



## Ficha de Caracterização de Práticas Inspiradoras

Nota: Se pretende que a S/ prática seja integrada na Base de Dados de Práticas Inspiradoras dinamizada pelo ACM, I.P., deverá enviar esta ficha devidamente preenchida para o seguinte endereço eletrónico: [politicasmunicipais@acm.gov.pt](mailto:politicasmunicipais@acm.gov.pt)

Identificação da Entidade	
Designação	<b>Cáritas Diocesana de Lisboa</b>
Morada	Av. Sidónio Pais, 20 – 5.º Dto, 1050-215 Lisboa
Município e Distrito	Cascais - Lisboa
Telefone	968697804
Email	<a href="mailto:projetos.claii.cascais@caritalisboa.pt">projetos.claii.cascais@caritalisboa.pt</a>
Pessoa de contacto	Joana Henriques
Identificação da Prática	
Designação da prática	<b>Diferenças &amp; Indiferenças</b>
Área de intervenção	Capacitação e Formação
Objetivos e finalidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melhorar o atendimento, acolhimento e apoio às comunidades imigrantes por parte de agentes de ação social</li> <li>- Capacitar voluntários de ação social para uma consciência intercultural e para uma melhor resposta a questões concretas identificadas por imigrantes</li> </ul>
Público-alvo	Voluntários e técnicos de ação social que prestam serviços de apoio a imigrantes, com predominância nos voluntários de Banco Alimentar.
Parceiros envolvidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Câmara Municipal / Equipa Mediadores Interculturais</li> <li>- Conferências S. Vicente de Paulo, Núcleo Oeiras/Cascais (CSVP)</li> <li>- AFAIJE – Associação dos Familiares e Amigos da Ilhe da Jeta</li> </ul>
Descrição da Prática	
<p><b>Caracterização da prática</b> (A que problema pretende responder? Qual a solução implementada)</p>	<p>“Diferenças &amp; Indiferenças” é uma iniciativa destinada à capacitação dos agentes sociais para as questões da interculturalidade e para os problemas dos imigrantes, ao nível dos serviços de atendimento de diversos setores, através de ações de formação.</p> <p>ENQUADRAMENTO E PROBLEMA: A atividade Diferenças &amp; Indiferenças foi construída a partir da necessidade evidenciada de melhorar o acolhimento à população imigrante tornando a resposta mais transversal e eficaz.</p> <p>SOLUÇÃO – BREVE CARACTERIZAÇÃO DA ATIVIDADE: Foram levadas a cabo ações de formação, dirigidas a entidades públicas e privadas, constituídas por três módulos temáticos (3 sessões de 4h cada), em 2 edições, num total de 6 ações), que assentaram em três eixos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interculturalidade e diálogo intercultural, promovendo uma consciência intercultural, através de uma reflexão ativa dos formandos sobre os estereótipos e preconceitos tais como outras questões ligadas à imigração</li> <li>- Boas práticas de acolhimento e apoio a imigrantes, trabalhando para a qualidade do atendimento e sensibilizando para a dificuldade sentida pela população imigrante no acesso aos diversos serviços; Reflexão sobre qualidade do atendimento e discussão de boas práticas de acolhimento e apoio a imigrantes,</li> </ul>

Cofinanciado por:

Promovido por:



	<p>- Informações sobre imigração e sobre outras entidades de apoio ao imigrante que possam ser relevantes na prestação do atendimento, fornecendo informações de carácter geral que possibilitem uma melhor resposta aos problemas dos imigrantes e o seu reencaminhamento correto no que se refere a outras questões; Promoção do trabalho em rede.</p>
<p><b>Competências necessárias para a sua implementação</b> (Competências da entidades responsável pela sua implementação, mas também contributos e complementaridades dos parceiros envolvidos)</p>	<p><b>COMPETÊNCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compreensão das necessidades do público-alvo face ao tema abordado</li> <li>- Contacto próximo e relações de confiança com público-alvo</li> <li>- Recurso a peritos para conteúdos mais técnicos e/ou específicos</li> <li>- Gestão de parceria e capacidade de envolvimento e co construção: Promoção de uma relação de igual para igual proporcionando um clima de confiança e uma cultura de partilha, aprendizagem e colaboração</li> <li>- Flexibilidade para alteração/adaptação constante de atividades face ao previsto inicialmente</li> <li>- Dinamização ações de formação através de técnicas de educação não-formal</li> <li>- Capacidade de trabalho em rede</li> </ul> <p><b>CONTRIBUTOS DOS PARCEIROS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>CMC/MI SP</b></li> </ul> <p>Tendo por base o conhecimento vasto e aprofundado da realidade do município, especificamente na questão da integração dos imigrantes, complementar à da Cáritas através do CLAII Cascais, esta equipa esteve envolvida em todo o processo do desenvolvimento do projeto Âncoras, em que se insere a prática descrita e de uma forma transversal em todas as atividades: Ao nível da conceção e diagnóstico, da facilitação do contacto com públicos-alvo e outros atores chave, da implementação e execução das atividades (nomeadamente na co construção dos conteúdos, na divulgação e na participação em todas as atividades) e do processo de avaliação (quer de uma forma contínua, ao longo da execução das atividades, quer na avaliação final com os públicos-alvo e parceiros).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Conferências S. Vicente de Paulo, Núcleo Oeiras/Cascais (CSVP)</b></li> </ul> <p>Participação na atividade Diferenças &amp; Indiferenças ao nível do diagnóstico sobre as necessidades das instituições no acolhimento e apoio a imigrantes e ao nível na divulgação das ações de formação e mobilização de participantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>AFAIJE</b></li> </ul> <p>Contribuição no diagnóstico aprofundado sobre as necessidades de formação no acolhimento e apoio a imigrantes e na adequabilidade e pertinência dos conteúdos das ações do Diferenças &amp; Indiferenças.</p>
<p><b>Envolvimento do público-alvo</b></p>	<p>As CSVP (Conferências S. Vicente de Paulo) têm atuação ao nível de todas as freguesias do concelho. Sendo representativos de uma parte significativa do público-alvo, o envolvimento desta entidade parceira foi fundamental na construção dos conteúdos, como segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uma vez que o trabalho das CSVP (Conferências S. Vicente de Paulo) é baseado na visita domiciliária, no acompanhamento de famílias e na humanização de todo o processo de apoio, esta atividade vem reforçar a qualidade da relação que se estabelece entre os grupos locais da CSVP e a comunidade imigrante;</li> <li>- É importante informação no sentido de os grupos SSVP serem capazes de se articularem com outros serviço e de saberem orientar as pessoas que apoiam para os serviços competentes na resolução de problemas</li> <li>- Necessária a promoção do trabalho em rede, nomeadamente o reforçar do</li> </ul>

Cofinanciado por:

Promovido por:



	<p>trabalho em conjunto com os/as técnicos/as dos Bairros</p> <p>- Esta atividade, uma vez que é partilhada com voluntários de outras instituições, poderá trazer mais-valias aos grupos da CSVP, que estão muito fechados</p>
<p><b>Metodologia de implementação e instrumentos</b></p>	<p><b>METODOLOGIAS PARTICIPATIVAS:</b></p> <p>- Reflexão a partir da experiência</p> <p><b>AVALIAÇÃO CONTÍNUA:</b></p> <p>Procedeu-se a uma avaliação constante, quer entre os diferentes módulos, devolvendo ao grupo aquilo que eram as suas expectativas no momento da avaliação de cada módulo - e entre as duas edições, tendo em conta a experiência e a avaliação do grupo anterior.</p> <p><b>ADEQUABILIDADE DOS CONTEÚDOS:</b></p> <p>Os conteúdos construídos foram adaptados tendo em conta a constituição do grupo (n.º de voluntários e técnicos / diversidade ou não de instituições), tendo sempre em conta o objetivo inicial de aumentar o nível de conhecimento sobre a imigração relacionando-o com questões da qualidade do atendimento e apoio ao imigrante.</p>
<p><b>Estratégias de comunicação da prática junto do seu público-alvo</b></p>	<p>As sessões foram elaboradas de forma independente em termos de conteúdos. No entanto, relativamente à divulgação, optou-se por divulgar os <i>workshops</i> de uma forma integrada e não independente, de forma a potenciar os objetivos da formação.</p> <p>Foi utilizada a via eletrónica através de e-mailings para os parceiros da rede social e paróquias. Foi efetuado um reforço junto dos parceiros mais próximos e foram mobilizados voluntários através das CSVP.</p> <p>Os participantes das primeiras sessões foram eles próprios veículo de divulgação das ações seguintes.</p>
<p><b>Dificuldades e obstáculos</b> (Identificação e sinalização da forma de os superar)</p>	<p><b>MOBILIZAÇÃO:</b></p> <p>A grande dificuldade foi a mobilização dos públicos. Apesar do esforço de divulgação e do envolvimento de um parceiro (CSVP Oeiras/Cascais) que está implementada em todas as freguesias do concelho, a adesão não foi a esperada, tendo sido envolvidas 12 pessoas e não as 20 esperadas. No entanto, a atividade foi muito valorizada pelos participantes e tal facto foi aproveitado para ampliar a divulgação e alargar a atividade a grupos formados por uma única instituição, tendo sido realizadas mais duas sessões (CMC e CSVP S. Domingos de Rana). Assim, mais uma vez o contacto individualizado e personalizado acabou por ser o mais eficaz na promoção da atividade.</p> <p><b>ADAPTAÇÃO DE CONTEÚDOS:</b></p> <p>Outro obstáculo prendeu-se com as metodologias utilizadas, uma vez que foram utilizadas metodologias de educação não-formal. Percebeu-se claramente que os grupos não estavam habituados a este tipo de metodologia mais participativa e foi necessário enquadrar e explicitar a decisão da metodologia utilizada, por um lado, e sistematizar os conteúdos através de um enquadramento teórico, tal como solicitado pelos participantes. Este esforço constante de adaptação às expectativas, não descurando os objetivos da atividade, em muito contribuiu para o sucesso da atividade.</p>
<p><b>Fatores críticos de sucesso</b> (Fatores que desempenharam um papel importante na emergência e na qualidade da prática)</p>	<p><b>METODOLOGIA PARTICIPATIVA E EMPOWERMENT:</b></p> <p>- O envolvimento direto e participativo dos diversos atores chave (incluindo os parceiros e público-alvo);</p>

Cofinanciado por:

Promovido por:



	<p>- A capacitação através de instrumentos de educação não formal, gerando um maior capacidade de reflexão e interiorização dos conteúdos formativos</p> <p><b>AVALIAÇÃO CONTÍNUA:</b></p> <p>- A avaliação contínua (constante adaptação dos conteúdos previstos, tendo em conta o feedback direto e indireto dos participantes, de sessão para sessão);</p> <p><b>TRABALHO EM PARCERIA:</b></p> <p>A mobilização dos agentes sociais foi potenciada pelas parcerias estabelecidas. Foram levados a cabo diferentes níveis de parceria (Co construção de atividade e Adequabilidade dos conteúdos). O facto de os papéis dos diversos parceiros terem sido muito bem estabelecidos através das reuniões de parceria contribuiu para o sucesso das atividades e do projeto como um todo.</p> <p><b>MOBILIZAÇÃO DOS DESTINATÁRIOS:</b></p> <p>Apesar da dificuldade de mobilização, a avaliação dos participantes foi sempre muita positiva e geradora de novas atividades, o que nos leva a pensar novas práticas de mobilização ainda mais participativas.</p>
<b>Resultados da Prática</b>	
<p><b>Valor acrescentado</b></p>	<p><b>AO NÍVEL DA INOVAÇÃO SOCIAL:</b></p> <p>Não existe, no concelho de Cascais, uma oferta sistematizada na área da formação dos agentes sociais para as questões da interculturalidade e integração dos imigrantes, o que aumenta claramente a pertinência da atividade. Esse facto foi também referido pelos participantes, por um lado, nomeadamente os voluntários, pois a este nível existem menos oportunidades de formação. Por outro lado, foi reforçado pelas entidades ao terem solicitado a realização de sessões extra à medida.</p> <p>A heterogeneidade de públicos foi uma mais-valia para todos, bem como a partilha de experiências, que contribuiu para a promoção da qualidade do trabalho destes agentes sociais quer ao nível da relação que estabelecem com as comunidades imigrantes, quer ao nível do trabalho em rede.</p>
<p><b>Impacto em termos de igualdade de oportunidades</b></p>	<p>Aumentar o nível de conhecimento sobre a imigração relacionando-o com questões da qualidade do atendimento e apoio ao imigrante foi tido como facilitador de uma melhor comunicação entre os agentes sociais e a população imigrante. A atividade vem contribuir claramente para aumentar o acesso da comunidade imigrante mais vulnerável a serviços vários, incluindo o da ação social.</p>
<p><b>Sustentabilidade</b></p>	<p><b>MATERIAIS PRODUZIDOS:</b></p> <p>Foram produzidos alguns materiais em formato eletrónico (planos de sessão, questionários de avaliação e outros materiais), passíveis de serem disseminados ou de servirem de base de trabalho para ações futuras.</p> <p><b>METODOLOGIAS UTILIZADAS (CAPACITAÇÃO, EMPOWERMENT E PARTILHA DO CONHECIMENTO):</b></p> <p>As metodologias participativas utilizadas nas atividades levaram a um maior nível de capacitação dos destinatários e dos dinamizadores intervenientes nas atividades do projeto. A reflexão a partir da experiência permitiu uma maior consciência e uma maior permeabilidade à mudança de práticas nos seus contextos familiares, sociais e de trabalho, bem como a um aumento da capacidade de influência noutras esferas que ultrapassam o âmbito do projeto.</p> <p><b>RELAÇÃO COM PARCEIROS:</b></p>

Cofinanciado por:

Promovido por:



	<p>O projeto incorporou toda a experiência da instituição quer ao nível das práticas de acolhimento e integração de imigrantes, quer ao nível da dinamização de grupos e trabalho em rede. Da mesma forma, podemos dizer que, no final do projeto, houve um ganho para a instituição em termos de práticas testadas e relação com parceiros.</p> <p><b>PERSPETIVAS PARA O FUTURO AO NÍVEL DA INSTITUIÇÃO PROMOTORA:</b></p> <p>A forma de trabalhar da Cáritas Lisboa tem sempre por base a transformação social e tende sempre a ser realizada de uma forma sustentada e muito focalizada, mais do que massificada. O projeto onde esta atividade se enquadrou veio ao encontro dos seus objetivos organizacionais e foi criada uma dinâmica que permitirá a continuidade, embora em moldes ainda a definir. Assim, é objetivo da instituição a sua continuação, disseminação/replicação e/ou adaptação a outros públicos, de uma forma mais ou menos aprofundada ou mais ou menos complexa, dependendo do tipo de parcerias e financiamento encontrados.</p> <p>Projeto cofinanciado pelo Fundo Europeu para a Integração de Nacionais de Países Terceiros.</p>
<b>Fatores críticos de sucesso para a disseminação da Prática</b>	
<p><b>Fatores críticos de sucesso de apoio à disseminação</b></p>	<p>Recomenda-se, ao nível da disseminação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificação da entidade utilizadora da boa prática com os pressupostos da atividade e linhas orientadoras e não apenas com as metodologias a utilizar</li> <li>- Reflexão sobre as competências necessárias à utilização da Boa Prática ao nível da entidade promotora e recurso a parceiros</li> <li>- Capacidade de adaptar os conteúdos ao contexto e públicos-alvo onde for utilizada a boa prática</li> <li>- <i>Reporting</i> mais detalhado do evento final (envolvendo testemunhos escritos e reportagens)</li> </ul>
<p><b>Proposta de Metodologia e instrumentos</b></p>	<p><b>METODOLOGIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A avaliação contínua (constante adaptação dos conteúdos previstos, tendo em conta o feedback direto e indireto dos participantes, de sessão para sessão);</li> <li>- O envolvimento direto e participativo dos diversos atores chave (incluindo os parceiros e público-alvo);</li> <li>- A capacitação através de instrumentos de educação não formal, gerando um maior capacidade de reflexão e interiorização dos conteúdos formativos</li> </ul> <p><b>INSTRUMENTOS CONCEBIDOS (eletronicamente):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planos de sessão</li> <li>- Materiais de apoio às sessões (<i>jogos, guidelines, powerpoints, etc.</i>)</li> </ul> <p>A entidade responsável pela implementação da Prática poderá ser contactada para efeitos de disseminação.</p>

Adaptada a partir dos instrumentos disponibilizados no contexto do Programa de Iniciativa Comunitária EQUAL

Junho2015

Cofinanciado por:

Promovido por: