariar o paradigma da institucionalização, importa desenvolver uma estratégia integrada e de proximidade, em estreita articulação com o Plano de Desenvolvimento Social.

O Projeto Radar consiste num plano de intervenção comunitária e desenvolvimento local que tem como objetivo central o levantamento e o diagnóstico ao grupo populacional das pessoas 65+ que estejam em situação de isolamento e solidão.

Assim, impõe-se a mobilização de todos na implementação de um modelo de funcionamento que permita assumir a responsabilidade social na Cidade. Atendendo aos objetivos do Projeto, sugere-se o desenvolvimento do Plano de Acompanhamento aos entrevistadores /equipas de rua, bem como visitas integradas às Juntas de Freguesia onde os mesmos se encontram a realizar o levantamento.

O objetivo é a implementação de ações de melhoria que ambicionam um maior nível de envolvimento dos entrevistados, o aumento do número de entrevistas, alterações de procedimentos de trabalho que possam existir e uma maior eficiência nas ações de comunicação dos entrevistadores com a equipa da UMSC.

Por outro lado, estas ações permitem sensibilizar, informar, motivar e incentivar os mesmos na implicação para a missão inicial do projeto Radar, por forma a aumentar o compromisso e o envolvimento, fundamentais para o progresso e maturidade deste ambicioso projeto.

Torna-se fundamental esta apreciação sistemática do desenrolar de todo o processo de entrevista nas suas diferentes componentes, propondo sugestões para melhoria e ajustamentos à técnica, numa perspetiva de elaboração conjunta, visando a identificação de potencialidades e constrangimentos em todas as dimensões, por forma a ser possível estabelecer um plano de melhoria para ações futuras para o melhor desenvolvimento da 2ª fase piloto do projeto Radar.

Contexto

Este plano de acompanhamento, em projetos como o Radar, permite:

- Capacitar e motivar para o comprometimento no Projeto;
- Medir a satisfação e o envolvimento;
- Avaliar o impacto da formação;
- Sensibilizar os colaboradores da JF para as questões relevantes do projeto Radar;
- Identificar as necessidades formativas e de desenvolvimento;
- Definir estratégias e novas de atuação, melhorias na construção da abordagem;
- Medir a eficiência nas ações nos contactos posteriores com os entrevistados.

Plano estratégico de intervenção

Meio período do dia, durante a fase piloto do Projeto Radar (definida em calendário);

Realizada na Junta de Freguesia piloto Olivais (dados já alcançados nas freguesias da Ajuda e do Areeiro):

- 4 nos Olivais.
- Realizada pela Direção da UMSC, acompanhada por um técnico, alternadamente;
- 4 visitas técnicas de acompanhamento - Até ao final da fase piloto do Projeto Radar.

Calendário (em anexo)¹⁰

Olivais: dia 8 maio (quarta-feira) – período da manhã

Olivais: dia 16 maio (quinta-feira) – período da tarde

Olivais: dia 22 maio (quarta-feira) – período da tarde

Olivais: dia 30 maio (quinta-feira) – período da tarde

Metodologia de trabalho

Este plano de acompanhamento e visitas pretendem constituir-se como instrumentos de trabalho que ajudem na análise, no acompanhamento, na monitorização e na mobilização do projeto piloto, identificando e complementando os passos a realizar para o cumprimento do plano de melhoria, cujo objetivo será sempre a melhoria da qualidade.

A Unidade de Missão Santa Casa reúne a informação necessária para que na fase piloto do projeto desenvolva um documento final que reflita uma análise qualitativa baseada numa intensa reflexão e de melhoria da intervenção que resultem da definição de um plano de melhoramento para o cumprimento da 2ª fase do piloto do Projeto Radar.

O plano de acompanhamento proposto contribui para a melhoria da intervenção e para o progresso estratégico do Projeto Radar, no cumprimento das diferentes solicitações e desafios que os entrevistadores se deparam a diferentes níveis.

¹⁰ Calendário Visitas Integradas

2.ª Fase – Projeto Radar

Planeamento para a 2.ª Fase do Projeto Radar

Enquadramento

O Projeto Radar na sua génese tem a multidisciplinariedade na senda da interdisciplinaridade, por isto, na 2ª fase foi necessário integrar formações multidisciplinares, constituindo equipas de ruas (entrevistadores) nas 10 Freguesias do Município de Lisboa.

O desenvolvimento deste trabalho implica responsabilidades acrescidas e uma grande capacidade organizativa e metódica, no sentido de ajudar a dotar os serviços de melhores respostas com a finalidade de alcançar uma atuação devidamente articulada e integrada possibilitando uma resposta mais célere, eficaz, eficiente e efetiva.

Neste sentido, com a fase piloto do Projeto Radar que deu início a 7 de janeiro de 2019, na fase piloto nas freguesias de Ajuda, Areeiro e Olivais, foram recrutados cerca de dez técnicos superiores¹¹. Para a segunda fase, foi proposto o alargamento do número de entrevistadores por freguesia, num total de 40¹² (10 freguesias com 4 entrevistadores cada, constituindo as equipas de rua), por forma a encurtar a permanência e a duração destes profissionais na rua.

Esta ampliação possibilita assim, o levantamento a mais 12.449 até setembro do corrente ano, para tal elaborámos documentos para o *report*¹³ semanal do trabalho desenvolvido nas 10 freguesias (entrevistas, rotas percorridas e radares comunitários) e nas equipas de apoio a idosos.

Assim, e por forma a ser possível alcançar estes objetivos, encontra-se a desenvolver o trabalho de entrevistadores cerca de 50 técnicos que poderão estar enquadrados tanto na UMSC, como no terreno, ou nas Equipas de Apoio a Idosos (EAI's).

Calendarização

A 2ª fase do Projeto Radar prevê-se que termine em setembro (com a entrada de novos entrevistadores e freguesias, existiu um período de adaptação).

Atendendo que se pretende dar logo continuidade à 3ª fase no terreno, tendo a data supramencionada como referência, prevê-se o início da última fase em outubro.

¹¹ Team Leaders

¹² Novos Entrevistadores

¹³ Report Semanal

De referir que, a assinatura da carta de compromisso com as novas juntas de freguesia, a apresentação dos resultados da 2ª fase será para apresentar no início de outubro.

2019	S	T	Q	Q	S	S	T	Q	Q	S	S	T	Q	Q	S	S	T	Q	Q	S	S	T	Q	Q	S	S	T	Q	Q	S	S								
julho	1	2	3	4	5	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25	26	29	30	31																
agosto				1	2	5	6	7	8	9	12	13	14	F	16	19	20	21	22	23	26	27	28	29	30														
setembro						2	3	4	5	6	9	10	11	12	13	16	17	18	19	20	23	24	25	26	27	30													
Legenda:																																							
	2ª fase do Projeto Radar																																						
	Apresentação de resultados da 2ª Fase e assiantura da carta de compromisso com as novas JF																																						

TABELA 1 - CALENDARIZAÇÃO

Com base na calendarização supra mencionada, e atendendo que as primeiras semanas de cada fase terão sempre um período de ajuste, podemos verificar que serão necessários os **meses de julho e agosto e meados de setembro para cobrir as 10 freguesias**, (realizando uma média de 288 entrevistadas por dia) e abranger assim os 23% da população com mais de 65 anos de idade que cumpram o objetivo do projeto.

Plano de Ação 2.ª Fase

Uma vez tomada a perceção do diagnóstico social (pré-diagnóstico) do Projeto Radar piloto, estamos em condições de realizar a preparação para a 2.ª Fase. A planificação implica definir o ponto de partida, os recursos a utilizar e os procedimentos a adotar para alcançar as metas, mediante a realização de atividades que desenvolvam os objetivos programados.

Desta forma, salientam-se os seguintes planos de ação:

- O Plano de Apresentação, Sensibilização e Promoção do Projeto Radar 2.ª Fase, realizada no dia 10 de maio no Paços do Conselho na Câmara Municipal de Lisboa. Esta sessão de esclarecimento contou com a presença do Senhor Administrador da Ação Social da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, Dr. Sérgio Cintra, do Senhor Vereador dos Direitos Sociais da Câmara Municipal de Lisboa, Prof. Manuel Grilo, da Unidade de Missão Santa Casa para o Programa “Lisboa, Cidade de Todas as Idades”, bem como uma representação de cada uma das 10 freguesias abrangidas pelo projeto;
- O Plano de Ações de Sensibilização Projeto Radar, realizado entre o dia 29 de maio e o dia 14 de junho de 2019, destinado às dez freguesias do Projeto Radar 2.ª Fase, em que participaram os Parceiros do Projeto Radar, assim como alguns radares comunitários dos respetivos contextos de intervenção. Em suma, estas consistiram em ações de esclarecimento, de sensibilização e de informação sobre o modelo de funcionamento específico, articulado e de proximidade do Projeto Radar;

- As Ações de Sensibilização Projeto Radar, desenvolvidas em locais, eventos, ou pontos estratégicos que reúnam uma forte afluência do público a que se destina (por exemplo, a ação de sensibilização no evento municipal LisBoaIDADE, realizado nos dias 31 de maio, 1 e 2 de junho, na Quinta da Granja, freguesia de Benfica);
- A Visita Técnica a Barcelona, realizada nos dias 3 e 4 de junho, com o intuito de visitar o Projeto Radars e o serviço municipal de Teleassistência da cidade de Barcelona¹⁴;
- O Plano de Formação de Parceiros Internos, realizado no dia 6 de junho, destinado à Direção de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade (DIDIP), às Direções das Unidades de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade (UDIP's) e às Coordenações das Equipas de Apoio a Idosos (EAI's);
- A Apresentação de Resultados do Projeto Radar piloto e Assinatura do Protocolo de Colaboração, no dia 19 de junho de 2019, no Salão Nobre dos Paços do Concelho (Câmara Municipal de Lisboa), com as Juntas de Freguesia da 2.ª Fase (Alcântara, Alvalade, Arroios, Beato, Estrela, Marvila, Parque das Nações, São Domingos de Benfica, Santa Clara e São Vicente);
- O Plano de Formação dos Entrevistadores, realizado entre o dia 24 e 28 de junho de 2019¹⁵, do qual importa salientar incorporação de novos conteúdos programáticos da metodologia de intervenção, designadamente no que diz respeito: ao Enquadramento ao Projeto Radar¹⁶; à Comunicação e Gestão de Emoções¹⁷; ao *Focus Group*¹⁸; às Ações de Sensibilização na Comunidade¹⁹; à Comunicação Interpessoal e Trabalho de Equipa (Team Leaders)²⁰; às Regras Administrativas e de Conduta²¹; e à Abordagem na Entrevista²². A implementação de entrevistas semiestruturadas como estratégia para a recolha de dados qualitativos, permitiu aos entrevistadores desenvolver intuitivamente uma ideia sobre a maneira como os participantes do Projeto interpretam aspetos relacionados com as expectativas, privações e potencialidades. De forma a promover a qualidade e o treino da entrevista recorreu-se ao uso da técnica de grupo Role-playing (representação de situações e encenação de casos relacionados com o âmbito da intervenção);
- Assim como, a organização da entrada no terreno, isto é, a definição das equipas e rotas do contexto de intervenção.

Ainda sobre as Ações de Sensibilização Projeto Radar, importa mencionar que se passou por cada uma das freguesias, individualmente, nas quais houve um contacto mais estreito com os diversos intervenientes

¹⁴ Flyers Projeto Radar Barcelona

¹⁵ Agenda de Formação

¹⁶ Enquadramento ao Projeto Radar

¹⁷ Comunicação e Gestão de Emoções

¹⁸ *Focus Group*

¹⁹ Ações de Sensibilização na Comunidade

²⁰ Comunicação Interpessoal e Trabalho de Equipa (*Team Leaders*)

²¹ Regras Administrativas e de Conduta

²² Abordagem na Entrevista

mais diretos com a implementação do projeto nas suas áreas geográficas, desde assistentes sociais, psicólogos, técnicos diversos e presidentes de juntas de freguesia, que fizeram questão de estar presentes em cada um destes momentos, por forma a se inteirarem do mesmo Projeto Radar.

Foi solicitado o apoio de todos no sentido de reunirem esforços por forma a, por exemplo, elaborarem rotas a percorrer por parte dos entrevistadores do projeto Radar. Estas rotas, feitas em colaboração com as juntas de freguesia, mas também com os serviços da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa que prestam apoio nos diferentes setores.

A organização das 10 ações de sensibilização tiveram a seguinte calendarização:

- Dia 29 de maio, Junta de Freguesia de Alvalade pelas 10h e Junta de Freguesia de São Vicente pelas 15h;
- Dia 30 de maio, Junta de Freguesia do Beato;
- Dia 5 de junho, Junta de Freguesia de Alcântara;
- Dia 6 de junho, Junta de Freguesia de Arroios;
- Dia 11 de junho, Junta de Freguesia de Marvila pelas 10h e Junta de Freguesia da Estrela pelas 15h;
- Dia 12 de junho, Junta de Freguesia de São Domingos de Benfica;
- Dia 14 de junho, Junta de Freguesia de Santa Clara pelas 10h e Junta de Freguesia do Parque das Nações pelas 15h.

Ficando completa a passagem por cada uma das 10 freguesias abrangidas pela segunda fase do Projeto Radar, foi posteriormente enviada a cada uma delas material de divulgação, como é o caso dos Dípticos e dos Guias Práticos em formato digital. Desta forma, cada uma das freguesias poderá mais facilmente chegar aos seus “fregueses” e assim informar da passagem das equipas a partir do início do mês de julho. Para além deste material de divulgação, os elementos da UMSC disponibilizaram os seus contactos, telefónicos e de correio eletrónico, para o caso de alguma questão surgir.

Formação *On Job* 2.^a Fase

No âmbito da intervenção em contexto de terreno, as Equipas de Rua (Entrevistadores) dão continuidade à estratégia definida no Projeto Radar piloto, na medida em que estão acompanhadas de um novo robusto Plano de Comunicação e de Marketing, designadamente:

- Tablet (Equipa de Rua);
- Pasta com o logótipo do Projeto Radar;
- Esferográficas Projeto Radar;
- Fita de pescoço Projeto Radar;
- Cartão de Identificação;

- Vestuário de Identificação (Colete impermeável, de cor preta e/ou vermelho com o logótipo do Projeto Radar);
- Vestuário de Identificação (Impermeável, de cor vermelha com logótipo do Projeto Radar);
- Mochila com o logótipo do Projeto Radar;
- Guarda-chuva com o logótipo do Projeto Radar;
- Poster A4 Projeto Radar (informação);
- Informativo Díptico Projeto Radar;
- Flyers Projeto Radar;
- Autocolante Projeto Radar;
- Guia Prático Projeto Radar;
- Ficha Projeto Radar;
- Consentimento Informado;
- *Pen Drive* (Cartão);
- Leque e baralho de cartas com o logótipo do Projeto Radar;
- Íman magnético com o logótipo do Projeto Radar;
- Saco de pano reciclável com o logótipo do Projeto Radar.

Desta forma, realizam as entrevistas (semiestruturas/abertas) com a entrega de um díptico informativo, um Guia Prático e uma esferográfica. Paralelamente, questionam se pretendem participar no Projeto, sendo solicitada a assinatura de um Consentimento Informado a cada participante, o que permite que as informações sejam partilhadas entre os parceiros, de forma a garantir respostas mais céleres e adequadas.

Em simultâneo, e semanalmente, realizam-se encontros nas dez freguesias, quer para entrega de material Kit de Divulgação, quer para aferir qualquer tipo de necessidade ou suporte evidenciado. Diariamente, será enviado a todos os Entrevistadores os Totais Diários do Projeto Radar, por freguesia, e semanalmente encaminhado o ponto de situação da semana aos entrevistadores e aos parceiros internos e externos.

Ainda sobre este assunto importa salientar uma breve estimativa de produção do material de divulgação e marketing do Projeto Radar²³, desenvolvido para apresentação do projeto nas suas várias extensões (entrevista, adesão e sensibilização).

²³ Projeções Semanais e Mensais do Material de Divulgação e Marketing

Plano de Reuniões *Focus Group* 2.^a Fase

Enquadramento

O Projeto Radar exige o envolvimento das entidades (Parceiros Chave e Parceiros Base) que na cidade de Lisboa têm um papel fundamental nas respostas disponibilizadas à população 65+. Atendendo à génese do Programa *Lisboa, Cidade de Todas as Idades*, que visa contrariar o paradigma da institucionalização, importa desenvolver uma resposta integrada em estreita articulação com o Plano de Desenvolvimento Social.

Assim, impõe-se a implicação de todos na implementação de um modelo de funcionamento que permita assumir a responsabilidade social na Cidade. Para tal, e atendendo aos objetivos do Projeto Radar, propõe-se um plano para a dinamização de sessões de *focus group*, com o propósito geral de desenvolver o sentimento de “equipa” entre os entrevistadores, de criar sentimentos de segurança, de estimular capacidades de partilha, criação, autonomia e cooperação, assim como de gerar hipóteses de investigação, através da focalização da discussão de um dado assunto, originando contributos para a compreensão de um determinado tópico de interesse.

Neste sentido, sugere-se o desenvolvimento do Plano de Reuniões *Focus Group* no âmbito do Projeto Radar, direcionado para as Equipas de Rua (Entrevistadores), a Unidade de Missão Santa Casa e convidados de áreas multidisciplinares, para o período de julho a dezembro de 2019 – 2.^a e 3.^a fase do Projeto Radar.

Contexto

As reuniões de equipa de Projeto Radar serão dinamizadas com o desígnio central de desenvolver o sentimento de “equipa” entre os entrevistadores, de criar sentimentos de segurança, de estimular capacidades de partilha, criação, autonomia e cooperação, assim como de gerar hipóteses de investigação, através da focalização da discussão de um dado assunto, originando contributos para a compreensão de um determinado tópico de interesse.

Este plano de sessões visa, por um lado, reforçar a importância da recolha de dados qualitativos que permitam refletir as diversas estratégias de intervenção, bem como as dimensões e visões dos diversos intervenientes do processo sobre a metodologia do Projeto Radar. Por outro lado, também pretende garantir um acompanhamento de proximidade às Equipas de Rua (Entrevistadores), na medida em que serão dinamizadas reuniões semanais (às 6.^{as}feiras), com recurso a *Focus Group*, onde se juntará a Unidade de Missão Santa Casa e convidados de áreas multidisciplinares, com o propósito de refletir sobre as imprevisibilidades e segundo uma lógica de complementaridade de visões, promovendo:

- suporte emocional;
- partilha de informação/experiência;

- reflexão sobre os procedimentos de recolha.

Metodologia

A técnica representa a maneira de se efetivar um propósito bem definido, pois indica o modo ou a forma de agir efetivamente para alcançar uma meta. Neste sentido, as técnicas de grupo são compreendidas como procedimentos ou meios sistematizados para organizar e desenvolver a atividade, apresentando características flexíveis que as tornam aptas para determinados grupos em determinadas circunstâncias (Serrano, 2008, p. 50-51).

De facto, de forma a proporcionar uma base de organização eficaz, eficiente e efetiva para que o grupo de discussão funcione como tal, é necessário conhecer e utilizar as técnicas adequadas. Por estas razões, tendo em consideração os objetivos orientadores, a composição e o número de grupos, as condições logísticas, as características dos entrevistadores, bem como a capacidade de moderação e de dinamização de grupo, optámos pela escolha do *focus group* como a “arte de caminhar até esse resultado” (Galego & Gomes, 2005, p.176).

O *focus group*, igualmente designado como “Grupo de Discussão”, traduz-se numa técnica que pretende a recolha de dados, podendo ser aplicada em diferentes momentos do projeto, quer seja este de pendor mais qualitativo, quer tenha uma inclinação mais quantitativa. Assim sendo, e tendo em conta a natureza da investigação do Projeto Radar, podemos definir *focus group* como uma técnica de investigação de recolha de dados através da interação do grupo sobre um tópico apresentado pelo dinamizador/ moderador (Morgan, 1997, citado por Silva, Veloso & Keating, 2014, p.177).

Tal como refere Galego & Gomes (2005), enquanto ação previamente organizada e direcionada a um grupo de discussão focado e determinado, neste caso concreto a um grupo de Entrevistadores do Projeto Radar, o *focus group* assume um papel emancipador, proporcionando uma multiplicidade de visões e reações emocionais no contexto do grupo, na medida em que “no decorrer do processo de investigação o sujeito objeto de observação [Entrevistadores], vai transformando as suas estruturas cognitivas, através das relações recíprocas que estabelece no decorrer da operacionalização da técnica, auto-descobrendo-se e, portanto, emancipando-se” (p.179).

Desta forma, este Plano de Reuniões *Focus group*²⁴ pretende constituir-se como instrumento metodológico de atuação neste processo de investigação-ação participante (Saumure, 2001, citado em Galego & Gomes, 2005, p.175), sendo a sua implementação agregada em cinco fases de realização – planeamento, preparação, moderação, análise de dados e divulgação dos resultados (Silva, Veloso & Keating, 2014, p-180-186).

²⁴ Plano Mensal *Focus Group*

Fases de Realização do *Focus Group* / reunião de trabalho

Planeamento

Objetivos orientadores da realização do *focus group*:

- Recolher dados qualitativos (contributos) através da interação do grupo de discussão sobre tópicos de interesse decorrentes do modelo de intervenção do Projeto Radar;
- Gerar hipóteses de investigação;
- Estimular novas ideias e conceitos criativos;
- Diagnosticar os potenciais desafios de intervenção e gerar uma análise qualitativa sobre as expectativas, privações e potencialidades das pessoas 65+;
- Compreender como os entrevistadores se expressem sobre um fenómeno de interesse, e emergente do plano de atuação e das atividades integradas do Projeto Radar.

Composição e número de grupos:

- Plano Geral – cinquenta/quarenta entrevistadores – Equipa de Rua/SCML;
- Plano Team Leader – dez entrevistadores – Equipa de Rua/SCML (2ª e 3ª sexta-feira do mês);
- Plano Grupo Específico – Equipa de Rua/SCML (2ª e 3ª sexta-feira do mês);
- Um dinamizador – UM/SCML;
- Relator (es) – UM/SCML.

Plano Team Leader

A segunda fase do Projeto Radar traz consigo algumas novidades de procedimento e método, entre as quais se conta a nomeação de *team leaders* com funções de coordenação das equipas de rua. Esses elementos funcionarão também como elos de ligação privilegiados entre as equipas de rua e a Unidade de Missão da Santa Casa. Dada a especificidade das funções desempenhadas, os *team leaders* reunir-se-ão mensalmente na Unidade de Missão da Santa Casa com os coordenadores do Projeto para sessões de trabalho/focus group – ocasiões de vital importância para o cumprimento dos objetivos delineados e o sucesso global do Projeto.

Os principais objetivos destes focus group são:

- Desenvolver competências inerentes às funções e responsabilidades de team leader (e.g.: competências interpessoais e de comunicação, estratégias de rede, autoconsciência, trabalho de equipa, tomada de decisão, influência pessoal, resolução de conflitos, ...);
- Estabelecer planos estratégicos de ação;
- Melhorar o desempenho coletivo das equipas;

- Dar feedback acerca da sua equipa (incidências diárias, estratégias utilizadas, êxitos, dificuldades).

Plano Grupo Específico

O alargamento do Projeto Radar a dez novos territórios e o aumento do número de entrevistadores e das respetivas equipas são fatores que densificam o trabalho, conferem-lhe maior complexidade e implicam, por isso, a criação do Plano Grupo Específico. Focando equipas e territórios específicos, este plano visa dar respostas às questões particulares do trabalho desenvolvido em cada uma das freguesias.

Os principais objetivos destes *focus group* são:

- Transmitir informação pertinente acerca do trabalho desenvolvido pela equipa;
- Realizar o diagnóstico de obstáculos e soluções inerentes à atividade de cada equipa de rua e respetivos contextos;
- Desenvolver estratégias de ação adequadas a desafios concretos;
- Melhorar o desempenho das equipas de rua.

Preparação

Seleção da amostra de entrevistadores e as condições logísticas de realização dos grupos de discussão:

- Os entrevistadores são informados uma semana antes da realização do focus group;
- Os entrevistadores são informados sobre os objetivos do estudo e as regras de participação, incluindo o tempo estimado de duração (duas horas e trinta minutos com um intervalo de dez minutos para coffee break);
- O local da sessão terá lugar no Espaço Santa Casa e/ou na sala de reuniões da Unidade de Missão Santa Casa;
- O moderador e o relator terão acesso a documentação de apoio para a recolha de dados qualitativos.

Moderação

Intervenção/papel do moderador/dinamizador:

- Garantir a condução e a manutenção da discussão;
- Promover autorrevelação entre os entrevistadores, garantindo com que os mesmos se sintam confortáveis, respeitados e livres para darem a sua opinião;
- Questionar, manter a conversação no trilho e certificar que cada entrevistador tem oportunidade de participar;
- Promover a escuta ativa e a vigilância crítica.

Intervenção/papel do auxiliar de moderação/relator:

- Garantir a gestão da documentação e outros instrumentos de apoio para a recolha de dados;
- Estar atento às condições logísticas e do ambiente físico;
- Dar resposta a interrupções inesperadas;
- Tomar notas sobre a discussão do grupo.

Análise de dados

Codificação:

- Processo de atribuição de categorias (e, se necessário, de subcategorias) refletindo estas os dados recolhidos, como também outros novos temas que poderão emergir da discussão e grupos.

Armazenamento:

- Processo de compilação de todos os extratos do texto subordinados à mesma categoria de modo a poder compará-los (programa informático NVivo).

Interpretação:

- Processo de interpretação deve ser suportada numa análise sistemática dos dados, recorrendo ao método de indução analítica.

Divulgação dos resultados

- Devolução de excertos no Relatório de Progresso.

Modelo de Desenvolvimento do Projeto Radar 2.ª Fase

Sistema Holístico de Articulação

Enquadramento

Considerando a implementação e constituição de uma estrutura organizativa do Projeto Radar, importa definir as responsabilidades (atuações) de cada parceiro com áreas de atuação relevantes através de um sistema de articulação de dois níveis que responda aos necessários desafios de organização, simplificação, dinamização e monitorização.

Com este sistema de funcionamento pretende-se agilizar os procedimentos para uma deteção precoce de situações de risco e da sua rápida intervenção, de forma a:

- Reorganizar e otimizar a rede de equipamentos e respostas, bem como implementar um modelo de intervenção comunitária e de desenvolvimento local, baseado numa abordagem à metodologia de investigação-ação participativa, integrando todos os agentes que na Cidade trabalham com a população 65+ e as suas famílias, na diversidade dos seus perfis sociais e etários;
- Incluir um conjunto de parceiros que alocam recursos e trabalhar/operar de forma integrada, respondendo a uma necessidade de organização sectorial que estruture a diversidade de instituições em termos de conhecimento, de informação, de estratégia, de planeamento e de ação.

Este sistema deve ser sustentado na plena articulação e complementaridade de responsabilidades e áreas de atuação orientado para a população 65+ através de um sistema de comunicação eficaz e permanente, que permitirá a consolidação e a sustentabilidade dos esforços desenvolvidos.

Os Princípios do seu funcionamento:

- Conhecimento estratégico que sustente as decisões e crie uma linha de atuação comum para o futuro;
- Respeito pela autonomia e ação de cada uma das organizações;
- Inovação nas respostas e no modelo de intervenção;
- Adequabilidade e rapidez das respostas às necessidades manifestadas;
- Acessibilidade facilitada às respostas;
- Eficiência e eficácia no alcance dos resultados.

Face ao exposto é igualmente relevante neste processo a criação de dois níveis, com responsabilidades complementares que propiciem a necessária articulação entre os intervenientes institucionais.

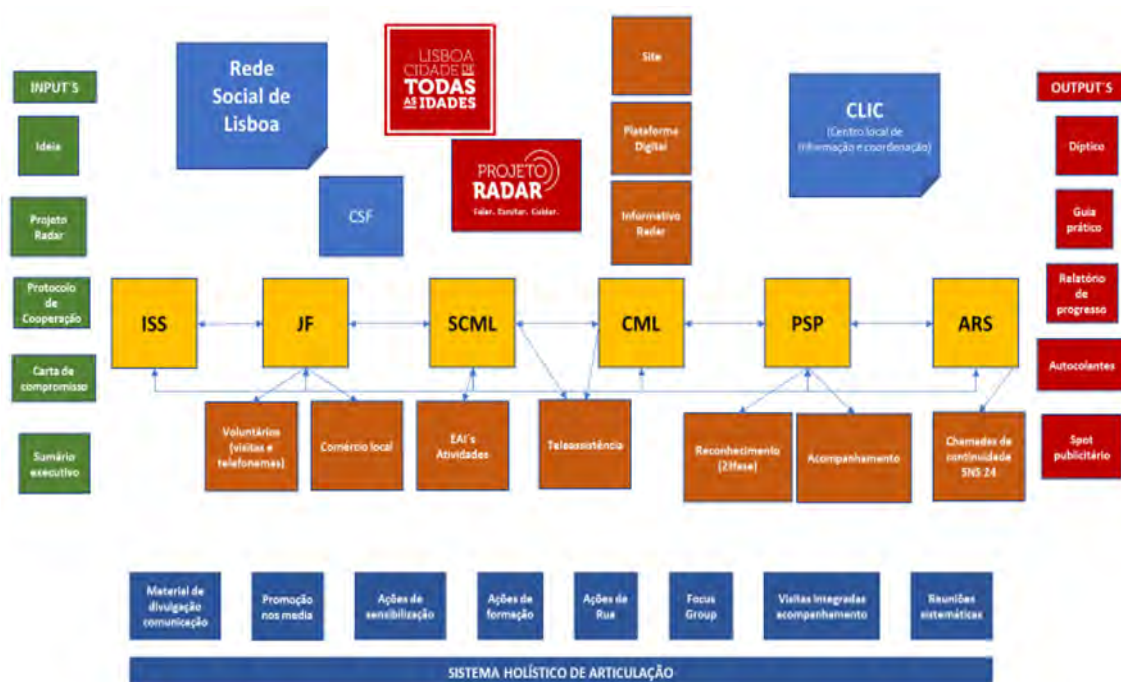


FIGURA 1 - SISTEMA HOLÍSTICO DE ARTICULAÇÃO

Gestão Estratégica e Planeamento - 1º Nível

É o órgão estratégico integrado pelos Parceiros Chave (Câmara Municipal de Lisboa (CML); Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML); Instituto da Segurança Social (ISS I.P.); Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARS – LVT); Polícia de Segurança Pública (PSP) e Juntas de Freguesia (JF).

Apresenta como missão a gestão estratégica e a adequada monitorização da implementação da Rede de Parcerias de apoio e acompanhamento ao desenvolvimento do projeto, estruturando, avaliando as estratégias de intervenção e otimizando a gestão da informação, propondo, orientando e estimulando no sentido de agilização dos processos para uma intervenção precoce no risco, mais ajustada a cada situação.

Trata-se do órgão que deverá deter a responsabilidade de planear, apoiar, monitorizar, estimular, supervisionar, encaminhar, propor, orientar e mobilizar, em estreita colaboração com o nível de coordenação e implementação.

Reúne trimestralmente de forma ordinária, e extraordinariamente sempre que solicitada pelo nível de Coordenação e Implementação.

Esta solicitação deverá ser comunicada aos parceiros com, pelo menos, dez dias úteis de antecedência.

Coordenação e Implementação – 2ª Nível

É o órgão de coordenação composto pela Câmara Municipal de Lisboa (CML), Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) e Instituto da Segurança Social (ISS I.P.).

Devendo a implementação ser integrada pelas Juntas de Freguesia (JF), Polícia de Segurança Pública (PSP), Equipas de Apoio a Idosos da SCML, bem como pela Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARS – LVT).

Estas equipas estarão diretamente ligadas à Gestão Estratégica e planeamento, no sentido em que reportarão informações relativas às atividades desenvolvidas.

Deverão possuir competências na área do apoio/acompanhamento institucional, comunicação e gestão e terão como responsabilidade máxima a plena execução do sistema com vista à implementação do CLIC. Sempre que necessário, poderá ser solicitado o apoio de suporte técnico da equipa da UMSC.

Os Coordenadores deverão participar nas reuniões da Gestão Estratégica e Planeamento na qualidade de interlocutor técnico e com o intuito de apoiar à decisão.

As Diretoras das UDIP's e Coordenadores das EAI's, enquanto gestoras do processo, executam tarefas de apoio indispensáveis ao funcionamento dos parceiros, assegurando a articulação permanente com todos os parceiros, para que possam organizar a sua atividade e respetiva implementação, orientando e garantindo a correta execução das intervenções de cada um dos participantes do projeto Radar.

Por outro lado, também se trata do órgão que tem como missão a função de *front-office*/primeiro ponto de contacto com a comunidade, a população 65+, comércio local, associações e coletividades.

Compete ao Coordenador:

- Apoiar a decisão da Gestão Estratégica, através da preparação de toda a informação sobre a execução do Plano de Ação;
- Garantir a correta implementação das ações propostas;
- Apoiar, coordenar, orientar e monitorizar o funcionamento do Projeto Radar, bem como acompanhamento e gestão da plataforma;
- Disseminar os resultados obtidos.

Os Coordenadores reúnem mensalmente de forma ordinária, na primeira quarta-feira de cada mês, e extraordinariamente sempre que necessário.

Complementarmente à realização das reuniões dos Coordenadores poderão ser realizadas, antecipadamente, reuniões nas Juntas de freguesia com cada *Focal Point* e/ou gestor de processo.

Plataforma Digital Projeto Radar

Histórico da Plataforma Radar

A construção da plataforma tecnológica conhecida por “Plataforma Digital Projeto Radar” foi desenvolvida internamente pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, a partir da Unidade de Missão da SCML “Lisboa, Cidade de Todas as Idades”, com a colaboração da Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação (DISTI). Esta foi a resposta a um conjunto de necessidades que começou a ser identificado em setembro de 2018, no decorrer da reunião de *kick-off* do Projeto Radar promovida pela Unidade de Missão da SCML.

Se a esta Unidade de Missão coube a responsabilidade de implementar respostas integradas, articuladas e de proximidade, bem como conduzir e operacionalizar a implementação efetiva do programa “Lisboa, Cidade de Todas as Idades” com foco na população 65+, a Plataforma Digital Projeto Radar assumiu-se como uma ferramenta tecnológica incontornável para a prossecução deste desígnio.

Objetivos

Na base das necessidades que alavancam a Plataforma Radar está a centralização da informação a partir de um universo de população com 65+, que viva sozinho ou acompanhado de alguém da mesma faixa etária e residente em cada uma das 24 freguesias da cidade de Lisboa. Este é o âmago desta ferramenta. Mas importa referir os pressupostos e os objetivos que nos levaram até aqui.

Começámos por definir que a intervenção e as respostas a acionar em função dos perfis de cada pessoa e dos seus contextos territoriais teriam que ser planeadas de forma sustentada. Estas respostas teriam que ser o mais adequadas possível em função de cada necessidade.

A qualidade dos serviços prestados, através de uma resposta integrada e de proximidade às necessidades manifestadas, teria que ser alvo de melhorias. Deu-se ênfase à criação de condições para promover e prolongar a vida autónoma desta população, bem como à criação de comunidades de vizinhança, solidárias e intergeracionais, atentas aos riscos e necessidades desta população.

Desenharam-se limites na intervenção do Projeto Radar, ao balizar a identificação da população com 65+ que corresse risco de apresentar um índice de isolamento severo e solidão, identificando as suas privações, expectativas e potencialidades de uma forma abrangente e equitativa. Planeou-se a intervenção social de uma forma sustentada e em função dos perfis identificados nos diferentes contextos territoriais.

Concebeu-se um protocolo de levantamento único com a Rede Social de Lisboa, ao mesmo tempo que se estabelecia um registo base estimado em 30.000 pessoas a viver sozinhas na cidade de Lisboa. Finalmente pretendeu-se criar um mecanismo de parceria entre trabalho comunitário e as instituições no âmbito do envelhecimento ativo.

Definidos os objetivos e clarificados os pressupostos estavam criadas as condições para ter uma visão clara, substancial e orientadora da utilidade da Plataforma Digital Projeto Radar: identificar um universo de população com 65 ou mais anos, que viva sozinho ou acompanhado de alguém da mesma faixa etária, identificando e registando as suas privações, expectativas e potencialidades através da implementação de uma plataforma digital, perfeitamente integrada com as plataformas de apoio da SCML.

Esta abordagem iria necessitar de meios de implementação para o desenvolvimento da tecnologia e das integrações a identificar.

Este projeto seria composto por 2 fases distintas:

- a primeira, a estar concluída até ao mês de novembro de 2018, e que passaria pela implementação da plataforma digital que serviria de apoio às campanhas de identificação, avaliação e monitorização de dados;
- a segunda, que à data não teve uma data de conclusão definida, passaria pela integração com sistemas satélite da SCML, como por exemplo o PRIA, e pela implementação de mecanismos de gestão e integração com parceiros.

Note-se que na base da decisão de dividir o projeto por duas fases distintas, se procurou a garantia de entrega de um produto viável à execução das campanhas, deixando interligações externas para uma fase posterior em que os trâmites das parcerias seriam mais claros, aproveitando o conhecimento gerado pelo processo de identificação em conjunto com possíveis melhorias ao processo.

Equipa de Projeto

Foi definida a equipa do Projeto Radar, identificando as orgânicas e respetivas responsabilidades. A Comissão de Coordenação seria composta por Maria da Luz Cabral (DASS/UM) e Luis Vallêra (DISTI), e teria como responsabilidades a sponsorização e revisão dos resultados do projeto e a aprovação do produto final.

A Direção do Projeto seria composta por João Mendes (Unidade de Missão) e por Miguel Maldonado (DISTI), e teria como responsabilidades assegurar a qualidade do resultado final do projeto e o cumprimento dos objetivos, bem como gerir as partes Interessadas e a comunicação institucional.

A Equipa de Projeto seria composta por um consultor (Diana Sanches Silva) e dois programadores de SharePoint, e teria como responsabilidades a recolha de informação, o desenho da solução, a implementação da solução técnica, o teste e a formação.

Finalmente o Grupo de Trabalho seria composto por um conjunto de colaboradores das diversas áreas funcionais da SCML e teria como responsabilidades a participação em sessões de trabalho do desenho das funcionalidades a desenvolver bem como o teste das mesmas.

Metodologia de Implementação

Neste projeto foi implementada uma metodologia de *Agile Scrum*. De acordo com esta metodologia, o projeto seria dividido em Sprints (três). Cada um dos Sprints representou uma linha temporal dentro da qual um conjunto de atividades seria executada.

As funcionalidades a implementar foram definidas no *Product Backlog*. No início de cada *Sprint* foi realizada uma *Sprint Planning Meeting*, isto é, uma reunião de planeamento onde a equipa priorizava e selecionava as atividades que seria capaz de implementar durante o *Sprint* que se inicia. As tarefas alocadas em cada *Sprint* eram transferidas do *Product Backlog* para o *Sprint Backlog*. Diariamente, a equipa fazia uma *Daily Meeting* com o objetivo de comunicar o que foi feito no dia anterior, identificar impedimentos e priorizar o trabalho do dia que se iniciava.

No final de cada *Sprint* a equipa apresentava as funcionalidades implementadas numa *Sprint Review Meeting*. Por fim, foi realizada uma *Sprint Retrospective* e a equipa iniciava o planeamento do próximo *Sprint*.

Ainda neste *kick-off* aferiu-se do conjunto de necessidades a colmatar para o sucesso deste projeto. A saber:

- Definição dos elementos chave do projeto com poder para decisão funcional sobre a implementação e gestão do projeto, do ponto de vista de levantamento de todos os requisitos e necessidades, bem como dar resposta às questões que surgissem no decorrer do projeto;
- Definição dos elementos responsáveis por cada um dos parceiros representados no projeto;
- Definição dos processos aquisitivos necessários para o equipamento associado ao projeto (tablets, cartões de dados móveis, entre outros);
- Definição do modelo de suporte à plataforma;
- Definição dos utilizadores, perfis e acessos necessários e a que funcionalidades no decorrer do projeto;
- Participação na fase de testes da solução para garantir o cumprimento as necessidades elencadas;
- Marcação de reuniões conjuntas para clarificação de necessidades, levantamento de requisitos e consolidação da solução para a primeira fase.

Conselho Consultivo/Comissão de Acompanhamento

Enquadramento

O Programa *Lisboa, Cidade de Todas as Idades* tem, na sua génese, a ambição de contribuir para que a idade seja um fator de integração, de reconhecimento e de cidadania, estando a ser realizado um levantamento do potencial e da dignidade acerca de 30.000 da população 65+. Pretende-se desta forma repensar as políticas, as respostas existentes e as ações a desenvolver por forma a ocasionar diferentes visões e contributos, incorporando a participação de pessoas representativas dos grupos a que dizem respeito.

Neste sentido, as decisões articuladas/participadas e partilhadas fomentam a troca de informações e conhecimentos, contribuem para/potenciam a construção de um clima de confiança, satisfação, respeito mútuo e cooperação.

“A continuidade das organizações pode depender de vários fatores, mas é indiscutível que também depende dos seus recursos humanos. Em termos temporais, a qualidade e intensidade das relações sociais estabelecidas entre os recursos humanos da organização contribuem decisivamente para consolidar o sucesso e a execução das estratégias de longo prazo. A Gestão de Recursos Humanos abraça princípios gerais, que promove e fortalece dentro da organização, como sejam:

- ✓ *Integridade,*
- ✓ *Transparência,*
- ✓ *Diversidade.*
- ✓ *Gestão de competências,*
- ✓ *Um clima que estimule a aprendizagem.*

Estes valores devem ser interpretados como ponto de partida e não apenas como ponto de chegada, estes contribuem para o atingir dos objetivos estratégicos da organização.” (Carvalho, L. et al, 2015: 153).

O conhecimento e o reconhecimento de um organismo devem centrar-se nos seus recursos humanos e no papel que as pessoas desenvolvem em prol da organização/instituição, distingue-se a SCML pelo o facto de ser uma organização de responsabilidade social acrescida, feita de pessoas para pessoas e com pessoas.

Por se tratar de um Programa para a cidade que pretende alcançar uma transformação/mudança coletiva, aspirando uma sociedade mais interveniente, humana e solidaria, torna-se importante a difusão de ações mais próximas deste grupo etário, no reconhecimento do potencial de conhecimento adquirido ao longo da vida, do valor da pessoa na sua especificidade e alteridade, estimulando a tomada de posição.

O foco central do nosso Programa são as estratégias de cariz educativo e de desenvolvimento coletivo, assentes na cidadania participativa e alicerçadas no envolvimento e no compromisso enquanto essência central e propósito máximo da filosofia da UM – SCML. Assim, consideramos a importância e a centralidade da partilha de saberes, de atitudes e de competências como decorrentes da interação comunitária,

pertinente para a criação de laços sociais na sociedade atual. Fazendo da cidade de Lisboa um espaço de vida, de autonomia e de participação plena, pretendemos com este ambicioso programa dar um impulso às dimensões e aos desafios da Longevidade.

Conselho Consultivo

Com base no anteriormente referido, a Unidade de Missão Santa Casa propôs, assim, a constituição de um Conselho Consultivo composto por 7 conselheiros de diversos âmbitos multidisciplinares com elevada experiência e reconhecido mérito, em distintas áreas de intervenção, das questões da ação social, da saúde, da gestão de programas, de políticas de desenvolvimento, da educação, da investigação científica, da comissão de ética, assim como da arquitetura e do urbanismo.

A diversidade de práticas, de conhecimentos, de contextos em que desenvolvem e/ou desenvolveram as suas competências profissionais possibilita que, nas reuniões realizadas mensalmente, desde setembro de 2018, se convoque um conjunto de contributos e de apreciações que concedem maior robustez e pluralidade à implementação do Programa.

Os Conselheiros marcam a sua presença nas segundas sextas-feiras de cada mês, sendo esses momentos utilizados para devolução do ponto de situação dos trabalhos da UMSC e recolha dos seus pareceres e das suas contribuições na perspetiva da melhoria contínua, relativamente às propostas, possibilitando a integração de visões inovadoras e experientes em diversos âmbitos.

Comissão de Acompanhamento

Atendendo à relevância da experiência com o Conselho Consultivo e a obtenção de uma maior abrangência no cumprimento do Programa e dos projetos leva-nos a propor a constituição de uma Comissão de Acompanhamento, que deverá ser composta por 7 elementos, preferencialmente 3 homens e 4 mulheres (representativo da amostra), entre os 75 e os 84 anos, das freguesias piloto (Areeiro, Ajuda e Olivais) e das freguesias da 2ª fase (Alvalade, S. Domingos de Benfica, Arroios, Marvila, Estrela, São Vicente, Alcântara, Beato, Santa Clara e Parque das Nações). Posteriormente deverá ser alargada aos territórios da 3ª fase.

A Comissão deverá reunir uma vez por mês, nas quartas (últimas) sextas-feiras de cada mês, preferencialmente com a participação da CML, sem ultrapassar o número de membros dos participantes 65+, de forma a estimular o diálogo e o surgimento de novas ideias e conceitos. A presença regular dos mesmos elementos deverá ser uma mais-valia ao possibilitar o fomento da confiança e de um maior espírito de partilha.

Estas pessoas deverão ser reconhecidas nas comunidades a que pertencem, possibilitando que, nas reuniões se convoque um conjunto de contributos e de apreciações que concedem maior vigor, rigor e multiplicidade de visões na implementação das medidas e políticas (existentes e a criar) que lhes dizem respeito a si e aos grupos a que pertencem. A ideia é que seja o mais representativo deste grupo etário, possibilitando o acompanhamento das intervenções a um maior número de pessoas.

Considerações

A constituição destas duas assembleias colaborativas e de auscultação consideram-se fundamentais e complementares no cumprimento do Programa *Lisboa, Cidade de Todas as Idades* e do Projeto Radar. A reciprocidade que se pretende alcançar permite a obtenção de uma maior abrangência de conhecimentos e de vontades, tornando os seus contributos mais representativos da população 65+.

Todos os representantes estão no mesmo nível de envolvimento e de participação, não se sobrepondo no exercício da sua cidadania, considerando a dignidade e a especificidade de cada pessoa, assim como a multiplicidade de experiências e de expetativas desenvolvidas nos mais variados contextos de vida.

Pretende-se que as reuniões de ambos os grupos se verifiquem em contextos e momentos diferentes, ainda que ocasionalmente se possa equacionar a sua junção e/ou a partilha de contributos e visões, direta ou indiretamente (através dos interlocutores permanentes). Desta forma, obtém-se um alargamento e uma maior sustentação das propostas e recomendações resultantes do diálogo dos vários agentes com benefícios claros para o Programa e para a vida da população em geral.

Com a constituição e a manutenção destes grupos de participação pretende-se devolver autonomia e reconhecimento a este grupo populacional, fomentando a pluralidade de ideias, o compromisso com a cidadania e a apropriação do espaço para uma maior coesão, mobilização e mudança social.

A Importância do Projeto Radar

O Projeto Radar constitui-se como um mecanismo de **Prevenção** de situações de risco e de **Promoção** de uma rede de radares comunitários, integrando o trabalho desenvolvido com foco no grupo populacional 65+, identificando as suas privações, expectativas e potencialidades.

Promove um sistema na perspetiva das organizações holográficas, numa lógica de interdependência considerando a complexidade colaborativa, tendo em conta a globalidade, ponderando a estrutura de projeto com dois níveis de articulação/interação, um 1º nível de Gestão Estratégica e Planeamento e um 2º nível de Coordenação e Implementação, em conformidade com o desenvolvimento institucional.

Permite obter um desenho atualizado e fazer o acompanhamento do progresso do projeto, possibilitando um repensar da intervenção, das respostas e dos serviços de futuro, potencialidades das gerações que compartilham um local comum, e que seja potenciador de autonomia e de envolvimento social dos indivíduos, dos grupos e das famílias.

Pretende transformar o paradigma institucional, promovendo pressupostos humanistas e sociais, refletindo e definindo novas estratégias de intervenção, fomentando uma imagem atual, atrativa, e capaz de reconhecer a importância da população 65+.

Pretende dotar a cidade de uma rede de recursos para que a população 65+ possa residir mais tempo nas suas habitações, e para tal diligencia respostas de autonomização.

Gere, monitoriza e implementa respostas diferenciadas, holísticas, articuladas, integradas, concertadas e de proximidade com todos os agentes que trabalham com e para a população 65+, planeando assim de forma sustentada as respostas a acionar em função dos perfis de cada pessoa e dos seus contextos de vida.

Promove a qualidade, maior exigência e responsabilidade da atuação, no que concerne às respostas/serviços e ao aumento da cobertura nas áreas de intervenção estabelecidas, para a estimulação da própria inovação institucional e para a participação cívica das populações, disseminando assim novas formas de cidadania e comunicação, criando uma Comissão de Acompanhamento de pessoas 65+.

A constituição de uma Comissão de Acompanhamento composta por pessoas 65+, reconhecidas nas comunidades, pretende estimular o diálogo e o surgimento de novas ideias e conceitos, devendo ser uma mais-valia ao possibilitar o fomento da confiança, um conjunto de contributos e de apreciações que concedem maior vigor, rigor e multiplicidade de visões na implementação das medidas e políticas (existentes e a criar) a que lhes dizem respeito.

Prevenção

A população 65+, que se encontre a viver sozinha ou acompanhada por outra pessoa do mesmo escalão etário, do desconhecimento total ou não das organizações, conseguindo assim retirar as pessoas do anonimato.

Um trabalho conjunto, respondendo a uma necessidade de organização sectorial que estruture a diversidade em termos de conhecimento, informação, estratégia, planeamento e ação, promovendo o acesso aos serviços.

Contactos telefónicos programados à população 65+, importantes para analisar a receptividade ao projeto e especificar alguma dúvida através da Linha Informativo Radar, de continuidade de carácter de saúde através do SNS 24 e de carácter social através das Juntas de Freguesia, por forma a referenciar as suas potencialidades e registar a vontade de novos contactos.

O acompanhamento da população 65+ da cidade, apresentando-se como um estímulo na diminuição de situações de vulnerabilidade.

Reforço da qualificação da organização do voluntariado de apoio à população 65+, fortalecendo a sua autoestima e reduzindo o isolamento social.

Desenvolvimento das visitas domiciliárias promovidas pelo voluntariado, assegurando o acompanhamento, orientação, proporcionando momentos de bem-estar emocional e psicológico.

Promoção

A interação da população 65+ com o meio envolvente: associações, coletividades e poder local, incrementando a participação cívica da população e o acesso à informação.

A visão integrada facilita a construção de bairros mais comunicativos, atentos e solidários (*Falar. Escutar. Cuidar*), comprometidos com as pessoas 65+, segundo uma lógica de prevenção e de promoção de novas formas de cidadania e de participação no espaço público.

Modelo de intervenção comunitária, com o propósito de mobilizar a comunidade e o processo de desenvolvimento local, potenciando sinergias, competências, recursos e a criação de uma rede de proximidade.

Reforço da autoestima da população 65+, do bem-estar, valorizando as competências pessoais, psicológicas e sociais, as capacidades e as potencialidades das pessoas e das comunidades, assumindo-se como protagonistas do seu percurso de vida e contexto social, visando a autonomia, impulsionando as redes sociais (vizinhos, radares comunitários).

Desafio ao comércio local com espírito de iniciativa, motivação, entreaajuda e comunicação, fomentando novas ações, atividades e eventos que promovam a cooperação entre instituições, no aumento da participação e partilha de informação.

Reforço

A criação de uma plataforma digital possibilita uma maior articulação entre parceiros, criação de mecanismos integrados e sustentados, o rápido acesso, centralização e otimização da gestão de informação, que fundamente as ações sociais.

A Plataforma digital possibilita o trabalho de continuidade do projeto, onde cada parceiro pode integrar novos levantamentos, admitindo a partilha de informação em tempo útil, permitindo comunicar, disponibilizar, georreferenciar e mapear os territórios da cidade de Lisboa.

A conceção do *Website* que se pretende acessível à comunidade em geral, promove o acesso à informação, bem como a responsabilidade social de todos os envolvidos no Projeto. Com o mesmo pretende-se a promoção, difusão, divulgação de documentos, de ações, e contactos úteis dos estabelecimentos.

Os conteúdos do *Website* deverão dar conta do trabalho desenvolvido e desencadeado pelos parceiros, radares comunitários coletivos e individuais, bem como promover respostas locais integradas e de proximidade, operacionalizando uma estratégia capaz de fortalecer e promover a identidade do projeto.

Considerações Finais

O Relatório Intercalar realça os resultados do desenvolvimento da fase piloto do Projeto Radar, nomeadamente, ao nível do reconhecimento das pessoas entrevistadas (n=4547) e dos radares comunitários do (n=146), e do total de chamadas efetuadas para o Informativo Radar (n=206) e os dados decorrentes das Reuniões de *Focus Group* durante os meses de maio/junho, comprovando a extensão e solidez do Projeto.

Deste modo, é essencial não deixar de mencionar alguns tópicos de intervenção de carácter de Prevenção, Promoção e Reforço que caracterizaram o Projeto Radar Piloto. Designadamente:

- Informativo Radar – os dados quantitativos recolhidos pela Linha Telefónica: Informativo Radar refletem as chamadas efetuadas para o número de telefone 213 263 000 /projettoradar@scml.pt, das 09:00 às 18:00, de segunda a sexta-feira, com o propósito de prestar informações e esclarecimentos sobre o Projeto Radar;
- Importância dos telefonemas de continuidade, posteriores às entrevistas, realizados pelas EAI's com o propósito de efetivar a avaliação e eventual encaminhamento para os parceiros do Projeto, contribuindo para consolidação dos objetivos inerentes ao Projeto Radar;
- O Projeto Radar constitui-se como um mecanismo de Prevenção precoce de situações de risco e de Promoção de uma rede de radares comunitários, integrando o trabalho desenvolvido com foco no grupo populacional 65+, identificando as suas privações, expectativas e potencialidades.
- Promove um sistema na perspetiva das organizações holográficas, numa lógica de interdependência considerando a complexidade colaborativa, tendo em conta a globalidade, ponderando a estrutura de projeto com dois níveis de articulação/interação, um 1º nível de Gestão Estratégica e Planeamento e um 2º nível de Coordenação e Implementação, em conformidade com o desenvolvimento institucional.
- Gere, monitoriza e implementa respostas diferenciadas, colaborativas, articuladas, integradas, concertadas e de proximidade com todos os agentes que trabalham com e para a população 65+, planeando assim de forma sustentada as respostas a acionar em função dos perfis de cada pessoa e dos seus contextos de vida.
- A população 65+, que se encontre a viver sozinha ou acompanhada por outra pessoa do mesmo escalão etário, do desconhecimento total ou não das organizações, conseguindo assim retirar as pessoas do anonimato.
- Contactos telefónicos programados à população 65+, importantes para analisar a receptividade ao projeto e especificar alguma dúvida através da Linha Informativo Radar, de continuidade de carácter de saúde através do SNS 24 e de carácter social através das Juntas de Freguesia, por forma a referenciar as suas potencialidades e registar a vontade de novos contactos.
- Desenvolvimento das visitas domiciliárias promovidas pelo voluntariado, assegurando o acompanhamento, orientação, proporcionando momentos de bem-estar emocional e psicológico.

- A visão integrada facilita a construção de bairros mais comunicativos, atentos e solidários (Falar. Escutar. Cuidar), comprometidos com as pessoas 65+, segundo uma lógica de prevenção e de promoção de novas formas de cidadania e de participação no espaço público.
- Modelo de intervenção comunitária, com o propósito de mobilizar a comunidade e o processo de desenvolvimento local, potenciando sinergias, competências, recursos e a criação de uma rede de proximidade.
- Reforço da autoestima da população 65+, do bem-estar, valorizando as competências pessoais, psicológicas e sociais, as capacidades e as potencialidades das pessoas e das comunidades, assumindo-se como protagonistas do seu percurso de vida e contexto social, visando a autonomia, impulsionando as redes sociais (vizinhos, radares comunitários).
- A criação de uma Plataforma Digital possibilita uma maior articulação entre parceiros, criação de mecanismos integrados e sustentados, o rápido acesso, centralização e otimização da gestão de informação, que fundamente as ações sociais.
- A conceção do Website que se pretende acessível à comunidade em geral, promove o acesso à informação, bem como a responsabilidade social de todos os envolvidos no Projeto. Com o mesmo pretende-se a promoção, difusão, divulgação de documentos, de ações, e contactos úteis dos estabelecimentos.

Referências Bibliográficas

- BOGDAN, Robert & BIKLEN, Sari (1994). Investigação Qualitativa em Educação. Uma Introdução à Teoria e aos Métodos. Coleção Ciências da Educação – Porto Editora.
- GALEGO, Carla & GOMES, Alberto (2005). Emancipação, ruptura e inovação: o “focus group” como instrumento de investigação. Revista Lusófona de Educação, Vol. 5, 173-184.
- MENEZES, Isabel (2007). Intervenção Comunitária: Uma Perspetiva Psicológica. Livpsic/ Legis Editora, 1ª edição.
- NUNES, Maria Natália (coord.), VIANA, Ana Maria, SERRA, Nuno, AMARO, Rogério Roque (2017). Intervenção Comunitária – Conhecimentos e práticas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Centro Editorial I Ação Social.
- NUNES, Rosa (2010). A investigação-ação como uma nova forma de compreender a investigação e a ciência. Revista de Sociopoética e Abordagens Afins. Vol.2 n.º 2.
- REDE SOCIAL DE LISBOA (2017). Agenda Estratégica do Plano de Desenvolvimento Social 2017-2020.
- SERRANO, Gloria Pérez (2008), Elaboração de Projetos Sociais – casos práticos. Porto Editora.
- SILVA Isabel Soares, VELOSO, Ana Luísa & KEATING, José Bernardo (2014). Focus Group: Considerações teóricas e metodológicas. Revista Lusófona de Educação, Vol. 26, 175-190.

Anexos

Material de Comunicação e Marketing Distribuído (piloto)



Legenda:

- | | |
|-------------------------|--|
| 1 - Colete M ou L | 10 - Ficha de Sinalização |
| 2 - Impermeável | 11 - Esferográfica Preta |
| 3 - Pasta Branca | 12 - Consentimento Informado |
| 4 - Saco Pano | 13 - Poster A4 |
| 5 - Pasta Vermelha | 14 - Guia Prático |
| 6 - Autocolante Areeiro | 15 - Díptico |
| 7 - Autocolante Ajuda | 16 - Led Portable Lamp |
| 8 - Autocolante Olivais | 17 - Fita Preta ou Vermelha |
| 9 - Poster A3 | 18 - Chapéu-de-Chuva Preto ou Vermelho |

Ponto de Situação Semanal

PONTO DE SITUAÇÃO RADAR – SEMANAL

SEMANA DE X A X DE [MÊS]



Die X	Die X	Die X	Die X	Die X
Areeiro -	Areeiro -	Areeiro -	Areeiro -	Areeiro -
Ajuda -	Ajuda -	Ajuda -	Ajuda -	Ajuda -
Oliveira -	Oliveira -	Oliveira -	Oliveira -	Oliveira -
Total diário: X	Total diário: X	Total diário: X	Total diário: X	Total diário: X

Freguesias	Total Semanal	Total Acumulado
Areeiro	X	X
Ajuda	X	X
Olivaís	X	X
TOTAIS	X	X



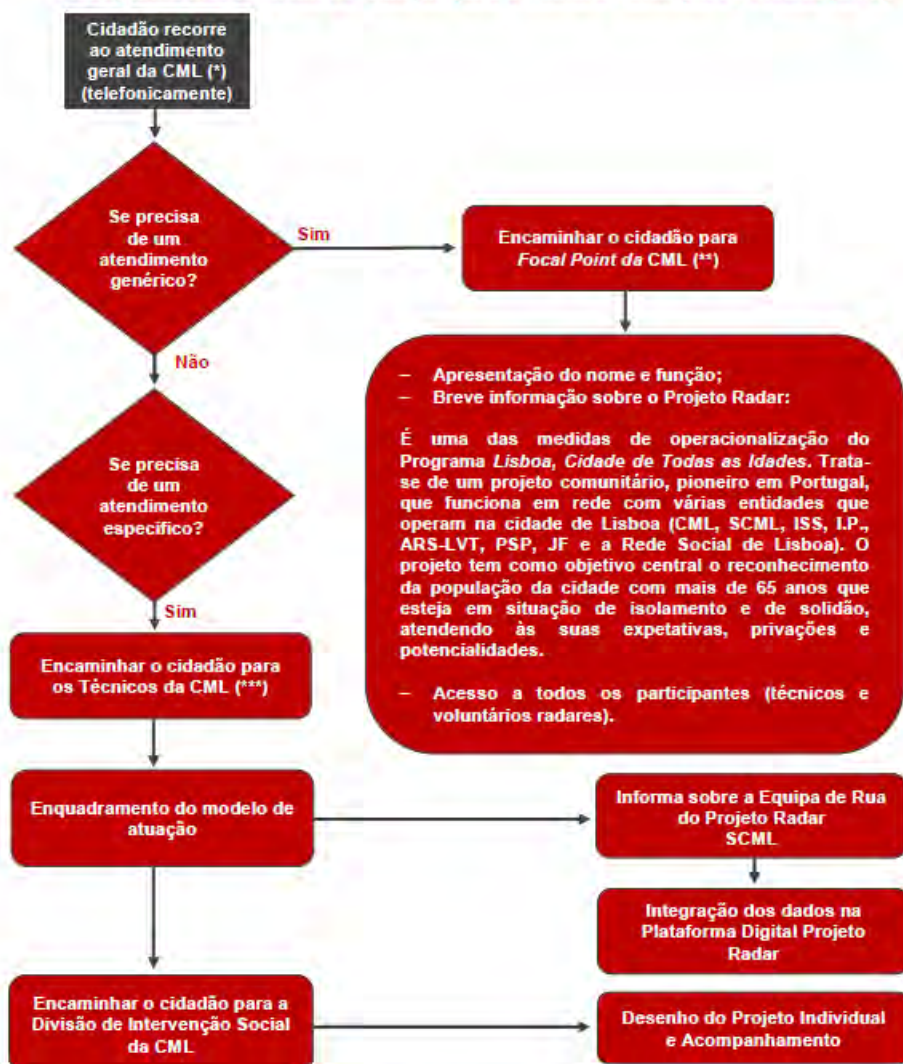
Protocolos de Atuação



Protocolo de Atuação para a Câmara Municipal de Lisboa



Fluxograma do Protocolo de Atuação para a Câmara Municipal de Lisboa (CML)



(*) Câmara Municipal de Lisboa – Contacto geral: 217 980 000/ Contacto do Secretariado da Divisão de Intervenção Social: 217 988 184;

(**) Focal Point da CML – Dr.ª Célia Teresa (contactos: 912 222 484/ celia.teresa@cm-lisboa.pt);

(***) Técnicos da CML – Dr. Paulo Santos (paulo.santos@cm-lisboa.pt); Dr. Jorge Mourão (jorge.mourao@cm-lisboa.pt); Dr.ª Cora Silva (cora.silva@cm-lisboa.pt); Dr.ª Célia Bandarra (celia.bandarra@cm-lisboa.pt); Dr.ª Helena Domingues (helena.domingues@cm-lisboa.pt); Dr.ª Susana Pimenta (susana.cerdeira@cm-lisboa.pt).



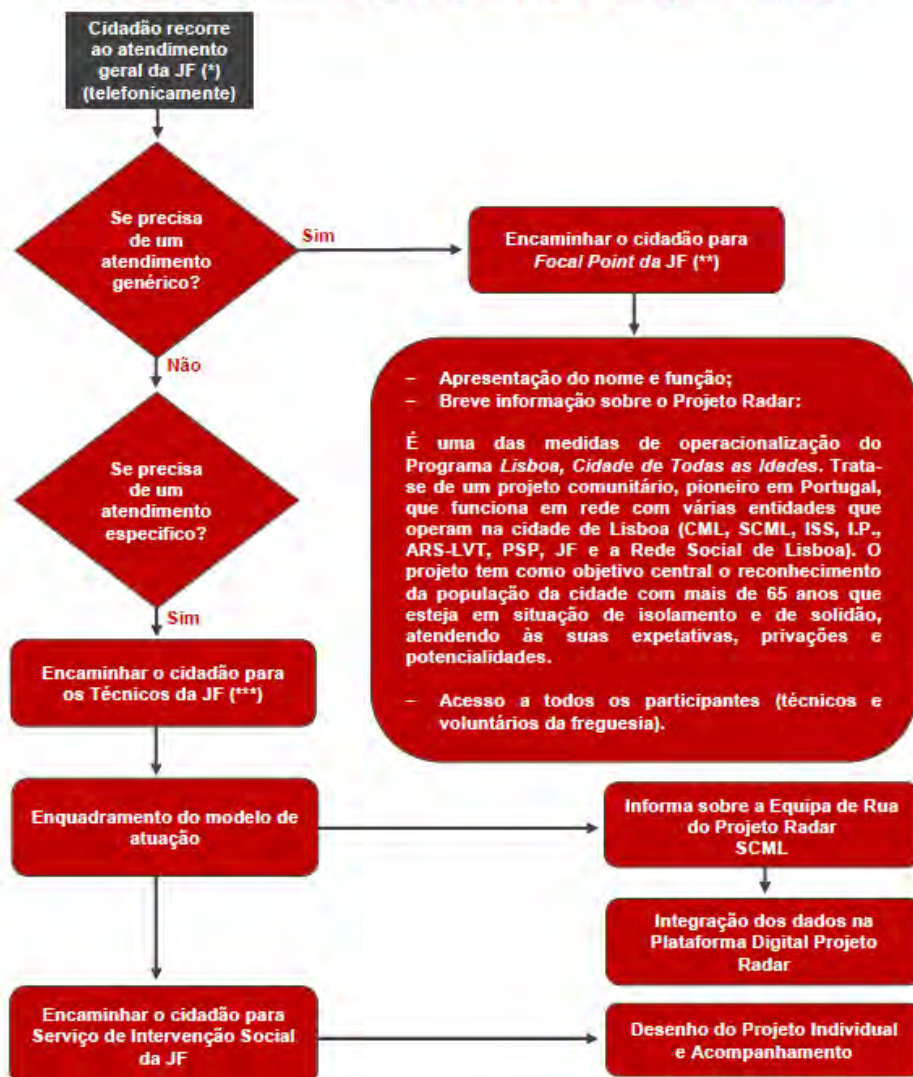
PROJETO RADAR

FALAR. ESCUTAR. CUIDAR.

Protocolo de Atuação para a Junta de Freguesia



Fluxograma do Protocolo de Atuação para a Junta de Freguesia da Ajuda



(*) Junta de Freguesia da Ajuda – Contacto geral: 213 516 110/ geral@jf-ajuda.pt

(**) Focal Point da JF – Dra. Carla Azeiteira (carla.azeiteira@jf-ajuda.pt); Dr. Jorge Marques (jorge.marques@jf-ajuda.pt); Dr. João Gonçalo Pereira (joao.pereira@jf-ajuda.pt);

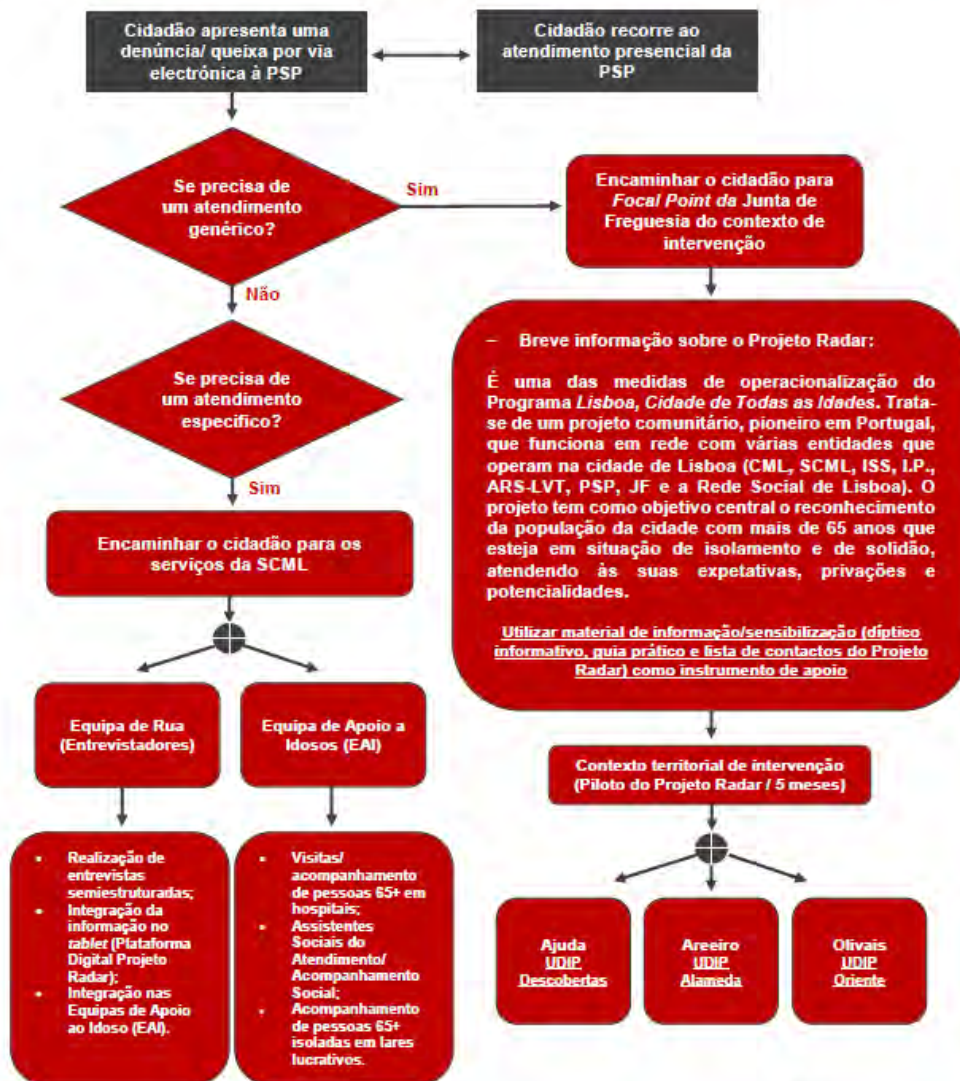
(***) Técnicos da JF – Cristiana Abreu (cristiana.abreu@jf-ajuda.pt)

PROJETO **RADAR**

FALAR. ESCUTAR. CUIDAR.

Protocolo de Atuação para a Polícia de Segurança Pública (PSP)

Fluxograma do Protocolo de Atuação para a Polícia de Segurança Pública (PSP)

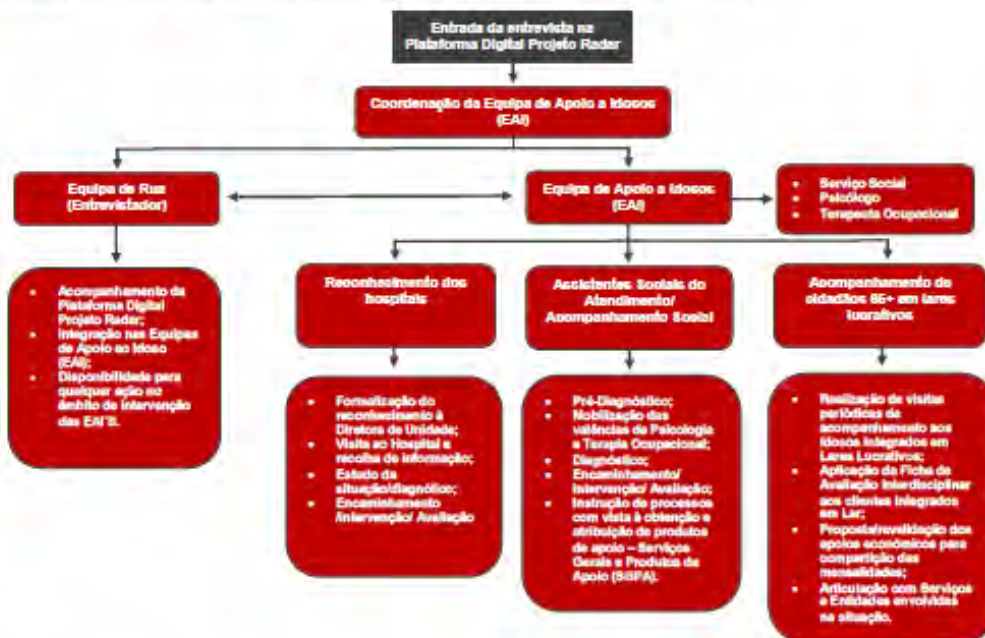


PROJETO **RADAR**

FALAR. ESCUTAR. CUIDAR.

**Protocolo de Atuação para as
Equipas de Rua (Entrevistadores na
UDIP)**

Fluxograma do Protocolo de Atuação para as Equipas de Rua (Entrevistadores na UDIP)

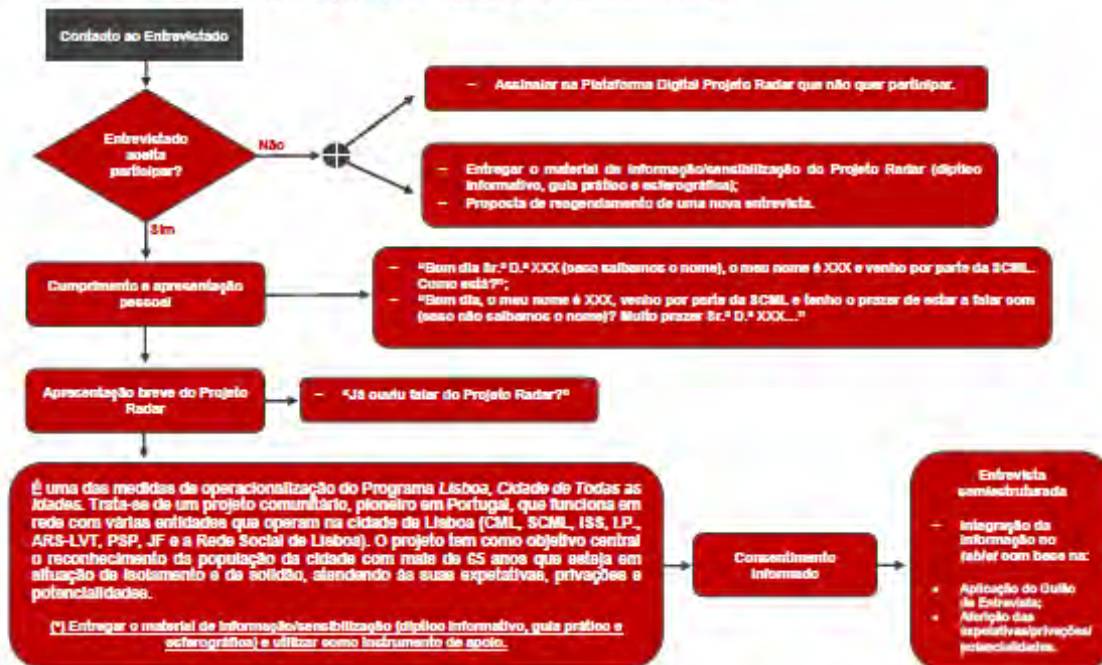


PROJETO **RADAR**

FALAR. ESCUTAR. CUIDAR.

**Protocolo de Atuação para as
Equipas de Rua (Entrevistadores)**

Fluxograma do Protocolo de Atuação para as Equipas de Rua (Entrevistadores)





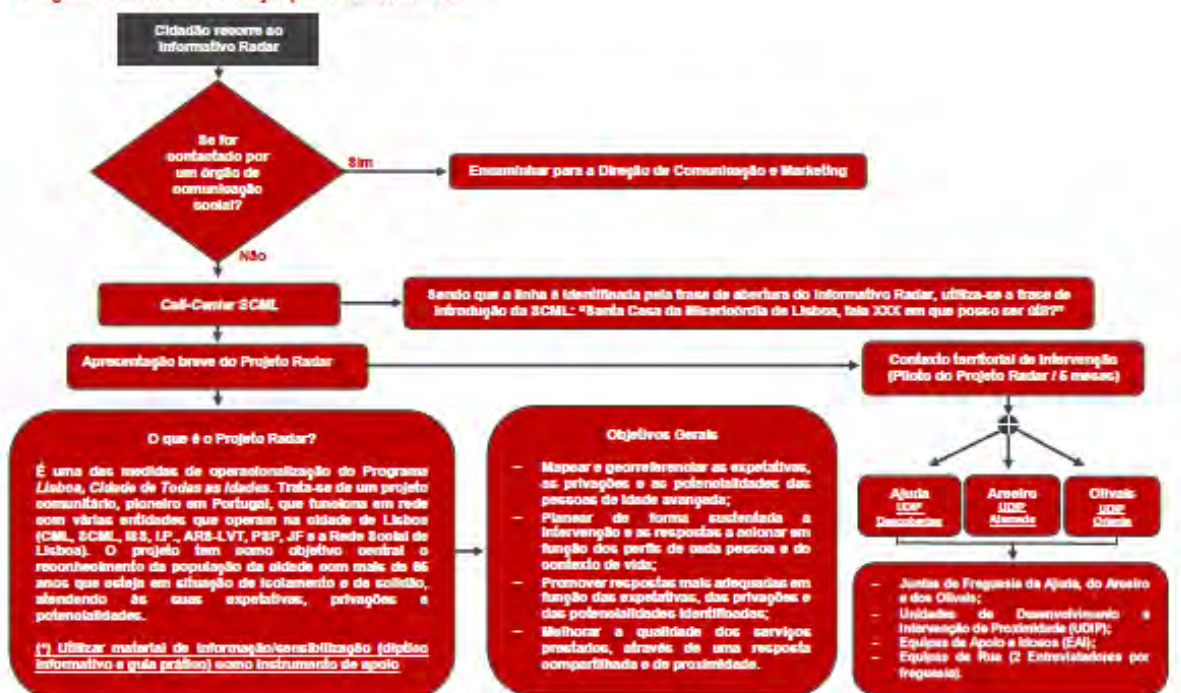
PROJETO **RADAR**

FALAR. ESCUTAR. CUIDAR.

Protocolo de Atuação para a Call-Center SCML



Fluxograma do Protocolo de Atuação para o Call-Center SCML

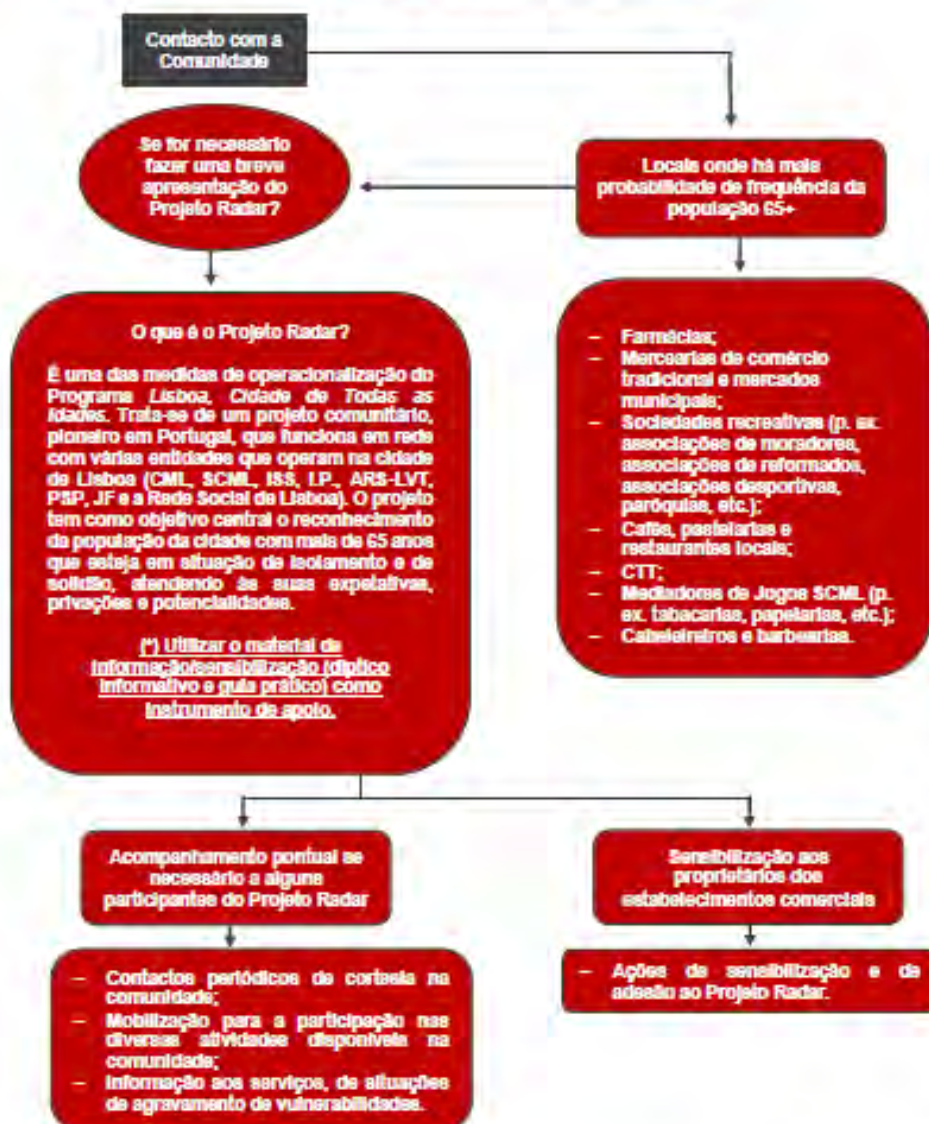


PROJETO **RADAR**

FALAR. ESCUTAR. CUIDAR.

**Protocolo de Atuação para os
Voluntários Individuais**

Fluxograma do Protocolo de Atuação para os Voluntários Individuais



Carta de Apresentação aos Condomínios



À Administração do Condomínio

Exmos. Senhores,

Em nome da Unidade de Missão Santa Casa para o programa “Lisboa, Cidade de Todas as Idades”, vimos por este meio solicitar à Administração do Condomínio a colaboração no sentido de nos apoiar nesta ação para a cidade de Lisboa que é o Projeto Radar, permitindo o acesso ao vosso edifício. Este Projeto, em fase piloto, elegeu as freguesias da Ajuda, Areeiro e Olivais.

Com efeito, e como resposta aos desafios da longevidade e de natureza comunitária, emerge o Projeto Radar, entendido como uma das dimensões de operacionalização do Programa *Lisboa, Cidade de Todas as Idades*. Este Projeto tem como objetivo de reconhecimento da população com mais de 65 anos, que se encontre a viver sozinha ou acompanhada por outra pessoa do mesmo escalão etário, identificando as suas privações, expectativas e potencialidades para que, em estreita colaboração com os Parceiros Chave (Câmara Municipal de Lisboa (CML); Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML); Instituto da Segurança Social (ISS I.P.); Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARS – LVT); Polícia de Segurança Pública (PSP), se possa otimizar as respostas perante os desafios que se apresentam.

Ao permitirem aos entrevistadores deste projeto Radar (devidamente identificados e muitas vezes acompanhados por efetivos da PSP) o acesso ao condomínio, e posterior contacto com a população 65+, prestarão um excelente serviço à comunidade, no sentido em que qualquer pessoa que identifique situações supramencionadas, poderão facilitar um contacto com pessoas que possam encontrar-se em qualquer situação de isolamento, contribuindo assim, para o seu despiste.

Agradecendo a vossa preciosa colaboração.

Com os nossos melhores cumprimentos,

Díptico Informativo Projeto Radar

COMO ATUA O RADAR?

OS RADARES VOLUNTÁRIOS/AS, VIZINHOS/AS E O COMÉRCIO LOCAL

Detetam o risco de isolamento e de solidão, partindo da simplicidade de Falar, Escutar e Cuidar:

- Ausência da pessoa na dinâmica diária
- Ausência ou agravamento dos cuidados da pessoa que cuida da Comunidade

ENTRAM EM CONTACTO COM OS NOSSOS SERVIÇOS



Informativo Radar:
213 263 000 - 09h00 às 18h00 (de 2ª a 6ª feira)
lisboacidadetodasidades@scml.pt

SERVIÇOS DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

Validam o caso e iniciam uma intervenção individualizada e conjunta com a CML, ISS, ARS, PSP, JF e a Rede Social da área de residência.

PLATAFORMA DIGITAL PROJETO RADAR

Possibilita a:

- Otimização e gestão da informação
- Potencialização do acompanhamento continuado das pessoas, atendendo às especificidades de cada situação

Prevenção / Redução do risco de isolamento e solidão
Trabalho em parceria (CML, SCML, ISS, ARS, PSP) com as Juntas de Freguesia, a Rede Social de Lisboa e a Comunidade (Voluntários/as, Vizinhos/as e Comércio Local)



SANTA CASA
Misericórdia de Lisboa

LISBOA
CÂMARA MUNICIPAL

ISS

ARS

POLÍCIA

REDE SOCIAL
DE LISBOA

Nas últimas décadas, a população 65+ tem aumentado na cidade de Lisboa. Cerca de 132 mil pessoas têm mais de 65 anos.

Destas, aproximadamente 85 mil vivem sozinhas ou acompanhadas de outra pessoa do mesmo escalão etário.

Muitas destas pessoas escolhem continuar a residir nas suas casas, sozinhas ou acompanhadas, devido ao forte sentimento de pertença e de identidade comunitária.

Para contribuir para o bem-estar e qualidade de vida destas pessoas que desejam continuar na sua comunidade, os parceiros do Programa Lisboa, Cidade de Todas as Idades, juntamente com a Rede Social de Lisboa, as famílias e vizinhos/as, o comércio local, as farmácias e entidades com responsabilidade social, colocaram em prática o Projeto Radar.

O que é o Projeto Radar?

É um projeto comunitário, pioneiro em Portugal, que funciona em rede com várias entidades que operam na cidade de Lisboa, das quais fazem parte a Câmara Municipal de Lisboa, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, o Instituto de Segurança Social, I.P., a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, a Polícia de Segurança Pública, a Rede Social de Lisboa e as Juntas de Freguesia da cidade.

Qual é o seu objetivo?

Reconhecer a população da cidade com mais de 65 anos, atendendo às suas expectativas, privações e potencialidades.

Uma das prioridades é constituir Radares de base comunitária (voluntários/as, vizinhos/as e comércio local) de modo a detetar situações de risco e agilizar uma intervenção ajustada a cada situação.

A quem se dirige?

Pessoas com mais de 65 anos de idade que vivem sozinhas ou acompanhadas por pessoas do mesmo escalão etário.

Quem são os Radares?

Comunidade (bairro residencial), comércio local, voluntários/as e entidades de cariz social que, numa lógica simples de Falar, Escutar e Cuidar, contribuem para a diminuição da solidão e isolamento social das pessoas com mais de 65 anos de idade.

Como pode ajudar as pessoas com mais de 65 anos da sua comunidade?

Qualquer pessoa com princípios e valores de sensibilidade, de solidariedade e respeito pela privacidade individual pode ser um Radar. De forma simples, apenas tem de estar atenta à dinâmica diária das pessoas com mais de 65 anos de idade que conhece ou que vivem perto de si.

Se detetar uma mudança significativa no seu dia-a-dia, no seu comportamento, na sua aparência ou a sua ausência, pode ser um indicio. Nestas situações, pode simplesmente entrar em contacto com os Radares Comunitários (voluntários/as, vizinhos/as e comércio local).

Quais são os nossos valores e a nossa missão?

O respeito, o reconhecimento, a solidariedade e o cuidado pelas pessoas com mais de 65 anos, assente num trabalho em rede.

Promover um bairro residencial mais comunicativo e atento, de forma a falar, escutar, e cuidar de toda a Comunidade. Esta é a nossa missão.



Guia Prático Projeto Radar

GUIA PRÁTICO DO PROJETO RADAR

GUIA PRÁTICO DO PROJETO RADAR



Criar o que não existe ainda deve ser a pretensão de todo sujeito que está vivo

Paulo Freire

Com a criação do Programa Lisboa, Cidade de Todas as Idades, em 2018, o Projeto Radar tem sido um dos focos estratégicos de intervenção da Unidade de Missão Santa Casa e de todos os parceiros envolvidos.

Este Projeto resulta da adoção e do fortalecimento de uma nova política de participação social e de solidariedade dos diversos atores sociais, dos quais se incluem os órgãos institucionais que prestam apoio e que intervêm diretamente com a população 65+, as famílias e a comunidade em geral, com o propósito de responder aos desafios da longevidade.

- 5 -

O Projeto Radar, consiste num plano de intervenção comunitária e de desenvolvimento local baseado numa aproximação à metodologia de investigação-ação participativa que tem como objetivo central o levantamento, o diagnóstico e o acompanhamento das pessoas 65+ que estejam em situação de isolamento e de solidão severa. Esta alteração de paradigma tem como propósito proporcionar condições para que estas possam residir mais tempo nas suas casas e evoluir na promoção de novas formas de cidadania e de participação no espaço público.

Este Projeto é pioneiro em Portugal uma vez que funciona em rede com várias entidades, das quais fazem parte a Câmara Municipal de Lisboa (CML), a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), o Instituto da Segurança Social (ISS, I.P.), a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARS – LVT), a Polícia de Segurança Pública (PSP), as Juntas de Freguesia (JF) e a Rede Social de Lisboa; e a Comunidade (Voluntários/as, Vizinhos/as e Comércio Local).

Em que consiste o Guia Prático do Projeto Radar?

É um recurso técnico-educativo que pretende apoiar a implementação do Projeto Radar. Esta medida de operacionalização foi construída a partir da estreita articulação com os objetivos do Programa Lisboa, Cidade de Todas as Idades, e como resposta integrada para promover a implementação de um modelo de funcionamento específico, articulado e de proximidade que permita assumir a responsabilidade social na cidade de Lisboa.

Como é constituído?

Este recurso é composto por uma brochura (em formato papel e digital) que descreve o que é o Projeto Radar, a metodologia de trabalho, as etapas do processo técnico, os desafios e constrangimentos para o seu sucesso, o seu valor comunitário e as formas de atuação, contendo ainda materiais de apoio ao seu desenvolvimento. Estes materiais visam facilitar de forma autónoma e participativa o cumprimento do plano de ação inerente à implementação do Projeto Radar.

Qual é a sua utilidade?

O Guia Prático do Projeto Radar fornece informação e orientações gerais para a implementação do modelo de intervenção comunitária e de desenvolvimento local proposto. Pretende sensibilizar as Equipas de Rua (Entrevistadores), os Radares (Voluntários Individuais), o Comércio Local (Voluntários Coletivos), entre outros técnicos e coordenadores da rede de parceiros sobre como implementar a metodologia, explicitando o seu valor acrescentado. Para além disso, poderá ser aplicado no âmbito de processos participativos de animação sociocultural, ao favorecer a continuação do diagnóstico técnico participativo, a conceção partilhada de respostas, de soluções e de projetos de mudança, bem como a definição partilhada do plano de atuação e das atividades integradas do Projeto Radar.

Que mais-valias pode trazer?

Este instrumento metodológico procura sustentar uma linha de atuação comum para o futuro, permitindo o fortalecimento e/ou o desenvolvimento de competências de facilitação e de acompanhamento nas Equipas de Rua (Entrevistadores), nos técnicos e nas organizações aderentes ao Projeto Radar para a implementação de recursos que visem o envolvimento direto e participado da Comunidade (Voluntários/as, Famílias, Vizinhos/as e Comércio Local) no processo de integração.

Seguindo o paradigma emancipatório, este recurso pretende beneficiar a diversificação das metodologias de resposta, a estimulação da própria inovação institucional, bem como a participação cívica das populações desses territórios ao promover a apropriação e o sentimento de pertença à Comunidade e ao fomentar a criatividade na mobilização de recursos.

Para quê promover o Projeto Radar?

Tendo em consideração os motivos referidos anteriormente, verifica-se a urgência de um alargamento da rede de identificação e de vigilância de pessoas de idade avançada em situação de solidão e de isolamento social, assim como a otimização dos recursos dos diversos parceiros.

Deste modo, a criação de instrumentos de diagnóstico e de procedimentos e de acompanhamento comuns permitirão promover intervenções mais competentes e em conciliação com as reais circunstâncias deste grupo populacional.

- 7 -

Que potencialidades apresenta o Projeto Radar?

- Possibilita a otimização e a gestão de informação;
- Promove a articulação entre parceiros;
- Potencia o acompanhamento continuado das pessoas, atendendo às especificidades de cada situação;
- Responde às privações, às expectativas e às potencialidades da população 65+ com a criação de soluções mais próximas da Comunidade;
- Consolida a construção da estrutura organizativa do Centro Local de Informação e Coordenação (CLIC), constituída por Focal Points (representantes do Núcleo Executivo e dos Parceiros Chave, mais concretamente, da CML, do ISS, da ARS, da PSP, das JF e da Rede Social de Lisboa, que permitirão a consolidação e a sustentabilidade dos esforços desenvolvidos).

A quem se dirige?

- Todas as pessoas interessadas (comunidade em geral);
- População 65+ que viva sozinha ou acompanhada por outra pessoa do mesmo escalão etário. Prevê-se o levantamento de 30.000 pessoas (desconhecidas das várias entidades), a partir dos 65 anos de idade.



A teoria sem a prática
vira 'verbalismo', assim como
a prática sem teoria, vira ativismo.
No entanto, quando se une
a prática com a teoria tem-se
a *práxis*, a ação criadora
e modificadora da realidade.

Paulo Freire

- 9 -

O que é o Projeto Radar?

O Projeto Radar é uma das dimensões de operacionalização do Programa Lisboa, Cidade de Todas as Idades, cujo objetivo é reconhecer a população com mais de 65 anos, identificando as suas privações, as expetativas e as potencialidades para que, em estreita colaboração com a rede de parceiros, possam ser dadas respostas mais céleres e assertivas aos desafios da longevidade, aumentando o conhecimento sobre este grupo populacional, assim como favorecendo o diagnóstico e as respetivas expetativas face a este fenómeno social.

Com o início do Projeto Radar e a consequente ida para o terreno surgirão pessoas 65+ com diferentes perfis e graus de isolamento e/ou de solidão:

- Sem apoio regular;
- Sem acesso à teleassistência;
- A necessitar de apoio para a concretização de tarefas Atividades da Vida Diária's e Atividades Instrumentais da Vida Diária;
- Sem beneficiar dos serviços de Centro de Dia por dificuldades de ordem diversa (locomoção, por exemplo);
- A manifestar vontade de ter companhia para dialogar;
- A apresentar níveis de sedentarismo muito alto.

Quem promove o Projeto Radar?

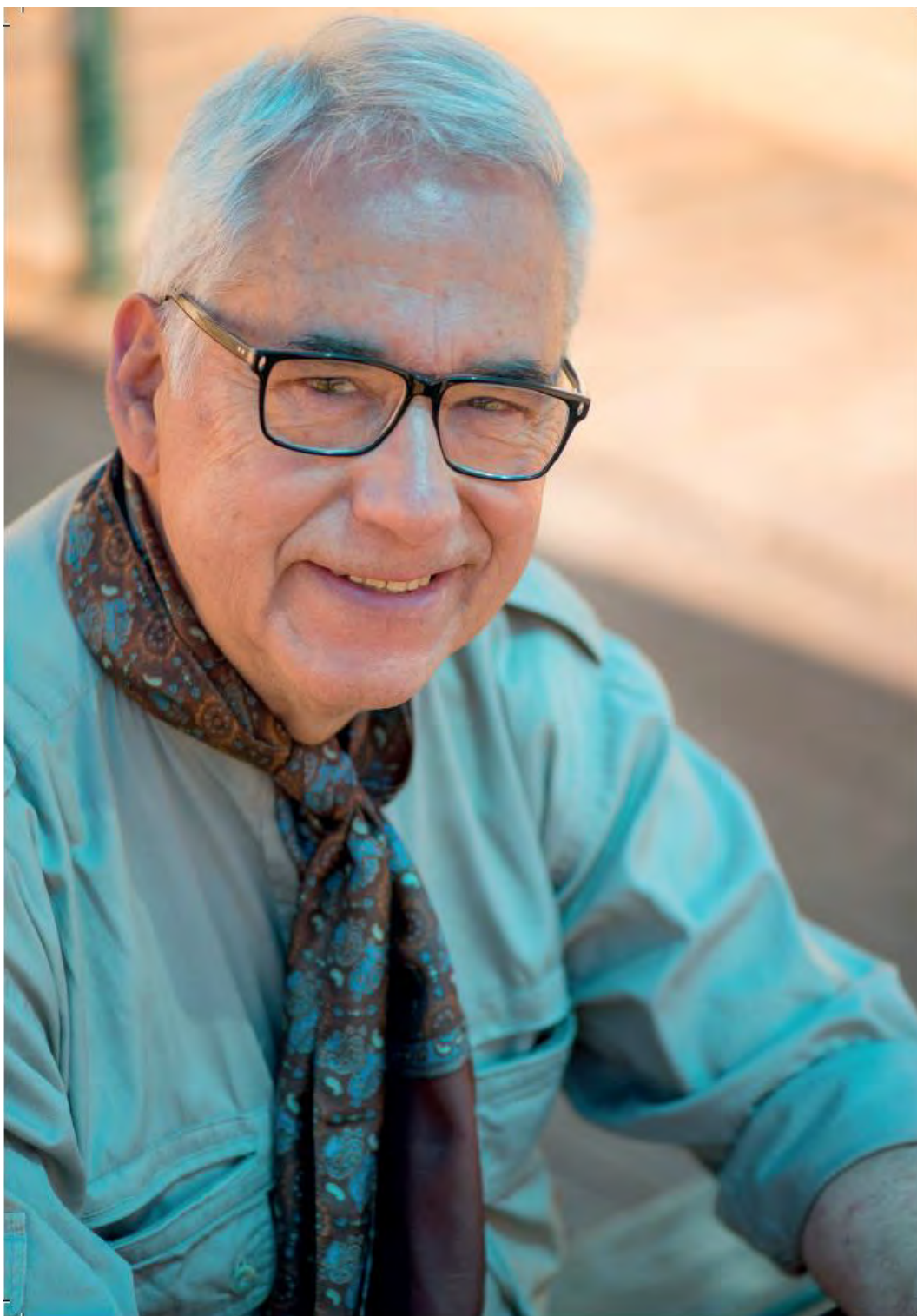
- Parceiros Chave – CML, SCML, ISS, ARS, PSP, JF e Rede Social de Lisboa;
- Parceiros Base – Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), Associação Nacional de Farmácias, Banco de Voluntariado, Correios de Portugal, entre outras organizações públicas e privadas com abrangência local, como seja os agrupamentos de escolas; os centros de saúde, entre outros;
- Comunidade (Voluntários/as, Vizinhos/as e Comércio Local).

Objetivos Gerais

- Mapear e georreferenciar as privações, as expectativas e as potencialidades das pessoas de idade avançada;
- Planear de forma sustentada a intervenção e as respostas a acionar em função dos perfis de cada pessoa e do seu contexto de vida;
- Promover respostas mais adequadas;
- Melhorar a qualidade dos serviços prestados, através de uma resposta partilhada e de proximidade;
- Centralizar, partilhar e otimizar a gestão do diagnóstico, que fundamente as ações sociais.

Objetivos Específicos

- Reorganizar e otimizar a rede de equipamentos e respostas, bem como implementar um modelo de intervenção comunitária e de desenvolvimento local, baseado numa abordagem à metodologia de investigação-ação participativa, integrando todos os agentes que na Cidade trabalham com a população 65+ e com as suas famílias, na diversidade dos seus perfis sociais e etários;
- Integrar um conjunto de parceiros que alocam recursos e intervêm de forma comprometida, organizando setorialmente a diversidade de instituições em termos de conhecimento, de informação, de estratégia, de planeamento e de ação.



Nada peças nem perguntas, inventa o mundo.

Agostinho da Silva

Metodologia

A metodologia do Projeto Radar implica a partilha de diversas atividades e o compromisso assumido enquanto estratégia para a cidade de Lisboa, nomeadamente no que respeita às respostas que se venham a verificar necessárias entre os diversos parceiros, assim como o conjunto de ações e de procedimentos que se realizarão para alcançar os objetivos propostos e as várias etapas do processo.

Neste sentido, a adoção de um modelo de intervenção comunitária e de desenvolvimento local baseado na abordagem à metodologia de investigação-ação participativa, apresenta ser o que melhor privilegia o bem-estar, a valorização das competências, das capacidades e das potencialidades das pessoas, dos grupos e das comunidades, assumindo-os como protagonistas no seu próprio processo social de construção, com vista à promoção do processo contínuo de autonomia (Menezes, 2007, p.42-43).

Universo Prioritário

Será alvo de nossa ação a população 65+ que viva sozinha ou acompanhada por outra pessoa do mesmo escalão etário. Para se obter uma parcela significativamente representativa deste grupo prevê-se o levantamento de 30.000 pessoas (desconhecidas das várias entidades), a partir dos 65 anos de idade.

- 13 -

Atividades, Especificações Técnicas e Instrumentos Metodológicos

O Projeto Radar vem formalizar e fortalecer o trabalho desenvolvido com este grupo populacional, através da criação de uma plataforma de apoio digital, designada por **Plataforma Digital Projeto Radar**, que possibilitará uma maior articulação entre parceiros, como também favorecerá o rápido acesso e a centralização/otimização da informação.

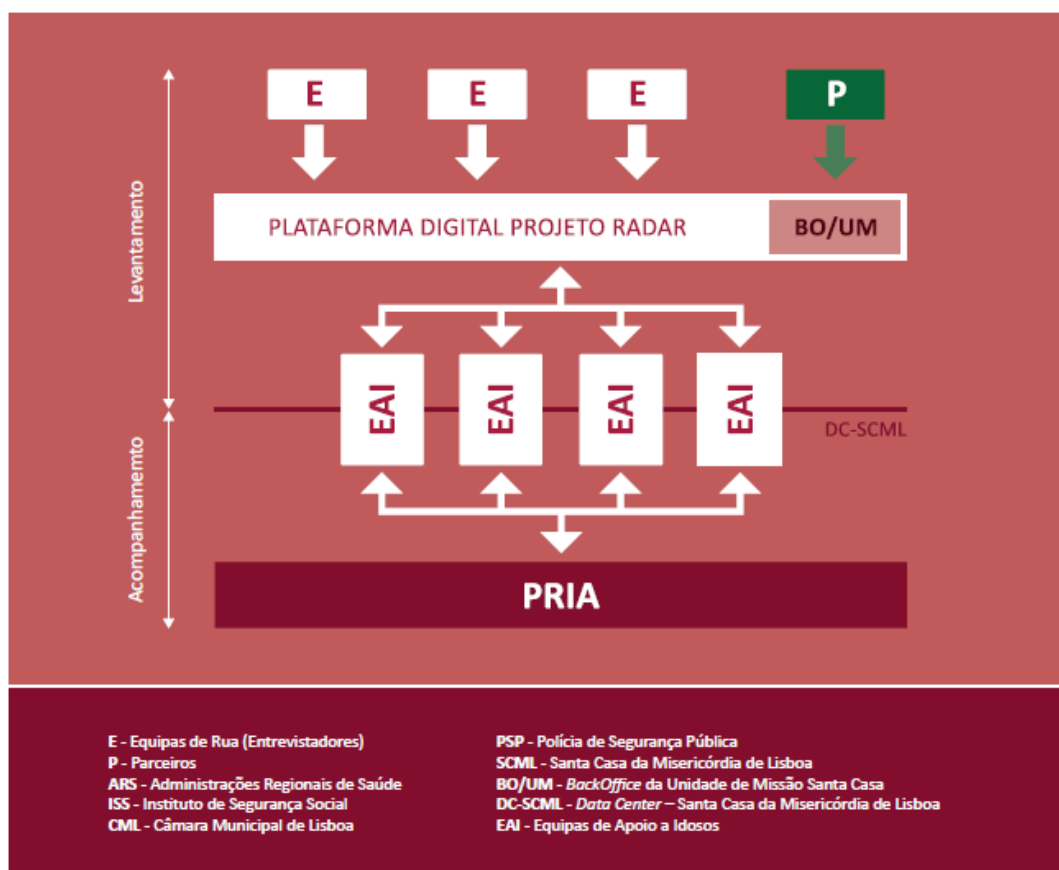
De facto, esta Plataforma Digital facilitará a comunicação e a articulação com todos os sistemas de informação considerados relevantes, na medida em que a georreferenciação dos dados possibilitará identificar recursos de proximidade e permitirá editar, consultar, analisar, e exportar a informação, de acordo com os perfis de acesso de cada representante ou parceiro.

Neste quadro de atuação, e numa 1.ª fase, a Plataforma Digital Projeto Radar deverá ser capaz de assumir a:

Levantamento – efetuado, não só pelas Equipas de Rua (Entrevistadores), como por um conjunto de Voluntários, devidamente formados pelo Serviço de Voluntariado da SCML e da CML, que se constituirão como “Radares”. Estes Voluntários atuam em articulação com as Equipas de Apoio a Idosos (EAI’s) e as Unidades de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade (UDIP’s) das áreas de referência, mas também com as Equipas Comunitárias, os membros das Comissões Sociais de Freguesias e o Comércio Local (como por exemplo, farmácias, mercearias, pastelarias, cabeleireiros, Mediadores dos Jogos Santa Casa, Centros de Saúde, entre outros) que, conhecendo bem as suas comunidades, possam ajudar na identificação deste grupo populacional;

Avaliação e Encaminhamento – após a identificação por parte das Equipas de Rua (Entrevistadores) e dos Voluntários haverá um *input* na Plataforma Digital Projeto Radar às equipas das EAI’s e das UDIP’s (gestoras do processo), que encaminharão a questão para avaliação. Posteriormente, é realizada pela EAI uma visita ao domicílio do participante a quem foi feita a entrevista, no sentido de efetivar a avaliação e o eventual encaminhamento para os parceiros do Projeto;

Fluxograma do Projeto Radar



Acompanhamento – a cargo das EAI’S, das UDIP’s e de outras entidades parceiras do Projeto Radar, conforme definido entre os diferentes intervenientes;

Monitorização – o levantamento e o acompanhamento serão da responsabilidade da Unidade de Missão Santa Casa, que assumirá a mobilização das EAI’s, das UDIP’s e dos parceiros.

Numa 2.ª fase, e para permitir que a população identifique e previna situações de isolamento e de solidão, bem como potencie a construção de bairros residenciais mais solidários, atentos e comprometidos em cuidar dos seus membros de forma respeitadora, pretende-se igualmente desenvolver:

- Uma *App* para *smartphones* e para *tablet's* destinada a toda a Comunidade e aos Radares Individuais (Voluntários/as, Vizinhos/as, e outros);
- Um *QR Code* designado aos Radares Coletivos (Comércio Local: farmácias, mercearias, pastelarias, Mediadores de Jogos Santa Casa, e outros).

Recursos Humanos e Materiais

Constituição das Equipas

O Projeto Radar conta com recursos diversos para alcançar os objetivos delineados no Plano Estratégico. Torna-se importante a constituição de equipas multidisciplinares com o objetivo de obter distintos olhares no encontro de respostas diferenciadas e especializadas nas diversas áreas. Assim, as Equipas de Rua (Entrevistadores) terão formação segundo um manual de procedimentos, que irá conter o *modus operandi*, ou seja, a maneira de desenvolver a aplicação da Ficha de Sinalização e o pedido de assinatura do Consentimento Informado.

Plano de Marketing e Comunicação

O Projeto Radar exige o envolvimento das entidades que na cidade de Lisboa têm um papel fundamental nas respostas disponibilizadas à população 65+. Atendendo à génese do Programa Lisboa, Cidade de Todas as Idades, que visa contrariar o paradigma da institucionalização, importa desenvolver uma resposta integrada em estreita articulação com o Plano de Desenvolvimento Social. Neste sentido, esta ação do Projeto Radar é acompanhada com um robusto plano de sensibilização, de comunicação e marketing, do qual salientamos:

Material para as Equipas/Radares

- Tablet (Equipa de Rua);
- Pasta com bloco de 30 folhas com o logótipo do Projeto Radar;
- Esferográficas Projeto Radar;
- Fita de pescoço Projeto Radar;
- Cartão de Identificação;
- Vestuário de Identificação (Colete impermeável, de cor preta com o logótipo do Projeto Radar);
- Vestuário de Identificação (Impermeável, de cor vermelha com logótipo do Projeto Radar);
- Mala/mochila de tiracolo com o logótipo do Projeto Radar;
- Guarda-chuva com o logótipo do Projeto Radar;
- Poster A4 Projeto Radar (informação);
- Informativo Díptico Projeto Radar;
- *Flyers* Projeto Radar;
- Autocolante Projeto Radar;
- Guia Prático Projeto Radar;
- Ficha Projeto Radar;
- Consentimento Informado;
- *QR Code* Projeto Radar;
- Saco papel branco e reciclável Projeto Radar (Comércio Local).

Calendarização / Agenda

- Subscrição da Carta Compromisso – 5 novembro;
- Lançamento do Projeto Radar / Assinatura do Protocolo de Colaboração – 19 de dezembro, às 10 horas;
- Entrada no Terreno – 7 de janeiro de 2019 – todos os Parceiros comprometem-se a disponibilizar um recurso, por cada semana, para prestar acompanhamento e monitorização do Projeto, conjuntamente com a Equipa de Rua (Entrevistadores).

FALAR

Se quer participar
no Projeto Radar

ESCUTAR

envie-nos um email para:
lisboacidadetodasidades@scml.pt

CUIDAR

ou contacte-nos para
o informativo Radar:
213 263 000
9h00 às 18h00
(segunda a sexta)



SANTA CASA
Misericórdia de Lisboa



Ficha de Projeto

FICHA DE PROJETO RADAR

INFORMAÇÃO GERAL

Esta ficha serve para identificar, aos serviços competentes, pessoas de idade avançada com necessidade de apoio. Os dados fornecidos devem basear-se nas informações disponíveis e que serão, posteriormente, avaliadas por técnicos para conhecimento dos serviços e definição de apoio social ajustado. Os dados serão tratados de forma confidencial e estão protegidos de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados "EU" 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016.

Data: / /

Nome da pessoa:

Data de nascimento/idade: / / Género:

Contactos (telefone, outros): E-mail:

Contacto de um familiar: Tel.:

Agregado familiar:

Residência (moradia, apartamento, quarto ou outra):

Código Postal: - Piso: Elevador: Sim ☐ Não ☐

Local que habitualmente frequenta:

Recebe acompanhamento (se sim, qual a instituição/cuidador): Sim ☐ Não ☐

Tem médico de família? Sim ☐ Não ☐ Não sabe ☐

Aparenta:

Isolamento/solidão: Sim ☐ Não ☐

Maus tratos/violência: Sim ☐ Não ☐

Carência alimentar: Sim ☐ Não ☐

Carência económica: Sim ☐ Não ☐

Dificuldades:

Realizar a higiene habitacional: Sim ☐ Não ☐

Realizar higiene pessoal: Sim ☐ Não ☐

Realizar as tarefas da vida diária (compras, deslocar-se a consultas, etc.): Sim ☐ Não ☐

Vestir-se: Sim ☐ Não ☐

Necessidade de cuidados de saúde: Sim ☐ Não ☐

Algum nível de orientação (Espácio – local onde se encontra, país, cidade, freguesia;
Temporal – hora, dia, mês, ano, estação do ano): Sim ☐ Não ☐

Observações (privações, expectativas e potencialidades):

Relação com a pessoa:

Data da receção: / /

Grau de urgência de intervenção: (Grau, Descrição, Prazo):

Grau 1 ☐ CRÍTICO | 4 horas

Grau 2 ☐ ALTO | 24 horas

Grau 3 ☐ MÉDIO | 2 dias

Grau 4 ☐ BAIXO | 3 dias

Grau 5 ☐ MODERADO | 1 semana

Mod.003/UMSC

Consentimento Informado

CONSENTIMENTO INFORMADO

Data: / /

Nome do Participante (Entrevistado):

O Projeto “RADAR” é uma das dimensões de operacionalização do Programa “Lisboa, Cidade de Todas as Idades”, criada a partir de um protocolo de cooperação entre a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa - SCML e os seus parceiros Câmara Municipal de Lisboa - CML, Instituto de Segurança Social – ISS, Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo - ARS, Polícia de Segurança Pública – PSP e as Juntas de Freguesia de Lisboa. O objetivo central desta parceria é fazer o levantamento a 30.000 pessoas, nas 24 freguesias da cidade de Lisboa, reconhecimento e o acompanhamento das pessoas 65+ que estejam em situação de isolamento e de solidão não desejada, do conhecimento ou não das entidades que prestam apoio social, e que se encontrem a viver sozinhas ou acompanhadas por outra pessoa do mesmo escalão etário. Pondera as privações, expectativas e potencialidades da população 65+ no desenvolvimento de soluções mais próximas da Comunidade, para que em estreita colaboração com os parceiros envolvidos se possa otimizar as respostas perante os desafios da longevidade.

A sua participação será um importante contributo para a compreensão do processo e da expressão da longevidade no que se refere a dimensões psicossociais e acessibilidade à rede social.

Será realizado um inquérito simples, com a solicitação de respostas básicas abertas e na modalidade sim/não. A recolha dos dados e das suas respostas será feita em formato digital pelas Equipas de Rua (Entrevistadores). Será assegurada a confidencialidade de todas as informações pessoais e as informações recolhidas durante este Projeto, as quais estarão apenas acessíveis aos parceiros chave. As comunicações públicas dos resultados serão sempre feitas com respeito pelo total anonimato e baseadas em termos de médias de grupos.

A sua participação é voluntária e poderá abandonar a qualquer momento a entrevista, sem necessidade de qualquer justificação.

Nos termos do Regulamento Geral de Proteção de Dados – Regulamento (UE) 2016/679 e da Lei 67/98 de 28 de Outubro, **os dados pessoais recolhidos serão objeto de tratamento apenas no âmbito do Projeto RADAR** pela SCML e parceiros – SCML, CML, ISS, ARS, PSP e Juntas de Freguesia. Mais se informa que, **o consentimento prestado pode ser livremente retirado a qualquer momento**, mediante comunicação a qualquer uma das entidades intervenientes.

Ao assinar o presente documento, estará a dar o consentimento à sua participação neste projeto, assim como a recolha e tratamento dos dados pessoais nos termos mencionados.

☒ Sim, entendi a informação dada e recebi os esclarecimentos necessários pelo que concordo com os termos estabelecidos para a participação no presente Projeto.

Assinatura do Participante (Entrevistado):

Assinatura do Entrevistador:

Largo Trindade Coelho Apartado 2059 1102-803 Lisboa Codex – Tel. 21 323 50 00 Fax 21 323 50 60

Perfil Funcional do Técnicos do Projeto Radar

Perfil Funcional dos Técnicos do Projeto RADAR

1. ENQUADRAMENTO

A Unidade de Missão Santa Casa (UMSC) é uma estrutura não orgânica, criada com o objetivo de coordenar as responsabilidades que cabem de forma mais direta à SCML, no âmbito do Programa *Lisboa, Cidade de Todas as Idades*. Esta unidade surge como uma resposta conjunta para promover a implementação de um modelo de funcionamento específico, articulado e de proximidade que permita assumir a responsabilidade social na cidade de Lisboa, tendo em vista a:

- **Implementação de respostas holísticas, articuladas e de proximidade** com todos os agentes que trabalham com a e para a população 65+ e na monitorização das práticas de intervenção;
- **Promoção da qualidade de atuação e prevenção de situações de risco**, no que concerne às respostas/serviços e ao aumento da cobertura nas áreas de intervenção estabelecidas.

Neste sentido, esta UMSC surge com a missão de potenciar os recursos existentes, assegurar de forma adequada e com equidade a distribuição territorial na cidade de Lisboa, promovendo o envolvimento de todos os parceiros nesta estratégia, assegurando uma governação integrada focada na articulação e ação partilhada entre instituições. Em suma, cabe à UMSC a condução, monitorização, a avaliação permanente do programa *Lisboa, Cidade de Todas as Idades*, e o seu processo de concretização, para que seja exequível a integração de respostas com todos os parceiros, e promoção da qualificação da intervenção.

O Projeto RADAR constitui uma medida de operacionalização do Programa *Lisboa, Cidade de Todas as Idades*, foco de atuação da UMSC, como tal, o perfil funcional da equipa do Projeto Radar varia consoante o âmbito de atuação, nomeadamente, enquanto técnicos enquadrados na UMSC, no terreno, ou nas Equipas de Apoio a Idosos (EAI's).

De seguida são descritas as funções dos técnicos do Projeto Radar, consoante as suas três diferentes áreas de atuação.

2. FUNÇÕES TÉCNICAS PROJETO RADAR NA UMSC

Na UMSC, o trabalho dos técnicos do Projeto Radar, assume naturezas diversas consoante as exigências do serviço, podendo incluir:

- **Apoio técnico no âmbito do Projeto Radar** e.g.: análise de conteúdo, monitorização de material.
- **Apoio técnico nos trabalhos/iniciativas desenvolvidas na UMSC** e.g.: pesquisa, investigação, planeamento, reflexão.
- **Elaboração de briefings diários à UMSC.**
- **Participação semanal em focus group.**

3. FUNÇÕES TÉCNICAS PROJETO RADAR NO TERRENO

A atuação do técnico superior do Projeto Radar destacado no terreno remete-nos para uma alargada esfera de funções, técnicas e competências. Embora a aplicação de questionários/condução de entrevistas constitua o aspeto nuclear da sua prática laboral, a atividade do técnico não se centra “apenas” nessa função, adquirindo densidade à luz dos desafios que diariamente enfrenta. Ao profissional exige-se, entre outros atributos - competências de gestão e organização, de pensamento analítico e tomada de decisão, interpessoais, relacionais e de comunicação.

3.1. PRINCIPAIS FUNÇÕES

Deste modo, dentro das principais funções dos Entrevistadores de Rua, no âmbito do Projeto Radar, destacam-se:

- **Definição de rotas a percorrer**, em colaboração com as juntas de freguesia e com as coordenadoras das EAI's.
- **Realização de entrevistas a pessoas da freguesia com idade igual ou superior a 65 anos**, que vivam sozinhas ou acompanhadas por outra(s) pessoa(s) do mesmo escalão etário.
- **Angariação de Radares Comunitários**, junto do comércio e serviços locais, com entrega de material de apoio e autocolante/poster do Projeto Radar, e solicitação de dados de identificação do estabelecimento, nomeadamente: nome do estabelecimento e do responsável, morada, contacto telefónico e/ou e-mail.
- **Articulação com Parceiros** e/ou outros intervenientes, e.g. PSP, voluntários e mediadores locais (bairros), com vista à definição de datas para acompanhamento a entrevistas.

2

- Elaboração de *briefings* diários à UMSC.
- Participação semanal em *focus group*.

3.2. DESCRIÇÃO DIA-TIPO

Passemos em revista um possível dia de trabalho, pretexto ideal para abordar as funções e os desafios que caracterizam o quotidiano de um entrevistador. O dia inicia-se, não raramente, com uma interrogação:

Qual a rota a realizar? Qualquer uma, poder-se-ia supor, num primeiro momento, atendendo a que o técnico deve necessariamente percorrer todas as ruas de uma dada freguesia, não deixando nenhuma campainha por tocar. Não se trata, porém, de uma falsa questão. Para alcançar resultados ótimos, pressupõe-se possuir previamente alguma informação sobre o terreno, onde será necessário conhecer os limites exatos da freguesia. Caso se tenha conhecimento prévio de uma determinada zona habitada por um número significativo de pessoas 65+, pode-se percorrê-la num dia em que exista o apoio da PSP.

E se uma determinada rota se revelar improfícua? Adaptar o percurso às circunstâncias e dificuldades do dia poderá revelar-se benéfico. O desafio aumenta após a cobertura total da freguesia.

Percorridas todas as ruas, para onde ir? Para conseguir alcançar o maior número de pessoas, é necessário ir ao seu encontro, por e.g. na rua, no café, no jardim ou em outros locais públicos considerados pertinentes.

Quando realizar ações de sensibilização/angariação de radares comunitários? A hora de início de funções revela-se por vezes inadequada para iniciar o contacto com as pessoas - muitas ainda descansam ou acabam de acordar, mostrando-se então indisponíveis à abordagem do técnico. Realizar ações de sensibilização/angariação de radares comunitários constitui então uma alternativa bastante válida, em detrimento de tentativas de contacto, quase madrugadoras e muitas vezes inglórias. Locais com clientela fixa, muito frequentados por pessoas com 65 ou mais anos de idade, poderão ser especialmente importantes para a rede de radares comunitários.

3.3. EXEMPLO PROTOCOLO DE ATUAÇÃO

O trabalho dos técnicos do Projeto Radar no terreno é um trabalho que se estrutura primeiramente em estabelecer alternativas, uma vez que antes de começarem a

3

caminhar para os locais fazem um estudo da rota a percorrer nesse dia. Caso a rota A não esteja a resultar, segue-se para a rota B, após um determinado tempo.

Este trabalho por vezes é feito em conjunto com os parceiros (PSP), ou outros parceiros (mediadores locais), pois conhecem a área e a população que reside nessa freguesia melhor que ninguém.

Quando os entrevistadores chegam a um determinado local, tocam à campainha ou batem à porta, até que alguma pessoa atenda, tal como exemplificado abaixo.

- **Pessoa:** *Quem é?*
- **Técnico:** *Bom dia/Boa tarde é da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, do Projeto Radar.*
- **Pessoa:** *O que deseja?*
- **Técnico:** *Estamos aqui por parte do Projeto Radar, com o intuito de fazer um levantamento das pessoas com mais de 65 anos que vivem aqui na freguesia.*

Caso a pessoa tenha 65 anos ou mais e decida abrir a porta, o técnico prossegue o discurso.

- **Técnico:** *Como estava a explicar estamos aqui por parte da SCML do Projeto Radar, com o intuito de fazer um levantamento das pessoas com mais de 65 anos que vivem aqui na freguesia.*

A partir deste momento realiza-se a entrevista tendo sempre por base o protocolo de atuação, podendo sofrer algumas alterações consoante o seguimento da conversa. Importante frisar que no decorrer da entrevista o técnico deve entregar/apresentar o material de informação/sensibilização do projeto Radar (anúncio publicitário do projeto, guia prático, díptico informativo, e esferográfica), assim como deve ficar na posse desta o original do consentimento informado assinado por ambos.

Nota: Caso a pessoa não atenda à porta, o técnico deve assinalar na plataforma o motivo de ausência de contacto e afixar o autocolante na porta e/ou colocar informação na caixa do correio.
Caso a pessoa recuse participar, o técnico deve explicar o propósito do Projeto, entregar o material de apoio, e assinalar na plataforma o motivo de recusa.

3.4. DICAS PLATAFORMA RADAR

O registo do inquérito por parte dos Entrevistadores de Rua é efetuado na Plataforma Digital do Projeto Radar, como tal, são listadas abaixo algumas orientações aquando do respetivo preenchimento.

- Evitar erros de redação e colocar acentuação adequada.
- Retificação dos dados inseridos antes da submissão do inquérito e.g.: números de telefone, moradas, freguesia.
- Inserção de nomes e moradas completas, evitando uso de abreviaturas.
- Quando possível, recolher contacto de familiar, e contacto telefónico alternativo.
- Caso sejam entrevistadas pessoas do mesmo agregado (e.g. casal), indicação, em cada um dos registos, do nome do elemento também já entrevistado.
- No tópico “Agregado”, colocar com quem vive “vive com + IDADE...” e.g.: vive só; vive c/ marido + IDADE.
- Caso se assinala “Sim” em algumas das secções de “Aparenta” e/ou “Dificuldades”, colocar nas observações as informações pertinentes que justifiquem o “Sim”.
- Registar na plataforma caso não seja possível efetuar o contacto, indicando o motivo de ausência de contacto. Similarmente, caso seja efetuado o contacto, mas a pessoa não aceite participar deve se assinalar na plataforma o motivo da recusa.
- Solicitar no consentimento informado o nome completo na assinatura, e confirmar a visibilidade da fotografia do consentimento antes de anexar.
- De modo a evitar duplicação de entrevistas, em caso de dúvida, confirmar na lista facultada se a pessoa já preencheu o inquérito, ou caso a lista não esteja atualizada, efetuar contacto telefónico aos colegas da UDIP.
- Após submetido o inquérito, caso o entrevistador queira alterar ou adicionar informação (e.g.: correção de erro, adição de informação revelada pós-entrevista), deve contactar-se o técnico da EAI para alterar ou adicionar a informação pretendida. De notar, no entanto, que uma vez submetido o inquérito, este não pode ser cancelado.

3.5. COMO PROCEDER QUANDO...

... a pessoa contactada, está indisponível para realizar a entrevista ou se encontra ausente? Caso a pessoa contactada não tenha disponibilidade para realizar a entrevista no momento, deve entregar-se o material de apoio do Projeto Radar e indicação do número do informativo do Radar, com marcação da entrevista para uma nova data. Já, se a pessoa se encontrar ausente, deve assinalar-se na plataforma o motivo de ausência de contacto e afixar-se na porta o autocolante de marcação e/ou colocar informação na caixa de correio informação de sensibilização relativa ao Projeto.

... a pessoa contactada desconhece o projeto e/ou apresenta desconfiança ou relutância em participar? Apresentação do anúncio publicitário do Projeto Radar, entrega de material alusivo ao Projeto, e incentivo para contactar o informativo Radar e parceiros-chave e.g.: PSP. Caso, ainda assim a pessoa recuse participar, o técnico deve registar o motivo de recusa na plataforma, e concluir o contacto com uma breve explicação do propósito do projeto e indicação que poderá contactar os serviços no futuro caso mude de ideias em relação à sua participação.

... o entrevistador se depara com pessoas que vivam com alguém no agregado que tenha menos de 65 anos? Excecionalmente, são realizadas entrevistas a pessoas com idade igual ou superior a 65 anos, residentes com outras pessoas que tenham menos de 65 anos, por e.g. se o respetivo elemento com menos de 65 anos possuir algum tipo de deficiência ou situação de saúde que afete negativamente a sua vida de forma significativa ou caso o agregado contactado esteja em situação de vulnerabilidade. Nesses cenários, deve-se indicar nas observações a justificação/motivo de realização da entrevista.

...dois ou mais elementos do mesmo agregado têm idade igual ou superior a 65 anos? O registo na plataforma é feito separadamente, assim, devem ser preenchidos formulários distintos dos elementos que tenham idade igual ou superior a 65 anos, com indicação no respetivo registo do nome do elemento do agregado também entrevistado.

... se encontra uma pessoa com Alzheimer? Caso exista informação prévia, facultada e.g.: o cônjuge informa que, a pessoa contactada tem Alzheimer, deve averiguar-se a capacidade de orientação da mesma, sendo que, caso esta se revele "não orientada", deve-se suspender a realização da entrevista, com agendamento, caso justificável, de uma nova data para comparecer.

6

... **a pessoa não aceita assinar o consentimento informado?** Explicação da função do consentimento informado, como um documento que garante a proteção dos dados da pessoa entrevistada, ficando a mesma na posse do documento original. Entrega de material de apoio, sugestão de realização da entrevista, com assinatura do consentimento informado no final, estando a submissão do inquérito condicionada a aceitação da pessoa das perguntas realizadas.

... **a pessoa contactada, não sabe indicar ou não tem número de telefone/telemóvel?** Sensibilização para a importância do contacto telefónico como forma de comunicação e acompanhamento dos técnicos à pessoa entrevistada. Sugestão de inserção do contacto telefónico de um familiar próximo. Caso a pessoa, ainda assim, não indique um contacto telefónico, deve-se facultar à pessoa entrevistada o contacto da UDIP, indicando nas observações se a pessoa referiu a necessidade de apoio dos serviços.

... **quando se está a realizar uma ação de sensibilização/angariação de um potencial radar comunitário?** O técnico superior deve apresentar-se, explicar o projeto e os seus objetivos e – de máxima importância – o papel e a relevância dos radares comunitários no âmbito do Projeto Radar, distribuindo ainda o material alusivo ao mesmo e especificamente destinado à rede de radares – o cartaz e o autocolante. Importa solicitar ao responsável pelo estabelecimento a colagem/afixação do autocolante e/ou do cartaz em local apropriado, ficando visível/eis a quem frequenta o espaço e a quem circula no exterior, bem como os dados de identificação do estabelecimento. Sublinhar as vantagens da adesão ao Projeto – de divulgação do espaço e de reconhecimento como entidade de responsabilidade social – poderá favorecer significativamente o sucesso da ação de sensibilização/angariação.

4. FUNÇÕES TÉCNICOS PROJETO RADAR NAS EQUIPAS DE APOIO A IDOSOS (EAI'S)

As Equipas de Apoio a Idosos (EAI's), inseridas nas Unidades de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade (UDIP's) da SCML, são equipas compostas por técnicos superiores nas áreas de serviço social, psicologia e terapia ocupacional, orientados especificamente para apoiar e acompanhar cidadãos com mais de 65 anos que residam sozinhos ou acompanhados por outra(s) pessoa(s) do mesmo escalão etário. Estas equipas dão resposta fundamentalmente a situações de risco, e a sua intervenção é focalizada para ocorrências de elevada vulnerabilidade social. Os casos podem ser

7

identificados pelo próprio, pela comunidade ou pelos demais serviços inerentes à população, nomeadamente, Polícia de Segurança Pública, Juntas de Freguesia, Proteção Civil, Linha S.O.S, Comissões Sociais de Freguesia, hospitais, entre outros.

4.1. PRINCIPAIS FUNÇÕES

O trabalho dos técnicos do Projeto Radar nas EAI's, nas UDIP's, inclui.

- **Monitorização e acompanhamento da Plataforma Digital do Projeto Radar:**
 - Verificação, validação e correção dos dados;
 - Realização de contacto telefónico de despiste;
 - Conclusão e/ou encaminhamento dos processos para os devidos serviços.
- **Acompanhamento do trabalho desenvolvido pelas EAI's:**
 - Atendimentos sociais: realizados pelos técnicos das EAI's nas próprias instalações da UDIP, tornam possível apreender técnicas de intervenção, abordagens adequadas, e a importância de um discurso 'desconstruído' e objetivo face aos objetivos da intervenção.
 - Visitas: as visitas realizadas podem ser ao domicílio, em hospitais, Estruturas Residenciais para Idosos (ERPI's), Unidade de Cuidados Continuados Integrados (UCCI's), ou a outras instituições. Através do contacto direto privilegiado com o utente e com o seu meio envolvente, estas permitem ter consciência das dificuldades existentes, procurando encontrar (em conjunto) estratégias face ao problema de modo a conseguir ultrapassá-lo e resolvê-lo.
- **Elaboração de *briefings* diários à UMSC.**
- **Participação semanal em *focus group*.**

4.2. EXEMPLO DE PROTOCOLO DE ATUAÇÃO – Contacto Telefónico

- *"Olá, bom dia/boa tarde..... estou a falar com..... o meu nome é..... sou técnico/a da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e estou a ligar-lhe no seguimento da entrevista que realizou para o Projeto Radar. Recorda-se?"*
- *"Este telefonema tem o intuito de confirmar alguns dos dados facultados assim como aferir se existe alguma necessidade de apoio por parte da SCML. Gostaria*

8

assim de confirmar: **Nome completo; Morada; Agregado familiar; Observações.**”

Nota: O técnico deve procurar esclarecer as questões das observações com a máxima discrição possível, estabelecendo uma conversa fluida, capaz, de modo subtil, de obter as informações que procura, sem revelar à pessoa contactada o conteúdo do campo das observações. (e.g.: se nas observações surge escrito que a pessoa não convive com praticamente ninguém, o técnico deve procurar perceber se este dado corresponde ou não à realidade).

- Após a confirmação dos dados principais do inquérito – não esquecendo que se deve sempre verificar no PRIA se a pessoa já tem processo na SCML – o técnico deve: perguntar à pessoa contactada se existe necessidade de apoio, dando resposta em caso afirmativo; incentivar a contactar os serviços no futuro, caso não exista necessidade de apoio no momento; e reforçar a rede de radares comunitários nas proximidades.

4.3. DICAS CONTACTO TELEFÓNICO

Após a entrevista realizada pelos entrevistadores no terreno, já na fase de monitorização e acompanhamento, o técnico destacado na EAI precisará impreterivelmente de efetuar um contacto telefónico de despiste a todas as pessoas que vão sendo entrevistadas, conforme descrito no protocolo de atuação supramencionado. Deste modo, são apresentados de seguida, alguns aspetos a ter em consideração durante a realização do contacto telefónico.

- Confirmar os dados principais do inquérito (e.g.: nome completo, morada, agregado familiar, etc.);
- Esclarecer aspetos que possam ter-se destacado nas observações;
- Confirmar se existe ou não necessidade de apoio por parte dos serviços;
- Certificar se foram entregues os contactos do serviço e incentivar a contactar no futuro;
- Reforçar a rede de radares comunitários nas proximidades.

Nota: O contacto telefónico é de cariz obrigatório, salvo se a pessoa entrevistada não o indica, nesse caso a atividade é concluída se a pessoa refere não precisar de apoio, e é realizada uma visita domiciliária pelas técnicas da EAI caso a pessoa entrevistada revele necessidade de apoio.

4.4. COMO PROCEDER QUANDO...

... a pessoa contactada já tem acompanhamento do serviço? Deve aferir-se no PRIA o nome do/a técnico/a da SCML que acompanha o processo, se for da EAI, deve informar-se o/a técnico/a estando a seu cargo a realização do telefonema, uma vez que já conhece o processo e como tal poderá prestar uma melhor resposta. Por outro lado, caso se verifique que o/a técnico/a responsável não pertence à EAI deve concluir-se a atividade na EAI e.g.: observação *"Pessoa com processo ativo no Acolhimento Social Generalista com a técnica X"*; e criar-se uma nova atividade para a SCML/EAI e.g.: observação *"Pessoa com processo ativo no Acolhimento Social Generalista com a técnica X"*.

... a pessoa contactada refere não precisar de apoio do serviço de momento? Deve confirmar-se se a pessoa ficou com os contactos do serviço, reforçar que poderá contactar no futuro caso surja alguma questão que entenda que os serviços poderão ajudar, e referir a existência de futuros contactos de acompanhamento. A atividade da pessoa é concluída na plataforma, acompanhada de uma observação que resuma o teor do contacto e.g.: *"Contacto telefónico efetuado com sucesso, o entrevistado confirmou encontrar-se bem e não precisar de apoio. Salientou o forte suporte familiar que usufrui e referiu ter ficado com os contactos do serviço"*.

... a pessoa contactada precisa de apoio do serviço? Informar sobre os procedimentos e documentos necessários para o efeito, e agendar a avaliação com as técnicas da EAI, atualizando na plataforma o estado da atividade.

Esta ação determina que o/a técnico/a tenha pleno conhecimento das respostas existentes e dos procedimentos inerentes às mesmas, nomeadamente:

- ✓ Serviços fornecidos pela SCML (e.g.: apoio nos cuidados de higiene pessoal, fornecimento de refeições, apoio à medicação);
- ✓ Produtos de apoio existentes (e.g.: andarilhos, cadeira de rodas, camas articuladas, assentos de banheira);
- ✓ Documentos necessários para que seja alvo de avaliação (e.g.: Cartão de Cidadão; Comprovativo de pensão/reforma; relatório médico; relatório da farmácia; Comprovativo de despesa da renda da casa).

- ✓ Serviços existentes na freguesia (e.g.: serviços fornecidos por ERPI's, Centros de Dia, Centro de Saúde, associações; a nível de teleassistência, refeições, etc.).

... não existe contacto telefónico no inquérito ou o contacto está incorreto?

Análise do inquérito, leitura do campo das observações de modo a aferir se a pessoa entrevistada precisa ou não de apoio dos serviços. Em caso afirmativo ou caso não esteja explícito, deve realizar-se visita domiciliária à pessoa entrevistada, com a atualização na plataforma do estado do processo ("Em Progresso"/"Concluído"). Contrariamente, se a pessoa refere não precisar de apoio, a atividade é concluída na plataforma, com a indicação de que não foi possível efetuar o contacto telefónico e.g.: *"Contacto telefónico não efetuado, por ausência de número de telefone/telemóvel. Segundo consta nas observações deixadas pelos entrevistadores no terreno, a entrevistada mencionou não precisar de apoio, e ficou com o contacto dos serviços"*.

... a pessoa entrevistada expressa o desejo de não voltar a ser contactada?

Deve concluir-se a atividade na plataforma, indicando nas observações que a pessoa não deseja voltar a ser contactada e.g.: *"A pessoa entrevistada aquando da entrevista realizada pelos entrevistadores no terreno manifestou o desejo de não voltar a ser contactada. Ficou com o contacto dos serviços"*.

... não se consegue efetuar com sucesso o contacto telefónico "não atendeu"/"desligado"?

Deve alterar-se o estado da atividade de "Novo" para "Em progresso" em caso de tentativa de contacto sem sucesso, e averiguar a necessidade de apoio. Atendendo ao nível de intervenção assinalado e de vulnerabilidade, e ao número de tentativas de contacto efetuadas sem sucesso, que devem ser temporalmente espaçadas e realizadas em diferentes períodos do dia (e.g.: manhã, tarde), as técnicas das EAI devem realizar visita domiciliária, caso justificável, ou prosseguir com as tentativas de contacto a fim de concluir a atividade.

... a mesma pessoa é entrevistada mais do que uma vez?

Concluir a atividade, indicando nas observações a ocorrência, salvo se a pessoa entrevistada revele necessidade dos serviços e alterações significativos no quadro de intervenção previamente realizado, cenário esse em que será necessário realizar um novo contacto telefónico por parte dos serviços.

... a pessoa entrevistada tem ou reside com alguém com idade inferior a 65 anos?

Encaminhamento para serviços competentes e conclusão da atividade na plataforma, e.g.: *"A pessoa entrevistada reside com a filha com menos de 65 anos, referiu necessidade de apoio. Efetuado encaminhamento para o Acolhimento Social Generalista"*.

... a pessoa entrevistada reside numa freguesia ainda não coberta pelo Projeto

Radar? Confirmar a freguesia de residência da pessoa contactada, caso a mesma seja abrangida pela atuação da EAI, as técnicas devem realizar o contacto telefónico e concluir a atividade. Por outro lado, caso seja abrangida por outra EAI, realiza-se o encaminhamento do processo na plataforma.

Visitas Integradas e de Acompanhamento

CALENDÁRIO PROJETO RADAR 2019					
MAIO					
Horário	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta
			1	2	3
9h/10h					
10h/11h					
11h/12h					
12h/13h					
13h/14h					
14h/15h					
15h/16h					Focus Group Entrevistadores
16h/17h					
17h/18h					
	6	7	8	9	10
9h/10h	Distribuição de Material		Visita integrada e de acompanhamento (Olivais)		
10h/11h					
11h/12h					Conselho Consultivo
12h/13h					
13h/14h					
14h/15h					Focus Group Entrevistadores
15h/16h					
16h/17h					
17h/18h					
	13	14	15	16	17
9h/10h	Distribuição de Material				
10h/11h			Parceiro Chave - CML		
11h/12h					
12h/13h					
13h/14h					
14h/15h			Reunião Comissão Executiva - Rede Social	Visita integrada e de acompanhamento (Olivais)	Focus Group Entrevistadores
15h/16h			Grupo de trabalho Pessoas Idosas		
16h/17h					
17h/18h					
	20	21	22	23	24
9h/10h	Distribuição de Material				
10h/11h		Reunião DIDIP - Dr.ª Etelvina		Reunião Dr.ª Luna Marques	
11h/12h		Reunião DIIPV - Dr.ª Julieta		Reunião - Dr.ª Cristina Vaz de Almeida	
12h/13h					
13h/14h					
14h/15h			Visita integrada e de acompanhamento (Olivais)		Focus Group Entrevistadores
15h/16h					
16h/17h					
17h/18h					
	27	28	29	30	31
9h/10h	Distribuição de Material				
10h/11h					Report
11h/12h					
12h/13h					
13h/14h					
14h/15h				Visita integrada e de acompanhamento (Olivais)	Focus Group Entrevistadores
15h/16h					
16h/17h					
17h/18h					

Team Leaders



Projeto Radar

Entrevistadores

- Alice Sousa – Psicomotricidade

alice.nsousa@scml.pt

- André Viana – Terapia Ocupacional

andre.viana@scml.pt

- Diana Dias – Animação Sociocultural

diana.dias@scml.pt

- Filomena Marques – Serviço Social

filomena.marques@scml.pt

- Flávio Moura – História

flavio.moura@scml.pt

- Joana Nascimento – Serviço Social

joana.nascimento@scml.pt



- Jorge Antunes – Sociólogo

jorge.fantunes@scml.pt

- Mariana Silva – Serviço Social

mariana.silva@scml.pt

- Marta Caneco – Serviço Social

marta.caneco@scml.pt

- Tiago Silva – Serviço Social

tiago.asilva@scml.pt



Novos Entrevistadores



Projeto Radar

Entrevistadores

- André Castro- Serviço Social

andre.castro@scml.pt

- André Ramos- Reabilitação Psicomotora

andre.cramos@scml.pt

- Adriana Henriques- Serviço Social

adriana.shenriques@scml.pt

- Ana Carolina Costa- Serviço Social

ana.fcosta@scml.pt

- Ana Carolina Santos- Terapia da Fala

ana.ssantos@scml.pt

- Alexandre Dias- Economia

alexandre.dias@scml.pt

- Bruno Paz de Almeida- serviço Social

bruno.almeida@scml.pt

- Catarina Simão- Assistente Social

catarina.simao@scml.pt

- Carolina Calhau Martins- Serviço Social

carolina.martins@scml.pt

- Carolina Coelho- Sociologia

carolina.coelho@scml.pt

- Carla Pereira- Educação Social Gerontológica

carla.rpereira@scml.pt

- Catarina Fernandes- Serviço Social

catarina.mfernandes@scml.pt

- Catarina Silvestre Mendes- Direito

catarina.smendes@scml.pt

- Cátia Coelho- Reabilitação Psicomotora

catia.coelho@scml.pt

- Cátia Correia- Serviço Social

catia.scorreia@scml.pt

- Cláudia Almeida- Direito

claudias.almeida@scml.pt

- Diogo Alves- Ciências da Nutrição
diogo.alves@scml.pt

- Filomena Marques- Assistente Social
filomena.marques@scml.pt

- Inês Gonçalves- Serviço Social
ines.goncalves@scml.pt

-Inês Reboło Dias- Serviço Social
ines.dias@scml.pt

- Inês Teixeira Gomes- Serviço Social
ines.tgomes@scml.pt

- Joana Lobo Oliveira- Psicomotricidade
joana.loliveira@scml.pt

- João Silvestre Mendes- Ciências da Comunicação
joaom.mendes@scml.pt

- Madalena Rodrigues- Serviço Social
madalena.rodrigues@scml.pt

- Margarida Valera- Psicologia
ana.felisberto@scml.pt

- Maria Alice Mendes- Antropologia
maria.bmendes@scml.pt
 - Maria Carolina Fernandes- Educação Social
maria.fernandes@scml.pt
 - Maria Gonzaga Ribeiro- Serviço Social
maria.gribeiro@scml.pt
 - Maria Rita Silva Albergaria- Psicologia
maria.asilva@scml.pt
 - Margarida Branquinho- Direito
maria.branquinho@scml.pt
 - Mariana Metrogos- Serviço Social
maria.metrogos@scml.pt
 - Mariana Ginja Martins- Serviço Social
mariana.martins@scml.pt
 - Mariana Roque Mendonça- Serviço Social
mariana.mendonca@scml.pt
- Mafalda Cardoso- Terapeuta da Fala
mafalda.cardoso@scml.pt

- Patrícia Correia- Animadora Sociocultural

patricia.correia@scml.pt

- Paulo Alves- Antropologia

paulo.alves@scml.pt

-Priscila Ribeirete- Sociologia

priscila.ribeirete@scml.pt

- Sara Barreto- Psicologia

sara.barreto@scml.pt

- Sara Ferreira- Serviço Social

sara.pferreira@scml.pt

- Sofia Cabral- Animação Sociocultural

sofia.cabral@scml.pt

- Vanessa Morgado- Serviço Social

vanessa.morgado@scml.pt

- Vitor Sartóris- Psicologia

vitor.lima@scml.pt

Report Semanal

PLANO DE ATIVIDADE – UTMZ (Semanal)

DATA:	TERMINADO:	FECHADO:
RUA PERCORRIDAS		

HORARIO	ATIVIDADE			
09:00	Promoção de adesão dos Radares Comunitários (início)			
Objetivo a atingir: 2/dia	Entrevistador 1	Entrevistador 2	Entrevistador 3	Entrevistador 4
Atenção: inserir o nome do parceiro comunitário, contacto e email				
10:00	Aplicação entrevistas semiestruturadas com base num Guião			
Objetivo a atingir: 4/dia	Entrevistador 1	Entrevistador 2	Entrevistador 3	Entrevistador 4
Atenção: inserir o nome completo, data de nascimento, contacto telefónico e a morada completa do local				
13:00	Almoço			
14:30	Aplicação entrevistas semiestruturadas com base num Guião			
Objetivo a atingir: 4/dia	Entrevistador 1	Entrevistador 2	Entrevistador 3	Entrevistador 4
Atenção: inserir o nome completo, data de nascimento, contacto telefónico e a morada completa do local				
16:30	Promoção de adesão dos Radares Comunitários			
Objetivo a atingir: 2/dia	Entrevistador 1	Entrevistador 2	Entrevistador 3	Entrevistador 4
Atenção: inserir o nome do parceiro comunitário, contacto e email				
17:30	Término			

Mod. 018/UMSC

SANTA
CASA
Misericórdia de Lisboa

TEMPO ATIVIDADE: 10/10/2019 (Versão 1)

SEMANA:	TEM LUNAS:	REGUEIA:
---------	------------	----------

FEEDBACK DOS TELEFONEMAS (Descrição sumária)

ATIVIDADE	
Objetivos:	Contacto Telefónico
Objetivo a atingir: 30/dia	Atenção: confirmar dados do inquérito; esclarecer aspetos que possam ter-se destacado nas observações; confirmar se existe ou não necessidade de apoio por parte dos serviços; certificar-se se foram entregues os contactos do serviço.
Acompanhamento da Plataforma	
Objetivo a atingir: 70% das intervenções registadas/dia	
Acompanhamento das Visitas domiciliárias	
Objetivo a atingir: de acordo com as necessidades do serviço	
Acompanhamento dos Atendimentoos Sociais	
Objetivo a atingir: de acordo com as necessidades do serviço	

Mod. 022/UMSC

SANTA
CASA
Misericórdia de Lisboa

VALOR DE ATINGIMENTO: CONVERSAS DE ABERTURA - MODALIDADE CONVENCIONAL (percentual)

[illegible]

Mod. 012/UMSC

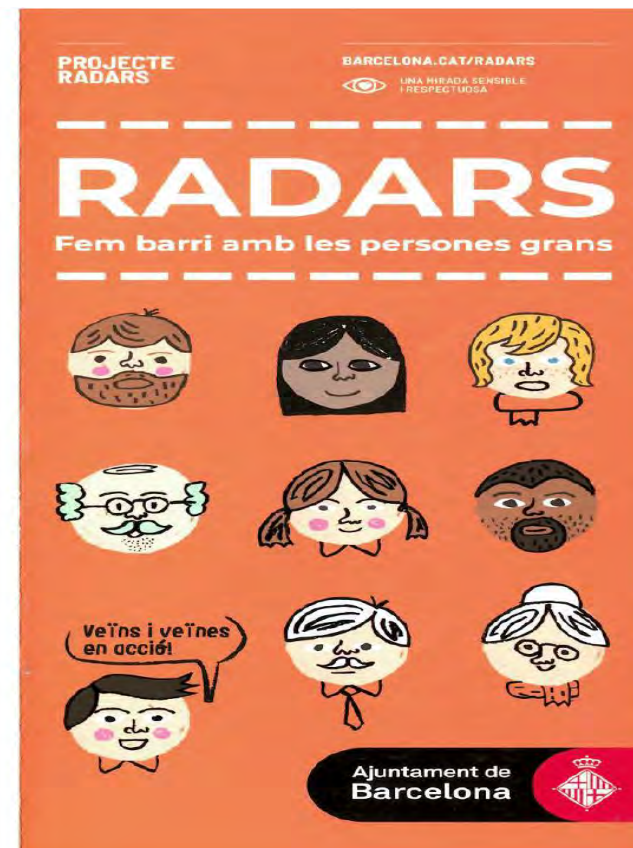
Flyers Projeto Radar Barcelona



 **Gràcies!**

Si vols participar en el projecte **RADARS**, escriu-nos al correu radarsgentgran@bcn.cat o truca'ns al telèfon 936 197 311

barcelona.cat/radars



PROYECTO RADARS

BARCELONA.CAT/RADARS

¿Quieres colaborar con Radars?

Entre todas y todos haremos que las personas mayores no se sientan solas



Ajuntament de
Barcelona



¿Cómo puedes ayudar a las personas mayores de tu barrio?

- **Sé un radar**

Presta atención a la dinámica diaria de las personas mayores que conoces o tienes cerca. Si detectas algún cambio en su comportamiento o aspecto o crees que están en situación de soledad, ponte en contacto con el proyecto RADARS.

- **Colabora activamente**

También puedes participar directamente en los espacios y las acciones del proyecto.

**Acompaña a las personas mayores,
con sensibilidad y respeto**



RADARS es un proyecto comunitario impulsado por Servicios Sociales para detectar, prevenir y paliar los efectos de la soledad no deseada en las personas mayores.

Trabajamos conjuntamente con los vecinos y vecinas, los comercios, las personas voluntarias, las entidades y los equipamientos para construir un barrio más solidario.



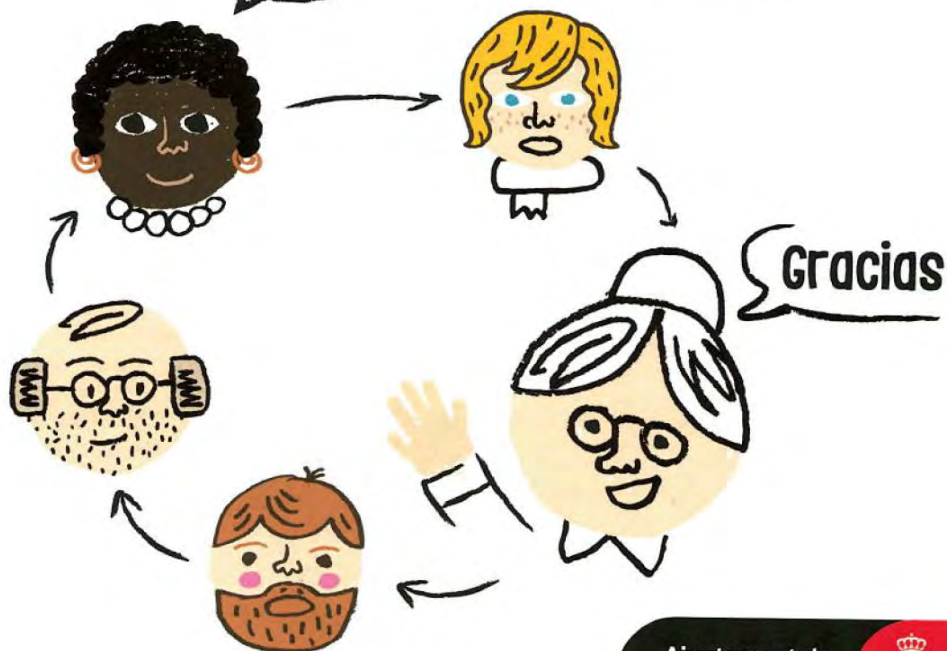
Contacta con nosotros:
radarsgentgran@bcn.cat
Teléfono: 936 197 311
barcelona.cat/radars

PROYECTO RADARS

BARCELONA.CAT/RADARS

¿Quieres ser usuario o usuaria de Radars?

Si te sientes solo o sola,
puedes contar con nosotros



Ajuntament de
Barcelona





Queremos que las personas mayores
no se sientan solas y que puedan
vivir en su casa en condiciones
de seguridad y bienestar

- ¿Te sientes solo o sola?
- ¿Vives solo/a o con otra persona mayor?
- ¿Vives con alguien que está en situación de dependencia?
- ¿Quieres conocer a gente?

Participa en el proyecto Radars

Gracias a la implicación del vecindario y las entidades del barrio, y con la complicitad de personas voluntarias, podrás participar en las actividades del barrio, conocer a personas con quién compartir el tiempo y sentirte acompañado/a.



Llámanos al 936 197 311



Escríbenos a
radarsgentgran@bcn.cat



Acércate a tu centro de
Servicios Sociales y pregunta



Pide información en tu Centro
de Atención Primaria (CAP)

barcelona.cat/radars



Gracias

Agenda de Formação

2ª Fase Projeto Radar

Agenda de Formação – UMSC

Semana de 24 a 28 de junho

Local: Museu S. Roque (1º dia) e Espaço Santa Casa;

Recursos: Aproximadamente 50 lugares sentados;

Horário: Todos os dias entre as 09h00 e as 17h30.

Dia 24

Manhã: 09h00/12h30

- Sessão de Boas Vindas aos Entrevistadores (Receção com o Sr. Provedor Dr. Edmundo Martinho na Sala do Brasão no Museu de São Roque);
- Apresentações;
- Breve enquadramento da função;

Tarde: 14h00/17h30

- Assinatura do contrato na DIRH;
- Produção do cartão de funcionário e email institucional.

Dia 25

Manhã: 09h00/12h30

- Programa Lisboa, Cidade de Todas as Idades;
- Projeto Radar (presença Sr. Administrador Dr. Sérgio Cintra);

Tarde: 14h00/17h30

- Projeto Radar (Enquadramento, objetivos, metodologia, ...);
- Projeto Radar - Apresentação Resultados Fase Piloto e Apresentação da 2ª Fase.

Dia 26

Manhã: 09h00/12h30

- Comunicação e Gestão das Emoções;
- Perfil da função do Entrevistador Projeto Radar (UMSC, Equipas de Rua, EAI);

Tarde: 14h00/17h30

- Projeto Radar – Reuniões de Focus Group;
- Ações de Sensibilização na Comunidade.

Dia 27

Manhã: 09h00/12h30

- Projeto Radar – Formação Team Leader/regras administrativas e de conduta;
- Projeto Radar – Abordagem na Entrevista;
- Treino de entrevista - Role Play;

Tarde: 14h00/17h30

- Projeto Radar - Apresentação Resultados Fase Piloto e Apresentação da 2ª Fase;
- Ação Sensibilização Parceiros Internos (EAI's, UDIP's e Informativo Radar);
- Ação Sensibilização Parceiros Externos (Juntas de Freguesia);
- Apresentação Plataforma Digital (novidades).

Dia 28

Manhã: 09h00/12h30

- Projeto Radar - Apresentação Resultados Fase Piloto e Apresentação da 2ª Fase;
- Ação Sensibilização Parceiros Chave (CML, ISS, ARS e PSP);
- Apresentação Plataforma Digital (novidades);

Tarde: 14h00/17h30

- Formação Plataforma Digital;
- Espaço aberto de debate e partilha.

Enquadramento ao Projeto Radar



PLANO DE FORMAÇÃO – ENTREVISTADORES

Projeto Radar

Enquadramento

A formação é fundamental e bastante importante tanto para o desenvolvimento pessoal como para o desenvolvimento de novas competências. Para além de aumentar o conhecimento técnico e teórico, aumenta a capacidade de autoestima, que se traduz numa maior valorização profissional, maior produtividade e dinamismo, novos horizontes profissionais e pessoais, maior competitividade e um maior desenvolvimento pessoal.

O investimento em formação deve, também, ultrapassar o desenvolvimento de competências técnicas e abranger também as chamadas *softs skills*, competências transversais essenciais para o relacionamento do colaborador com todos os que o rodeiam. Competências como simpatia, empatia e boa capacidade de lidar com o conflito ou de resolução eficaz de problemas são ainda disso exemplo.

Contar com técnicos mais instruídos e qualificados pode ser sinónimo de possuir uma equipa de trabalho mais flexível, com capacidade de resolução de conflitos e de situações críticas e de colaboração com os colegas, através do trabalho em equipa, do desenvolvimento de uma relação de confiança e de comunicação.

Objetivos

Dotar os entrevistadores de forma a garantir que detêm conhecimentos necessários sobre o Projeto Radar, de forma a assegurar e preparar o respetivo processo de reentrada no terreno, garantindo que os mesmos estão dotados da ferramenta (Projeto Radar) de modo a que esta permita construir e implementar a Plataforma de gestão das entrevistas, de acordo com as orientações.

Pretende-se:

- Gerir situações e dinâmicas próprias do trabalho em equipa, para minimizar ineficácias na comunicação, na tomada e implementação de decisões;
- Criar um plano de ação para aumentar a credibilidade pessoal e influência;
- Aumentar a capacidade de comunicar de forma transparente, respeitosa e direta;
- Identificar, através de autodiagnósticos, as características relacionais;
- Neutralizar os pensamentos negativos ou bloqueadores: utilizar uma linguagem positiva.

Destinatários

Entrevistadores do Projeto Radar.

1

UMSC

Tópicos Programáticos

1. Enquadramento

- a) Programa Lisboa Cidade de Todas as Idades
- b) Objetivos Principais
- c) Objetivos Gerais
- d) Objetivos Específicos
- e) Conceitos Chave
 - Prevenção
 - Promoção
 - Reforço

2. Metodologia de Trabalho

- a) Entrevistadores
 - Perfil Funcional
 - Formação On Job
 - Entrada no Terreno
 - Realização de Entrevistas
 - Voluntários
 - Radares
- b) Outros Intervenientes
 - Conselho Consultivo
 - Comissão de Acompanhamento

3. Sistema Holístico de Articulação

- a) Enquadramento
- b) A importância do Projeto Radar
- c) Princípios de Funcionamento
- d) Gestão Estratégica e Planeamento – 1º nível
- e) Coordenação e Implementação – 2º nível
- f) Modelo de atuação da PSP
 - Enquadramento
 - N 2º e 3º Fases – Com Equipa de Rua

UMSC

4



- No Projeto de Continuidade (após levantamento realizado pela Equipa de Rua)
- Tipologias das Ações
- g) Modelo de Atuação Junta de Freguesia
 - Fluxograma Juntas de Freguesia
 - Enquadramento
 - Atuação da Junta de Freguesia
 - Comunicação, Divulgação e Promoção
- h) Voluntariado
 - Contactos telefónicos Programados a pessoas 65+
 - Visitas Presenciais dos Voluntários
- i) Novas Competências das Juntas de Freguesia
 - Tipologia das Ações
- j) Modelo de Atuação ARS
 - Fluxograma ACES
- k) Considerações Finais
- 4. 1ª Fase Projeto RADAR piloto
 - a) Resultados três freguesias Projeto Radar piloto
 - b) Distribuição Entrevistas por dia e por freguesia
 - c) Distribuição de Entrevistados por faixas etárias (intervalos de 10 anos)
 - d) Distribuição entrevistados que não recebem acompanhamento de instituições de apoio social ou privado
 - e) Distribuição de entrevistados que Não Sabe ou Não Tem/ Tem Médico de Família
 - f) Distribuição de Entrevistados por Níveis de Intervenção
 - g) Distribuição de Entrevistados por Dificuldades Manifestadas
 - h) Radares Comunitários Coletivos
 - i) O que mais disseram os entrevistados
 - j) Plataforma Digital – Resumo das Atividades
 - k) Apresentação de resultados
- 5. 2ª Fase Projeto RADAR
 - a) Onde vai acontecer?
 - b) Distribuição população residente por freguesia

3

UMSC

- c) Meses e respetivos dias úteis necessários para a 2ª e 3ª fase do Projeto Radar
- d) Criação de um Website Lisboa Cidade de Todas as Idades/ Projeto Radar
- e) O que vai mudar?
 - Carris
 - Entrevistadores e Perfil Funcional

6. 3ª Fase Projeto RADAR:

- a) Onde vai acontecer?
- b) Distribuição população residente por freguesia
- c) Meses e respetivos dias úteis necessários para a 2ª e 3ª Fase Projeto Radar

Duração

Dia 25 (meio dia - tarde)

Metodologia

- Focus Group que se traduz numa técnica que pretende a recolha de dados, podendo ser aplicada em diferentes momentos do projeto, quer seja este de pendor mais qualitativo, quer tenha uma inclinação mais quantitativa. Assim sendo, e tendo em conta a natureza da investigação do Projeto Radar, podemos definir *focus group* como uma técnica de investigação de recolha de dados através da interação do grupo sobre um tópico apresentado pelo dinamizador/ moderador.
- Participação ativa em atividades indoor (e se possível outdoor) através de uma metodologia orientada para a Ação e Experiencial, permitindo, através da vivência de situações-problema, a construção de soluções em equipa.
- Pedagogia ativa com recurso a ferramentas de autoanálise e auto-observação, exercícios práticos e *role-plays* com *feedback* estruturado, para conhecer e experimentar novas ferramentas e adotar novos comportamentos conducentes à autoafirmação.

UMSC

4

Comunicação e Gestão de Emoções

PLANO DE FORMAÇÃO – ENTREVISTADORES

Comunicação e Gestão de Emoções

Enquadramento

Importa desenvolver competências de excelência interpessoal que permitam influenciar os vários intervenientes de modo a que as equipas, do projeto Radar em articulação com todos os colaboradores da SCML e com os parceiros externos consigam atingir os objetivos.

Uma comunicação eficiente é sem qualquer sombra de dúvida, o fator mais importante no sucesso de uma organização. O relacionamento entre as pessoas só é possível através da comunicação. As organizações precisam considerar as várias dimensões humanas (emoções, atitudes, valores) no processo de trabalho e nas dependências da organização. Nesta perspetiva, a comunicação deve produzir integração e um verdadeiro espírito de trabalho em equipa. Qualquer objetivo será alcançado quando se tornar possível os trabalhadores evidenciarem os seus valores, socializando e confrontando-os com os de outros.

É através da conjugação de diferentes saberes e perspetivas que é possível encontrar as melhores soluções. A criatividade, complexidade e celeridade exigidas nos dias de hoje implicam que cada uma das pessoas se sinta apta a integrar e cocriar, mais do que um grupo de profissionais, uma verdadeira equipa. O Trabalho em Equipa é uma “ação conjunta por um grupo de pessoas, em que cada uma subordina os seus interesses e opiniões individuais à unidade e eficiência do grupo”. O Trabalho em Equipa mais eficaz é produzido quando todos os indivíduos contribuem de forma harmonizada para o Objetivo comum.

Objetivos

Os Entrevistadores podem desenvolver a sua influência e melhorar/aumentar a eficácia e eficiência do trabalho desenvolvido, aumentando a sua credibilidade pessoal e desenvolvendo relacionamentos profissionais mais cooperativos e produtivos com base na confiança, a fim de alcançar resultados sustentáveis ao longo do tempo. Quando a confiança é alta, a comunicação, a criatividade e a motivação crescem. A produtividade aumenta e a atenção é focada nos resultados.

Pretende-se:

- Compreender a necessidade de fazer uma escuta ativa;
- Potenciar atitudes comunicacionais facilitadoras no processo de comunicação;
- Compreender a necessidade de comunicar para se estar em relação;
- Aferir quais as barreiras que existem à comunicação;
- Compreender a existência de comportamentos básicos quando se está em relação; Conhecer os principais conceitos relativos ao trabalho em equipa;
- Diagnosticar o estado de desenvolvimento da equipa, reconhecendo as suas necessidades específicas;

1

UMSC

- Emoções são adaptativas;
- Como regulá-las;
- Regulação da experiência emocional;
- Regulação da expressão emocional.

Destinatários

Entrevistadores do Projeto Radar.

Tópicos Programáticos

1. **Comunicação**
 - a. Conceito de Comunicação;
2. **Relações Interpessoais**
 - a. Conceito de Relações Interpessoais;
 - b. Barreiras à Comunicação;
 - c. Princípios Gerais de comportamento;
3. **Trabalho em Equipa**
 - a. Noções de Equipa;
 - b. Elementos presentes num trabalho de equipa;
 - c. Equipa eficaz;
 - d. Vantagens do trabalho de equipa;
 - e. Elementos facilitadores de trabalho de equipa;
4. **Gestão de Emoções**
 - a. Emoções adaptativas;
 - b. Momento das Emoções.

Duração

Dia 26 – Das 14h às 15h

Metodologia

Participação ativa em atividades *indoor* (e se possível *outdoor*) através de uma metodologia orientada para a Ação e Experiencial, permitindo, através da vivência de situações-problema, a construção de soluções em equipa. O objetivo das atividades é permitir a consolidação da aprendizagem e um conhecimento mais aprofundado.

2

UMSC

Focus Group

PLANO DE FORMAÇÃO – ENTREVISTADORES

Focus Group

Enquadramento

O Projeto Radar exige o envolvimento das entidades (Parceiros Chave e Parceiros Base) que na cidade de Lisboa têm um papel fundamental nas respostas disponibilizadas à população 65+. Atendendo à génese do Programa *Lisboa, Cidade de Todas as Idades*, que visa contrariar o paradigma da institucionalização, importa desenvolver uma resposta integrada em estreita articulação com o Plano de Desenvolvimento Social.

Atendendo aos objetivos do Projeto Radar, propõe-se um plano para a dinamização de sessões de *focus group*, com o propósito geral de desenvolver o sentimento de “equipa” entre os entrevistadores, de criar sentimentos de segurança, de estimular capacidades de partilha, criação, autonomia e cooperação, assim como de gerar hipóteses de investigação, através da focalização da discussão de um dado assunto, originando contributos para a compreensão de um determinado tópico de interesse.

Neste sentido, sugere-se o desenvolvimento do Plano de Reuniões *Focus Group* no âmbito do Projeto Radar, direcionado para as Equipas de Rua (Entrevistadores), a Unidade de Missão Santa Casa e convidados de áreas multidisciplinares, para o período de julho a dezembro de 2019 – 2ª e 3ª fase do Projeto Radar.

Objetivos

As reuniões de Focus group tem como designo central:

- Desenvolver competências inerentes às funções e responsabilidades de team leader (e.g.: competências interpessoais e de comunicação, estratégias de rede, autoconsciência, trabalho de equipa, tomada de decisão, influência pessoal, resolução de conflitos, ...);
- Estabelecer planos estratégicos de ação;
- Melhorar o desempenho coletivo das equipas;
- Dar feedback acerca da sua equipa (incidências diárias, estratégias utilizadas, êxitos, dificuldades, ...).

1

UMSC

Destinatários

Entrevistadores do Projeto Radar.

Tópicos Programáticos

1. **Contexto do Focus Group**
 - a. Importância da recolha de dados quantitativos;
 - b. Lógica da complementaridade de visões;
2. **Fases de realização do Focus Group**
 - a. Planeamento;
 - b. Composição;
3. **Preparação**
 - a. Seleção da amostra de entrevistadores;
 - b. Condições de logística;
4. **Moderação**
 - a. Intervenção/papel do moderador/dinamizador;
 - b. Intervenção/papel do auxiliar de moderação/relator;
5. **Análise de dados**
 - a. Codificação;
 - b. Armazenamento;
 - c. Interpretação.

Duração

Dia 27 – Das 11h às 12h30.

Metodologia

O focus group traduz-se numa técnica que pretende a recolha de dados, podendo ser aplicada em diferentes momentos do projeto, quer seja este de pendor mais qualitativo, quer tenha uma inclinação mais quantitativa. Assim sendo, e tendo em conta a natureza da investigação do Projeto Radar, podemos definir focus group como uma técnica de investigação de recolha de dados através da interação do grupo sobre um tópico apresentado pelo dinamizador/moderador.

2

UMSC

Ações de Sensibilização na Comunidade



PLANO DE FORMAÇÃO – ENTREVISTADORES

Ações de Sensibilização na Comunidade

Enquadramento

A promoção e a divulgação são propósitos de determinadas ações e atividades, tornando-se fundamental desenvolverem-se ações de sensibilização em locais, eventos, ou pontos estratégicos que reúnam uma forte afluência do público a que se destinam.

Assim, e reconhecidos os benefícios das mesmas afigura-se serem momentos enriquecedores para a sensibilização e a disseminação dos propósitos do Projeto Radar, focados essencialmente na qualidade de vida, na prevenção do isolamento e solidão, no reforço da autonomia, no incremento do bem-estar nesta fase de vida, e na promoção da longevidade, que pressupõe o envolvimento das comunidades como promotoras de projetos locais de lazer, de cariz cultural e intergeracional, integrando a população 65+ como produtora de conhecimento e mais-valias nas artes e na cultura, para reforço da cidadania e da participação cívica.

Objetivos

- Promover os princípios e objetivos do Projeto Radar, sensibilizando para a coesão, mobilização e mudança social;
- Promover a efetiva participação da comunidade e das entidades públicas e privadas na dinâmica do Projeto;
- Aferir a receptividade da população ao Projeto Radar;
- Analisar a aderência a novos formatos de participação;
- Levantamento de questões, contributos, apreciações, e potencialidades do Projeto.

Destinatários

Todas as pessoas da cidade de Lisboa, com particular enfoque na população 65+ que vivam sozinhas ou acompanhadas por outra(s) pessoa(s) do mesmo grupo etário, do conhecimento (ou não) das instituições e da comunidade em geral.

UMSC

1

Tópicos Programáticos

1. Estratégias:

- a. Enquadramento do Projeto;
- b. Utilização de recursos audiovisuais;
- c. Interação com o público-alvo e outros intervenientes;
- d. Mesa redonda de debate aberta a todos os intervenientes;
- e. Caixa de sugestões;
- f. Sorteio;
- g. Quiz temático;
- h. Role Play;
- i. Articulação com os parceiros do projeto.

2. Rotas e Locais Estratégicos:

- a. Feiras;
- b. Eventos culturais;
- c. Associações culturais;
- d. Instituições sociais;
- e. Comércio local (e.g.: mercados, centros comerciais,...);
- f. Espaços públicos (e.g.: jardins,...).

3. Recursos materiais e logísticos

- a. Materiais alusivos ao Projeto Radar;
- b. Materiais de montagem.

Duração

Dia 26 – Das 15h às 16h30

Metodologia

A metodologia subjacente ao projeto baseia-se na investigação-ação. Tendo por base, um conjunto de aprendizagens assimiladas e de materiais facultados previamente, os entrevistadoresizam um plano de intervenção e aperfeiçoam/ajustam o mesmo consoante os resultados obtidos nos diferentes contextos e o envolvimento dos parceiros, das diferentes comunidades e das diferentes pessoas.

2

UMSC

Proposta Dinâmicas – Ação de Sensibilização

Nome	Objetivos	Descrição	Material	Duração
SORTEIO		Atribuição aleatória de prémios alusivos ao Projeto Radar (e.g.: leques, baralhos de cartas), com sorteio individual de bilhetes numerados (e.g.: Número 1 – canetas, Número 2 – fitas, Número 3 – leques).	Cartões numerados; saco de pano para sorteio; prémios alusivos ao projeto.	5min
	Apresentação e divulgação do Projeto Radar.	Aplicação de um questionário do Projeto Radar, com três questões de escolha múltipla (e.g.: Quanto estima que seja a população com +65 anos em Portugal? Quantas freguesias tem a cidade de Lisboa? Qual a esperança média de vida em Portugal?), premiando os vencedores com a entrega de material alusivo ao projeto (e.g.: saco de pano) consoante o número de respostas certas (e.g. 0 respostas – 1 fita, 1 resposta – 1 saco, 2 respostas – 1 caneta, 3 respostas – baralho de cartas).		10min
QUIZ Temático	Sensibilizar e aferir a receptividade das pessoas 65+ ao Projeto.		Lista de questões temáticas; prémios alusivos ao projeto.	
ROLE PLAY	Promover a interação e fomentar o diálogo, partilha, e envolvimento dos intervenientes.	Simulação de uma breve entrevista para aferir a receptividade da pessoa e as reações que se podem desencadear, bem como questionar sobre o local onde gostaria de a realizar.	Guião de entrevistas.	15min
Mesa Redonda		Breve debate, com partilha de opiniões/ideias sobre temas diversos relacionados com o projeto, moderado por técnicos da SCML.	Mesa; cadeiras; materiais informativos alusivos ao projeto Radar.	-
Caixa de Sugestões		Disponibilização de uma caixa para partilha de sugestões/opiniões acerca do Projeto.	Caixa de cartão; folhas de papel; caneta.	-

Proposta de Estruturação das Ações de Sensibilização

Local Estratégico	Dinâmica	Duração
Feiras e Mercados	Sorteio Quiz Temático	1H - 2H
Eventos culturais	Role play Mesa redonda	
Associações culturais		4H
Instituições sociais	Sorteio Quiz Temático Role play Caixa de sugestões	

Ficha de Atividade – Ação de Sensibilização

Nome: _____	
Data: ____/____/____ a ____/____/____ Horário: ____h às ____h	Duração: _____
Local: _____	Espaço: __aberto__ fechado

Resumo da Atividade:

Recursos materiais e logísticos:

Identificação e contacto dos envolvidos:

Observações:

Comunicação Interpessoal e Trabalho de Equipa (Team Leaders)

PLANO DE FORMAÇÃO – TEAM LEADER (ENTREVISTADORES)

Comunicação interpessoal e Trabalho de Equipa

Enquadramento

Os profissionais de excelência apoiam-se em três pilares-chave: a autoconsciência, a estratégia de rede e competências relacionais.

A capacidade de exercer influência num ambiente multifuncional e em permanente mudança é a chave de um desenvolvimento pessoal eficaz e continuado.

Importa desenvolver competências de excelência interpessoal que permitam influenciar os vários entrevistadores de modo a que as equipas, do projeto Radar em articulação com todos os colaboradores da SCML e com os parceiros externos consigam atingir os objetivos.

O trabalho em equipa é a base de grande parte das organizações públicas ou privadas. É através da conjugação de diferentes saberes e perspetivas que é possível encontrar as melhores soluções. A criatividade, complexidade e celeridade exigidas nos dias de hoje implicam que cada uma das pessoas se sinta apta a integrar e cocriar, mais do que um grupo de profissionais, uma verdadeira equipa: com uma visão e um plano únicos, a partir de múltiplos contributos.

Objetivos

Os Team Leader podem desenvolver a sua influência e melhorar/aumentar a eficácia e eficiência dos restantes entrevistadores, envolvê-los sem exercer autoridade hierárquica sobre eles, aumentando a sua credibilidade pessoal e desenvolvendo relacionamentos profissionais mais cooperativos e produtivos com base na confiança, a fim de alcançar resultados sustentáveis ao longo do tempo. Quando a confiança é alta, a comunicação, a criatividade e a motivação crescem. A produtividade aumenta e a atenção é focada nos resultados.

Pretende-se:

- Desenvolver competências para trabalhar em equipa mais eficazmente;
- Gerir situações e dinâmicas próprias do trabalho em equipa, para minimizar ineficácias na comunicação, na tomada e implementação de decisões;
- Gerir a diversidade e o seu potencial de conflito;
- Desenvolver, restaurar e ampliar a confiança, através de comportamentos;
- Criar um plano de ação para aumentar a credibilidade pessoal e influência;
- Aumentar a capacidade de comunicar de forma transparente, respeitosa e direta;
- Contribuir para o aumento da confiança no seio da equipa a que pertencem;
- Identificar, através de autodiagnósticos, as características relacionais.

1

UMSC

Destinatários

Team Leader Equipas de rua. Os Team Leader necessitam de obter cooperação e envolver os restantes entrevistadores, pessoas sobre as quais não detêm autoridade formal.

Tópicos Programáticos

1. A influência interpessoal

Potenciar as qualidades pessoais; compreender o comportamento e atitudes; construir a confiança.

Desenvolver relações interpessoais eficazes: a excelência na comunicação interpessoal; cooperar eficazmente; gerir a adversidade e o confronto.

2. Clarificar a estratégia de influência interpessoal

Criar o mapa da rede de relações para o propósito do projeto: centrar-se nos principais objetivos do projeto; identificar os fatores-chave na rede de relações; definir objetivos precisos.

3. Conhecer-se melhor para comunicar melhor

Estar consciente dos seus pontos fortes e áreas de melhoria: compreender a forma de agir; identificar as suas atitudes eficazes e ineficazes; soluções para comportamentos ineficazes; reexaminar os seus valores profissionais e pessoais; apreciar a diversidade pessoal e cultural.

4. Ganhar através da cooperação

Desenvolver relações interpessoais equilibradas: cooperar mais para ganhar mais; procurar soluções; gerir o conflito, a adversidade e a confrontação; lidar com a agressividade.

Duração

Dia 27 – Das 9h às 11h30

Metodologia

Participação ativa em atividades *indoor* (e se possível *outdoor*) através de uma metodologia orientada para a Ação e Experiencial, permitindo, através da vivência de situações-problema, a construção de soluções em equipa. O objetivo das atividades é permitir a consolidação da aprendizagem e um conhecimento mais aprofundado.

UMSC

2

Regras Administrativas e de Conduta

PLANO DE FORMAÇÃO – ENTREVISTADORES

Regras Administrativas e de Conduta

Enquadramento

Os valores vertidos da SCML devem ser sentidos como princípios a serem incorporados e vividos com convicção por todos os colaboradores, sendo inseparáveis da sua identidade, da sua atividade e da sua responsabilidade social, constituindo condição indispensável ao progresso social e ao sucesso pessoal e profissional de todo o tecido humano.

Objetivos

Os Entrevistadores da UMSC da SCML deverão assumir uma postura íntegra e uma atuação profissional pautadas por valores, como sejam, de honestidade, de respeito pelas regras instituídas e pela lei, de salvaguarda de documentos e de dados confidenciais, entre outros; deverão pautar as suas ações pela integridade, confiança, lealdade, proatividade, diligência, profissionalismo, objetividade e respeito; assumir as responsabilidades que lhe são atribuídas no âmbito das suas funções, assegurando com empenho e elevado sentido de responsabilidade as tarefas que lhe são quotidianamente confiadas, com espírito de equipa e cooperação; procurar de forma contínua o aperfeiçoamento e atualização dos conhecimentos, tendo em vista o desenvolvimento das respetivas competências profissionais e o enriquecimento da Organização.

Pretende-se:

- Compreender a missão e valores da SCML, bem como o seu enquadramento histórico; A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa procura o bem-estar da pessoa no seu todo, prioritariamente dos mais desprotegidos.
- Natureza jurídica: em 2008, são aprovados novos Estatutos (Decreto-Lei n.º 235/2008 de 3 de dezembro) que qualificam a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa como Pessoa Coletiva de Direito Privado e Utilidade Pública Administrativa;
- Conhecer as áreas de atuação da SCML: DEES, Ação Social, Saúde, Departamento de Empreendedorismo e Economia Social, Departamento de Qualidade e Inovação, Cultura, entre outros;
- Conhecer as normas de conduta dos trabalhadores da SCML; Responsabilidade, Assiduidade, entre outras;
- Relacionamento com clientes (internos e externos);
- Relacionamento com entidades externas;
- Definição do comportamento a adotar;
- Cuidados no comportamento no trabalho.

1

UMSC

Destinatários

Entrevistadores do Projeto Radar.

Tópicos Programáticos

1. Missão e Valores
2. Natureza jurídica
3. Áreas de atuação
4. Normas de Conduta trabalhadores SCML
 - a. Responsabilidade
 - b. Relacionamento
 - c. Higiene e segurança
 - d. Aperfeiçoamento e mérito profissional
 - e. Confidencialidade, reserva e discrição
 - f. Conflito de interesses
 - g. Independência e Isenção
 - h. Zelo e Diligência
 - i. Obediência
 - j. Custódia, Parcimónia, Proteção e Utilização Apropriada dos Ativos
 - k. Assiduidade
 - l. Lealdade
 - m. Recurso a atividade ilegal
 - n. Ofertas, hospitalidade, entretenimento e pagamentos comerciais
5. Comportamento
 - a. Definição
 - b. Estudos
 - c. Cuidados no comportamento no trabalho

Duração

Dia 27 – Das 9h às 11h

Metodologia

Pedagogia ativa com recurso a ferramentas de auto-observação e adotar novos comportamentos conducentes à autoafirmação. O objetivo das atividades é permitir a consolidação da aprendizagem e um conhecimento aprofundado.

2

UMSC

Abordagem na Entrevista



PLANO DE FORMAÇÃO – ENTREVISTADORES

Abordagem na Entrevista

Enquadramento

A entrevista é um dos métodos de investigação mais utilizados no processo de recolha de dados, repleta de valências, como é exemplo, a produção de conhecimento capaz de resolver problemas sociais concretos. Deste modo, podemos entender a entrevista como uma forma de interação social sob forma de diálogo assimétrico entre entrevistador e entrevistado, em que o primeiro coloca perguntas com o intuito de recolher dados e o segundo apresenta-se como fonte de informação.

Existem vários tipos de entrevista entre os quais, a entrevista estruturada, semiestruturada e a não estruturada. O investigador deverá socorrer-se do tipo de entrevista que melhor se adequa à finalidade do seu estudo. Optou-se, no âmbito do Projeto Radar, por recorrer à entrevista semiaberta semiestruturada – técnica que combina a formulação de perguntas abertas e fechadas, pressupondo a existência de um guião previamente elaborado de acordo com os seus princípios – uma vez que a flexibilidade característica deste tipo de entrevista favorece a expressão subjetiva e semi-direcionada do entrevistado. Na entrevista semiestruturada, há um particular cuidado com a formulação das perguntas que, tem como característica, assuntos que se relacionam ao tema do estudo, esse tipo de entrevista pode fazer emergir informações de forma mais livre e as respostas não estão condicionadas a uma padronização de alternativas. A natureza da entrevista espelha a importância que concedemos à escuta da subjetividade como forma de produção de conhecimento científico, num processo de descoberta, com a emergência do sujeito, e não de confirmação de hipóteses dentro de um paradigma positivista de produção científica.

Assim a interferência do entrevistador deve ser a mínima possível, este deve assumir uma postura de escuta ativa e apenas intervir em caso de extrema necessidade, ou para evitar o término precoce da entrevista.

Objetivos

A entrevista assume-se como instrumento capaz de gerar informação quantitativa e qualitativa relevante para a resolução das problemáticas que se encontram no âmbito do Projeto Radar, possibilitando a formulação de estratégias de prevenção e promoção.

Pretende-se:

- Recolher informação qualitativa e quantitativa;
- Promover respostas espontâneas;
- Maior orientação para o tema;
- Escutar e valorizar as vivências das pessoas 65+;
- Estabelecer o contacto intergeracional.

1

UMSC

Destinatários

População 65+ residente nas vinte e quatro freguesias no concelho de Lisboa, que vive só ou acompanhada por alguém de idade igual ou superior a 65 anos.

Tópicos Programáticos

1. A importância da entrevista
 - a. Tipos de entrevista e suas características
2. Guião de entrevista
 - a. Questionário (Plataforma Radar)
3. Papel do entrevistador
 - a. A relação com o entrevistado
 - b. Dinâmicas, estratégias e competências

Duração

Dia 26 - 11h00 – 12h30

Metodologia

Pedagogia ativa com recurso a ferramentas de autoanálise e auto-observação, exercícios práticos e role-plays com feedback estruturado, para conhecer e experimentar novas ferramentas e adotar novos comportamentos conducentes à autoafirmação.

O objetivo das atividades é permitir a consolidação da aprendizagem e um conhecimento aprofundado.

UMSC

2

Projeções Semanais e Mensais do Material de Divulgação e *Marketing*



Projeções semanais e mensais para a 2ª Fase do Projeto Radar

SEMANAL (inclui o KIT dos entrevistadores e radares comunitários):

Guias: 3000;

Consentimentos: 2000;

Dípticos: 3000;

Canetas: 4000;

Posters A4: 800;

Autocolantes: 1000.

MENSAL (inclui o acima mencionado, bem como o das JF e UDIP/EAI):

Guias: 12.500;

Consentimentos: 8000;

Dípticos: 12.500;

Canetas: 16.000;

Posters A4: 820;

Posters A3: 40.

Plano Mensal Focus Group


SESSÃO FOCUS (1ª SEXTA-FEIRA)	DINAMIZADOR	RELATOR	LOCAL
Plano Geral (50 entrevistadores)	Dra. Maria da Luz Cabral	Dr. Tiago Simão	Espaço Santa Casa
SESSÃO FOCUS (2ª SEXTA-FEIRA)	DINAMIZADOR	RELATOR	LOCAL
Plano Geral (50 entrevistadores)	Dr. João Mendes	Dra. Daniela Ezequiel	Espaço Santa Casa
Plano Team Leader (10 entrevistadores)	Dra. Maria da Luz Cabral	Dr. Tiago Simão	Unidade de Missão Santa Casa
SESSÃO FOCUS (3ª SEXTA-FEIRA)	DINAMIZADOR	RELATOR	LOCAL
Plano Geral (50 entrevistadores)	Dr. Hugo Gaspar	Dra. Daniela Ezequiel	Espaço Santa Casa
Plano Grupo Específico	Dra. Maria da Luz Cabral	Dra. Maria Inês Conceição	Unidade de Missão Santa Casa
SESSÃO FOCUS (4ª SEXTA-FEIRA)	DINAMIZADOR	RELATOR	LOCAL
Plano Geral (50 entrevistadores)	Dr. Tiago Simão	Dra. Daniela Ezequiel	Espaço Santa Casa


Mod.021/UMSC



2019	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S
Julho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
Agosto				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
Setembro						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	

 FERIADO

 Focus Group 14h30 / 17H30 – ESPAÇO SANTA CASA

 Focus Group 14h30 / 17H30 – CIUL

Mod.021/UMSC

